



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Rotación y satisfacción del personal de la empresa transportes
Peralta e hijos S.A.C., Callao 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Canales Galvez, Leesly Luzmila (orcid.org/0000-0003-0977-8129)

ASESOR:

Mg. Dios Zárate, Luis Enrique (orcid.org/0000-0001-5728-3871)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a Francisco y Luzmila por su apoyo incondicional, siempre darme aliento para continuar con mis metas, también a mis padres por apoyarme siempre.

AGRADECIMIENTO

Primero agradecer ante todo a Dios por permitir darme las fuerzas, a mi familia que son el pilar de apoyo constante, y a mi asesor Dios Zarate Luis Enrique por brindarme sus conocimientos, orientación.

ÍNDICE:	
CAPÍTULO 1	9
I. INTRODUCCIÓN:	10
CAPÍTULO 2	15
II. MARCO TEÓRICO	16
CAPÍTULO III	24
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	25
3.2. Variables y operacionalización	25
3.3. Población, muestra y muestreo	27
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	28
3.5. Procedimientos:	31
3.6. Método de análisis de datos	31
3.7. Aspecto ético	31
CAPÍTULO IV	33
4.1. Análisis descriptivo	34
CAPÍTULO V	48
CAPÍTULO VI	51
CAPÍTULO VII	53
REFERENCIAS	56
ANEXOS	58

Índice de tablas:

Tabla N°1 motivación personal.....	21
Tabla N°2 Estructura de las variables y sus dimensiones.....	29
Tabla N°3 Alfa de Cronbach variable Rotación de Personal.....	30
Tabla N°4 Alfa de Cronbach variable Satisfacción Laboral.....	30
Tabla N°5 Tabla de confiabilidad – Alfa de Cronbach.....	30
Tabla N°6: Niveles de captación de Rotación de Personal.....	34
Tabla N°7 Niveles de captación de las dimensiones de la variable Rotación de Personal.....	35
Tabla N°8 Niveles de captación de Satisfacción Laboral.....	37
Tabla N°9 Niveles de captación de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral.	38
Tabla N°10 Tabla de probabilidad entre las variables Marketing Digital y Ventas.....	41
Tabla N°11 Prueba de Chi2 entre las Rotación de Personal y Satisfacción del Personal.....	42
Tabla N°12 Tabla de probabilidad entre la Dimensión Capacitaciones y Variable Satisfacción del Personal.....	43
Tabla N°13 Prueba de Chi2 entre la Dimensión Capacitaciones y Variable Satisfacción del Personal.....	44
Tabla N°14 Tabla de probabilidad entre la Dimensión Ambiente y Variable Satisfacción del Personal.....	45
Tabla N°15 Prueba de Chi2 entre las Dimensión Ambiente y la Variable Satisfacción del Personal.....	45
Tabla N°16 Tabla de probabilidad entre la Dimensión Cambios en el trabajo y Variable Satisfacción del Personal.....	46
Tabla N°17 Prueba de Chi2 entre las Dimensión Cambios en el Trabajo y la Variable Satisfacción del Personal.....	47

Índice de figuras:

Figura N°1 Niveles de captación de Rotación de Personal.....	34
Figura N°2 Niveles de captación de la dimensión Capacitaciones de la variable Rotación de Personal	35
Figura N°3 Niveles de captación de la dimensión Ambiente de la variable Rotación de Personal.....	36
Figura N°4 Niveles de captación de la dimensión Cambios en el Trabajo de la variable Rotación de Personal.....	36
Figura N°5 Niveles de captación de Satisfacción Laboral.....	37
Figura N°6 Niveles de captación de la dimensión Retos de Trabajo de la variable Satisfacción Laboral.....	38
Figura N°7 Niveles de captación de la dimensión Recompensas Equitativas de la variable Satisfacción Laboral.....	39
Figura N°8 Niveles de captación de la dimensión Condiciones en el Trabajo de la variable Satisfacción Laboral.....	39
Figura N°9 Niveles de captación de la dimensión Equipos en el Trabajo de la variable Satisfacción Laboral.	40

RESUMEN

La presente investigación “Rotación y satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C., Callao 2021”, se realiza debido a la situación actual que se está viviendo a causa de la pandemia del Covid -19 ya que esto ha impactado en la empresa ocasionando que los trabajadores renuncien ya que a causa de la pandemia la producción ha bajado por ende hay menos pedidos y el personal hace menos vueltas, como bien sabemos el personal tiene sueldo fijo pero se eleva gracias a los adicionales que dependen exclusivamente de las vueltas que hay por realizar. Por ello la empresa debe fidelizar a su personal para así evitar la alta rotación de personal. Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación de la rotación del personal con la satisfacción de ellos en la empresa Transportes Peralta e hijos S.A.C., Callao 2021. La investigación fue aplicada con diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, el nivel efectuado fue correlacional, de corte transversal. Así mismo realizo una muestra de 43 encuestados, para la recolección de información lo cual compete al personal completa ya que al ser una mype se realiza a su totalidad por la poca cantidad de personal, se utilizó la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario que estuvo compuesta por 33 preguntas en la medición de la escala de Likert. Los datos fueron ingresados al programa estadístico SPSS 25 donde se obtuvo un coeficiente de fiabilidad (Alfa de Cronbach) de 0.825 para la variable Rotación de Personal y 0,827 la variable Satisfacción del personal;

la prueba estadística aplicada fue el Chi- cuadrado de Pearson donde se obtuvo 19,265 con 6 grados de libertad y el P- valor hallado fue $0.004 < 0.05$, con nivel de significancia $\alpha=0.05$, por lo que se demuestra que ambas variables son significativas y se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

Palabras Clave: satisfacción laboral, rotación de personal, motivación laboral, capacitaciones, ambiente y cambios en el trabajo.

ABSTRACT

The present investigation "Rotation and satisfaction of the personnel of the company Transportes Peralta e Hijos SAC, Callao 2021", is carried out due to the current situation that is being experienced due to the Covid -19 pandemic since this has impacted on the company causing workers to resign since due to the pandemic production has dropped, therefore there are fewer orders and the staff makes fewer turns, as we well know the staff has a fixed salary but it rises thanks to the additional ones that depend exclusively on the turns that there is to be done. For this reason, the company must retain its staff in order to avoid high staff turnover. The objective of this research is to determine the relationship between staff turnover and their satisfaction in the company Transportes Peralta e Hijos SAC, Callao 2021. The research was applied with a non-experimental design, with a quantitative approach, the level carried out was correlational, of cross-section. Likewise, I carry out a sample of 43 respondents, for the collection of information, which is the responsibility of the entire staff, since being a mype it is carried out in its entirety due to the small number of personnel, the survey technique and the questionnaire instrument were used. It was composed of 33 questions in the Likert scale measurement. The data were entered into the SPSS 25 statistical program, where a reliability coefficient (Cronbach's Alpha) of 0.825 was obtained for the Personnel Rotation variable and 0.827 for the Personnel Satisfaction variable; The statistical test applied was Pearson's Chi-square where 19,265 were obtained with 6 degrees of freedom and the P-value found was $0.004 < 0.05$, with a level of significance $\alpha = 0.05$, which shows that both variables are significant and the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis of the investigation is accepted.

Keywords: job satisfaction, staff turnover, job motivation, training, environment and changes at work.

CAPÍTULO 1

I. INTRODUCCIÓN:

Como todos sabemos actualmente para es sumamente importante fidelizar al personal para así evitar la alta rotación que puede traer consigo altos costos para la empresa por ello, la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C. la cual está en el rubro de transportes de carga liviana de primera necesidad, tiene como misión otorgar servicios especializados de transporte, logrando satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, ofreciendo servicios de calidad y eficientes, operando de manera eficiente, segura y con respeto a nuestros colaboradores. Su visión, ser reconocidos como empresa líder e innovadora en el rubro de transportes de carga terrestre, manteniendo nuestro compromiso con los clientes.

Esta empresa se caracteriza por brindar un servicio eficiente a sus clientes los cuales los principales y más importantes son: Protisa S.A.C. y Pamolsa; los cuales mensualmente realizan una evaluación a las empresas de transporte que contratan estando la empresa Transportes Peralta e hijos en color verde (eficientes) en algunas ocasiones en color amarillo (pasable); esto último se debe a la rotación del personal ya que al renunciar uno queda un puesto vacío y el reclutamiento no es tan rápido en este rubro de empresas, adicionalmente a esto se agrega que el personal nuevo por lo general tarda en adaptarse al método de trabajo por lo indicado lo que se busca es reducir la rotación del personal usando como estrategia la satisfacción laboral.

Actualmente con la pandemia, los viajes de las unidades han reducido, haciendo que los adicionales que adquieren tanto los estibadores como los choferes se reduzcan ya que estos se calculan por los viajes, al haber poca carga hay pocos viajes debido a esto el personal no está satisfecho y reduce la eficiencia llegando a la renuncia de alguno de ellos para cambiar de rubro laboral.

A nivel internacional, las empresas cuentan con un área específica o un pequeño grupo a cargo de llevar un mejor balance de los trabajadores, basándose en el clima organizacional o satisfacción laboral, proponiendo usualmente programas o actividades que su objetivo es unir al personal para que así se sienta identificados con la empresa evitando la rotación del personal, el blog español Bizneo indica que, en España la rotación del personal está en un 30%, se estima que el 21% lo realiza de manera voluntaria debido a la oferta y demanda que hay con empresas competidoras, basados en la mejora salarial.

Por ejemplo, tenemos a nivel internacional al Grupo Inditex, basándonos solo en la empresa Zara podemos indicar que es una de las empresas más admiradas con la manera que tiene de dirigir a su personal, uno de los factores que resalta en la planilla de este Grupo es la retribución al personal, en un informe emitido a la CNMV, el docente Jose Luis Nuño indicó que “No escatiman en incentivos para los trabajadores. Por tanto, saben atraer al personal y retenerlo” a ello también le sumamos que uno de los estímulos al personal es el reparto de

acciones gratuitas a los empleados lo cual asciende al total de 6.160.000 acciones.

A nivel nacional, tomamos de ejemplo al Grupo Romero, basándonos en su empresa Ransa, al verificar su boletín anual final del 2016, separan sus cifras de rotación de personal por género masculino y femenino dándonos a las siguientes cifras; personal femenino se verifica que ingresaron 241 y se retiraron 70, siendo esto aproximadamente el 30%, por otro lado, en el personal masculino ingresaron 1320 y se retiraron 512, siendo aproximadamente el 38%.

En su página del Grupo Romero visualizamos que cuenta con compensaciones y capacitaciones al personal, esto es un factor motivacional importante que se ve reflejado a largo plazo en la rotación del personal, es por ello que sus porcentajes de rotación no son altos; esto también ayuda a minimizar costos de reclutamiento.

Actualmente, a Nivel local la empresa Transportes Peralta e hijos S.A.C. en su departamento de Recursos Humanos busca implementar tres tipos de comunicación interna para mejorar así la relación con sus trabajadores, la primera es la comunicación descendente, la cual comprende de los gerentes hacia los empleados, planteando objetivos que cambien y/o mejoren el lugar de trabajo; la segunda es la comunicación ascendente, esto es de los empleados hacia gerencia, proporciona sugerencias y comentarios así como también críticas constructivas que ayudan a tener una mejor relación con ellos; por última la tercera es la comunicación horizontal, esto involucra a personas que se encuentran en el mismo nivel o rango, es informal esto facilita el intercambio de ideas, hay menos malentendidos, aumenta las actividades en grupo.

La empresa de Transportes Peralta e Hijos S.A.C., es una empresa dedicada al rubro de transporte de carga liviana, tiene diversos clientes y busca satisfacer la necesidad de ellos transportando la mercadería con rapidez y eficiencia, evitando que el producto llegue dañado al destino objetivo.

Dicha empresa cuenta con 40 personas laborando bajo un régimen mype, actualmente están en búsqueda de personal nuevo, tanto choferes como estibadores para cumplir con los objetivos ya establecidos de manera interna.

Por mucho tiempo se usó las estrategias de reclutamiento como pegar afiches, recibir recomendaciones, para la contratación de personal nuevo, la problemática de la empresa es que actualmente el personal rota continuamente en su mayoría estibadores, verificamos que el personal que queda contratado no siempre sigue todo el proceso o se retira antes de los 3 meses de prueba, ocasionando así pérdidas ya que al ser una empresa de transportes de carga se realiza al personal desde el primer día los seguros correspondientes de acuerdo a la Ley N° 26790 y se rige de acuerdo a las normas técnicas del D.S. 003-98-SA del 14 de abril de 1998.

Por ello se tiene proyectado que para el 2021 en adelante, se implementara estas 3 estrategias de comunicación para así reducir la tasa de rotación de personal, con el fin también de mantener a nuestro personal satisfecho y tener en cuentas sus opiniones y críticas constructivas que nos puedan dar con respecto a la gestión y/o manejo de la empresa.

Es por ello que nuestras variables son la continua rotación del personal y la satisfacción de estos con la empresa o el clima organizacional que hay entre el personal.

En la actualidad se busca fidelizar o hacer que el personal se sienta identificado con la empresa para así evitar la continua rotación, según lo visto en este año en un mes renunciaron 2-3 trabajadores a comparación con el año anterior.

El diario el economista nos indica que el promedio de rotación laboral llega al 20,7% en las empresas peruanas de acuerdo con el estudio de Indicadores Saratoga de PricewaterhouseCoopers.

Así como también el mismo estudio nos indica que el costo respecto a los ingresos del nuevo personal genera así efectos negativos como el impacto en la productividad y un coste económico ya que al ser una empresa de transporte se realizan los pagos de distintos seguros para el personal estando o no en planilla.

Como bien sabemos el clima laboral es uno de los factores que influye bastante en la decisión del personal en continuar o no laborando ya que hoy en día las personas no solo buscan un lugar donde producir sino un espacio donde relacionarse y sentirse cómodos.

Inés Temple, presidenta ejecutiva de DBM Perú, nos indica que las organizaciones deben tener como política que sus trabajadores tengan una línea de carrera, esto es importante sea cual sea el rubro de la empresa así como también Inés Temple nos indica que un factor importante es la relación que tiene el trabajador con el jefe inmediato, ya que entre el 73% y el 75% de las renunciaciones no son a la empresa sino al jefe inmediato.

La justificación al proyecto de investigación, implica el señalar lo conveniente de llevar a cabo su estudio, justificar el beneficio que produce, qué recompensa tiene o qué utilidad podemos darle, las oportunidades que ofrece, su realización en qué fortalece y también, las consecuencias de no realizarlo (Lerma, 2016, p.26)

Con respecto a lo indicado anteriormente, al realizar la investigación es justificado al punto teórico: la realización del proyecto se sustenta en las teorías, conceptos y definiciones que sustentan la definición de la variable, rotación de personal para la cual tenemos 3 dimensiones, capacitaciones, ambiente, cambios en el trabajo y con respecto a la variable, satisfacción laboral la cual es un factor muy importante para evitar la rotación del personal en la cual

tenemos 4 dimensiones, retos de trabajo, recompensa equitativas, condiciones en el trabajo, equipos en el trabajo.

En relación a lo metodológico, conforme a este punto, el estudio está centrado en un diseño de correlación, su objetivo, es establecer la intensidad de asociación o dependencia de una variable sobre la otra, en este caso la asociación entre la satisfacción laboral sobre la rotación del personal. Este diseño utiliza como instrumento de medición al cuestionario que se efectuará en el personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C. y serán analizados en el software estadístico SPSS 25.

Como justificación práctica, esta investigación tiene como fin reducir la rotación del personal en la empresa, usando la segunda variable, satisfacción laboral como estrategia para reducir nuestra primera variable es decir la rotación del personal ya sea analizando nuestras dimensiones de la primera variable o usando de manera estratégica las dimensiones de la segunda variable.

Por ello, se plantea como problema general: reducir la rotación y aumentar la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C., Callao 2021, a su vez tenemos como problemas específicos: ¿Qué tipo de compensaciones podemos usar para reducir la rotación del personal y a su vez aumentar la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C. Callao 2021?, ¿Qué tipos de motivación podemos usar para reducir la rotación del personal y a su vez aumentar la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C. Callao 2021?, ¿Que capacitaciones se pueden dar para reducir la rotación del personal y a su vez aumentar la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C. Callao 2021?.

Dado los problemas establecidos en este proyecto de investigación, se plantea como objetivo general: Determinar la relación de las capacitaciones y la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C. Callao 2021. Se plantea como objetivos específicos: Determinar la relación del ambiente y la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C. Callao 2021. Determinar la relación de los cambios en el trabajo y la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C. Callao 2021.

Finalmente, ante los problemas y objetivos establecidos en este proyecto de investigación se plantean como hipótesis general: Existe relación significativa de la rotación sobre la satisfacción del personal en la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C. Callao 2021. Se plantea como hipótesis específicas: Existe relación significativa de las capacitaciones sobre la satisfacción del personal en la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C. Callao 2021. Existe relación

significativa del ambiente sobre la satisfacción del personal en la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C. Callao 2021. Existe relación significativa de los cambios en el trabajo sobre la satisfacción del personal en la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C. Callao 2021.

CAPÍTULO 2

II. MARCO TEÓRICO

Para este capítulo, se describen las tesis de referencias, antecedentes internacionales que han servido como fuente de estudio para la ejecución de este proyecto de investigación:

Tenemos a Villavicencio y Brancacho (2014) en su tesis titulada “Rotación y satisfacción laboral de personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Independencia – Lima, 2014” citan a Palma (2005) el cual indica que la satisfacción laboral esta basada en la estabilidad en el trabajo, creencias y valores que se desarrollan en su experiencia laboral, de igual manera también en la rotación de personal; por otro lado, citan a Ríos (2006) quien sostiene que el numero de trabajadores que ingresan a una empresa, pero a sustituir a los que se retiraron no cuentan como rotación, sino que se refiere al crecimiento de la institución.

La empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C. la cual indica que todo personal nuevo tiene 3 meses de practica y luego ingresa a planilla con los beneficios según la ley Mype, es decir, el 50% de los beneficios, dándole así estabilidad al personal; pero se verifica que no todo el personal desea ingresar a planilla por los descuentos que se realizan.

A nivel internacional tenemos a GALLUP (2016) el cual en una encuesta que realizo a varios trabajadores en aproximadamente 130 países a nivel mundial en el cual se verifico que solo el 26% está satisfecho en su puesto laboral siendo lo restante insatisfechos ni comprometidos con su labor es decir desmotivados lo cual hace que la empresa no llegue a sus objetivos. Gallup indica a países de todo el mundo Emiratos Árabes 63%, Qatar 62%, Rusia 49%, Singapur 48%, Suecia 48%, Canadá 43% y Estados Unidos 43% los cuales cuentan con un mayor porcentaje del personal satisfecho y todo lo opuesto en los siguientes países: Irán 13%, Etiopia 7% y Nepal 7% con los más bajos porcentajes respecto a su satisfacción laboral. (p.8)

Tamayo (2016). Nos indica como objetivo general calcular la satisfacción del personal de la empresa así como también verificar su concordancia con la rotación del personal.

Según Parra y Arce (2018, p. 62), realizaron un análisis acerca del personal que se siente satisfecho y la influencia de esto en su manera de atender al público, teniendo así a los clientes insatisfechos con el trato brindado, lo que resaltamos acá es la motivación del personal en su labor. Por lo que verificamos que no existen compensaciones, inadecuadas condiciones laborales, equipo de trabajo ineficiente, carecen de capacitaciones, no hay motivación, mala actitud hacia el personal, todo esto se relación con nula satisfacción laboral. Así como también en ocasiones los trabajadores por motivos de fuerza mayor, como enfermedad

no pueden ir a trabajar sin embargo presentan todos los documentos que avalen su inasistencia como constancias, recetas, comprobantes de pago ya sea del hospital o policlínico sin embargo no se les considera su pago del día; generando así descontento y malestar al empleado. Adicional a ello también se muestra indiferencia hacia la renovación de los uniformes generando así malestar ya que no atiendes sus requerimientos y sientes que son dejados de lado.

Continuando con la tesis de referencias, se describen los siguientes antecedentes de tesis nacionales que han servido como fuente de estudio y desarrollo del proyecto de investigación.

LA REPUBLICA (2016) indica que el Peru es el tercero en America Latina en el mas alto rango de porcentajes con respecto a la rotación del personal en el cual estamos en el 20.7% por lo cual se calcula que 1 de cada 3 personas se retira de sus puestos laborales a corto plazo logrando así efectos negativos en los costos de las empresas.

Por ello los autores Ávila, Guerra y Mendoza (2017), nos indican que su estudio nace a partir de que en Peru tiene el índice de Rotación mas alto en América Latina, informan que cuando es una rotación no deseada afecta demasiado los procesos internos. Los autores indican que la mayoría de los casos donde sucede esto son difícil de evitar ya que en su mayoría son abandono de trabajo lo cual está asociado directamente con la satisfacción laboral, en el cual tenemos que mayormente es la disconformidad con el salario o el poco reconocimiento a su labor lo que conlleva a esto.

Para Matos, J. (2017) nos indica que en su investigación usaron una muestra de 30 personas, el cuestionario que usaron fue de 30 preguntas, utilizaron la estala de Likert y Alfa de Cronbach. En el cual determino que si existe relación entre ambas variables satisfacción laboral y rotación de personal.

Continuando con la elaboración de este capítulo, a continuación, se describe la parte teórica de la variable independiente: Rotación del Personal.

ROTACIÓN DE PERSONAL:

Maldonado en su trabajo de grado cita a Álvarez, quien indica que la rotación de personal es la cantidad de trabajadores que salen de la empresa, pero descontando los que salen por jubilación o fallecimiento; sobre el total de personal de la empresa. Tenemos por otro lado a Obando el cual nos indica que son varias causas o fenómenos que incitan al personal a retirarse.

Como organización debemos tener como prioridad la selección, capacitación, motivación, socialización; para así poder reducir los niveles de rotación del personal (Ccollana-Salazar, 2015, p51), esto quiere decir que para reducir la

rotación del personal debemos priorizar la capacitación de los mismos así como también tener al personal motivado ya sea con incentivos monetarios como bonos, aumento salarial, adicionales, etc.

Caballero en su tesis titulada “Satisfacción Laboral y Rotación de Personal en la Empresa Argos Seguridad Integral S.A.C del distrito de Ate Vitarte” del año 2017 nos indica que la rotación es un factor que provoca disconformidad con sus colaboradores, lo cual ocasiona daños económicos en la empresa. Esto da mala apariencia a la empresa y genera que los trabajadores se retiren de la empresa o que tengan malas actitudes lo cual genera una mala imagen hacia la empresa, esto conlleva a despidos masivos o desplazamiento del personal. (Caballero, 2017, p21)

Matos (2017) nos indica la rotación como término de la relación de trabajador – empresa, el cual altera la productividad de la empresa, esta se mide de acuerdo a los trabajadores que ingresan y se retiran, también indica que esto representa de manera negativa y se vuelve en contra para trabajos complejos.

Por otro lado tenemos a Ortega (2017) el cual indica que la rotación del personal es técnicamente el tanto por ciento del total de personas que trabajaron en una organización en un tiempo o plazo determinado y por alguna razón se retiraron ya sea por término de contrato, abandono de puesto, cambio de sucursal, despidos, renuncia, jubilación, fallecimiento; también nos indica que la rotación de personal no se vincula con la rotación de puestos lo cual está planificado por la empresa, agrega que la satisfacción laboral se considera para disminuir la rotación ya que a mayor satisfacción menor rotación. (p.243)

Según Clifton & Harter (2019) nos indican que la rotación del personal, si el personal se retira teniendo una buena relación con la empresa así como también un buen concepto es favorable tanto para el colaborador como para la organización, en cambio el más desfavorable e indeseable es cuando el personal se retira incomodo ya que tuvo una mala experiencia con la empresa, esto quiere decir que el personal que es bueno en su labor y se retira acude a la competencia, causando así que la empresa quede con una reputación negativa obteniendo como resultados negativos: dificultad en reclutar nuevo personal. Cabe indicar que los costos de rotación son altos en su mayoría ya que comprende entre la mitad y el doble del sueldo al año del trabajador, lo cual varía según el puesto que ocupa.

CAPACITACIONES:

Matos (2017), nos indica que la capacitación es el primer paso para el inicio de la gestión del talento humano de una organización, desde la captación de nuevo personal hasta las capacitaciones para su ingreso a su labor.

En las empresas debe ser prioridad la capacitación continua del personal para así poder garantizar el éxito en los productos o servicios brindados a los clientes o público objetivo, las capacitaciones deben ser considerados como un costo o inversión mas no como un gasto ya que el resultado que se espera de las capacitaciones es una mejor rentabilidad y una ventaja competitiva los principales competidores de la organización. Parra R.et al (2018).

Por otro lado tenemos a Meneses K. en su artículo de investigación titulado “Estrategias de atracción y retención del talento humano para disminuir la rotación de personal” nos indica que las principales estrategias usadas para mitigar o eliminar el riesgo de rotación son: compensaciones, remuneraciones, reconocimiento, planes de carrera y las capacitaciones; añade que si las organizaciones desean hacerle frente a este problema, los directivos tienen que estar conscientes que se tiene que establecer un proceso de gestión del talento humano en el cual se lleve a cabo un óptimo proceso de selección, contratación y capacitación o inducción al personal. (p. 28)

Por otro lado, tenemos a Galindo (2017) el cual nos indica que la rotación del personal tiende a generar costos altos a la empresa en todo el proceso de inicio del personal nuevo como la capacitación, incorporación y el desarrollo de los postulantes, cabe indicar que afecta negativamente el cese de estos antes de iniciar sus labores ya que se realiza los pagos de lo necesario para su ingreso.

AMBIENTE:

Matos (2017) nos indica que el ambiente el cual es lugar de trabajo del personal tiene que ser positivo lo cual exige que ahiga un buen trato entre trabajador – empresa para que así esto sea positivo y bueno para el empleador.

Tenemos a Milana (2018, p. 233-250) la cual nos indica que el ambiente y las condiciones de trabajo determinan la calidad de servicio que brinda la organización, el personal ocupa mucho tiempo en el trabajo, dependiente de la realidad de cada uno ya sea por factor económico o satisfacción de sus necesidades; este artículo nos indica que si la persona se siente satisfecha, realizada y por ende feliz; así como también si las condiciones o el ambiente que rodea al trabajador son acordes, esto tendrá un impacto positivo en su labor.

Meneses K. (2019) nos indica que para que un ambiente laboral sea agradable tiene que estar en un constante seguimiento por parte del personal; ya que este ambiente tiene que hacer posible que el personal desarrolle sus capacidades, habilidades para que así poder fortalecer los lazos y alcanzar los objetivos que se plantean tanto por la organización hacia el trabajador o viceversa; esto es para afrontar el desafío de la rotación del personal ya que se busca modificar las políticas de talento humano logrando que hacerlos más atractivos y deseables.

CAMBIOS EN EL TRABAJO:

Arroyo N. (2016) nos indica en su tesis que los cambios en el trabajo, la supervisión, la compensación, genero cambios positivos en el factor que cause la insatisfacción del personal.

También tenemos a Pablo M. (2016, p13) nos indica que el Síndrome de Burnout, el cual se caracteriza por el agotamiento personal y la poca realización laboras; la conclusión en la cual llega el autor en este estudio es que la satisfacción laboral se deteriora por múltiples factores los cuales originan que poco a poco se deteriore su estabilidad laboral.

Matos (2017) nos indica que cambios en el trabajo se refiere a los cambios en el personal, es decir aquello que causa el abandono laboral.

Los trabajadores pasan la mayor parte de su día a día en su centro laboral, por lo cual las funciones que realizan en día a día se vuelven monótonas, por lo cual no se sienten satisfechos con su labor realizada, esto se debe a la insatisfacción, disminución de productividad y una elevada resistencia al cambio; siendo esto perjudicial para los objetivos que tenga la empresa. (Caballero, 2017)

SATISFACCIÓN LABORAL:

Matos (2017), nos indica que la satisfacción es de acuerdo al trabajo, pagos, clima laboral, oportunidades laborales brindadas por el empleador, lo cual se puede determinar si es positivo o negativo realizando un análisis o simplemente consultando con el personal.

Para Magda, Sánchez, y García (2017, p.162)., indica que el éxito de las organizaciones modernas radica en la capacidad de integrar a los trabajadores en los proyectos que realice la organización, causando asi que los trabajadores conviertan los objetivos de la empresa en propios. En conclusión, la satisfacción laboral es fundamental, por lo cual es prioridad que el trabajador este satisfecho en su centro laboral para que asi la organización pueda conseguir los objetivos que se plantean en el tiempo establecido.

Por otro lado tenemos, Ávila, Guerra y Mendoza (2017) las cuales en su estudio acerca de que Peru tiene el mayor índice de rotación laboral el América Latina, si bien sabemos que la rotación es un procedimiento normal en todas las organizaciones, sin embargo cuando son por decisión del personal esto afecta considerablemente a la organización, siendo el factor primordial de esto la satisfacción laboral; por lo cual las autoras en su estudio se centraron en conocer las causas que causa la rotación del personal y los costos que originan en la empresa. Se concluye que la rotación del personal está relacionada principalmente con circunstancias fortuitas lo cual la empresa no puede manejar,

por otro lado, si hablamos de satisfacción laboral se concluye que se debe a la disconformidad salarial y el escaso reconocimiento laboral.

RETOS DE TRABAJO:

Arroyo, N. (2016) nos indica que el personal de la empresa busca aplicar sus capacidades y habilidades en su labor a realizar. Los puestos que presentan pocos retos provocan fastidio así como también si presenta demasiados retos causa frustración y provoca que el trabajador sienta que fracasa; por ello se llega a la conclusión que tiene que ser moderado para que así los trabajadores sientan placer y satisfacción al realizar sus labores.

Matos (2017) nos indica que el personal requiere usar sus habilidades y aptitudes en distintas tareas o objetivos donde puedan destacarse así como también obtener una retroalimentación y la libertad de realizarlo.

Sánchez M., García M. (2017) nos indican de la motivación intrínseca, la cual es la que impulsa a las personas a realizar las cosas solo por el gusto de realizarlas sin recompensación monetaria; Sánchez y García en su artículo comparan 2 empresas en las cuales es nula la presencia de esta motivación, ya que se presencia que el personal no reacciona de manera favorable a los retos puestos ya sea para puestos o proyectos laborales.

Por otro lado, también tenemos a Temkin e Ibarra (2018, p.16). Indican que el reto del trabajo es sumamente importante en la satisfacción laboral, los factores vinculados con el reto del trabajo están relacionados con la naturaleza del trabajo; el personal necesita retos en su puesto laboral como principal satisfacción del puesto.

RECOMPENSAS EQUITATIVAS:

Maldonado L. (2016), nos indica que las recompensas se dan al personal de acuerdo a su desempeño y tiende a ser equitativas para que sea más compleja la motivación.

Fuente, recuperado de: <http://hdl.handle.net/10784/11587>

$$\frac{\text{APORTES PROPIOS}}{\text{RESULTADOS PROPIOS}} = \frac{\text{APORTES DEL OTRO}}{\text{RESULTADOS DEL OTRO}}$$

Motivación

Tabla 01: motivación personal

Los trabajadores quieren sistemas de pago que sean justos de acuerdo a la actividad que realizan, que sean justos según sus expectativas salariales de acuerdo a su labor en la empresa, si son justos en el tema salarial tendrán un personal satisfecho.

Por otro lado, tenemos a Temkin e Ibarra (2018, p.23) el cual nos indica que las recompensas son importantes sobre el personal ya que causa una gran satisfacción en aspectos positivos, tenemos recompensas salariales, incentivos o gratificaciones los cuales los trabajadores obtienen según su labor a realizar en la empresa.

CONDICIONES EN EL TRABAJO:

Tenemos a Matos (2017) el cual nos indica que el personal trabaja de manera eficiente de acuerdo a su ambiente laboral, a sus condiciones laboral de acuerdo a su entorno físico que no cause incomodidad ni sea peligroso para el personal, otro aspecto también es la distancia que hay entre el centro laboral y su domicilio que no sea un tramo tan largo. Así como también que sus condiciones en las instalaciones de la empresa sean limpia, ordenadas, modernas y que sus herramientas o equipos sean adecuados y modernos.

Sánchez, M. y García, M. (2017); indican que la política de incentivos es parte de las condiciones laborales correspondiente a la remuneración, ya que toma en cuenta la promoción interna de los trabajadores.

Meneses, K. (2019), nos indica que los factores que mas influyen en la rotación del personal son el ambiente o condiciones laborales y el salario, por lo cual nos recomienda tener en cuenta estos factores al momento de diseñar las políticas de la empresa para la retención del personal, nos indica también que un factor prioritario para atraer postulantes a la empresa son las condiciones laborales ya que es lo primero que observan los postulantes antes de decidirse a ingresar a la organización.

EQUIPOS EN EL TRABAJO:

Manosalva, D. (2015) nos indican que el bienestar de trabajo laboral se orienta en mejorar el clima organizacional y mantener los equipos de trabajo para así darle variedad de rutina lo cual promueve la integración del personal y reconoce la contribución de ellos.

Por otro lado, tenemos a Matos (2017) que nos indica que los trabajadores no siempre se basan en el dinero y logros monetarios o tangibles para sentirse satisfechos en su trabajo, sino también afecta el compañerismo, es decir la relación con el jefe y sus compañeros; si el superior es comprensivo y amistoso el personal mejora su desempeño ya que vera el muestran interés y preocupación por ellos.

ANÁLISIS CON RESPECTO A LA COMPETENCIA:

Analizamos detalladamente a una competencia directa de la empresa de transportes Peralta e Hijos, la cual es Transper y hermanos S.A.C., ambas empresas cuentan con los mismos clientes principales que viene a ser Softys y Pamolsa; en la cuales verificamos que la empresa Transper cuenta con mayor personal y unidades a disposición de sus clientes; sin embargo cuenta con mayor rotación de personal, ya que se verifica que continuas ceses del personal que se van a empresas de transportes competidoras.

CAPÍTULO III

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

En esta investigación se aplicará el tipo cuantitativa, la cual es aquella que usara preferentemente información cuantitativa es decir información medible. Algunos ejemplos de investigaciones cuantitativas son: los diseños experimentales, cuasi - experimentales, investigaciones basadas en la encuesta social, entre otras; siendo uno de las más usadas la encuesta social. Cauas D. (2015)

Hernández, Ramos y Placencia (2018) señalan que la investigación de tipo aplicada busca encontrar la solución a una problemática inmediata en el que se encuentra la sociedad (p.30)

El estudio que se utilizó fue de tipo aplicado, puesto que proporciona el estudio de los cambios que se logren producir en la empresa con estrecha relación a la problemática que se está planteando y que las soluciones que se determinen puedan efectuar cambios positivos a la empresa.

Utilizaremos la investigación aplicada para poder realizar un mejor estudio de las variables utilizando herramientas.

Diseño:

Bilbao y Escobar (2020) establecen que las investigaciones de correlación tienen por finalidad la medición del grado de relación de dos o más variables y su forma de interactuar entre sí. Son establecidas en igual contexto y en función de los mismos sujetos de estudio (p.59).

Para los estudios sin manipulación intencional de sus variables y que tiene soporte relevante en la observación de los fenómenos que se dan tal cual en su hábitat natural para que posteriormente sean analizados, son los estudios no experimentales (Hernández y Coello, 2020, p.58).

Ñaupas et al (2014) señalan que los estudios transversales son los que se conducen en un tiempo y periodo determinado, con estos estudios podemos observar distintas variables en un momento único (p.341).

Este proyecto de investigación tendrá un diseño de correlación no experimental y corte transversal, porque su finalidad es delinear y especificar las variables y analizar la interrelación e incidencia en una determinada circunstancia.

3.2. Variables y operacionalización

Variable: ROTACIÓN DE PERSONAL

Definición conceptual:

Matos (2017) nos indica la rotación como término de la relación de trabajador – empresa, el cual altera la productividad de la empresa, esta se mide de acuerdo a los trabajadores que ingresan y se retiran, también indica que esto representa de manera negativa y se vuelve en contra para trabajos complejos.

Definición operacional:

La variable Rotación de Personal obtendrá su estudio tomando en las dimensiones: capacitaciones con sus indicadores, flexibles y actualizados; la segunda dimensión ambiente con sus indicadores, celebraciones, escucha activa y compartir logros; por último, su tercera dimensión cambios en el trabajo con sus indicadores, cambio de personal y adaptación.

La muestra resultante se obtuvo del personal de la empresa Transportes Peralta e hijos S.A.C., Callao 2021. Para realizar su medición se realizará un cuestionario de 14 preguntas.

Dimensiones:

1. Capacitaciones, sus indicadores son:
 - Flexibles.
 - Actualizado.
2. Ambiente, sus indicadores son:
 - Celebraciones.
 - Escucha activa.
 - Compartir logros.
3. Cambios en el trabajo, sus indicadores son:
 - Cambio de personal.
 - Adaptación.

Variable: SATISFACCION LABORAL

Definición conceptual:

Matos (2017), nos indica que la satisfacción es de acuerdo al trabajo, pagos, clima laboral, oportunidades laborales brindadas por el empleador, lo cual se puede determinar si es positivo o negativo realizando un análisis o simplemente consultando con el personal.

Definición operacional:

La variable Satisfacción Laboral obtendrá su estudio tomando en cuenta las dimensiones: Retos de trabajo con sus indicadores: oportunidades y retroalimentación; la segunda dimensión recompensas equitativas tiene sus indicadores: bonos e incentivos; la tercera dimensión condiciones en el trabajo con los siguientes indicadores: Flexibilidad de horario, beneficios sociales y planilla; por ultima la cuarta dimensión es equipos en el trabajo con sus indicadores: apoyo en labores y respeto y comunicación.

La muestra resultante se obtuvo del personal de la empresa Transportes Peralta e hijos S.A.C., Callao 2021. Para realizar su medición se realizará un cuestionario de 19 preguntas.

Dimensiones:

1. Retos de trabajo, sus indicadores son:
 - Oportunidades.
 - Retroalimentación.
2. Recompensas equitativas, sus indicadores son:
 - Bonos.
 - Incentivo.
3. Condiciones en el trabajo, sus indicadores son:
 - Flexibilidad de horario.
 - Beneficios Sociales.
 - Planilla.
4. Equipos en el trabajo, sus indicadores son:
 - Apoyo en labores.
 - Respeto y comunicación.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Para Hernández y Coello (2020) establecen que “la población es la totalidad del fenómeno a estudiar y la parte representativa de éste, se le considera como una muestra” (p.50). Por ello, este estudio contará con una población de 42 trabajadores, los cuales son la totalidad de trabajadores de la empresa Transportes Peralta e hijos S.A.C.

- **Criterio de inclusión:** totalidad de trabajadores (personas naturales y jurídicas) de la empresa Transportes Peralta e hijos S.A.C.
- **Criterio de exclusión:** Ninguna.

Muestra:

Para Jiménez (2016) la muestra “tiene que ser representativa del total de la población analizada y su unidad de análisis incluirá a la muestra” (p. 204). En ese sentido, este estudio tendrá como muestra a 42 trabajadores, los cuales son la totalidad de trabajadores de la empresa Transportes Peralta e hijos S.A.C.

Muestreo:

Todos los componentes de la población contienen una posibilidad diferente a cero para ser elegidos como unidad muestral en el muestreo probabilístico. (...). El método más conocido es el muestreo aleatorio simple. Esta probabilidad es calculada con anterioridad y no es necesario que sea igual para todos los elementos. (Jiménez, 2016, p. 205). Para Tamayo (2006) es el medio de selección de las unidades destacadas, a partir de éstos se tendrá la información que permitirán recopilar inferencias de una población objeto de estudio.

El muestreo que se empleó fue el censal ya que el total de la población será considerada como el total de la muestra de estudio.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica es un proceso por el cual se efectúa una indagación o consulta de una investigación (Galán y Martínez, 2014). Para este estudio se utiliza la encuesta la cual servirá para indagar sobre el funcionamiento de las variables de estudio la cual se usará en la totalidad de los trabajadores de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C.

3.4.1. Instrumento:

Gil (2016) establece que los instrumentos sirven para la medición de características de las variables a través de test, pruebas o cuestionarios. Es por eso que se utilizará al cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Por ello se realizará una encuesta mediante el formulario de Google, de la cual el personal podrá acceder desde el lugar donde se encuentre ya que por su labor es imposible que todos logren acercarse a oficina a realizarlo.

Chiang (2017) nos indica que después de aplicar nuestro instrumento de evaluación, son los resultados los cuales concluirán con el éxito de nuestra investigación.

3.4.2. Descripción del instrumento:

Esta constará de 33 preguntas. Para la variable rotación de personal se tendrán 14 preguntas y para la variable decisión de compra se tendrán 19 preguntas.

Tabla 02: Estructura de las variables y sus dimensiones

Variable	Dimensiones	Ítems
Rotación de Personal	Capacitaciones	1-2
	Ambiente	3-11
	Cambios en el trabajo	12-14
Satisfacción Laboral	Retos de trabajo	15-18
	Recompensas Equitativas	19-23
	Condiciones en el trabajo	24-30
	Equipos en el trabajo	31-33

Fuente: Elaboración propia.

Se utilizó la escala de Likert: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre.

3.4.3. Validez:

Para Naghi (2000) señala que la validez demuestra que el cuestionario hace su correcta medición en las variables y dimensiones.

En este caso, los instrumentos fueron validados por el docente asesor Dios Zárate, Luis Enrique.

3.4.4. Confiabilidad:

Al respecto, Bernal (2006) señala que un instrumento consistente es la que manifiesta ser confiable. Para este estudio se utilizó la prueba de fiabilidad del instrumento puesto que las preguntas están conformadas por escalas tipos Likert, así se podrá identificar el grado de confiabilidad de los instrumentos.

La fórmula empleada fue:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

S_i^2 es la varianza del ítem i,

S_t^2 es la varianza de los valores totales observados y

K es el número de preguntas o ítems.

Tras realizar la aplicación con el programa del SPSS v.25, se logró posteriormente los resultados:

Con la primera variable Rotación de Personal obtuvimos la siguiente confiabilidad de Cronbach:

Tabla 03: Alfa de Cronbach variable Rotación de Personal

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	14

Fuente: SPSS 25

Con la segunda variable Satisfacción Laboral obtuvimos la siguiente confiabilidad de Cronbach:

Tabla 04: Alfa de Cronbach variable Satisfacción Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	19

Fuente: SPSS 2

Tabla 05: Tabla de confiabilidad – Alfa de Cronbach

VARIABLES	Alfa de Cronbach	N de elementos
ROTACION DE PERSONAL	0.816	14
SATISFACCION LABORAL	0.811	19

Fuente: Elaboración Propia

Se pudo comprobar tras las encuestas realizadas que dio como resultado de ambos instrumentos de 0,81. Estos resultados han sido validados en el SPSS v.25 utilizando el ALFA DE CRONBACH teniendo en cuenta que son confiables y relevantes para lograr la medición entre estas dos variables.

3.5. Procedimientos:

La ejecución del presente estudio tuvo los siguientes procedimientos:

- Aprobación del título del Proyecto de Investigación.
- Carta de solicitud para consentimiento para llevar a cabo del Proyecto de Investigación a nombre de la organización de estudio.
- Revisión de capítulo I
- Revisión de capítulo II
- Validación del instrumento
- Establecer fechas y la hora para la recolección de información.
- Tener el documento de consentimiento informado para los participantes.
- Emplear instrumento seleccionado por el investigador.
- Examinar los datos.
- Organizar información.
- Preparar la matriz de los datos obtenidos
- Llevar a cabo el análisis estadístico.
- Validación de confiabilidad de instrumento

3.6. Método de análisis de datos

El análisis estadístico y deducción de datos se seguirá los siguientes pasos:

Se escogerá el programa que se empleara para conseguir los datos estadísticos el cual será el SPSS 23.0 (Statistical Package For The Social Sciences).

Se vaciará los datos recolectados de los cuestionarios aplicados a la muestra de estudio (trabajadores de la empresa Transportes Peralta e hijos S.A.C.) y se irán comprobando que los datos estén correctamente establecidos.

A su vez se crearán variables clasificadas según percepción de niveles, determinando estadística descriptiva y análisis de frecuencias mediante tablas. Así mismo para la comprobación de hipótesis se realizará un análisis de datos mediante estadística.

3.7. Aspecto ético

El estudio efectuado no presentó riesgo para la muestra, puesto que la recopilación de la información fue netamente estadística y sus datos aportaron para resolver la problemática planteada. Cuenta con la aprobación de la gerencia de la empresa y los encuestados están debidamente identificados.

Finalmente, para comprobar la legitimidad del trabajo desarrollado será analizados por el programa TURNITI, para corroborar que el trabajo fue elaborado por la investigadora y al mismo tiempo fortalecer el compromiso de veracidad.

CAPÍTULO IV

4.1. Análisis descriptivo

Variable 1

Tabla 06: Niveles de captación de Rotación de Personal

		(f)	(%)
Válido	DEBIL	8	18.6
	FUERTE	34	79.1
	MUY FUERTE	1	2.3
	Total	43	100.0

Fuente : SPSS 25

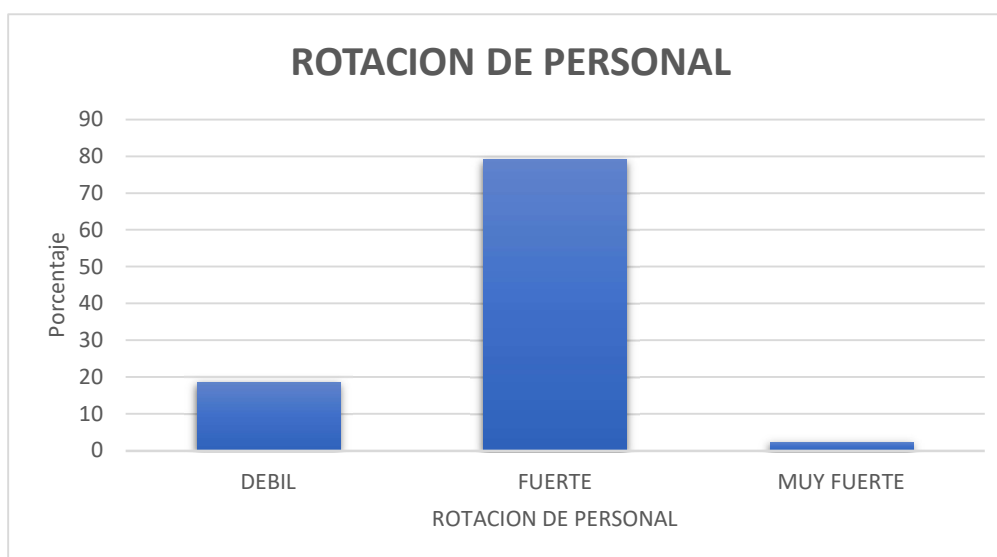


Figura 1. Niveles de captación de Rotación de Personal

En la tabla 6 y en la figura 1 se verifica que 18.6% de los colaboradores de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C. presenta un nivel débil, el 79.1% nos indica que es fuerte, y por último el 2.3% nos presenta un nivel muy fuerte.

Tabla 07: Niveles de captación de las dimensiones de la variable Rotación de Personal

	MUY DEBIL		DEBIL		FUERTE		MUY FUERTE	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Capacitaciones	0	0	20	46.5	21	48.8	2	4.7
Ambiente	0	0	16	37.2	27	62.8	0	0
Cambios en el trabajo	0	0	6	14.0	23	53.5	14	32.6

Fuente : *Elaboracion propia*

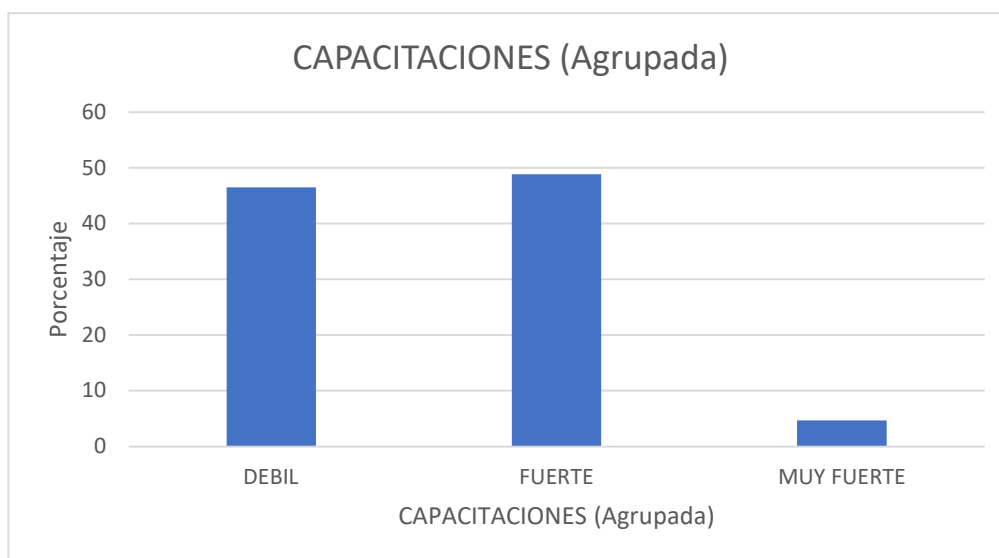


Figura 2. Niveles de captación de la dimensión Capacitaciones de la variable Rotación de Personal

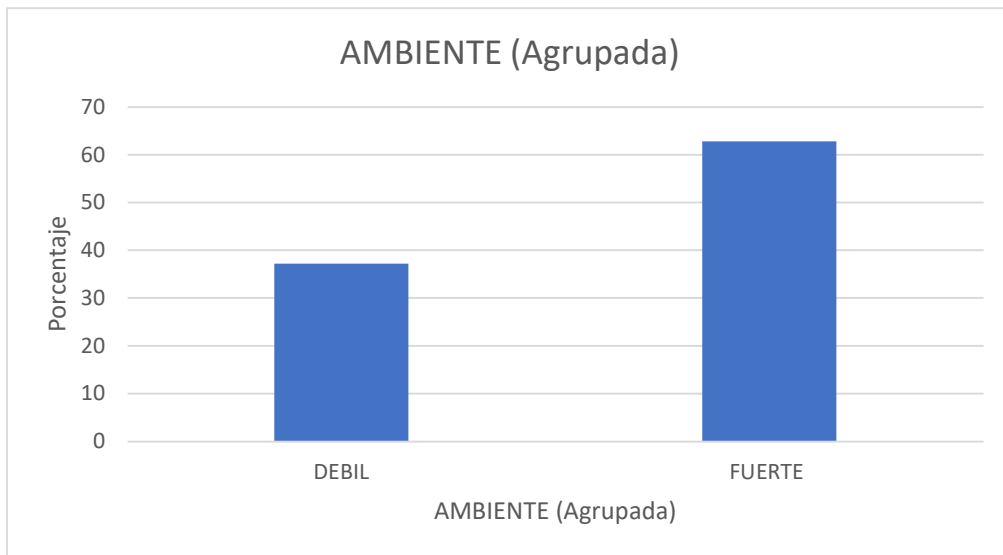


Figura 3. Niveles de captación de la dimensión Ambiente de la variable Rotación de Personal

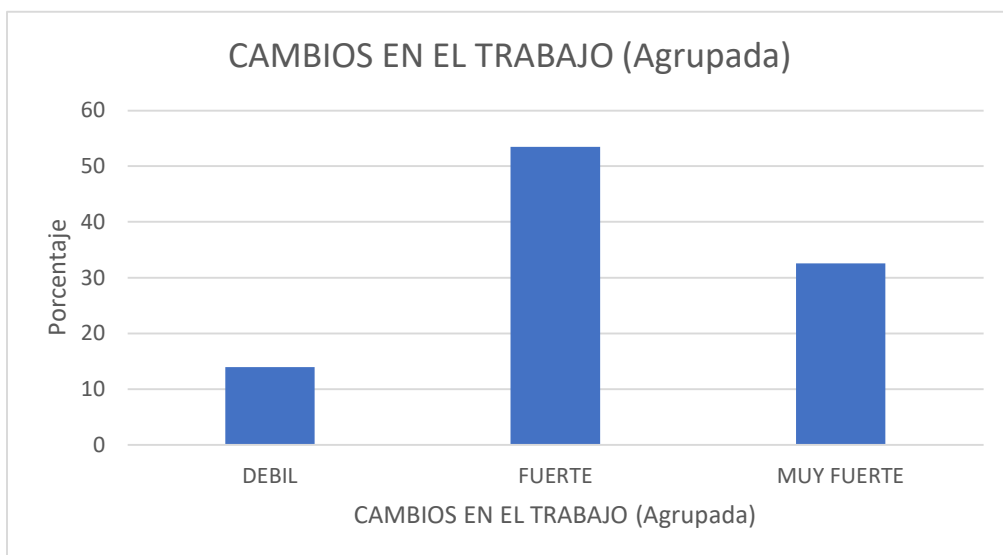


Figura 4. Niveles de captación de la dimensión Cambios en el Trabajo de la variable Rotación de Personal

Según en la tabla 7 y Figura 2 verificamos que el 46.5 % de los colaboradores de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C. se observan que la dimensión de capacitaciones de la variable rotación del personal nos indica con un nivel débil, el 48.8 % nos indica un nivel fuerte y el 4.7% nos indica un nivel muy fuerte.

En la dimensión de la comunicación tabla 7 y figura 3, el 37.2 % de la muestra de estudio nos indica un nivel débil y 62.8 % observación un nivel fuerte.

En la dimensión de cambios en el trabajo tabla 7 y figura 4, el 14.0 % se observa un nivel débil, el 53.5 % se observa un nivel fuerte y por último el 32.6 % nos indica que es un nivel muy fuerte.

Variable 2

Tabla 08: Niveles de captación de Satisfacción Laboral

		(f)	(%)
Válido	DEBIL	2	4.7
	FUERTE	34	79.1
	MUY FUERTE	7	16.3
	Total	43	100.0

Fuente : SPSS 25

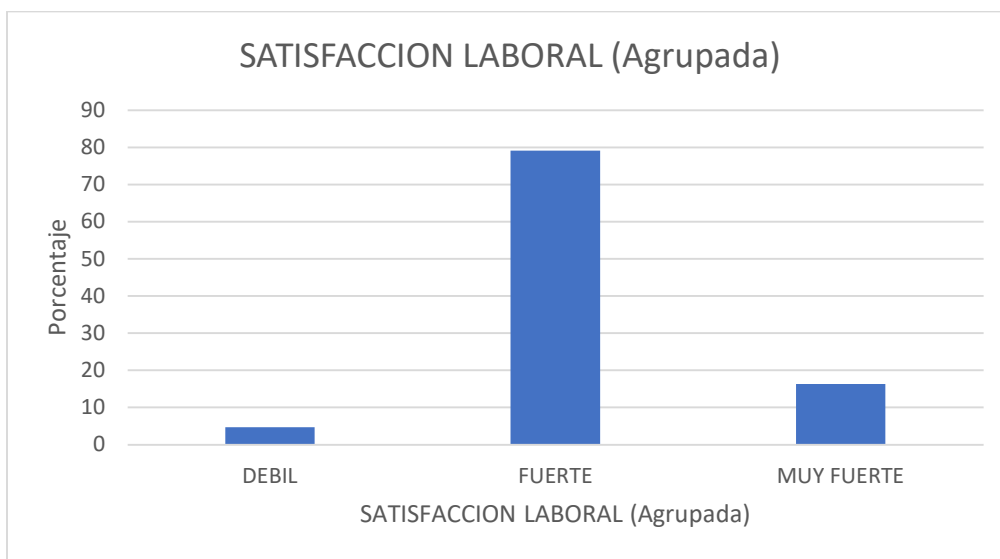


Figura 5. Niveles de captación de Satisfacción Laboral

En la tabla 8 y en la figura 5 se verifica que 4.7 % de los colaboradores de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C. presenta un nivel débil, el 79.1% nos indica que es fuerte, y por último el 16.3% nos presenta un nivel muy fuerte.

Tabla 09: Niveles de captación de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral

	MUY DEBIL		DEBIL		FUERTE		MUY FUERTE	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Retos de trabajo	1	2.3	5	11.6	30	69.8	7	16.3
Recompensas Equitativas	0	0	15	34.9	26	60.5	2	4.7
Condiciones en el trabajo	0	0	6	14.0	31	72.1	6	14.0
Equipos en el trabajo	0	0	0	0	23	53.5	20	46.5

Fuente : Elaboracion propia

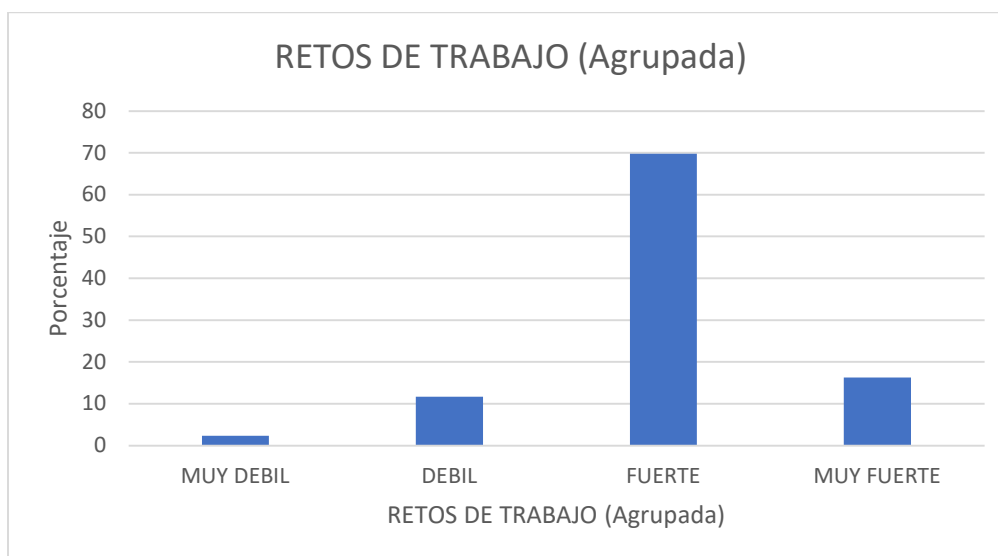


Figura 6. Niveles de captación de la dimensión Retos de Trabajo de la variable Satisfacción Laboral

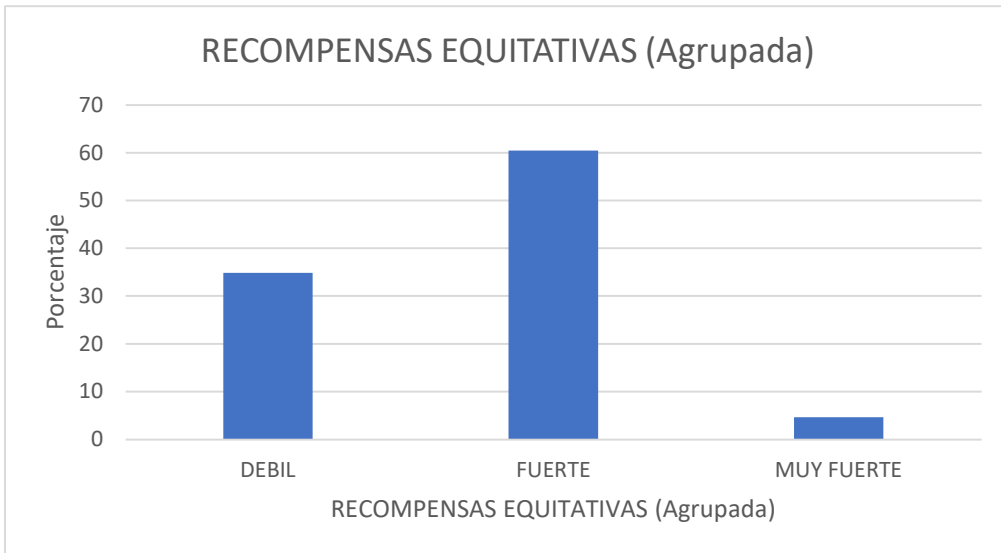


Figura 7. Niveles de captación de la dimensión Recompensas Equitativas de la variable Satisfacción Laboral

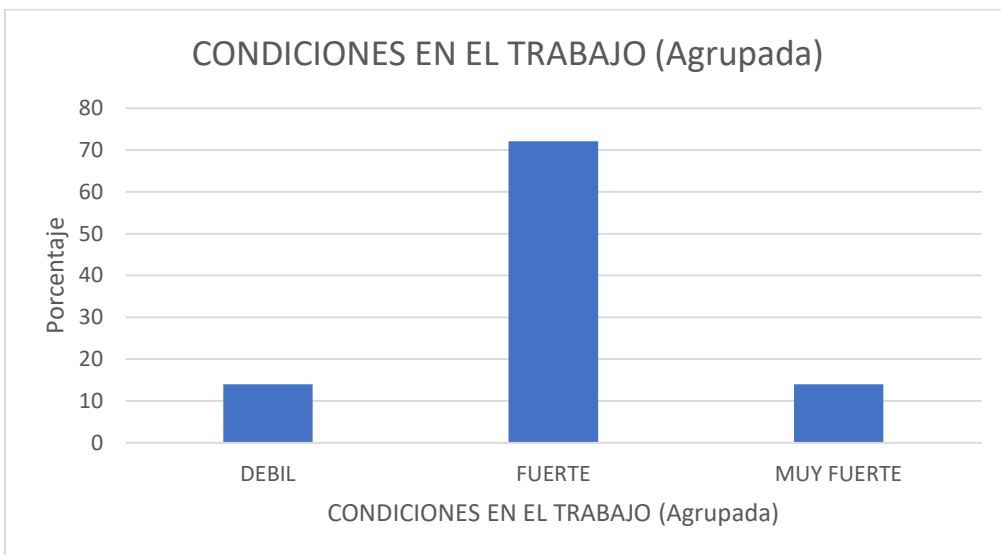


Figura 8. Niveles de captación de la dimensión Condiciones en el Trabajo de la variable Satisfacción Laboral

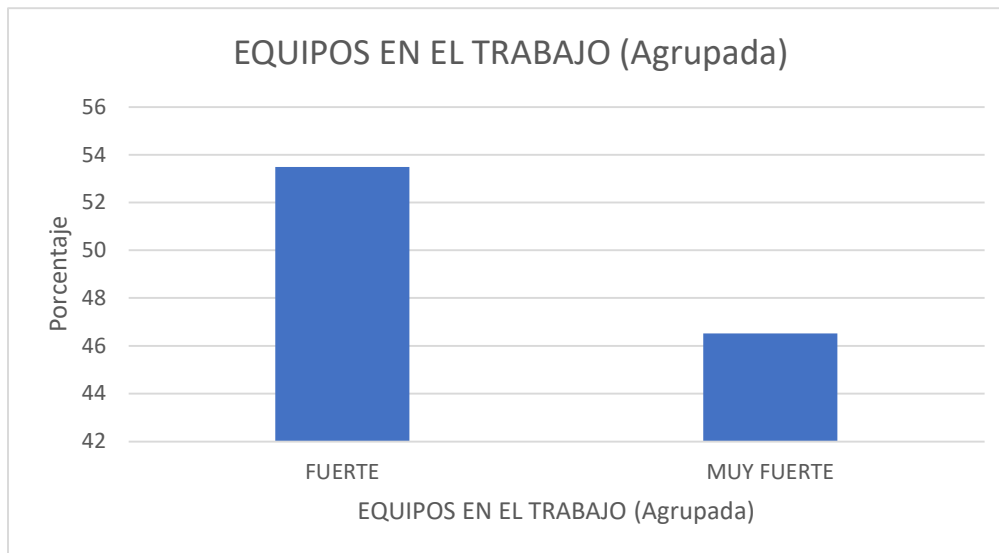


Figura 9. Niveles de captación de la dimensión Equipos en el Trabajo de la variable Satisfacción Laboral.

Según en la tabla 9 y Figura 6 verificamos que el 2.3 % de los colaboradores de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C. se observan que la dimensión de Retos de trabajo de la variable Satisfacción laboral nos indica con un nivel débil, el 79.1 % nos indica un nivel fuerte y el 16.3 % nos indica un nivel muy fuerte.

En la dimensión de recompensas equitativas tabla 9 y figura 7, el 34.9 % de la muestra de estudio nos indica un nivel débil, 60.5 % nos indica un nivel fuerte y 4.7 % observación un nivel muy fuerte.

En la dimensión de condiciones en el trabajo tabla 9 y figura 8, el 14.0 % se observa un nivel débil, el 72.1 % se observa un nivel fuerte y por último el 14.0 % nos indica que es un nivel muy fuerte.

En la dimensión de equipos en el trabajo tabla 9 y figura 9, el 53.5 % se observa un nivel fuerte y por último el 46.5 % nos indica que es un nivel muy fuerte.

4.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis General

Ha: Existe una relación significativa entre la rotación del personal y la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C., Callao, 2021

Ho: No existe una relación significativa entre la rotación del personal y la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C., Callao, 2021

El criterio que utilizaremos para la verificación de la hipótesis la determinamos así:

Si el $X^2_c > X^{2t}$ se admite la H_a y se tendría que desestimar la H_o , en un caso contradictorio que $X^{2t} > X^2_c$ se admite la H_o y se desestimar la H_a ,

Con un nivel de significancia de 0.05

Chi² de Pearson de 0.000 < 0.05

Tabla 10. *Tabla de probabilidad entre las variables Marketing Digital y Ventas.*

Tabla cruzada ROTACION DE PERSONAL (Agrupada)*SATISFACCION DEL PERSONAL (Agrupada)

			SATISFACCION DEL PERSONAL (Agrupada)				Total
			MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	
ROTACION DE PERSONAL (Agrupada)	DEBIL	Recuento	2	7	4	0	13
		% dentro de ROTACION DE PERSONAL (Agrupada)	15,4%	53,8%	30,8%	0,0%	100,0%
	FUERTE	Recuento	0	5	15	0	20
		% dentro de ROTACION DE PERSONAL (Agrupada)	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	100,0%
	MUY FUERTE	Recuento	0	0	5	5	10
		% dentro de ROTACION DE PERSONAL (Agrupada)	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Total	Recuento	2	12	24	5	43	
	% dentro de ROTACION DE PERSONAL (Agrupada)	4,7%	27,9%	55,8%	11,6%	100,0%	

De la **T. N°10**. Se deduce que la totalidad de la variable Rotación del Personal que se relaciona con un nivel “Débil” corresponden al 15.4% del nivel “Muy Bajo”, 53.8% del nivel “Bajo”, 30.8% del nivel “Medio” de Satisfacción del Personal. Del 100% de Rotación del Personal de nivel “Fuerte” corresponde al 25% del nivel “Bajo”, el 75% del nivel “Medio”, de Satisfacción del Personal. Del 100% de Rotación de Personal del nivel “Muy Fuerte” corresponde al 50% del nivel “Medio”, 50,0% el nivel “Alto” de Satisfacción del Personal.

Tabla 11. Prueba de χ^2 entre las Rotación de Personal y Satisfacción del Personal

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,942 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	30,473	6	,000
Asociación lineal por lineal	19,273	1	,000
N de casos válidos	43		

a. 8 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .47.

Interpretación:

En la tabla 11: El valor de Chi cuadrado deducido, es $X^2_c = (29,942^a)$, y el valor es $X^2_t = (12,5916)$, con el 95%, de nivel de confianza y 6 grados de libertad, con nivel de $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste, en base a estos ultimamos que las variables de estudio son significativas, es decir; se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna por lo cual las variables tienen relación entre ellas; de ahí que podemos proporcionar la respuesta a la primera hipótesis: : Existe una relación significativa entre la rotación del personal y la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C., Callao, 2021

4.3. Hipótesis específicas

4.3.1. Hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación significativa entre las capacitaciones del personal y la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C., Callao, 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre las capacitaciones del personal y la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C., Callao, 2021.

El criterio para utilizar para la verificación de la hipótesis la determinamos así:

Si el $X^2_c > X^2_t$ se admite la H_a y se tendría que desestimar la H_o , en un caso contradictorio que $X^2_t > X^2_c$ se admite la H_o y se desestimar la H_a ,

Con un nivel de significancia de 0.05

Chi² de Pearson de 0.000 < 0.05

Tabla 12. *Tabla de probabilidad entre la Dimensión Capacitaciones y Variable Satisfacción del Personal.*

Tabla cruzada CAPACITACIONES (Agrupada)*SATISFACCION DEL PERSONAL (Agrupada)

		SATISFACCION DEL PERSONAL (Agrupada)				Total	
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO		
CAPACITACIONES (Agrupada)	DEBIL	Recuento	1	10	2	0	13
		% dentro de CAPACITACIONES (Agrupada)	7,7%	76,9%	15,4%	0,0%	100,0%
	FUERTE	Recuento	1	2	15	0	18
		% dentro de CAPACITACIONES (Agrupada)	5,6%	11,1%	83,3%	0,0%	100,0%
	MUY FUERTE	Recuento	0	0	7	5	12
		% dentro de CAPACITACIONES (Agrupada)	0,0%	0,0%	58,3%	41,7%	100,0%
Total	Recuento	2	12	24	5	43	
	% dentro de CAPACITACIONES (Agrupada)	4,7%	27,9%	55,8%	11,6%	100,0%	

De la T. N° 12, podemos deducir que el 100% de las Capacitaciones que están en el nivel “Débil” corresponden al 7,7% del nivel “Muy Bajo”, 76,9% del nivel “Bajo”, 15,4% del nivel “Medio” de Satisfacción del Personal. Del 100% de Capacitaciones del nivel “Fuerte” corresponde al 5,6% al nivel “Muy Bajo”, 11,1% al nivel “Bajo”, 83,3% al nivel “Medio” de Satisfacción del Personal. Del 100% de Capacitaciones del nivel “Muy Fuerte” corresponde al 58,3% al nivel “Medio”, 41,7% en el nivel “Alto” de Satisfacción del Personal.

Tabla 13. Prueba de χ^2 entre la Dimensión Capacitaciones y Variable Satisfacción del Personal.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,388 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	38,208	6	,000
Asociación lineal por lineal	21,250	1	,000
N de casos válidos	43		

a. 8 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es .56.

Interpretación: En la tabla 13: El valor de Chi cuadrado deducido, es $X^2_c = (36,388^a)$, y el valor es $X^2_t = (12,5916)$, con el 95%, de nivel de confianza y 6 grados de libertad, con nivel de $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste, en base a estos ultimamos que las variables de estudio son significativas, es decir; se rechaza la hipótesis nula, por ello se verifica que las variables tienen relación entre ellas; de ahí que podemos proporcionar la respuesta a la primera hipótesis: Existe una relación significativa entre las capacitaciones del personal y la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C., Callao, 2021.

4.3.2. Hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación significativa entre el ambiente del personal y la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C.

Ho: No existe una relación significativa entre el ambiente del personal y la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C.

El criterio a utilizar para la verificación de la hipótesis la determinamos así:

Si el $X^2_c > X^2_t$ se admite la H_a y se tendría que desestimar la H_o , en un caso contradictorio que $X^2_t > X^2_c$ se admite la H_o y se desestimar la H_a ,

Con un nivel de significancia de 0.05

χ^2 de Pearson de $0.000 < 0.05$

Tabla 14. *Tabla de probabilidad entre la Dimensión Ambiente y Variable Satisfacción del Personal*

Tabla cruzada AMBIENTE (Agrupada)*SATISFACCION DEL PERSONAL (Agrupada)

			SATISFACCION DEL PERSONAL (Agrupada)				Total
			MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	
AMBIENTE (Agrupada)	DEBIL	Recuento	1	6	6	0	13
		% dentro de AMBIENTE (Agrupada)	7,7%	46,2%	46,2%	0,0%	100,0%
	FUERTE	Recuento	1	5	13	0	19
		% dentro de AMBIENTE (Agrupada)	5,3%	26,3%	68,4%	0,0%	100,0%
	MUY FUERTE	Recuento	0	1	5	5	11
		% dentro de AMBIENTE (Agrupada)	0,0%	9,1%	45,5%	45,5%	100,0%
Total	Recuento	2	12	24	5	43	
	% dentro de AMBIENTE (Agrupada)	4,7%	27,9%	55,8%	11,6%	100,0%	

De la T. N° 14, podemos afirmar que el 100% de Ambiente que están en el nivel “Debil” corresponden al 7,7% del nivel “Muy Bajo”, 46,2% del nivel “Bajo”, 46,2% del nivel “Medio” de Satisfacción del Personal. Del 100% de Ambiente del nivel “Fuerte” corresponde al 5,3% al nivel “Muy Bajo”, 26,3% al nivel “Bajo”, 68,4% al nivel “Medio” de Satisfacción del Personal. Del 100% de Ambiente del nivel “Muy fuerte” corresponde al 9,1% al nivel “Bajo”, 45,5% en el nivel “Medio” y 45,5% en el nivel “Alto” de Satisfacción del Personal.

Tabla 15. *Prueba de Chi² entre las Dimensión Ambiente y la Variable Satisfacción del Personal*

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,265 ^a	6	,004
Razón de verosimilitud	19,055	6	,004
Asociación lineal por lineal	10,451	1	,001
N de casos válidos	43		

a. 8 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .51.

Interpretación: En la tabla 15: El valor de Chi cuadrado deducido, es $X^2_c = (36,388^a)$, y el valor es $X^2_t = (12,5916)$, con el 95%, de nivel de confianza y 6 grados de libertad, con nivel de $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos que las variables de estudio son significativas, es decir; se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna se verifica que las variables tienen relación entre ellas; de ahí que podemos indicar como respuesta a la primera hipótesis: Existe una relación significativa entre el ambiente del personal y la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C.

4.3.3. Hipótesis específica 3

Ha: Existe una relación significativa entre los cambios en el trabajo y la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C.

Ho: No existe una relación significativa entre los cambios en el trabajo y la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C.

El criterio a utilizar para la verificación de la hipótesis la determinamos así:

Si el $X^2_c > X^2_t$ se admite la H_a y se tendría que desestimar la H_o , en un caso contradictorio que $X^2_t > X^2_c$ se admite la H_o y se desestimar la H_a ,

Con un nivel de significancia de 0.05

χ^2 de Pearson de $0.000 < 0.05$

Tabla 16. *Tabla de probabilidad entre la Dimensión Cambios en el trabajo y Variable Satisfacción del Personal*

Tabla cruzada CAMBIO EN EL TRABAJO (Agrupada)*SATISFACCION DEL PERSONAL (Agrupada)

		SATISFACCION DEL PERSONAL (Agrupada)				Total	
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO		
CAMBIO EN EL TRABAJO (Agrupada)	MUY DEBIL	Recuento	1	0	3	0	4
		% dentro de CAMBIO EN EL TRABAJO (Agrupada)	25,0%	0,0%	75,0%	0,0%	100,0%
	DEBIL	Recuento	0	5	7	0	12
		% dentro de CAMBIO EN EL TRABAJO (Agrupada)	0,0%	41,7%	58,3%	0,0%	100,0%
	FUERTE	Recuento	1	4	3	0	8
		% dentro de CAMBIO EN EL TRABAJO (Agrupada)	12,5%	50,0%	37,5%	0,0%	100,0%
	MUY FUERTE	Recuento	0	3	11	5	19
		% dentro de CAMBIO EN EL TRABAJO (Agrupada)	0,0%	15,8%	57,9%	26,3%	100,0%
Total	Recuento	2	12	24	5	43	
	% dentro de CAMBIO EN EL TRABAJO (Agrupada)	4,7%	27,9%	55,8%	11,6%	100,0%	

De la T. N° 16, podemos afirmar que el 100% de los Cambios en el Trabajo que están en el nivel “Muy débil” corresponden al 25% del nivel “Muy bajo”, 75% del nivel “Medio” de Satisfacción del Personal. Del 100% de Cambios en el Trabajo, del nivel “Débil” corresponde al 41,7% al nivel “Bajo”, 58,3% al nivel “Medio” de Satisfacción del Personal. Del 100% de Cambios en el Trabajo del nivel “Fuerte” corresponde al 12,5% al nivel “Muy bajo”, 50% en el nivel “Bajo” y 37,5% en el nivel “Medio” de Satisfacción del Personal. Del 100% de Satisfacción del Personal del nivel “Muy Fuerte” corresponde al 15,8% al nivel “Bajo”, 57,9% al nivel “Medio”, y 26,3% en el nivel “Alto” de Satisfacción del Personal.

Tabla 17. *Prueba de Chi² entre las Dimensión Cambios en el Trabajo y la Variable Satisfacción del Personal.*

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,481 ^a	9	,042
Razón de verosimilitud	19,575	9	,021
Asociación lineal por lineal	4,652	1	,031
N de casos válidos	43		

a. 13 casillas (81.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .19.

Interpretación: En la tabla 12: El valor de Chi cuadrado deducido, es $X^2_c = (22,615a)$, y el valor es $X^2_t = (16,9190)$, con el 95%, de nivel de confianza y 9 grados de libertad, con nivel de $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste, en base a estos se concluye que las variables de estudio son significativas, es decir; se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna es por ello que las variables tienen relación entre ellas; de ahí que podemos indicar la respuesta a la primera hipótesis: Existe una relación significativa entre los cambios en el trabajo y la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C.

CAPÍTULO V

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se realizó la prueba de la hipótesis general, la cual determina que existe una relación entre la rotación del personal y la satisfacción del personal de la Empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C,2021; evidenciado en el χ^2 de Pearson ($X^2_e 29,942^a > X^2_t 12,5916$) con el 95%, de nivel de confianza y 6 grados de libertad. Por consiguiente, se anula la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Se concluye que si existe relación directa entre la rotación del personal y la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C., Callao, 2021., en base a estos determinamos las variables de estudio son significativas, según Ccollana-Salazar (2015), nos indica que son varios factores que inducen a la rotación del personal entre ellos tenemos la motivación laboral por ello se debe tener un personal satisfecho para evitar tener una alta rotación de personal. También tenemos a Clifton & Harter (2019), que nos indican que la rotación del personal se debe a la incomodidad del personal hacia la empresa, es decir un personal insatisfecho. En el trabajo se demostró que si hay relación entre las variables Rotación del Personal y Satisfacción del Personal ya que el valor de significancia fue menor a 0.05

En cuanto a la hipótesis específica N°1 se señala que existe relación significativa entre Capacitaciones y Satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C., Callao, 2021. Se tuvo como indicativo el resultado, del Chi cuadrado calculado que fue de $X^2_c = 36,388^a$ y con un valor teórico de $X^2_t = 12,5916$ con el 95%, de nivel de confianza y 6 grados de libertad en efecto se anula la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Se concluye que si existe una relación significativa entre las capacitaciones del personal y la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C., Callao, 2021. Esto se confirma según Galindo (2017), el cual nos indica que la rotación del personal afecta negativamente ya que al capacitar al personal tenemos costos ya que la empresa asume los gastos al capacitarlo, es por esto que es importante motivarlos para disminuir la rotación; por otro lado tenemos a Meneses K (2018) las estrategias para eliminar el riesgo de rotación son las capacitaciones ya que se establece un proceso de gestión de talentos donde el personal aprende y se siente importante por los conocimientos dados de la empresa.

En la hipótesis específica 2 que se existe una relación significativa entre el ambiente del personal y la satisfacción del personal de la empresa Transportes

Peralta e Hijos S.A.C, Callao, 2021. Se tuvo como indicativo el resultado. El valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = (36,388^a)$, y el valor es $X^2_t = (12,5916)$, con el 95%, de nivel de confianza y 6 grados de libertad. Es así que se anula la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis H_a . Se concluye que existe una relación significativa entre el ambiente del personal y la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C, Callao, 2021. Por ello concluimos que las variables de estudio son estadísticamente significativas, tenemos a Meneses (2019), que nos indica que para que un ambiente sea agradable tiene que estar en constante seguimiento del personal administrativo, se busca que el personal desarrolle sus capacidades y habilidades para así afrontar el desafío de la rotación del personal.

Tenemos en la hipótesis específica 3 que señala que existe una relación significativa entre los cambios en el trabajo y la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C., Callao, 2021, se tuvo como indicativo el resultado. El valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = (22,615a)$, y el valor es $X^2_t = (16,9190)$, con el 95%, de nivel de confianza y 9 grados de libertad. Por ello, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Se concluye que sí existe relación significativa entre los cambios en el trabajo y la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C., Callao, 2021. De este modo verificamos que las variables de estudio son estadísticamente significativas, Arroyo (2016) nos indica que los cambios en el trabajo como la compensación genera cambios positivos en la satisfacción del personal por lo cual se disminuye la rotación del personal. Pablo (2016) el cual se basa en el Síndrome de Burnout que nos indica que el agotamiento del personal deteriora la satisfacción laboral lo cual desestabiliza el ámbito laboral y su rendimiento.

CAPÍTULO VI

VI. CONCLUSIONES:

Se determino que existe una relación significativa entre la rotación del personal y la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C., Callao, 2021. Según los resultados obtenidos del valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = (29,942^a)$, y el valor es $X^2_t = (12,5916)$. Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alterna (H_1). Concluyendo que la Rotación del Personal se relaciona significativamente de forma positiva considerable con la Satisfacción del Personal.

Se determino que existe una relación significativa entre las capacitaciones del personal y la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C., Callao, 2021. Según los resultados obtenidos del valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = (36,388^a)$, y el valor es $X^2_t = (12,5916)$. Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alterna (H_1). Concluyendo que las Capacitaciones se relaciona significativamente de forma positiva considerable con la Satisfacción del Personal.

Se determina que existe una relación significativa entre el ambiente del personal y la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C., Callao, 2021. Según los resultados obtenidos del valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = (36,388^a)$, y el valor es $X^2_t = (12,5916)$. Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alterna (H_1). Concluyendo que el Ambiente se relaciona significativamente de forma positiva considerable con la Satisfacción del Personal.

Se determino que existe una relación significativa entre los cambios en el trabajo y la satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C., Callao, 2021. Según los resultados obtenidos del valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = (22,615^a)$, y el valor es $X^2_t = (16,9190)$. Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alterna (H_1). Concluyendo que los Cambios en el trabajo se relaciona significativamente de forma positiva considerable con la Satisfacción del Personal.

CAPÍTULO VII

VII. RECOMENDACIONES:

- ❖ **Primera recomendación:** Del Objetivo General se recomienda que la empresa trabaje en herramientas para mantener al personal satisfecho generando así disminuir la rotación del personal; por ello se recomienda realizar 2 cuestionarios, para el personal de cada cliente y así tener un mejor enfoque para disminuir la rotación del personal.
- ❖ **Segunda recomendación:** De las respuestas obtenidas en cada prueba estadística procesada para cada variable y dimensiones, se tiene en cuenta que para disminuir la rotación del personal se debe tener un personal satisfecho lo cual por las encuestas se verificó que es con remuneración o bonos así como también los reconocimientos de su labor.
- ❖ **Tercera recomendación:** De la información obtenida mediante el programa Estadístico SPSS se debe aprovechar el mayor porcentaje encontrado en la información de las dimensiones Rotación del Personal (46,5%) y Satisfacción del Personal (55,8%). Se debería capacitar al de Recursos Humanos para poder tener herramientas de retención y así evitar la continua renuncia del personal, por ello se recomienda dar bonos o incentivos al personal que cumpla con su cargo correctamente, en el caso de choferes es la puntualidad y cuidado de la unidad, en el caso de los estibadores es el correcto llenado de documentos y el reporte a tiempo del trabajo realizado, además de un continuo monitoreo del personal.
- ❖ **Cuarta recomendación:** El trabajo demostró que si existe una relación entre la Rotación del Personal y la Satisfacción Laboral por ello se recomienda que la empresa debe tener en cuenta al personal y motivarlos a que continúen laborando ya que en sí su labor genera estrés por las largas horas continuas en las unidades; por ellos se recomienda que se priorice la satisfacción de estos para evitar sus renuncias constantes así tendremos un bajo porcentaje de rotación.
- ❖ **Quinta recomendación:** La empresa debe capacitar constantemente al personal, a los choferes con el tema de tránsito y normas para así evitar las continuas papeletas de las cuales se les realiza el descuento causando así disconformidad por parte de ellos, a los estibadores se debe capacitar

constantemente de seguridad y trabajo para así evitar incidente, ya que al estar en carga y descarga de los productos se ponen en riesgo debido a los múltiples factores que existen.

REFERENCIAS

- Recuperado de: <https://www.bizneo.com/blog/rotacion-personal/>
- Recuperado de: <https://www.economistaamerica.pe/empresas-eAmperu/noticias/10257100/12/19/El-indice-promedio-de-rotacion-laboral-llega-a-207-en-las-empresas-peruanas.html#:~:text=Con%C3%A9ctate,.El%20%C3%ADndice%20promedio%20de%20rotaci%C3%B3n%20laboral%20llega%20a,7%25%20en%20las%20empresas%20peruanas>
- Ccollana-Salazar, Y. (2015). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres, 6(1), 51. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/1734>
- Recuperado de: https://factorhuma.org/index.php?option=com_content&view=article&id=5188%3AZara%2C+un+gigante+con+s%C3%B3lo+23+altos+ejecutivos&lang=ca
- Recuperado de: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/recursos-humanos-y-desarrollo-profesional-el-caso-zara-inditex/>
- Recuperado de: <https://www.ransa.biz/wp-content/uploads/2018/11/reporte-sostenibilidad-2015-2016.pdf>
- Recuperado de: http://www.gruporomero.com.pe/es-PE/boletines/ediciones/noticias/corporacion_grupo_romero_lidero_estudio_de_indicadores_de_gestion_y_desarrollo_humano/
- Caballero, M. (2017). Satisfacción Laboral y Rotación de Personal en la Empresa Argos Seguridad Integral S.A.C del distrito de Ate Vitarte. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59493>
- Ortega, O. (2017). Mejoramiento continuo de procesos. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Clifton, J. y Harter, J. (2019). It's the Manager: Moving From boss to Coach (El líder: De jefe a entrenador). Gallup Press
- INNOVA Research Journal, ISSN 2477-9024 (Agosto, 2018). Vol. 3, No.8 pp. 140-146 DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>
- Meneses, K. (2019). Estrategias de atracción y retención del talento humano para disminuir la rotación de personal.
- Milana, E. (2018). Impact of Job Satisfaction on Public Service Quality: Evidence from Syria. [Impacto de la satisfacción laboral en la calidad del servicio público: evidencia de Siria]. Serbian Journal of Management, 13(2), 233–250. <https://doi.org/10.5937/sjm13-14734>
- Galindo (2017) "Efecto de la Rotación de Personal en la rentabilidad de la empresa 61Prosegur Vigilancia y Seguridad Privada" (Tesis para optar el título de Especialista en Finanzas) Corporación Universitaria Minuto de Dios. Bogotá Colombia.

- Arroyo, N. M. (2016). Satisfacción laboral y rotación del personal que labora en el área de servicios de las agencias del Scotiabank en el distrito de Trujillo entre 2015 - 2016 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/9781>
- Pablos (2016) “Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias del Cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres” (Tesis para optar el título de Doctor en Educación) Universidad de Extremadura. Badajoz. España.
- Magda G, Sánchez T., & García Vargas, (2017). Job satisfaction in work settings. Scientia Et Technica, 22 (2), 161-166. ISSN: 0122-1701. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=849/84953103007>
- Ávila, Guerra y Mendoza (2017) “La Rotación LABORAL NO Deseada: Causas y Consecuencias en organizaciones empresariales. Análisis de una empresa Peruana de Consumo Masivo” (Tesis para optar el título de Licenciado en Gestión con Mención en Gestión Empresarial) Pontifica Universidad Católica del Perú. Lima. Peru.
- Sánchez Trujillo, Magda Gabriela; García Vargas, Ma. De Lourdes E. Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio Scientia Et Technica, vol. 22, núm. 2, junio, 2017, pp. 161-166 Universidad Tecnológica de Pereira Pereira, Colombia. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Temkin y Ibarra (2018) Estudio. “Las dimensiones de la actividad laboral y la satisfacción con el trabajo y con la vida: el caso de México”. Universidad Panamericana. México.
- Maldonado L., ANÁLISIS DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS MASIVOS DE TELECOMUNICACIONES. 2016, Bogotá, disponible en: <http://hdl.handle.net/10784/11587>
- Manosalva, D., “LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA JN COMERCIALIZACIONES Y DISTRIBUCIONES S.A.C. 2015”, 2015, Trujillo – Peru.

ANEXOS

Tabla N°5 Matriz de consistencia de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR
V1. Rotación de personal	Para Álvarez (2013) define la rotación de personal como la proporción de personas que salen de una organización, descontando los que lo hacen de una forma inevitable (jubilaciones, fallecimientos), sobre el total del número de personas promedio de esa compañía en un determinado periodo de tiempo (habitualmente se consideran periodos anuales).	La Rotación de personal es un procedimiento normal realizado por la empresa al despedir y contratar nuevo personal, con la finalidad de mejorar la eficiencia, pero cuando es decisión del personal esto trae mayor costo a la empresa, está dividido en tres dimensiones que son: compensación, motivación laboral, capacitaciones, cuenta con tres indicadores, las mismas que serán medidas mediante la encuesta, utilizando el instrumentó del cuestionario cuenta con ítems, para que el encuestado pueda brindar la información y finalmente sea procesado mediante el SPSS v25 para definir la relación entre las variables de estudio.	CAPACITACIONES	Flexibles Actualizado
			AMBIENTE	Celebraciones
				Escucha activa
				Compartir logros
			CAMBIOS EN EL TRABAJO	Cambio de Per Adaptación
			V2. Satisfacción laboral	Según Parra y Arce (2018, p. 62). En su artículo en ingles sobre "Satisfacción Laboral y su efecto en la Satisfacción del Cliente", realizaron un análisis acerca del personal que se siente satisfecho y la influencia de esto en su manera de atender al público.
RECOMPENSAS EQUITATIVAS	Bonos Incentivos			
CONDICIONES EN EL TRABAJO	Flexibilidad de Beneficios Soc			
	Planilla			
EQUIPOS EN EL TRABAJO	Apoyo en labo Respeto y comunicación			

Fuente: Elaboración Propia

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 01: ROTACION DE PERSONAL

Tabla N°6

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
CAPACITACIONES	Flexibles	La empresa promueve la participación de los trabajadores en capacitaciones en línea.	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
	Actualizado	La empresa promueve las capacitaciones en periodo corto (cada 3 meses o menos)	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
AMBIENTE	Celebraciones	La empresa realiza celebraciones por días conmemorativos (aniversario de la empresa, día del padre, navidad, día del trabajador) La empresa realiza alguna celebración por el onomástico de sus trabajadores	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
	Escucha activa	Existe una buena organización en la empresa. Usted tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo. La empresa tiene en cuenta sus críticas constructivas	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
	Compartir Logros	Usted recibe premios y/o incentivos por su desempeño en el trabajo. Usted es criticado cuando no cumple con sus metas u objetivos laborales. A usted le motiva que reconozcan su esfuerzo en el trabajo Usted considera que sus logros personales son importantes para su jefe o líder.	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
CAMBIOS EN EL TRABAJO	Cambio de Personal	Su trabajo de usted se ve afectado con el ingreso del nuevo personal. El cambio de personal hace más lento el procedimiento laboral.	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
	Adaptación	El personal nuevo se adapta al ritmo del trabajo.	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
			Casi Siempre Siempre

Fuente: Elaboración Propia

Variable 02: SATISFACCION LABORAL

Tabla N°7

Dimensiones	indicadores	items	Niveles o rangos
RETOS DE TRABAJO	Oportunidades	Usted considera que sus logros personales son importantes para su jefe o líder. Usted considera que su jefe o líder, recompensa sus logros o su buena labor.	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
	Retroalimentación	Usted considera que el personal puede capacitar a los nuevos. Usted considera las capacitaciones como algo primordial para desarrollar un buen trabajo.	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
RECOMPENSAS EQUITATIVAS	Bonos	Usted se siente capaz de realizar nuevas actividades en su entorno laboral. Usted se siente realizado profesionalmente. Usted considera que sus logros personales son importantes para su jefe o líder.	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
	Incentivos	Usted recibe incentivos debido a sus logros. Usted recibe incentivos por fechas importantes (día del padre, día del trabajador, navidad)	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
CONDICIONES EN EL TRABAJO	Flexibilidad de horario	Usted desea un horario más flexible, rotativo en vez de un horario que empiece a las 6am. Usted cumple con el horario de ingreso a la empresa.	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
	Beneficios Sociales	Usted percibe un salario el cual es adecuado de acuerdo a las actividades labores que realiza. Los ingresos que recibe en su trabajo satisfacen sus necesidades básicas. El salario que le brinda la empresa es pagado a tiempo.	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
	Planilla	Está de acuerdo con los 3 meses de entrenamiento para ingresar a planilla. Usted desea que las renovaciones sean de mayor tiempo.	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
EQUIPOS EN EL TRABAJO	Apoyo en labores	Usted brinda apoyo a sus compañeros cuando observa que necesitan ayuda. Usted cumple responsablemente sus actividades en la empresa.	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre
	Respeto y comunicación	Existe una comunicación efectiva y respeto entre compañeros de trabajo.	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre

Fuente: Elaboración Propia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
 “Rotación y satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos
 S.A.C., Callao 2021”

Profesor: DIOS ZARATE, LUIS ENRIQUE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE: ROTACION DE PERSONAL							
	DIMENSION 1: CAPACITACIONES FLEXIBLES							
1	La empresa promueve la participación de los trabajadores en capacitaciones en línea.	x		x		x		
	ACTUALIZADO							
2	La empresa promueve las capacitaciones en periodo corto (cada 3 meses o menos)	x		x		x		
	DIMENSION 2: AMBIENTE CELEBRACIONES							
3	La empresa realiza celebraciones por días conmemorativos (aniversario de la empresa, día del padre, navidad, día del trabajador).	x		x		x		
4	La empresa realiza alguna celebración por el onomástico de sus trabajadores.	x		x		x		
	ESCUCHA ACTIVA							
5	Existe una buena organización en la empresa.	x		x		x		
6	Usted tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.	x		x		x		
7	La empresa tiene en cuenta sus críticas constructivas	x		x		x		
	COMPARTIR LOGROS							
8	Usted recibe premios y/o incentivos por su desempeño en el trabajo.	x		x		x		
9	Usted es criticado cuando no cumple con sus metas u objetivos laborales.	x		x		x		
10	A usted le motiva que reconozcan su esfuerzo en el trabajo.	x		x		x		
11	Usted considera que sus logros personales son importantes para su jefe o líder.	x		x		x		
	DIMENSION 3: CAMBIOS EN EL TRABAJO CAMBIO DE PERSONAL							
12	Su trabajo de usted se ve afectado con el ingreso del nuevo personal.	x		x		x		
13	El cambio de personal hace más lento el procedimiento laboral.	x		x		x		
	ADAPTACION							
14	El personal nuevo se adapta al ritmo del trabajo.	x		x		x		
	SATISFACCION LABORAL							
	DIMENSION 1: RETOS DE TRABAJO OPORTUNIDADES							
1	Usted considera que sus logros personales son importantes para su jefe o líder.	x		x		x		
2	Usted considera que su jefe o líder, recompensa sus logros o su buena labor.	x		x		x		
	RETROALIMENTACION							
3	Usted considera que el personal puede capacitar a los nuevos.	x		x		x		
4	Usted considera las capacitaciones como algo primordial para desarrollar un buen trabajo.	x		x		x		
	entorno laboral.							
6	Usted se siente realizado profesionalmente.	x		x		x		
7	Usted considera que sus logros personales son importantes para su jefe o líder.	x		x		x		
	INCENTIVOS							
8	Usted recibe incentivos debido a sus logros.	x		x		x		
9	Usted recibe incentivos por fechas importantes (día del padre, día del trabajador, navidad)	x		x		x		
	DIMENSION 3: CONDICIONES EN EL TRABAJO FLEXIBILIDAD DE HORARIO							
10	Usted desea un horario más flexible, rotativo en vez de un horario que empiece a las 6am.	x		x		x		
11	Usted cumple con el horario de ingreso a la empresa.	x		x		x		

	BENEFICIOS SOCIALES					
12	Usted percibe un salario el cual es adecuado de acuerdo a las actividades labores que realiza.	x		x		x
13	Los ingresos que recibe en su trabajo satisfacen sus necesidades básicas.	x		x		x
14	El salario que le brinda la empresa es pagado a tiempo.	x		x		x
	PLANILLA					
15	Está de acuerdo con los 3 meses de entrenamiento para ingresar a planilla.	x		x		x
16	Usted desea que las renovaciones sean de mayor tiempo.	x		x		x
	DIMENSIÓN 3: EQUIPOS EN EL TRABAJO					
	APOYO EN LABORES					
17	Usted brinda apoyo a sus compañeros cuando observa que necesitan ayuda.	x		x		x
18	Usted cumple responsablemente sus actividades en la empresa.	x		x		x
	RESPECTO Y COMUNICACION					
19	Existe una comunicación efectiva y respeto entre compañeros de trabajo.	x		x		x

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dios Zárate Luis Enrique
Especialidad del validador: Licenciado en Administración

DNI: 07909441

24 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
 “Rotación y satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos
 S.A.C., Callao 2021”

Profesor: Dr. Rafael Arturo López Landauro

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE: ROTACION DE PERSONAL							
	DIMENSIÓN 1: CAPACITACIONES							
	FLEXIBLES							
1	La empresa promueve la participación de los trabajadores en capacitaciones en línea.	√		√		√		
	ACTUALIZADO							
2	La empresa promueve las capacitaciones en periodo corto (cada 3 meses o menos)	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2: AMBIENTE							
	CELEBRACIONES							
3	La empresa realiza celebraciones por días conmemorativos (aniversario de la empresa, día del padre, navidad, día del trabajador).	√		√		√		
4	La empresa realiza alguna celebración por el onomástico de sus trabajadores.	√		√		√		
	ESCUCHA ACTIVA							
5	Existe una buena organización en la empresa.	√		√		√		
6	Usted tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.	√		√		√		
7	La empresa tiene en cuenta sus críticas constructivas	√		√		√		
	COMPARTIR LOGROS							
8	Usted recibe premios y/o incentivos por su desempeño en el trabajo.	√		√		√		
9	Usted es criticado cuando no cumple con sus metas u objetivos laborales.	√		√		√		
10	A usted le motiva que reconozcan su esfuerzo en el trabajo.	√		√		√		
11	Usted considera que sus logros personales son importantes para su jefe o líder.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3: CAMBIOS EN EL TRABAJO							
	CAMBIO DE PERSONAL							
12	Su trabajo de usted se ve afectado con el ingreso del nuevo personal.	√		√		√		
13	El cambio de personal hace más lento el procedimiento laboral.	√		√		√		
	ADAPTACION							
14	El personal nuevo se adapta al ritmo del trabajo.	√		√		√		
	SATISFACCION LABORAL							
	DIMENSIÓN 1: RETOS DE TRABAJO							
	OPORTUNIDADES							
1	Usted considera que sus logros personales son importantes para su jefe o líder.	√		√		√		
2	Usted considera que su jefe o líder, recompensa sus logros o su buena labor.	√		√		√		
	RETROALIMENTACION							
3	Usted considera que el personal puede capacitar a los nuevos.	√		√		√		
4	Usted considera las capacitaciones como algo primordial para desarrollar un buen trabajo.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2: RECOMPENSAS EQUITATIVAS							
	BONOS							
5	Usted se siente capaz de realizar nuevas actividades en su entorno laboral.	√		√		√		
6	Usted se siente realizado profesionalmente.	√		√		√		
7	Usted considera que sus logros personales son importantes	√		√		√		
	INCENTIVOS							
8	Usted recibe incentivos debido a sus logros.	√		√		√		
9	Usted recibe incentivos por fechas importantes (día del padre, día del trabajador, navidad)	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3: CONDICIONES EN EL TRABAJO							
	FLEXIBILIDAD DE HORARIO							
10	Usted desea un horario más flexible, rotativo en vez de un horario que empiece a las 6am.	√		√		√		
11	Usted cumple con el horario de ingreso a la empresa.	√		√		√		

	BENEFICIOS SOCIALES						
12	Usted percibe un salario el cual es adecuado de acuerdo a las actividades labores que realiza.	√		√		√	
13	Los ingresos que recibe en su trabajo satisfacen sus necesidades básicas.	√		√		√	
14	El salario que le brinda la empresa es pagado a tiempo.	√		√		√	
	PLANILLA						
15	Está de acuerdo con los 3 meses de entrenamiento para ingresar a planilla.	√		√		√	
16	Usted desea que las renovaciones sean de mayor tiempo.	√		√		√	
	DIMENSIÓN 3: EQUIPOS EN EL TRABAJO						
	APOYO EN LABORES						
17	Usted brinda apoyo a sus compañeros cuando observa que necesitan ayuda.	√		√		√	
18	Usted cumple responsablemente sus actividades en la empresa.	√		√		√	
	RESPECTO Y COMUNICACION						
19	Existe una comunicación efectiva y respeto entre compañeros de trabajo.	√		√		√	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Suficiencias Proba**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **López Landauro Rafael Arturo**

DNI: **08273208**

Especialidad del validador: **Gestión de Organizaciones**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

24 de junio del 2021



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
 “Rotación y satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos
 S.A.C., Callao 2021”

Profesor: CAMPOS HUAMAN JUAN M.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE: ROTACION DE PERSONAL							
	DIMENSIÓN 1: CAPACITACIONES							
	FLEXIBLES							
1	La empresa promueve la participación de los trabajadores en capacitaciones en línea.	X		X		X		
	ACTUALIZADO							
2	La empresa promueve las capacitaciones en periodo corto (cada 3 meses o menos)	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: AMBIENTE							
	CELEBRACIONES							
3	La empresa realiza celebraciones por días conmemorativos (aniversario de la empresa, día del padre, navidad, día del trabajador).	X		X		X		
4	La empresa realiza alguna celebración por el onomástico de sus trabajadores.	X		X		X		
	ESCUCHA ACTIVA							
5	Existe una buena organización en la empresa.	X		X		X		
6	Usted tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
7	La empresa tiene en cuenta sus críticas constructivas	X		X		X		
	COMPARTIR LOGROS							
8	Usted recibe premios y/o incentivos por su desempeño en el trabajo.	X		X		X		
9	Usted es criticado cuando no cumple con sus metas u objetivos laborales.	X		X		X		
10	A usted le motiva que reconozcan su esfuerzo en el trabajo.	X		X		X		
11	Usted considera que sus logros personales son importantes para su jefe o líder.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAMBIOS EN EL TRABAJO							
	CAMBIO DE PERSONAL							
12	Su trabajo de usted se ve afectado con el ingreso del nuevo personal.	X		X		X		
13	El cambio de personal hace más lento el procedimiento laboral.	X		X		X		
	ADAPTACION							
14	El personal nuevo se adapta al ritmo del trabajo.	X		X		X		
	SATISFACCION LABORAL							
	DIMENSIÓN 1: RETOS DE TRABAJO							
	OPORTUNIDADES							
1	Usted considera que sus logros personales son importantes para su jefe o líder.	X		X		X		
2	Usted considera que su jefe o líder, recompensa sus logros o su buena labor.	X		X		X		
	RETROALIMENTACION							
3	Usted considera que el personal puede capacitar a los nuevos.	X		X		X		
4	Usted considera las capacitaciones como algo primordial para desarrollar un buen trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: RECOMPENSAS EQUITATIVAS							
	BONOS							
5	Usted se siente capaz de realizar nuevas actividades en su entorno laboral.	X		X		X		
6	Usted se siente realizado profesionalmente.	X		X		X		
7	Usted considera que sus logros personales son importantes para su jefe o líder.	X		X		X		
	INCENTIVOS							
8	Usted recibe incentivos debido a sus logros.	X		X		X		
9	Usted recibe incentivos por fechas importantes (día del padre, día del trabajador, navidad)	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CONDICIONES EN EL TRABAJO							
	FLEXIBILIDAD DE HORARIO							
10	Usted desea un horario más flexible, rotativo en vez de un horario que empiece a las 6am.	X		X		X		
11	Usted cumple con el horario de ingreso a la empresa.	X		X		X		

BENEFICIOS SOCIALES						
12	Usted percibe un salario el cual es adecuado de acuerdo a las actividades labores que realiza.	X		X	X	
13	Los ingresos que recibe en su trabajo satisfacen sus necesidades básicas.	X		X	X	
14	El salario que le brinda la empresa es pagado a tiempo.	X		X	X	
PLANILLA						
15	Está de acuerdo con los 3 meses de entrenamiento para ingresar a planilla.	X		X	X	
16	Usted desea que las renovaciones sean de mayor tiempo.	X		X	X	
DIMENSIÓN 3: EQUIPOS EN EL TRABAJO						
APOYO EN LABORES						
17	Usted brinda apoyo a sus compañeros cuando observa que necesitan ayuda.	X		X	X	
18	Usted cumple responsablemente sus actividades en la empresa.	X		X	X	
RESPECTO Y COMUNICACION						
19	Existe una comunicación efectiva y respeto entre compañeros de trabajo.	X		X	X	

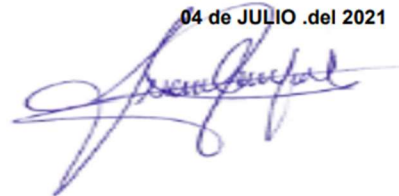
Observaciones (precisar si hay suficiencia): APROBADO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. CAMPOS HUAMAN JUAN M.
Especialidad del validador MARKETING

DNI: 08676160

04 de JULIO .del 2021



- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

SPSS:

spss tesis.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	D1P1	Númérico	8	2	¿La empresa pr...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	D1P2	Númérico	8	2	¿La empresa pr...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	D1P3	Númérico	8	2	¿La empresa re...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	D1P4	Númérico	8	2	¿La empresa re...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	D1P5	Númérico	8	2	Existe una bue...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	D1P6	Númérico	8	2	Usted tiene una...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	D1P7	Númérico	8	2	La empresa tie...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	D1P8	Númérico	8	2	Usted recibe pr...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	D1P9	Númérico	8	2	Usted es crítica...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	D1P10	Númérico	8	2	A usted le moti...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	D1P11	Númérico	8	2	Usted consider...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	D1P12	Númérico	8	2	Su trabajo de u...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13	D1P13	Númérico	8	2	El cambio de p...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14	D1P14	Númérico	8	2	El personal nue...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15	D2P1	Númérico	8	2	Usted consider...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
16	D2P2	Númérico	8	2	Usted consider...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
17	D2P3	Númérico	8	2	Usted consider...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
18	D2P4	Númérico	8	2	Usted consider...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
19	D2P5	Númérico	8	2	Usted se siente...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
20	D2P6	Númérico	8	2	Usted se siente...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
21	D2P7	Númérico	8	2	Usted consider...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
22	D2P8	Númérico	8	2	Usted recibe in...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
23	D2P9	Númérico	8	2	Usted recibe in...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
24	D2P10	Númérico	8	2	Usted desea un...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
25	D2P11	Númérico	8	2	Usted desea un...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unico de ON

Escribe aquí para buscar

17°C ESP 21:58 3/07/2021

CARTA DE AUTORIZACION:



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 31 de mayo de 2021

CARTA N° 09-2021-TPH

Señores:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN – TESIS

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, con la finalidad de informarles que TRANSPORTES PERALTA E HIJOS S.A.C., autoriza a la Srta. LEESLY LUZMILA CANALES GALVEZ, identificada con DNI N° 72878044, quien actualmente es estudiante de la Escuela Profesional de Administración, lo siguiente:

- ✓ Aplicar cuestionario para la recolección de información.
- ✓ Permiso para acceder a nuestras instalaciones a fin de tomar la muestra.

Agradeciendo la atención prestada, quedamos a sus órdenes para cualquier duda, aclaración o comentario que pudiese surgir de la información aquí presentada.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente

TRANSPORTE PERALTA E HIJOS S.A.C.

.....
ELESTANO A. PERALTA FRANCIA
GERENTE GENERAL

DECLARACION DE CONSENTIMIENTO DEL PERSONAL:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento confirmo mi consentimiento para participar en la investigación denominada: **"Rotación y satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C., Callao 2021"**

Se me ha explicado que mi participación consistirá en lo siguiente:

Entiendo que debo responder con la verdad y que la información que brindan mis compañeros también es confidencial.

Se me ha explicado también que si decido participar en la investigación puedo retirarme en cualquier momento o no participar en una parte del estudio.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación y comprendo qué cosas voy a hacer durante la misma.

Lima, 24 de junio de 2021

Investigadora

Marin Arirama, Cekerman

DNI: 47756754



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento confirmo mi consentimiento para participar en la investigación denominada: **“Rotación y satisfacción del personal de la empresa Transportes Peralta e Hijos S.A.C., Callao 2021”**

Se me ha explicado que mi participación consistirá en lo siguiente:

Entiendo que debo responder con la verdad y que la información que brindan mis compañeros también es confidencial.

Se me ha explicado también que si decido participar en la investigación puedo retirarme en cualquier momento o no participar en una parte del estudio.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación y comprendo qué cosas voy a hacer durante la misma.

Lima, 24 de junio de 2021

Investigadora

Azañero Pacheco, Jorge Luis

DNI: 42285118

Cronograma de ejecución

TABLA 10

ACTIVIDADES	S 1	S 2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S1 0	S1 1	S1 2	S1 3	S1 4	S1 5	S1 6
1. Reunión de coordinador																
2. Presentación del esquema de proyecto de investigación.																
3. Asignación de los temas de investigación.																
4. Pautas para la búsqueda de información.																
5. Planteamiento del problema y fundamentación teórica.																
6. Justificación, hipótesis y objetivos de la investigación.																
7. Diseño, tipo y nivel de investigación.																
8. Variables, Operacionalización.																
9. Presenta el diseño metodológico.																
10. JORNADA DE INVESTIGACIÓN N°01. Presentación del primer avance.																

11. Población y muestra.																
12. Técnicas e instrumentos de obtención de datos, métodos de análisis y aspectos administrativos. Designación del jurado: un metodólogo y dos especialistas.																
13. Presenta el proyecto.																
14. Presenta el proyecto de investigación para su revisión y aprobación																
15. JORNADA DE INVESTIGACIÓN N.º 2: Sustentación del Proyecto de investigación																



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIOS ZARATE LUIS ENRIQUE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "ROTACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA TRANSPORTES PERALTA E HIJOS S.A.C., CALLAO 2021", cuyo autor es CANALES GALVEZ LEESLY LUZMILA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 10 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIOS ZARATE LUIS ENRIQUE DNI: 07909441 ORCID: 0000-0003-0176-0047	Firmado electrónicamente por: LDIOSZ el 10-12- 2021 10:18:59

Código documento Trilce: TRI - 0215337