



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

**El employee experience y su relación con la rotación del personal
del salón de belleza María Bonita, Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Farro Zapata, Liseth (orcid.org/0000-0001-9265-7058)

Vega Fernandez, Carolina Angiely (orcid.org/0000-0002-9225-4803)

ASESORA:

Mag. Chávez Rivas, Patricia Ivonne (orcid.org/0000-0003-4993-6021)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO — PERÚ

2023

DEDICATORIA

A la memoria de mi abuelo Oscar Zapata Álvarez, quien contribuyó y me motivó en mi formación profesional y se sentía orgulloso de la persona que me estaba forjando y a mi madre que inculcó en mi este deseo de superación.

A mis padres, quienes han sido mis mejores guías de vida, les dedico a ustedes este logro, como una meta más conquistada y a mis hermanos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso,

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres por habernos forjado como las personas que somos actualmente, muchos de nuestros logros, se los debemos a ustedes, entre los que se incluye este. Nos formaron con reglas y valores, y nos motivaron constantemente a lograr nuestros anhelos, nada hubiera sido posible sin ustedes.

A Dios por ser mi guía en cada paso que doy y por iluminar mi mente, a mis padres que han sido el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio, gracias por ser quienes son y por creer en mí y a mis hermanos por ser el mejor ejemplo, compartir conmigo su conocimiento y darme palabras de aliento cuando más las necesite.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Prueba de normalidad	17
Tabla 2 Relación entre el employee experience con la rotación del personal en el salón de belleza María Bonita de la ciudad de Chiclayo.....	18
Tabla 3: Prueba de Hipótesis	19
Tabla 4 Correlación existente entre el entorno físico y la rotación de personal en el salón de belleza María Bonita de la ciudad de Chiclayo.....	20
Tabla 5 Correlación existente entre el entorno tecnológico y la rotación de personal en el salón de belleza María Bonita de la ciudad de Chiclayo	21
Tabla 6 Correlación existente entre el entorno cultural y la rotación de personal en el salón de belleza María Bonita de la ciudad de Chiclayo	22
Tabla 7 Plan de acción de la propuesta	25
Tabla 8 Operacionalización de variables	42
Tabla 9 Instrumento de recolección concerniente a la variable Employee experience	44
Tabla 10 Instrumento de recolección concerniente a la variable Rotación de personal.....	46
Tabla 11 Tabla de Validaciones - Instrumento Employee experience.....	53
Tabla 12 Tabla de Validaciones - Instrumento Rotación de personal.....	53
Tabla 13 Alfa de Cronbach Variable Employee experience.....	67
Tabla 14 Alfa de Cronbach Variable Rotación de personal.....	67
Tabla 15 Estadísticos descriptivos.....	68
Tabla 16 Nivel de Factores externos en el Salón de belleza María Bonita.....	71
Tabla 17 Nivel de Factores internos en el Salón de belleza María Bonita	72
Tabla 18 Índice de rotación de personal	73

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

FIGURA 1.....	23
FIGURA 2.....	24

RESUMEN

El presente trabajo estuvo enfocado en determinar la relación entre el employee experience y la rotación del personal del salón de belleza María Bonita de la ciudad de Chiclayo. Contó con una metodología de diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional, la muestra estuvo constituida por 42 colaboradores. Para la colección de datos se utilizó un cuestionario, con una escala de Likert, con un coeficiente de confiabilidad de 0.943 para la primera variable y de 0.803 para la segunda, lo que fue comprobado según la prueba de Alfa Cronbach, lo cual permitió comprobar que el instrumento era apto y se podía aplicar. Finalmente se correlacionaron las variables y dimensiones. Los resultados indican que existe una correlación inversa significativa de grado moderado entre el employee experience y la rotación de personal, dado que el p- valor fue menor al 0.05; además se obtuvo un Rho de -, 644, lo cual significó que, ante un mayor desarrollo del employee experience, la rotación de personal será menor. Se puede concluir que, de mejorar la experiencia del empleado, los índices de rotación que empezarán a disminuir ya que los colaboradores no tendrán motivos para separarse de su centro de labores.

Palabras clave: Employee experience, rotación de personal, compromiso, organización, talento humano.

ABSTRACT

The present work was focused on determining the relationship between the employee experience and the staff turnover of the María Bonita beauty salon in the city of Chiclayo. The methodology design was non-experimental, at a descriptive correlational level, the sample consisted of 42 collaborators. For the data collection, a questionnaire was used, with a Likert scale, with a reliability coefficient of 0.943 for the first variable and 0.803 for the second, which was verified according to the Alpha Cronbach test, which allowed us to verify that the instrument was suitable and could be applied. Finally, the variables and dimensions were correlated. The results indicate that there is a significant inverse correlation of moderate degree between employee experience and staff turnover, since p- value was less than 0.05; In addition, a Rho of -, 644 was obtained, which meant that, with a greater development of the employee experience, staff turnover will be lower. It can be concluded that, if the employee experience improves, the turnover rates will begin to decrease since the collaborators will have no reason to leave their work center.

Keywords: Employee experience, staff turnover, commitment, organization, human talent.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito empresarial, los colaboradores se han convertido en más que una fuerza laboral, en el que su aporte ha implicado un valor diferencial hacia las organizaciones; por consiguiente, el employee experience puede atenuar los niveles de rotación de colaboradores.

En tal sentido, a nivel de Latinoamérica; Cardozo (2021), señaló, como la evolución de la economía digital, evidenció que la gestión de los RR. HH ha sostenido una transición tras la pandemia, impactando notablemente en la competitividad, desfasando la administración lineal.

Hayes et al. (2020), dieron a conocer en una pesquisa realizada en diversos países del mundo, como el compromiso de los colaboradores respecto a sus lugares de trabajo, disminuyó un 2% a diferencia de años anteriores, viéndose relacionado con la sensación de comodidad dentro de este.

Como se sabe todas las organizaciones se han visto expuestas a una serie de riesgos, en consecuencia, Zaballa et al. (2021), revelaron que, en Cuba, uno de los riesgos más frecuentes ha sido la desvinculación laboral, originando incomodidad e impactando en el rendimiento de estos.

De la misma forma, Márquez et al. (2021), constató la rotación de personal en las organizaciones ecuatorianas, asegurando que este problema surgió debido a constantes cambios como: la desmotivación, el descontento y el estrés laboral.

Asimismo, Freitas et al. (2022), declararon que en las organizaciones de Brasil la rotación de personal, se apoderó de las empresas, coaccionándolas a estar en una búsqueda constante de talento humano, suscitado principalmente por la falta de un espacio idóneo de trabajo y una línea de carrera.

Por otro lado, la indagación ejecutada por Langle et al. (2021), en México, dio a conocer que en una empresa del sector belleza, la elevada rotación, proviene del elevado ausentismo existente, originado por el cuidado a sus hijos, el abandono de puesto, y motivos personales.

En ese marco, en una organización en Bulgaria, Hristova (2021), sostuvo que el índice de rotación es bajo, sin embargo, el personal no se siente del todo comprometido y satisfecho con su centro de trabajo.

Orozco Acosta (2020), también resaltó que en las empresas colombianas existe un marcado índice de rotación de personal, porque se contrata personal no

competente y acorde al puesto. Convirtiéndose en un círculo vicioso sin fin, afectando los niveles de productividad y bienestar en los colaboradores.

En el marco nacional, en un artículo publicado en el diario Gestión, Ríos (2022), enfatizó que Perú a nivel latinoamericano, es el país con mayor rotación laboral, debido a que muchos empleados migraron a otras organizaciones que les permitieron sentirse complacidos con su centro de labores.

Asimismo, Morales - Rojas et al. (2021), resaltaron que la rotación dentro de la mypes en el Perú, se encontró en un 19%, convirtiéndose en una amenaza; la cual, se puede atenuar al fortalecer y mejorar la convivencia laboral, promoviendo la óptima administración del factor humano en cada empresa.

De la misma forma, en un artículo publicado en el diario La República, Diaz Gamboa (2022), indicó que la rotación de personal en el Perú se da por diferentes factores como: la incomodidad en el lugar de trabajo, la intransigencia desacuerdos, relación jefe subordinado, y desequilibrio entre lo laboral y personal.

Paredes-Pérez et al. (2022), señalaron que las empresas del rubro servicios en Junín, presentaron carencias en cuanto a la ejecución de estrategias y procedimientos que mejoren las condiciones del trabajador dentro de estas.

En este sentido, García Peña (2021), afirmó que las organizaciones en el Perú se centran en el cliente o en mostrar novedades tecnológicas, sin embargo, descuidan la experiencia del empleado, olvidándose que esta es una oportunidad para resaltar y conseguir resultados impactantes.

Del mismo modo, Vásquez et al. (2022), en su investigación, manifestaron que, en una empresa de Lima, existe una alta rotación del personal debido a que el colaborador es percibido como un recurso, enfocándose en la productividad.

Por otro lado, Infomercado (2021), informaron que en el Perú las peluquerías y salones de belleza han quedado afectados después de la pandemia y presentaron prominente nivel de rotación de personal afectando la rentabilidad y estabilidad de las empresas de este rubro.

Esta realidad no es ajena al salón de belleza estudiado, donde de por sí, preexiste una constante rotación de personal, las colaboradoras deciden optar por otras ofertas laborales, independiente de las prestaciones salariales o beneficios que pudieran obtener; aduciendo que su estadía no fue del todo satisfactoria, ya sea, por adaptación o expectativas.

El presente estudio responde a la necesidad de abordar las variables investigadas, puesto que, la rotación eminente del personal, ha significado una problemática que altera la eficiencia y el desarrollo de la empresa. Siendo este tan importante debido a la carencia de investigaciones que aborden este tema.

En tal sentido, se ha planteado como pregunta de investigación: ¿Cómo se relaciona el employee experience con la rotación del personal del salón de belleza María Bonita de la ciudad de Chiclayo?

Por tanto, la presente pesquisa se justifica teóricamente, porque a partir del análisis de los diversos postulados, contribuirá con información fidedigna y actualizada para la sociedad científica, permitiendo canalizar la problemática expuesta que refiere la ausencia del employee experience y el impacto que produce en la rotación de personal.

De manera que, tiene justificación metodológica porque es un referente para futuras indagaciones correlacionales, además se constató la pertinencia y confiabilidad de los instrumentos. En torno a la justificación práctica, gracias a los resultados obtenidos, permitirá generar estrategias desde el modelo del employee experience, con el fin de minimizar los índices de rotación existentes.

De modo que, como objetivo general se propuso: Determinar la relación entre el employee experience con la rotación del personal del salón de belleza María Bonita de la ciudad de Chiclayo. En tal sentido, para acentuar la pesquisa se plantearon como objetivos específicos:

Medir la correlación de las dimensiones del employee experience en el personal del salón de belleza María Bonita de la ciudad de Chiclayo. (ii) Determinar las causas de la rotación del personal del salón de belleza María Bonita de la ciudad de Chiclayo. (iii) Identificar estrategias de employee experience para reducir la rotación de las colaboradoras de un salón de belleza de la ciudad de Chiclayo.

Como hipótesis alterna se propuso: (H1): Existe relación significativa entre el employee experience y la rotación del personal, del salón de belleza María Bonita de la ciudad de Chiclayo. Y cómo hipótesis nula: (H0): No existe relación significativa entre el employee experience y la rotación del personal, del salón de belleza María Bonita de la ciudad de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

Considerando la problemática existente, se ha afianzado este estudio con diversas investigaciones precedentes. Es así que, en el plano internacional, Ahire y Sinha (2022), en su estudio mixto, establecieron como objetivo analizar el compromiso de los colaboradores a través de la EX, y como se refleja en una organización de India. Aplicaron un cuestionario a 160 personas. Concluyeron que el EX, logra armonizar la fuerza laboral, el ambiente y el clima laboral.

En EE. UU con el fin de constatar la experiencia del empleado, en su estudio mixto, Tucker (2020), aplicó una encuesta a 231 directivos concerniente al área de RR.HH. de diferentes organizaciones. Obtuvo como resultado que, si bien es cierto, un notable porcentaje ha aplicado la EX, existe otro porcentaje de directivos, a los que les cuesta concebir la EX como un factor predeterminante.

Asimismo, Purbasari y Abadi (2022), en su artículo, tuvieron como objetivo el análisis del efecto del EX en la gestión de RR. HH para retener al empleado millennial en una empresa de Jabodetabek. Respondió al tipo cuantitativo y exploratorio, encuestando a 226 empleados. Descubrieron un impacto positivo y significativo asignado a las variables; así también hizo hincapié a ocho indicadores que permiten reforzar la importancia del EX, en el freno de la rotación del personal.

Para obtener el grado de maestría, Quevedo Espinosa (2020), en su tesis descriptiva, efectuó una encuesta a 119 colaboradores, con el propósito de precisar los elementos que originan la R.P en una empresa de Bogotá. Basado en los resultados, el autor concluyó que, las causas son la baja remuneración, la cultura organizacional y la relación con los jefes.

Con una metodología cuantitativa correlacional, en su tesis de magíster, Paredes Niz (2020), analizó la intervención de múltiples factores influyentes en la rotación de una compañía en Barranquilla. Eligió a 65 colaboradores, valiéndose del cuestionario. Obtuvo como resultado que el tiempo de servicio y la edad influyen en la rotación, así como también la cultura organizacional.

En el entorno nacional, Piña Tuesta (2022), en su tesis de maestría básica no experimental- correlacional, propuso establecer el vínculo entre el EX y la productividad en una empresa piurana. El marco muestral fue de 37 participantes, mediante una encuesta, obtuvo que ambas variables se relacionan con una significancia de 0,000 y una relación de 0.801; así también el EX es de nivel medio

con un 49% debido a que no se ponen en práctica los valores, no existe motivación, ni confianza para desempeñar sus funciones de forma proactiva.

Arrobas Arteaga (2022), en su maestría, estableció el vínculo del EX y el rendimiento laboral de una compañía en Nueva Cajamarca. Consideró una tipología básica, correlacional no experimental, con una muestra censal de 30 colaboradores, y aplicó un cuestionario. Se concretó que existe una relación alta de $R \text{ Pearson}=0.769^{**}$ y una $\text{Sig } 0.000$, por tanto, aceptó la hipótesis del proyecto. Concluyó que el EX está representado por un 57%, ocasionado porque no se interioriza la impresión de los colaboradores con su centro de labores.

A fin de hallar la relación entre satisfacción laboral y la rotación de personal, Chávez Somoza (2023), desarrolló su estudio de maestría en una compañía de Jesús María-Lima. La tipología considerada fue cuantitativa, no experimental, transversal, correlacional-descriptivo. Optó por una encuesta dirigida a 94 participantes. Concluyó que existe correlación con un $Rho \text{ Spearman}$ menor al valor esperado con 0.743, por lo que se acepta la hipótesis.

Por su parte, Bancayan Zegarra (2022), en su maestría, abordó como objetivo, establecer un vínculo entre la rotación del personal y la gestión de control interno en una compañía de Lima Este. Fue una investigación cuantitativa, aplicada, no experimental, descriptiva correlacional, realizaron dos cuestionarios a 80 participantes, que pusieron en evidencia el grado de rotación de la organización con un 51.2 %, así también encontraron relación positiva alta, con un $p = 0,000 < 0,05$ y $Rho= 0,780$.

En Trujillo para obtener el grado de maestría, Ballón Soto (2022), tuvo como propósito hallar la relación entre selección y rotación de personal. Plasmó una metódica correlacional, no experimental- descriptiva. Sostuvo una muestra de 25 empleados, aplicándose un cuestionario. Los resultados señalaron que las variables se relacionan y también llegó a la conclusión que, si se mejoran los procesos para reclutar talento, la rotación de los colaboradores disminuirá.

Así también, Alvarado et.al (2021), realizaron, para su artículo científico, una investigación cuantitativa, descriptiva y correlacional con el fin de hallar la correlación entre satisfacción laboral y rotación del personal de una empresa Trujillana, valiéndose de la encuesta con una muestra de 25 colaboradores. Obtuvieron un valor P igual a 0.05, corroborando la H1 y la relación de las

variables. Asimismo, concluyeron que la rotación se ve influenciada por el nivel de satisfacción arraigada al colaborador y la organización.

Por último, Cisneros y Lazo (2022), en su estudio para obtener el grado de maestría, propusieron como objetivo determinar en una empresa de Huancayo los factores asociados a la rotación de los colaboradores, la tipología investigativa respondió a una pesquisa aplicada, de nivel correlacional, no experimental-transversal, cuestionando a 92 colaboradores. Concluyeron que la jornada laboral, los bonos, el sueldo, etc.; están relacionados con la rotación de personal.

A escala local, López Salazar (2022), en sus tesis de maestría propuso decretar el impacto que tiene la satisfacción laboral en la intención de RP en una organización de la ciudad de Chiclayo, abarcó una investigación básica, explicativa correlacional cuantitativa, no experimental transversal, orientada a 40 colaboradores, a los que se les aplicó una encuesta, obteniendo como resultados que existe un nivel alto de intención de rotación, y que las condiciones de trabajo y los beneficios económicos tienen un impacto significativo en este.

En ese sentido, Loaiza Mori (2020), expuso como objetivo determinar como la rotación de personal influye en la identidad corporativa de cierta empresa en Lambayeque a través de una propuesta de crecimiento. La pesquisa fue mixta – aplicada – explicativa y utilizó encuestas y análisis documentario. Después de realizar el estudio llegó a la conclusión que existe un alto índice de rotación afectando directamente en la imagen de la empresa.

Asimismo, con el fin de elaborar un plan de incentivos, a fin de disminuir la rotación en una empresa de Chiclayo, Cherres Gamboa (2020), realizó un estudio mixto, con diseño descriptivo-propositivo, y muestra de 137 trabajadores. Después de aplicarles un cuestionario, obtuvo que el alto porcentaje de rotación, estaba originado por la sobrecarga laboral y el desinterés en la mejora en sus beneficios y crecimiento profesional.

En lo que refiere a EX, Morgan (2017), lo conceptualiza a grandes rasgos, partiendo desde su origen, y de cómo ha ido evolucionando a través del tiempo, cambiando el enfoque que en un principio se contemplaba únicamente a la productividad, centrándose hoy en día en la experiencia del empleado.

En correspondencia a las teorías asociadas a la variable employee experience, Chiavenato (2019), menciona la teoría de las relaciones humanas,

siendo el primer enfoque orientado al factor humano destacando la importancia del papel y la participación del empleado, centrándose en su satisfacción

Otra teoría que menciona Chiavenato (2019), es la de los factores de Herzberg, la cual se relaciona con el employee, al sostener que para lograr el total compromiso de los trabajadores intervienen los factores higiénicos y los factores motivacionales vinculados a las condiciones de trabajo y a los objetivos profesionales o cuestiones más subjetivas.

Por otro lado, Ortiz – Gutiérrez et al. (2021), manifestaron que el desarrollo organizacional como teoría, busca optimizar los procesos dentro de la organización, identificando los problemas y reforzando las relaciones entre el colaborador y jefe, a través del potencial individual de los colaboradores tomando en cuenta sus pensamientos, emociones y expectativas. Además de evaluar cómo influye el entorno interno y externo en cada uno de ellos.

Xiehong-fuy y Jingru Ma (2022), resaltaron la relevancia del employee experience a través del cuidado humanista percibido en la gestión de emociones de los empleados hacia su centro de trabajo, y que por consiguiente se ve reflejado en logro de objetivos, en la solución de controversias, la cooperación, el enfrentamiento de desafíos, etc.

En relación a lo anterior, Ashish et al. (2023), manifestaron que el EX, conduce al más alto nivel de compromiso, convirtiéndose en una ventaja bilateral, contribuyendo al rendimiento y la retención de los colaboradores, siempre y cuando esté íntimamente ligado con una adecuada gestión de recompensas.

En consecuencia, (Itam y Glosch, 2020, como se citó en Deloitte, 2017), distinguieron los componentes del EX, siendo estos las necesidades y deseos, adoptar el pensamiento holístico, participación global, experimentación, la confianza en el proceso, la tangibilidad, mejoramiento continuo y prácticas de liderazgo y gestión.

Así también, el employee experience debe ser implementado en todas las organizaciones ya que brinda grandes beneficios, por lo que Galia (2021), menciona que genera ventajas como la diferenciación, la retención, eleva la rentabilidad e incluso aumenta los ingresos.

Es así, que, para poder comprender más acerca de cómo diseñar la experiencia del empleado, dentro de las organizaciones, Morgan (2017), deduce

con su investigación, que es necesario enfocarse en tres dimensiones claves, si lo que se busca es crear organizaciones donde las personas quieran permanecer

La primera dimensión de la EX, según Morgan (2017), es el entorno físico, el mismo que para que sea catalogado como un entorno deseable, ya que viene a ser la carta de presentación, tiene que ser un espacio que permita abrir sus puertas, con el fin de que puedan sentirse orgullosos de su espacio de trabajo, considera indicadores como visitas, flexibilidad, valores y espacios múltiples.

La tecnología, se convierte en la segunda dimensión que menciona Morgan (2017), en el que alega que ésta debe estar disponible para todos y no estratificada por algún área en específico; asimismo, contar con tecnologías de grado de consumo que sean más fáciles de usar, más modernas y sobre todo facilite y se ajuste a sus necesidades en vez de encasillarlos.

Por último, como tercera dimensión, que manifiesta Morgan (2017), es la cultura organizacional, convirtiéndose en un espacio que es visto positivamente, donde todos se sienten valorados, considera indicadores como, reputación, valoración, propósito, equipo, diversidad, referente y aprendizaje.

Asimismo, Alcoba y Mora (2022), proponen como dimensiones, 5 elementos claves que se deben activar si lo que se busca es que el EX logre situarse en una empresa. La primera es la escucha, la segunda dimensión es el enfoque, la tercera es la extensión, como cuarta dimensión considera el entusiasmo y por último la excelencia.

Por su parte; Alcoba y Mora (2022), también recalcó que las estrategias del EX se ajustan a reconocer el contexto, entender las expectativas de los empleados, implementar un sistema de medición, identificar arquetipos y diseñar el viaje del empleado a través del employee Journey.

Es así, que para poder implementar el EX, Romero (2021), señaló que se requiere de ciertas estrategias, primera es lograr el compromiso de toda la estructura organizacional. Segunda es conocer realmente del equipo, con el fin de reconocer las brechas existentes y poder avanzar en el proceso. Tercera es la escucha, medición y análisis con el fin de entrar en una mejora continua.

Como cuarta estrategia, Romero (2021), señaló que es vital contar con un feedback, que contribuya a la creación de estrategias ajustables a la realidad de la empresa. Como quinta estrategia, está el diseñar un plan estratégico, que sea

medible y se asignen responsabilidades. La última estrategia es medir, corregir y mejorar, constantemente para conocer el impacto que tienen las estrategias y saber que se debe direccionar.

Para poder explicar la variable de rotación de personal, Chiavenato (2019), afirma que se refiere al desapego al lugar de trabajo. Esta separación puede ser por iniciativa propia o por parte de la organización, es un proceso continuo que se da en toda empresa y afecta a la estabilidad de la empresa.

Así también para esta variable, Álvarez Orozco (2020), conceptualiza este término como la acción en la que el colaborador se separa de su lugar de trabajo, generando un desajuste en el capital humano, involucrando a todos los miembros y departamentos de esta.

Partiendo desde el punto en que todos miden su propia conveniencia, y que todo se basa en la interacción; la teoría del intercambio social, propuesta por Cropanzano y Mitchell (como se citó en Monterrubio, 2018), guarda relación con la rotación del personal, dado que a medida que el personal percibe el apoyo por parte de la empresa, estos se comprometen aún más con su trabajo y aumenta su deseo de permanencia en esta, ya sea por términos sociales o económicos que benefician a ambas partes.

Otra teoría relacionada con la variable, es la teoría de las expectativas. Por lo que Merchán y Vera (2022), manifiestan que se refiere al esfuerzo con el que el colaborador desarrolla sus actividades con la perspectiva de que las está realizando bien y va a ser valorado por su trabajo. Es decir, mientras más satisfecho se sienta el colaborador en su trabajo existe menos posibilidades de ausencia o de renuncia.

Teniendo presente la teoría de Maslow, Medeiros et al. (2019), explica la vida motivacional mediante la figura de una pirámide, que tiene distintos niveles a escalar, estos, son necesidades de diversos tipos que, cuando se satisfacen o no, actúan como fuerza motivadora para determinado comportamiento del individuo, la misma que se relaciona con la rotación del personal.

Es por ello que para poder entender más a fondo porque se realiza esta fluctuación en muchas empresas, Chiavenato (2019), indica que la rotación se considera una causa, más bien es un efecto de algunas causas internas y externas que motivan a los colaboradores a tomar la decisión de desligarse de la empresa.

La rotación de colaboradores se hace presente dentro de muchas organizaciones, Anido (como se citó en Vásquez et al., 2022), lo conceptualiza como el período de sustitución de colaboradores por el abandono de la institución por parte de estos, toman esta decisión por voluntad propia o por motivos de fuerza mayor.

Trujillo et al. (2021), señaló que uno de los efectos más impactantes que tiene la rotación del personal incide en los costos, afectando directamente productividad, y el sentido de pertenencia de los colaboradores. Por su parte Scott et al (2021); manifestaron que se ve fuertemente influencia por el vínculo existente entre colaborador y empresa.

Por otro lado; (Langle, et al. 2021, como se citó en Chiavenato, 2007), declaró que la rotación de personal puede resultar un tanto beneficiosa para la organización, permitiendo conservar a los empleados potenciales y suplir a los elementos que no se ajustan a los lineamientos.

Así también, Contreras-Cruz, et. al (2023), indica que la rotación de personal empresarial se podría prevenir si se disminuye el agotamiento, estrés y carga laboral. Se pueden anticipar las renunciaciones si se empieza a considerar el bienestar de los colaboradores a través de la motivación.

En esta investigación se ha tomado como primera dimensión a las causas externas, en las que Chiavenato (2019), considera que son, la oferta, demanda, la coyuntura económica y las oportunidades de empleo. Siendo así agentes independientes a los miembros de las organizaciones pero que afectan directamente a la intención de rotación.

Las causas internas, vendrían a ser la segunda dimensión, por lo que Chiavenato (2019), manifiesta que son todas aquellas que involucran a los miembros de la organización, como, política de prestaciones, oportunidad de programas, la política en salarios, condiciones ambientales, políticas de recurso humanos, teniendo total control de estos factores.

Ahora bien, para ahondar más en la rotación, Álvarez Orosco (2020), considera dos dimensiones. La primera dimensión está dirigida a las causas como falta de oportunidades, sueldo, falta de capacitaciones, inadecuado clima laboral, empowerment, motivación y satisfacción laboral y la segunda dimensión a los efectos como renuncia, costos operativos y productividad.

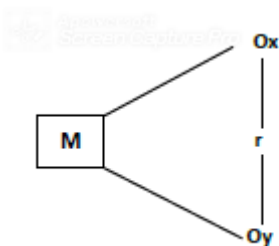
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En conformidad con Ñaupas et al. (2018), y con el fin que se persigue, esta investigación, respondió a una investigación básica, dado que sirve como cimientos a investigaciones futuras, contribuyendo al incremento del conocimiento de los investigadores. Correspondió a un diseño no experimental, dado que se procedió a observar el fenómeno en cuestión, en su situación actual, sin manipular las variables, por lo que el fenómeno ya ha transcurrido.

A su vez, se consideró un nivel descriptivo correlacional, permitiendo hallar la vinculación asignada en el employee experience y la rotación de personal (Arias, 2020). Seguidamente, se evidencia el gráfico del diseño a optar en esta investigación:

Esquema:



- M: Colaboradoras del salón de belleza María Bonita
- O1: Employee experience
- O2: Rotación de personal
- R: Relación de las variables

3.2. Variables y operacionalización

- **Employee Experience (Independiente)**

Definición conceptual: Morgan (2017), sostiene que el employee experience es el empalme de lo que diseña la organización y las expectativas del colaborador, con el fin de que los empleados lo perciban desde su óptica y no desde la óptica de la empresa.

Definición operacional: Morgan (2017), manifiesta que el employee experience se ajusta a tres entornos esenciales (físico, tecnológico y cultura), que tienen un impacto lineal en la percepción del empleado en relación a su experiencia.

Indicadores: Partiendo que los indicadores permiten entender a profundidad las variables teóricas (Ñaupas et al., 2018). Los indicadores que

expresan la dimensión “entorno físico” son: visitas, flexibilidad, valores, espacios múltiples. Posteriormente, la dimensión entorno tecnológico puede ser analizado según su disponibilidad, las necesidades y la tecnología de grado de consumo. Como tercera dimensión el autor propone el entorno cultural, el mismo que puede ser medible a través de la reputación, la valoración, el propósito, la pertenencia a un equipo, la diversidad, referente y el aprendizaje.

Escala de medición: Ordinal

- **Rotación de personal (Dependiente)**

Definición conceptual: Chiavenato (2019), manifiestan que la rotación de personal es el dinamismo o fluctuación existente entre el o los colaboradores y el centro de labores ocasionado, convirtiéndose en un arma de doble filo.

Definición operacional: Chiavenato (2019), considera que las mayores causas de que el personal se predisponga a la rotación, están predeterminadas por factores tanto externos como internos, que intervienen en la desvinculación o el quiebre de la relación laboral.

Indicadores: Para (Ñaupas et al., 2018), los indicadores permiten entender el comportamiento de las dimensiones; en tal sentido Morgan (2017), propone como indicadores para la dimensión factores externos: la oferta, la demanda, la coyuntura económica y las oportunidades de empleo. Así pues, en lo que refiere a la dimensión de factores internos abarca como indicadores: política salarial, de prestaciones, oportunidades de programas, condiciones ambientales y política de recursos humanos.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Hace alusión al universo que se pretende analizar, y que se han identificado acorde a la problemática expuesta (Sánchez et al., 2018). En base a ello, la población para cada una de las intervenciones estará constituida por el total de 42 colaboradores que conforman la empresa María Bonita S.R.L.

Criterios de inclusión y exclusión Arispe et al (2020), lo define como los sujetos o contextos que están asociados o no a la problemática de investigación

expuesta. De ese modo se pasa a detallar, los criterios que han tenido en consideración durante el desarrollo de la investigación.

- Criterios de inclusión: Colaboradoras y ex colaboradoras del salón de belleza María Bonita, mayores de edad, del turno mañana o tarde y que pertenezcan o hayan pertenecido a cualquier departamento o área de la empresa en mención.
- Criterios de exclusión: Clientes externos de la empresa en mención. O dueños o propietarios del salón de belleza María Bonita.

3.3.2. Muestra:

Para Ñaupas et al. (2018), la muestra responde a la proporción representativa de la población que cumple con ciertas particularidades específicas. En tal sentido, esta pesquisa quedó conformada por los 42 colaboradores de María Bonita, que representan una muestra censal, al tomar la totalidad de la población.

3.3.3. Unidad de análisis:

Arias (2020), la define como aquel o aquellos sujetos, o instituciones de estudio. Es por ello que se consideró como unidad de análisis los colaboradores del salón de belleza María Bonita.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica de recolección de datos

Se empleó como técnica de recolección la encuesta, la cual según Sánchez et. al (2018), se trata de un procedimiento que hace uso de un instrumento, en este caso el cuestionario con el fin de recaudar la información necesaria y pertinente de determinada población de estudio.

3.4.2. Instrumento de recolección de datos

En esta pesquisa se empleó el cuestionario como instrumento, por lo que Hernández - Sampieri y Mendoza (2018), señalan que se trata de un grupo de preguntas con relación a las variables en estudio y deben ser consecuentes al problema de investigación y la hipótesis. Para la variable rotación de personal, el cuestionario constó de 13 reactivos, con elecciones múltiples que van desde el nunca (1) hasta siempre (5). Además, para el caso de la variable Employee Experience, el instrumento constó de 14 reactivos, también con el mismo tipo de

escala y opciones de respuestas, contribuyendo ambos con la objetividad y valoración de las variables propuestas.

3.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento

- **Validez del instrumento**

Como indican, Ñaupas et al. (2018), hace referencia a la precisión usada en el instrumento al medir lo que tiene que medir; es decir, debe estar reflejado el dominio del contenido y representar un diseño claro y detallado. En lo referido a la validez, se recurrió al juicio de tres expertos, quienes evaluaron cada instrumento, correspondiente a cada variable.

Es así que en la variable employee experience el Mgtr. Norberto Cisneros Ávila otorgó una calificación preponderante de 4 puntos; por su parte el Mtr. Rolando Juan José Salazar Ormeño asignó una calificación promedio en el 4to nivel y como tercer experto el MBA. Erick Alfredo Gamarra Vera consignó un nivel alto en la mayoría de ítems propuestos.

De la misma forma en la variable rotación de personal el Mgtr. Norberto Cisneros Ávila asignó una calificación promedio de 4 puntos; por otro lado, el Mgtr. Rolando Juan José Salazar Ormeño evaluó el instrumento con un alto nivel y el MBA. Erick Alfredo Gamarra Vera otorgó un nivel 4 en la mayoría de ítems propuestos.

- **Confiabilidad del instrumento**

Arispe et al. (2020), manifiesta que los instrumentos empleados en la toma de datos deben someterse a procesos de confiabilidad antes de ser aplicados y esta se ejecuta mediante una prueba piloto.

Con el fin de medir la confiabilidad, se hizo uso del programa SPSS versión 27, para encontrar el valor del alfa de cronbach de las variables involucradas en el estudio. Para la variable Employee Experience, se obtuvo una confiabilidad de 0,94 y para la variable rotación de personal, se obtuvo una confiabilidad de 0,80; lo cual evidencia que ambos instrumentos cuentan con los requerimientos necesarios para ser replicados.

3.5. Procedimientos

Se definió la empresa a estudiar, y se centró la atención en emprendimientos que permitieron evidenciar y resaltar la problemática observada, para luego delimitar el tema a investigar. Posterior a ello, se

expidió la autorización formal a la empresa María Bonita; que recepcionándola, autorizó el desarrollo de la investigación. En la introducción para poder canalizar la realidad problemática, se citó a diferentes autores considerando el enfoque internacional, nacional y local; asimismo, se definió el objetivo general, específicos, e hipótesis.

A continuación, se sistematizó la información con el fin conocer el estado del arte y proceder con la redacción del marco teórico, el que tuvo como soporte a los antecedentes, bases teóricas y conceptuales de ambas variables de estudio.

Posterior a ello se desarrolló la metodología de la pesquisa, se aplicó el instrumento de recolección, se hizo un compendio de las respuestas, con el fin de analizarlas cuidadosamente para que se pueda proceder a la discusión y conclusiones finales.

3.6. Método de análisis de datos

Está vinculado a los dos puntos anteriores; indicando el estadístico que utilizará considerando el tipo diseño de estudio; además el software que ha permitido el procesamiento de los datos.

Para conceptualizar, Ñaupas (2018), refiere que se conceptualiza en el proceso de la información o recojo de datos, bajo su respectivo análisis para responder la pregunta de investigación y a sus respectivas hipótesis, aplicando los instrumentos de investigación respectivos, que permitieron la medición de variables, haciendo uso de la estadística inferencial y descriptiva.

Es así que, Matos et al. (2020), manifiesta que la estadística descriptiva se basa en recoger, estructurar, exponer, analizar e interpretar diversos datos para variables que son de interés para el indagador

En tal sentido, esta investigación contempla una estadística descriptiva dado que la data obtenida a través de la encuesta, posibilitó recabar la información, la misma que facilitó su análisis en el estadístico SPSS versión 27, para después desarrollar la interpretación de los resultados a través de tablas y gráficos.

Por otro lado, Hernández - Sampieri y Mendoza (2018), indican que la estadística inferencial analiza ciertas técnicas y procedimientos con el fin de generalizar la información obtenida de una muestra hacia la población.

Por lo que, esta pesquisa, responde a una estadística Inferencial con la finalidad de responder a las hipótesis planteadas en la indagación, para lo cual se usó la prueba de normalidad de Shapiro y la prueba de correlación de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Describe los criterios globales utilizados para avalar la calidad ética de la investigación, que implica los principios de respeto de la propiedad intelectual, responsabilidad, transparencia, beneficencia, no maleficencia, autonomía, y justicia.

Según el Código de ética 340-2021 en investigación de UCV (2020), manifiesta que para desarrollar una investigación se deben seguir una serie de normas que de regulan y aseguran las buenas prácticas de los principios éticos, avalando la libertad y tranquilidad de las personas involucradas en los estudios, de la misma forma, la decencia y compromiso de estos al momento de manipular la información, interpretarla, procesarla y al realizar la publicación respectiva.

Por ello, la presente pesquisa está sujeta a los principios de ética regulados bajo el artículo III del Consejo Universitario N°0272-2022/UCV, en que se sostiene que, la investigación deberá contar con el consentimiento y autonomía de los participantes durante el desarrollo de la misma; de igual se mantendrá un trato homogéneo, salvaguardando su identidad e integridad humana así como los resultados obtenidos, siendo mantenidos en un plano confidencial con el fin de procurar el beneficio de la empresa en mención.

IV. RESULTADOS

Con el fin de materializar la investigación, se recopiló la información obtenida a través de los instrumentos, los mismos que al ser tabulados presentaron los siguientes resultados:

Prueba de normalidad:

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Employee Experience	,114	42	,194	,934	42	,017
Entorno Físico	,090	42	,200*	,959	42	,136
Entorno Tecnológico	,176	42	,002	,899	42	,001
Entorno Cultural	,170	42	,004	,900	42	,001
Rotación de Personal	,163	42	,007	,928	42	,011

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración estadística SPSS

En la tabla 01, se detalla la prueba de normalidad, se empleó la prueba de Shapiro Wilk, ya que, el tamaño muestral fue menor a 50 sujetos; con ello, se pudo constatar que las significancias demostraron que los datos siguen una distribución no paramétrica; ello significó que para las pruebas de contrastación de hipótesis se deba emplear el estadístico de correlación de Spearman.

Objetivo general:

Determinar la relación entre el employee experience con la rotación del personal del salón de belleza María Bonita de la ciudad de Chiclayo.

Tabla 2

Relación entre el employee experience con la rotación del personal en el salón de belleza María Bonita de la ciudad de Chiclayo

		Employee Experience	Rotación de Personal
Rho de Spearman	Employee Experience	1,000	-,644**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	42
	Rotación de Personal	-,644**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
	N	42	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración estadística SPSS

En la tabla 2 se evidencia que coexiste vinculación inversa entre el employee experience y la rotación de personal, ya a que la significancia fue inferior al 0.05 ($p=0.000 < 0.05$). Asimismo, se exterioriza que, la vinculación fue negativa moderada ya que el factor de asociación fue $-,644^{**}$, es decir, si los directivos logran implementar el employee experience en las organizaciones que gestionan, donde se evidencia un mayor índice de rotación, este se reducirá.

Prueba de hipótesis

Tabla 3:

Prueba de Hipótesis

			Employee Experience	Rotación de Personal
Rho de Spearman	Employee Experience	Coeficiente de correlación	1,000	-,644**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Rotación de Personal	N	42	42
		Coeficiente de correlación	-,644**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración estadística SPSS

⇒ **Hi:** El employee experience, influye en la rotación del personal, del salón de belleza María Bonita de la ciudad de Chiclayo

- **Criterios de decisión estadística**
 - Si p valor > (0.05) se impugna la Hi
 - Si p valor < (0.05) se impugna la Ho
- **Decisión estadística: Se rechaza la Ho**

Objetivo específico 1:

Medir la correlación de las dimensiones del employee experience con la rotación de personal en el salón de belleza María Bonita de la ciudad de Chiclayo

Tabla 4

Correlación existente entre el entorno físico y la rotación de personal en el salón de belleza María Bonita de la ciudad de Chiclayo

			Entorno Físico	Rotación de Personal
Rho de Spearman	Entorno Físico	Coefficiente de correlación	1,000	-,521**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Rotación de Personal	Coefficiente de correlación	-,521**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración estadística SPSS

En la tabla 2, p valor fue inferior al 0.05 ($p=0.00 < 0.05$), demostrando que existe relación significativa entre el entorno físico y la rotación de personal, asimismo, el coeficiente de correlación fue -0.521** comprobando que existe una correlación inversa moderada. En base a ello, se evidencia que el entorno físico, se asocia directamente con la rotación de personal.

Tabla 5

Correlación existente entre el entorno tecnológico y la rotación de personal en el salón de belleza María Bonita de la ciudad de Chiclayo

			Entorno Tecnológico	Rotación de Personal
Rho de Spearman	Entorno Tecnológico	Coefficiente de correlación	1,000	-,565**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		42	42
	Rotación de Personal	Coefficiente de correlación	-,565**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		42	42

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración estadística SPSS

En la tabla 3, se visualiza que coexiste vinculación entre el entorno tecnológico y la rotación de personal, ya que, la correlación es inversa moderada; puesto que el valor de p fue menor al 0.05 ($p=0.000 < 0.05$) y $Rho = -,565$. Por lo tanto, se precisa el entorno tecnológico que proporcionan las organizaciones se asocian con la rotación del personal.

Tabla 6

Correlación existente entre el entorno cultural y la rotación de personal en el salón de belleza María Bonita de la ciudad de Chiclayo

			Entorno Cultural	Rotación de Personal
Rho de Spearman	Entorno Cultural	Coeficiente de correlación	1,000	-,651**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Rotación de Personal	Coeficiente de correlación	-,651**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración estadística SPSS

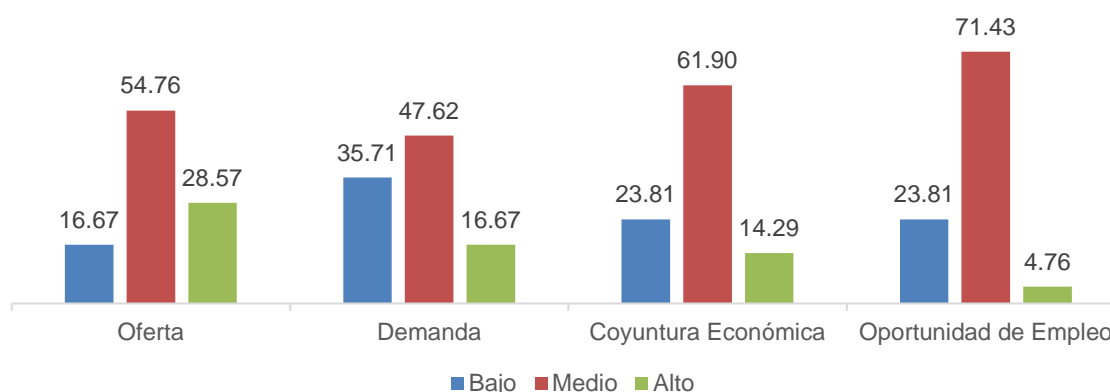
En la tabla 4 se revela que existe vinculación inversa y moderada entre el entorno cultural y la rotación de personal, ya que el p valor fue inferior al 0.05 ($p=0.00 < 0.05$), asimismo, el coeficiente de correlación fue -, 651**. En base a ello, se evidencia que el entorno cultural se asocia con la rotación del personal.

Objetivo específico 2:

Determinar las causas de la rotación del personal del salón de belleza María Bonita de la ciudad de Chiclayo.

FIGURA 1

Factores externos de la Rotación del personal, según niveles

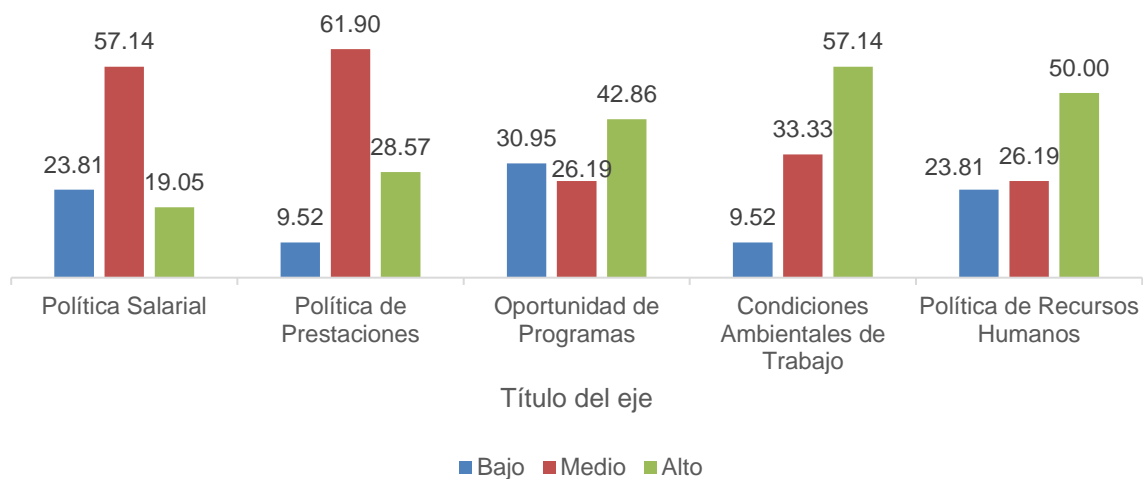


Nota: Elaboración estadística SPSS

En la figura 1, se muestra los factores que inciden en la rotación del personal, considerando tres niveles, alto, medio y bajo. Denotando que el factor externo más influyente y que incide en la rotación de personal es la oportunidad de empleo con un 71.43%, seguidamente de la coyuntura económica con un 61.90%, posteriormente la oferta con un 54.76% y por último la demanda con un 47.62%, todos en un nivel medio.

FIGURA 2

Factores internos de la Rotación del personal, según niveles



Nota: Elaboración estadística SPSS

En la figura 2, se muestra los factores que inciden en la rotación del personal, considerando tres niveles, alto, medio y bajo. Denotando que el factor Interno más sobresaliente y que incide en la rotación de personal es la política de prestaciones con un nivel medio del 61.90%, seguidamente de la política salarial y condiciones ambientales de trabajo con un 57.14% correspondientes al nivel alto. Por otro lado; en un nivel bajo se encontró las condiciones ambientales de trabajo con un 9.52% respectivamente.

Objetivo 3

Identificar estrategias de employee experience para reducir la rotación de las colaboradoras de un salón de belleza de la ciudad de Chiclayo.

Tabla 7

Plan de acción de la propuesta

Estrategia	Objetivo	Recursos y Materiales
<i>Estrategia 1: Diagnóstico real</i>	Conocer la situación real y actual de la empresa; con el fin identificar las brechas, y conocer el grado de compromiso global	Modelo Izo de análisis inicial de la experiencia
<i>Estrategia 2: Employee route</i>	Conocer la ruta de las colaboradoras del salón de belleza María Bonita.	Employee Journey Map
<i>Estrategia 3: Sesiones personalizadas</i>	Conocer a detalle la demanda de los empleados a través de la escucha activa e interiorizar las necesidades y expectativas de los colaboradores	Entrevistas, cuestionarios
<i>Estrategia 4: Medición de la voz del empleado (VoE)</i>	Conecta la opinión del empleado con quienes toman las decisiones	Focus groups, elaboración de los arquetipos
<i>Estrategia 5: Asignar responsabilidades</i>	Asignar responsabilidades con el fin de establecer métricas a corto y a largo plazo con el fin de aumentar el compromiso	<i>Evaluaciones 360°</i>

Nota: Elaboración propia

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo general, se determinó que existe correlación inversa significativa entre ambas variables, dado que el p- valor fue menor al 0.05; además el Rho fue de -, 644, esto significa que, ante un mayor desarrollo del EX, la rotación de personal será menor. No obstante, al ser el primer estudio que relaciona estas variables, se consideró contrastar los resultados con investigaciones precedentes que contengan una de las dos variables para reconocer el grado de influencia y poder asemejarlo con nuestra investigación.

Es así que estos resultados guardan similitud con el estudio de Purbasari y Abadi (2022), quienes identificaron que el EX generó un impacto positivo en la retención del empleado del millennial en una empresa de Jabodetabek, enfocándose en ocho indicadores que enmarcan el deseo de los colaboradores por seguir formando parte de la organización. Y esto es porque el EX influye en la sensación de comodidad del empleado dentro de la organización; lo que se relaciona directamente con las ganas de quedarse dentro de su centro de trabajo, ya que, al crear una buena experiencia, los colaboradores no van a ir a trabajar por obligación sino más bien; van a disfrutar su día a día, aumentando su compromiso y por lo tanto disminuyendo su rotación. Es ahí donde se observa la relación directa entre estas variables, como lo muestran nuestros resultados. Asimismo, Piña Tuesta (2022), obtuvo que el EX es de nivel medio con un 49% debido a que dentro del centro de trabajo no existen herramientas que le permitan al colaborador desenvolverse satisfactoriamente a través de sus aportes y nuevas ideas, ya que no se ponen en práctica los valores, los jefes no cuentan con la suficiencia de motivar a sus colaboradores, limitándolos a que solo asistan por obligación, generándoles una incomodidad y por lo tanto una mala experiencia. Al igual que en una empresa de Nueva Cajamarca (Arrobas Arteaga, 2022), la experiencia del empleado se ubicó en un nivel medio con un 57%, esto está arraigado a que no se identifica una preocupación latente por parte de la organización; para que los momentos que se viven dentro de ésta, se conviertan en una interacción agradable, siendo este un motivo para que cada trabajador tenga la iniciativa de crecer a nivel personal como profesional, potenciando su rendimiento y capacidades, siendo este un nexo para cumplir las metas organizacionales. También guarda cierta similitud con Ahire y Sinha (2022),

quienes determinaron que muchos directivos hoy en día están descubriendo y apoyándose del *employee experience* para poder asegurar el compromiso de los colaboradores, con el fin de crear estrategias innovadoras en las que se considere brindar un ambiente laboral óptimo priorizando tanto la fuerza como el clima laboral, para así poder asegurar experiencias enriquecedoras en los colaboradores, viéndose reflejado en su desempeño diario y su permanencia. Por su parte, Tucker (2020) en una empresa de EE.UU., identificó que algunos directivos de una empresa, encuentran limitaciones para considerar el *employee experience* como un factor determinante, dado que es necesario fortalecer RR.HH, para que se logre implementar adecuadamente esta metodología. Por otro lado, investigaciones diversas dan cuenta de la contribución de la afectación de la rotación del personal en el ámbito organizacional, tal es el caso de Alvarado et al. (2021) quien constató que una de las causas de este fenómeno se debió por la insatisfacción laboral del personal y su nivel de comodidad dentro de este, que puede actuar como un detonante en la desvinculación laboral. O en el caso de Bancayan Zegarra (2022) quien identificó la incidencia de la gestión interna en la rotación del personal, que se ve reflejado en un 51,2%; dando a entender que los procedimientos internos afectan directamente a esta variable. Además; Xiehongfuy y Jingru Ma (2022), resaltaron la importancia del *employee experience* en la gestión del talento humano, aduciendo que impulsa en la mejora continua. Similarmente; Ashish et al. (2023), sostuvieron que este es el mecanismo ideal para lograr el compromiso integral y disminuir la rotación del personal.

En concordancia con el primer objetivo específico, se observó que el p valor fue inferior al 0.05 ($p=0.00 < 0.05$), demostrando que existe relación significativa entre el entorno físico y la rotación de personal, asimismo, el coeficiente de correlación fue -0.521^{**} comprobando que existe una correlación inversa moderada. Asimismo, se constató que existe relación inversa y moderada entre el entorno tecnológico y la rotación de personal, ya que, el valor p fue menor al 0.05 ($p=0.000 < 0.05$) y $Rho = -,565$. Por último, se evidenció que existe vinculación inversa y moderada entre el entorno cultural y la rotación de personal, ya que el p valor fue inferior al 0.05 ($p=0.00 < 0.05$), con un coeficiente de correlación fue $-, 651^*$. Esto quiere decir que mientras más se refuercen o mejoren los entornos, menor va a ser la rotación de personal, ya que el colaborador va a sentirse

cómodo, con el entorno que le proporciona la empresa en la que labora. Es así que el estudio de López Salazar (2022), guarda relación semejante con los resultados obtenidos ya que se identificó que las condiciones de trabajo y los beneficios económicos tienen un impacto significativo en el deseo de rotación. Por consiguiente, estos resultados también pueden explicarse desde la teoría de relaciones humanas de Chiavenato (2019), quien atribuye vital importancia a la participación del colaborador en la percepción de satisfacción, considerando que esta teoría manifiesta el inicio de una nueva era, donde el colaborador asume un papel crucial dentro de la organización, desfasando la deshumanización y explotación que antes se contemplaba; convirtiéndose en una preocupación y necesidad actual por parte de la empresa, encaminando todos sus esfuerzos con el fin de brindarle la mejor experiencia al colaborador. Además, otra teoría a evocar es la de los factores de Herzberg, la cual afirma que, se deben tomar en cuenta dos factores, el factor higiénico que considera diferentes elementos, como las políticas, las condiciones de trabajo, relación jefe subordinado, y el entorno físico. En cuanto al factor motivacional, el autor menciona que se deben considerar los beneficios, el reconocimiento, la valoración, la posición y el desarrollo. Siendo así evidencia que se relaciona directamente con los resultados de este objetivo, el que menciona que el entorno interno (instalaciones, equipos tecnológicos, flexibilidad, valores, espacios múltiples) y externo (escucha, enfoque, extensión, entusiasmo y excelencia), son determinantes en el compromiso y desempeño de los empleados.

Por otra parte, los resultados evidenciaron que las causas de la rotación de personal en el salón de belleza María Bonita de la ciudad de Chiclayo, responden a factores internos como externos. Los factores externos abarcan las oportunidades laborales, la coyuntura económica inestable, la oferta y demanda; por otro lado, los factores internos responden a la política de prestaciones, la política salarial y condiciones ambientales de trabajo. Es así que estos resultados concuerdan con lo señalado por Quevedo (2020) quien identifica como principales causales de la RP la baja remuneración, la cultura organizacional, el crecimiento, la relación con los jefes. En esa misma línea, Paredes Niz (2020), identificó que, el tiempo de servicio y la edad influyen en la rotación, así como también la cultura organizacional; mientras que Cisneros y Lazo (2022), precisan que la jornada

laboral, los bonos, el sueldo, instrucción, etc., están relacionados directamente con la rotación de personal. Por lo tanto, de acuerdo con Ballón Soto (2022) si se mejoran los procesos para reclutar talento, la rotación de los colaboradores disminuirá. En consecuencia, estos resultados coinciden con lo que plantea la teoría del Intercambio social, al sostener que cada persona responde a sus intereses propios y por lo que va a recibir a cambio, en ese sentido los trabajadores que no perciben preocupación, interés por parte de la organización brindando mejoras o beneficios para con ellos, no se van a sentir comprometidos con su labor ya que percibirán que su trabajo no está siendo valorado ni están siendo retribuidos por ello, siendo así este un referente para una posible desvinculación. Otra teoría que guarda similitud con los resultados obtenidos, es la teoría de las expectativas, dado que uno de los causantes de la desvinculación laboral es el incumplimiento en cuanto a la valoración al trabajo, las políticas salariales, política de prestaciones y de recursos humanos que van a estar sujetos a los resultados que estos obtengan en base a su esfuerzo, y que al no ser reconocido y recompensado va a determinar si permanece en la empresa u opta por otra organización que cumpla con sus expectativas. Estos resultados se relacionan también con la Teoría de las necesidades de Maslow, al sostener que el ser humano por naturaleza se encuentra en un escalamiento constante de necesidades, que tiene que suplir para poder lograr una vida gratificante. En tal sentido, un mecanismo para cubrir esas necesidades es el trabajo, y cuando este no logra abarcar las mismas, se opta por otras opciones labores que permitan escalar en la pirámide y poder cubrir las necesidades primarias y más aún las secundarias que tiene que ver con lo social, la estima y la autorrealización.

En concordancia con el tercer objetivo específico, se identificaron las siguientes estrategias de EX que inciden en la reducción de la RP del salón de belleza, tales como: Diagnóstico real, employee route, sesiones personalizadas, medición de la voz del empleado (VoE), asignación de responsabilidades. Por consiguiente, desde la perspectiva de Alcoba y Mora (2022), las estrategias del EX se ajustan a reconocer el contexto, entender las expectativas de los empleados, implementar un sistema de medición, identificar arquetipos y diseñar el viaje del empleado a través del employee Journey, por lo cual, para poder realizar una implementación efectiva del mismo, se requieren ciertas estrategias

que permitan garantizar toda la estructura organizacional, así como tener un acercamiento real, asertivo y directo con el personal, para que de manera conjunta se puedan recepcionar las falencias y trabajarlas a través de un plan estratégico que permita no solo medir los resultados sino también realizar una autoevaluación (Romero, 2021). Del mismo modo, la teoría del desarrollo organizacional (DO), guarda relación con los resultados, ya que busca encontrar las condiciones idóneas con el fin de mejorar el clima laboral, centrándose en el potencial de sus colaboradores, tomando en cuenta sus emociones, percepciones y expectativas para poder identificar las falencias y así crear estrategias que permitan brindar la mejor experiencia al empleado obteniendo y asegurando el mejor talento en la empresa.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe correlación inversa significativa de grado moderado entre el employee experience y la rotación de personal, dado que el p-valor fue menor al 0.05; además el Rho fue de -, 644, lo cual significó que, ante un mayor desarrollo del EX, la rotación de personal será menor.
2. Se concluye que existe relación significativa entre las dimensiones del employee experience con la rotación de personal del salón de belleza María Bonita de la ciudad de Chiclayo; entorno físico ($p=0.00 < 0.05$), $Rho = -,521$; entorno tecnológico ($p=0.00 < 0.05$), $Rho = -,565$; entorno cultural ($p=0.00 < 0.05$), $Rho = -, 651$; lo cual significó que los entornos si impactan en la disminución de la rotación de personal.
3. Se concluye que las causas principales de la rotación del personal del salón de belleza María Bonita de la ciudad de Chiclayo responden a factores externos como oportunidades laborales, la coyuntura económica inestable, la oferta y demanda; y a factores internos como la política de prestaciones, la política salarial y condiciones ambientales de trabajo.
4. Se concluye que las principales estrategias de employee experience para reducir la rotación de las colaboradoras de un salón de belleza de la ciudad de Chiclayo, son el diagnóstico real, employee route, sesiones personalizadas, medición de la voz del empleado (VoE), asignación de responsabilidades.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los líderes organizacionales, prestar atención a las capacidades, experiencias y sugerencias de su personal, para que en base a ello se puedan construir y desarrollar experiencias únicas que a su vez promuevan el compromiso e identidad de su personal.
2. Se recomienda a los empleadores promover y procurar un entorno físico en donde exista el respeto mutuo entre todo el personal; y se respete el juicio de cada uno. Además, se recomienda proveer de elementos tecnológicos operativos que garanticen la producción de su personal.
3. Se recomienda a los empleadores del salón de belleza María Bonita, prestar mayor atención a los factores internos que pueden inducir a la rotación del personal, ello con la finalidad de motivarlos y garantizar su permanencia. Así también estar atentos a los factores externos, con el fin de atenuar la influencia o nivel de atracción del talento humano que pertenece a la organización.
4. Se recomienda, tener en un plan de acción que contenga las estrategias idóneas, con el fin de implementar el employee experience de manera global en la organización, empezando por el diagnóstico real, hasta métricas con el fin de aumentar el compromiso.

REFERENCIAS

- Ahire, M. y Sinha V. (2022). After-COVID era: Workplace 4.0 as the new revolution of employee experience. *Cardiometry*, (23), 272-282. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/fullrecord/WOS:000859993800031>
- Alcoba, J. y Mora, L. (2022). *Cómo construir la experiencia de empleado: Claves para lograr compromiso con la organización*. Almuzara. <https://www.amazon.es/C%C3%B3mo-construir-experiencia-empleado-organizaci%C3%B3n/dp/8411131006X>
- Alvarado, D., Rodríguez, S., Sagastegui, J. (2021). La satisfacción y su relación con la rotación de personal de la empresa Corporación Sánchez-Trujillo 2021. *Actas de la Multiconferencia Internacional LACCEI para Ingeniería, Educación y Tecnología*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85150710953&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=rotaci%C3%B3n+de+personal&sid=66cfd149dfb63bad5b9c2dc3eb37f432&sot=b&sdt=b&sl=35&s=TITLE-ABS-KEY%28rotaci%C3%B3n+de+personal%29&relpos=1&citeCnt=0&searchTerm=>
- Álvarez, D. (2020). *Rotación de personal, ¿Qué es y cómo combatirla?* Plaza y Valdés. https://www.academia.edu/45081053/Rotaci%C3%B3n_de_personal_Qu%C3%A9_es_y_c%C3%B3mo_combatirla
- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis. Guía para la elaboración. (Primera edición digital ed.). Biblioteca Nacional del Perú. Obtenido de https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Arispe, C., Yangall, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>

- Arrobas Arteaga, M. (2022). *Experiencia del empleado y rendimiento laboral de los trabajadores del Grupo JH &.* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95881/Arrobas_AME-SD.pdf?sequence=10&isAllowed=y
- Ashish, M., Pawan, B., Hrishi, M. y Srikanth, N. (2023). Employee experience -the missing link for engaging employees: Insights from an MNE's AI-based HR ecosystem. *Human Resource Management*, 33 (1), 97 – 115.
<https://www.webofscience.com/wos/woscc/fullrecord/WOS:000827795400001>
- Ballón Soto, L. (2022). *Selección de personal y relación con la rotación de colaboradores operarios. Empresa constructora G&R de Trujillo 2021.* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85516/Ball%b3n_SLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bancayan Zegarra, R. (2022). *Rotación de Personal y Gestión de Control Interno en una institución financiera de Lima Este – 2021.* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78320/Bancayan_ZRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cardozo, A. (2021). El enfoque RRHH 4.0. ¿Está cambiando finalmente la función recursos humanos? *Revista de Investigación latinoamericana en competitividad organizacional RILCO*, 3(9), 114 – 147.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7879454>
- Chávez Somoza, O. (2023). *La Satisfacción Laboral y la Rotación del Personal de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Distrito de Jesús María-2022.* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112060/Chavez_SOD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cherres Gamboa, N. (2020). *Programa de incentivos laborales para la reducción de la intención de rotación de los colaboradores de una empresa de recursos*

humanos de la ciudad de Chiclayo. [Tesis de Maestría, Universidad Señor de Sipán]. Archivo digital.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9166/Cherres%20Gamboa%20Noelia%20Gasdaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones (10° ed.)*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
https://biblioteca.cunef.edu/gestion/catalogo/index.php?lvl=notice_display&iid=48476

Chiavenato, I. (2020). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones (10° ed.)*. <https://www.amazon.es/ADMINISTRACION-RECURSOS-HUMANOS-Idalberto-Chiavenato/dp/1456263161>

Cisneros, T. y Lazo, D. (2022). *Factores asociados a la rotación de personal de Mibanco en la ciudad de Huancayo, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Continental]. Archivo digital.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12076/2/IV_PG_MRHGO_TE_Cisneros_Lazo_2022.pdf

Código de Ética en Investigación (2020). Resolución de consejo universitario N°760. Universidad César Vallejo. Oficio N°0272.
<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/RCUN%C2%B00340-2021-UCV-Aprueba-Modificacion-Codigo-Etica-en-Investigacion.pdf>

Contreras-Cruz, A., Kirbac, A., Dennett, C. y Tugrul, U. (2023). Human-centered design as a tool to improve employee experience: The case of a US plant-based food manufacturer. *Technology in Society*, 73.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160791X23000532>

Díaz Gamboa, S. (2022, octubre 25). ¿Por qué las empresas ahora experimentan una repetitiva rotación de personal? *La República*.
<https://www.larepublica.co/alta-gerencia/por-que-las-empresas-ahora-experimentan-una-repetitiva-rotacion-de-personal-3475693>

- Freitas, A., Lacerda, F., Santos, E., Alvarenga, M. y Bizarrias, F. (2022). Human resources policies, learning, and turnover intention in organizations. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 23(4), 2 - 31. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=195473057003>
- Galia, P. (2021). Government Agencies Need to Improve the Employee Experience. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/viewarticle/render>
- García Peña, A. (2021). Employee Experience: de experiencia del cliente (CX) a experiencia del empleado (EX). *Gestión*. <https://gestion.pe/blog/innovar-o-ser-cambiado/2021/09/employee-experience.html/?ref=gesr>
- Hayes, M., Chumney, F., Buckingham, M. (2020). Global Workplace Study 2020 Full Research Report. Research Institute. https://www.adpri.org/wp-content/uploads/2020/09/R0130_0920_v3_GWS_ResearchReport.pdf
- Hernández – Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Interamericana Editores. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hristova. S. (2021). The company culture impact on staff turnover in the manufacturing industry in Bulgaria, *Journal of Chemical Technology and Metallurgy*, 56(6), 1313 - 1320. https://journal.uctm.edu/node/j2021-6/24_21-91p1313-1320.pdf
- Infomercado (2021). Peluquerías y salones de belleza en profunda crisis: “150 mil personas han perdido su trabajo”. *Infomercado* <https://infomercado.pe/peluquerias-y-salones-de-belleza-en-absoluta-crisis-150-mil-personas-han-perdido-su-trabajo/>
- Itam, U. y Ghosh, N. (2020). Employee Experience Management: A New Paradigm Shift in HR Thinking. *International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals*. 11 (2), 39 – 49. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/fullrecord/WOS:000514810800003>

- Langle, F., Méndez, O., y Sánchez, J. (2021). Factores predictores del índice de rotación de personal: el caso de una empresa maquiladora en Reynosa. *Análisis Económico*, XXXVI (93), 119-140. <https://www.redalyc.org/journal/413/41370425008/41370425008.pdf>
- Langle, M., Méndez, O., Sánchez, J. (2021). Factores predictores del índice de rotación de personal: el caso de una empresa maquiladora en Reynosa. *Análisis Económico*, XXXVI (93), 119-140. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ane/v36n93/2448-6655-ane-36-93-119.pdf>
- Loaiza Mori, E. (2020). “*La Rotación de Personal para la Imagen Institucional de la Caja Paita en la Región Lambayeque*”. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48088#:~:text=Se%20concluy%C3%B3%20que%20la%20imagen,la%20que%20representamos%20sea%20muy>
- López Salazar, R. (2022). *Satisfacción laboral y su impacto en la intención de rotación de los colaboradores del área de ventas en una empresa de acabados, Chiclayo 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]. Archivo digital. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5665/1/TM_LopezSalazarRicardo.pdf
- Márquez, A., Villegas, F., Moreira, J. y Gaibor, A. (2021). Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del cantón Milagro. *Revista Conrado*, 17(80), 371 - 381. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n80/1990-8644-rc-17-80-371.pdf>
- Matos, F., Contreras, F. y Olaya, J. (2020). Estadística Descriptiva y Probabilidad Para las Ciencias de la Información con el uso del SPSS. ASOCIACIÓN DE BIBLIOTECÓLOGOS DEL PERÚ (1ra. Ed.). <http://eprints.rclis.org/40470/1/ESTADISTICA%20DESCRIPTIVA.pdf>
- Medeiros, T., Veloso, V., Diogenes, E., Evangelista, T., Magalhaes, H, Cunha, H. (2019). Hierarquia das Necessidades de Maslow: Validação de um Instrumento. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 39, 1 – 13.

<https://www.scielo.br/j/pcp/a/X4Cm9CPhzCCSxzGfZ9TBVzh/?format=pdf&lang=pt>

- Merchán, A. y Vera, A. (2022). Teorías de motivación y su relación en el ámbito laboral. *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, 10(2), 81 – 86
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8625447>
- Monterrubio, C., Sosa-Ferreira, A. y Osorio-García, M. (2018). Impactos del turismo residencial percibidos por la población local: una aproximación cualitativa desde la teoría del intercambio social. *Revista LiminaR. Estudios Sociales y Humanísticos*, 16(1), 103-118.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/liminar/v16n1/2007-8900-liminar-16-01-103.pdf>
- Morales-Rojas, G., Uchida-Ore, K., Sotelo, F. y Rojas, J. (2021). Sistema de Procesos de Gestión Humana para Mejorar los Predictores de Rotación de Personal en PYMES Dedicadas al Sector Servicios. *Human Interaction, Emerging Technologies and Future Systems*, 319, 1227–1234.
https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-85540-6_157#citeas
- Morgan, J. (2017). *Employee Experience Advantage [ventaja de la experiencia del empleado]*. Editorial John Wiley & Sons. <https://libxerfira7vzqmalwgymhzzayu.booksc.me/book/3487407/93ec8b>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (5a. ed.). Ediciones de la U.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Orozco, E., De la Hoz-Toscano, M., Cortiz L., Gatica, G., Vargas, X., Coronado-Hernández, J. y Silva, J. (2020). Factors of Staff Turnover in Textile Businesses in Colombia. En V. Singh, V. Asari, S. Kumar, R. Patel. (Eds). *Computational Methods and Data Engineering. Advances in Intelligent Systems and Computing*. (pp 479–487).
https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-15-6876-3_37

- Ortiz – Gutiérrez, M., Galindo – Henao, A., Valbuena- Rodríguez, P., Clavijo- Peña, A. y Duarte – Leguizamo, J. (2021). Teoría del desarrollo organizacional: Ineficiencia laboral y organizativa. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 14(14), 25–42. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/profundidad/article/view/3162/3523>
- Paredes Niz, A. (2020). *Factores que intervienen en ausentismo y rotación del personal que labora en Call Centers de Barranquilla*. [Tesis De Maestría, Universidad de la Costa]. Archivo digital. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/71112/FACTORES%20QUE%20INTERVIENEN%20EN%20AUSENTISMO%20Y%20ROTACION%20DEL%20PERSONAL%20QUE%20LABORAN%20EN%20CALL%20CENTERS%20DE%20BARRANQUILLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paredes-Pérez, M.A.J., Palomino-Crispín, A.E., Cárdenas-Tapia, V.R. Gonzales-Peralta, C.F. y Aliaga-Balbin, H. (2022). Experiencia subjetiva del empleado en colaboradores de establecimientos hoteleros de la región Junín. *Gaceta Científica*, 8(1), 37-43. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1412/1304>
- Peluquerías y salones de belleza en profunda crisis: «150 mil personas han perdido su trabajo». (2021, marzo 30). Infomercado. <https://infomercado.pe/peluquerias-y-salones-de-belleza-en-absoluta-crisis-150-mil-personas-han-perdido-su-trabajo/>
- Piña Tuesta, M. (2022). *Employee experience y la productividad de los colaboradores de la Industria Maderera El Huayruro SAC, Piura 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85370/Pi%c3%b1a_TMS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Purbasari, T. y Abadi, F. (2022). The influence of Organizational Culture, Leadership Style on Employee Experience has an Impact on Retention. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5 (1), 313 – 325. https://www.researchgate.net/publication/360444624_THE_INFLUENCE_O

F_ORGANIZATIONAL_CULTURE_LEADERSHIP_STYLE_ON_EMPLOYEE_EXPERIENCE_HAS_AN_IMPACT_ON_RETENTION

- Quevedo Espinosa, N. (2020). *Factores de rotación de personal en empresas del sector retail Moda – Cueros Vélez (Regional Bogotá)*. [Tesis De Maestría, Universidad Externado de Colombia]. Archivo Digital. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/CO_147c721ae2192979354cfe9ac9953cbe
- Ríos, M. (2022, agosto 3). Áreas con mayor rotación laboral, ¿qué valoran más los talentos peruanos? *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/areas-con-mayor-rotacion-laboral-que-valoran-mas-los-talentos-dentro-de-una-empresa-sueldos-en-peru-profesionales-peruanos-career-partners-peru-noticia/>
- Romero, M. (2021). *Happy Employee Experience [Feliz experiencia de empleado]*. Ediciones Urano. <https://www.argentinabooks.com.ar/ebook/0531088/happy-employee-experience>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Vicerrectorado de investigación de la Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Trujillo, A., Tuesta, J., Viena, M., y Coronado L. (2021). Endomarketing: Strategy to reduce the turnover of millennial personnel in Mexican organizations. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII (4), 267-282. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85120998904&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=rotaci%3b3n+de+personal&sid=66cfd149dfb63bad5b9c2dc3eb37f432&sot=b&sdt=b&sl=35&s=TITLE-ABS-KEY%28rotaci%3b3n+de+personal%29&relpos=3&citeCnt=0&searchTerm=>
- Tucker, E. (2020), "Impulsar el compromiso con la experiencia del empleado", *Revisión estratégica de recursos humanos*, 19 (4), 183-187.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/SHR-03-2020-0023/full/html>

- Vásquez-Robles, F., Napán, A. y Miranda-Tejedo, N. (2022). Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center teleatento del Perú, Lima 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(2), 29-42. <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v9n2/2409-8752-ucsa-9-02-29.pdf>
- Wynen, J., Van Dooren, W., Matijis, J. y Deschamps, C. (2018). Vincular la rotación con el desempeño organizacional: el papel de la conformidad del proceso. *Public Management Review*, 21(5), 669-685. DOI: 10.1080/14719037.2018.1503704
- Xiehong-fuy y Jingru Ma (2022). Employees' peak experience at work: Understanding the triggers and impacts. *Frontiers in Psychology*. (13). <https://www.webofscience.com/wos/woscc/fullrecord/WOS:000879449700001>
- Zaballa, P., El Assafiri, Y., Medina, Y., Nogueira, D., y Medina, A. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*. 8(1), 29 - 41. <http://scielo.iics.una.py/pdf/academo/v8n1/2414-8938-academo-8-01-29.pdf>

ANEXOS

Tabla 8

Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Employee Experience	Morgan (2017), sostiene que el employee experience es el empalme de lo que diseña la organización y las expectativas del colaborador, con el fin de que los empleados lo perciban desde su óptica y no desde la óptica de la empresa.	Morgan (2017), manifiesta que el employee experience se ajusta a tres entornos esenciales (físico, tecnológico y cultura), que tienen un impacto lineal en la percepción del empleado en	Entorno físico	Visitas	1	Nominal
				Flexibilidad	2	
				Valores	3	
				Espacios múltiples	4	
			Entorno Tecnológico	Disponibilidad	5	Nominal
				Necesidades	6	
				Tecnología de grado	7	
				Reputación	8	
			Entorno Cultural	Valoración	9	Nominal
				Propósito	10	
				Equipo	11	
				Diversidad	12	

Rotación del personal	Chiavenato (2019), manifiestan que la rotación de personal es el dinamismo o fluctuación existente entre el o los colaboradores y el centro de labores ocasionado, convirtiéndose en un arma de doble filo.	relación a su experiencia.		Referente	13		
				Aprendizaje	14		
		Chiavenato (2019), manifiestan que la rotación de personal es el dinamismo o fluctuación existente entre el o los colaboradores y el centro de labores ocasionado, convirtiéndose en un arma de doble filo.	Chiavenato (2019), considera que las causas fehacientes de la rotación del personal están determinadas por factores tanto externos como internos, que intervienen en la desvinculación o el quiebre de la relación laboral.	Factores externos	Oferta	15 y 16	
					Demanda	17	
					Coyuntura económica	18	Nominal
					Oportunidades de empleo	19	
					Política salarial	20	
					Política de prestaciones	21	
				Factores internos	Oportunidad de programas	22 y 23	Nominal
					Condiciones ambientales de trabajo	24 y 25	
			Política de RH	26 y 27			

Nota: Elaboración propia

Tabla 9

Instrumento de recolección concerniente a la variable Employee experience

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimada Colaboradora

Esta es una investigación llevada a cabo en la Universidad César Vallejo; Escuela Profesional de Administración; los datos recopilados serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por lo tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre el employee experience con la rotación del personal del salón de belleza María Bonita de la ciudad de Chiclayo. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

CUESTIONARIO

Variable independiente: Employee Experience

Valores de escala

Dimensión: Entorno Físico

1 2 3 4 5

P1 Las visitas de familiares y amigos en su centro de labores, fortalece su vínculo laboral con la empresa.

P2 El horario de trabajo le permite balancear su vida personal y profesional.

P3 Durante sus actividades diarias demuestra los valores institucionales en los que se rige la empresa

P4 Se siente cómodo y seguro en las instalaciones que le brinda la empresa.

Dimensión: Tecnología

P5 La tecnología y los aparatos electrónicos como computadoras, están disponibles para todos los miembros de la organización en cualquier momento.

P6 La tecnología e implementos de trabajo que brinda la empresa se ajusta a sus necesidades y funciones.

P7 La empresa les brinda herramientas tecnológicas que les permiten desarrollar sus actividades de forma fácil y rápida.

Dimensión: Entorno Cultural

P8 Considera usted que la imagen y reputación de la empresa es percibida positivamente

P9 Siente que sus jefes aprecian y valoran su esfuerzo diario

P10 El aporte de su trabajo contribuye con el propósito de la empresa “resaltar la belleza de las mujeres chiclayanas”

P11 Considera usted que la empresa le transmite la sensación de pertenencia a un equipo de trabajo

P12 La empresa sigue una política de diversidad e inclusión

P13 Considera usted que María Bonita es un buen referente como oportunidad laboral

P14 Las actividades que realiza en María Bonita contribuyen con su aprendizaje continuo.

Nota: Elaboración propia

Tabla 10

Instrumento de recolección concerniente a la variable Rotación de personal

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimada Colaboradora

Esta es una investigación llevada a cabo en la Universidad César Vallejo; Escuela Profesional de Administración; los datos recopilados serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por lo tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre el employee experience con la rotación del personal del salón de belleza María Bonita de la ciudad de Chiclayo. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

CUESTIONARIO

Variable dependiente: Rotación de personal

Valores de escala

Dimensión: Fenómenos externos

1 2 3 4 5

- P1 Le han ofrecido una mejor oportunidad de trabajo.
- P2 Revisa o está al pendiente de las ofertas laborales que se presentan en otras empresas.
- P3 La alta oferta de profesionales en su rubro le impide buscar una mejor opción laboral.
- P4 Dada la coyuntura económica actual, siente que María Bonita es su mejor opción de trabajo.
- P5 Las oportunidades de empleo existentes en el mercado responden a sus expectativas laborales.

Dimensión: Fenómenos Internos

- P6 Se siente conforme con la remuneración y bonos que percibe por las labores que desempeña.
-

-
- P7 La empresa cumple con todos los beneficios que se exigen por ley.
- P8 Recibe capacitaciones que le permiten desarrollarse en el puesto que desempeña.
- P9 Considera usted, que la empresa en la que labora le permite construir una línea de carrera.
- P10 La apariencia de las instalaciones es un factor clave de permanencia en su trabajo.
- P11 Usted cuenta con recursos materiales suficientes y en buen estado para llevar a cabo su trabajo.
- P12 Siente que la empresa María bonita se preocupa por su bienestar profesional y personal.
- P13 Siente que los procesos establecidos por la empresa le permiten desarrollar sus funciones eficientemente.
-

Nota: Elaboración propia

Anexo 1.

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: El employee experience y su relación con la rotación del personal del salón de belleza María Bonita

Investigador principal:

- Vega Fernández Carolina Angiely
- Farro Zapata Liseth

Asesor: Mg. Chávez Rivas, Patricia Ivonne

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: **El employee experience y su relación con la rotación del personal del salón de belleza María Bonita**, cuyo propósito es **Determinar la relación entre el employee experience con la rotación del personal del salón de belleza María Bonita de la ciudad de Chiclayo**. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad (y de ser el caso agregar el permiso de la institución **“SALÓN DE BELLEZA MARÍA BONITA”** si ha autorizado explícitamente el uso del nombre en anexo 2).

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 15 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: Se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra

índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se

requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Mg. Chávez Rivas, Patricia Ivonne, al correo electrónico: crivaspi.@ucvvirtual.edu.pe o con el Comité de Ética de administracion.cix@ucv.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

Anexo 2.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20603221606
María Bonita Salón y Spa	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Johnny Adrián Ramos Colichòn	DNI: 46795301

Consentimiento:


De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
El employee experience y su relación con la rotación del personal del salón de belleza María Bonita	
Nombre del Programa Académico:	
ADMINISTRACIÓN	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
<ul style="list-style-type: none">Vega Fernández Carolina AngielyFarro Zapata Liseth	<ul style="list-style-type: none">7406390248383111

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma y sello: _____



Johnny Adrián Ramos Colichòn
REPRESENTANTE LEGAL - GERENTE
DNI: 46795301

(Johnny Adrián Ramos Colichòn)

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 3.

FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: **El employee experience y su relación con la rotación del personal del salón de belleza María Bonita**

Autor/es:

- Vega Fernández Carolina Angiely

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de organizaciones

Coautores del proyecto: Farro Zapata Liseth

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Chiclayo, Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el anexo 1 del consentimiento informado.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente

Dr. Jorge Alberto Vargas Merino
Vicepresidente

Dr. Miguel Bardales Cárdenas
Vocal 1

Mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleon
Vocal 2

Anexo 4.

DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado **“El employee experience y su relación con la rotación del personal del salón de belleza María Bonita”**, presentado por los autores: **Farro Zapata Liseth y Vega Fernández Carolina Angiely** ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable¹ (X) observado () desfavorable ().

....., de de 2022

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Escuela Profesional de Administración

¹ El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.

Tabla 11*Tabla de Validaciones - Instrumento Employee experience*

EXPERTO	PONDERADO	NIVEL
Mtr. Rolando Juan José Salazar Ormeño	4	ALTO
Mgtr. Norberto Cisneros Ávila	4	ALTO
MBA. Erick Alfredo Gamarra Vera	4	ALTO

Nota: Juicio de expertos**Tabla 12***Tabla de Validaciones - Instrumento Rotación de personal*

EXPERTO	PONDERADO	NIVEL
Mtr. Rolando Juan José Salazar Ormeño	4	ALTO
Mgtr. Norberto Cisneros Ávila	4	ALTO
MBA. Erick Alfredo Gamarra Vera	4	ALTO

Nota: Juicio de expertos

Anexo 5:

Matriz Evaluación por juicio de expertos, a cargo del Mgtr. Norberto Cisneros Ávila



Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El employee experience y su relación con la rotación de personal". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre y Apellidos del juez:	Norberto Cisneros Avila	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Sistemas y Administrativas	
Institución donde labora:	UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en ordinal
Autor(es):	Ferre Zapata, Liseth Vega Fernández, Carolina Angiely
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Chiclayo
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 04 dimensiones, de 14 indicadores y 14 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 02 dimensiones, de 09 indicadores y 13 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Employee experience
Morgan (2017), sostiene que el employee experience es el empalme de lo que diseña la organización y las expectativas del colaborador, con el fin de que los empleados lo perciban desde su óptica y no desde la óptica de la empresa.
- **Variable 2:** Rotación de personal
Chiavenato (2019), manifiestan que la rotación de personal es el dinamismo o fluctuación existente entre el o los colaboradores y el centro de labores ocasionado, convirtiéndose en un ama de doble filo.

Variable	Dimensiones	Definición
Employee Experience	Entorno físico, tecnología y entorno cultural.	Morjan (2017), sostiene que el employee experience es el empalme de lo que diseña la organización y las expectativas del colaborador, con el fin de que los empleados lo perciban desde su óptica y no desde la óptica de la empresa.
Rotación de Personal	Fenómenos externos y fenómenos internos.	Chaverato (2019), manifiestan que la rotación de personal es el dinamismo o fluctuación existente entre el o los colaboradores y el centro de labores ocasionado, convirtiéndose en un arma de doble filo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "El employee experience y su relación con la rotación de personal" elaborado por Farro Zapata Liseth y Vega Fernández Carolina en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Employee Experience

- Primera dimensión: Entorno Físico

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Visitas	1	3	4	4	
Flexibilidad	2	4	4	4	
Valores	3	3	4	4	
Espacios múltiples	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Tecnología

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Disponibilidad	5	4	4	4	
Necesidades	6	4	4	4	
Tecnología de grado	7	4	4	4	

- Tercera dimensión: Entorno Cultural

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reputación	8	4	4	4	
Valoración	9	3	4	4	
Propósito	10	4	4	4	
Equipo	11	3	4	4	
Diversidad	12	3	4	4	
Referente	13	3	4	4	
Aprendizaje	14	4	4	4	

Variable del instrumento: Rotación de Personal

- Primera dimensión: Fenómenos externos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Oferta	1 y 2	4	4	4	
Demanda	3	4	4	4	
Coyuntura económica	4	4	4	4	
Oportunidades de empleo	5	3	4	4	

- Segunda dimensión: Fenómenos internos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Política salarial	6	3	4	4	
Política de prestaciones	7	3	4	4	
Oportunidad de programas	8 y 9	4	4	4	
Condiciones ambientales de trabajo	10 y 11	3	4	4	
Política de RH	12 y 13	3	4	4	



(Mg. Norberto Cisneros Avila)
DNI N° 41130838

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1987), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 **expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 **expertos** brindan una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liakkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <http://www.revistasosacion.com/ver/2017/01/04/2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 6:

Matriz Evaluación por juicio de expertos, a cargo del Mtr. Rolando Juan José Salazar Ormeño



Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El employee experience y su relación con la rotación de personal". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre y Apellidos del juez:	Rolando Juan José Salazar Ormeño	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Cínica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	7	
Institución donde labora:	EMPRESA MARITIMA B&M SAC/ I.E.S.T.P. HERMANOS GARCAMO	
Tiempo de experiencia profesional al área:	2 a 4 años (x)	
	Más de 5 años ()	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Questionario en ordinal
Autor(es):	Ferre Zapata, Liseth Vega Fernández, Carolina Angley
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Chilayo
Significación:	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none">La primera variable contiene 04 dimensiones, de 14 indicadores y 14 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.La segunda variable contiene 02 dimensiones, de 09 indicadores y 13 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- Variable 1: Employee experience
Morgan (2017), sostiene que el employee experience es el empalme de lo que desea la organización y las expectativas del colaborador, con el fin de que los empleados lo perciban desde su óptica y no desde la óptica de la empresa.
- Variable 2: Rotación de personal
Chiavenato (2019), manifiestan que la rotación de personal es el dinamismo o fluctuación existente entre el o los colaboradores y el centro de labores ocasionado, convirtiéndose en un arma de doble filo.



Variable	Dimensiones	Definición
Employee Experience	Entorno físico, tecnología y entorno cultural.	Morgan (2017), sostiene que el employee experience es el conjunto de lo que disenta la organización y las expectativas del colaborador, con el fin de que los empleados lo perciban desde su óptica y no desde la óptica de la empresa.
Rotación de Personal	Fenómenos externos y fenómenos internos.	Chirivato (2019), manifiestan que la rotación de personal es el dinamismo o fluctuación existente entre el o los colaboradores y el centro de labores ocasionado, convirtiéndose en un arma de doble filo.

5. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "El employee experience y su relación con la rotación de personal" elaborado por Fierro Zapata Liseth y Vega Fernández Carolina en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del Instrumento: Employee Experience

- Primera dimensión: Entorno Físico

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Visitas	1	3	4	4	
Flexibilidad	2	4	4	4	
Valores	3	3	3	3	
Espacios múltiples	4	4	4	3	

- Segunda dimensión: Tecnología

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Disponibilidad	5	4	3	3	
Necesidades	6	4	3	4	
Tecnología de grado	7	4	4	3	

- Tercera dimensión: Entorno Cultural

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reputación	8	4	4	4	
Valoración	9	3	3	3	
Propósito	10	4	4	3	
Equipo	11	4	3	3	
Diversidad	12	3	4	4	
Referente	13	4	4	4	
Aprendizaje	14	3	4	4	

Variable del Instrumento: Rotación de Personal

- Primera dimensión: Fenómenos externos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Oferta	1 y 2	3	4	3	
Demanda	3	4	4	3	
Coyuntura económica	4	4	4	4	
Oportunidades de empleo	5	4	3	4	

• Segunda dimensión: Fenómenos Internos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Política salarial	6	3	3	4	
Política de prestaciones	7	4	3	3	
Oportunidad de programas	8 y 9	4	4	4	
Condiciones ambientales de trabajo	10 y 11	4	4	4	
Política de RH	12 y 13	4	4	4	



Mtr. Rolando Juan José Salazar Ormeño
DNI N°48094591

Pd.: el presente formato debe tomarse en cuenta:

Willaze y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Oseré y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkala et al. (2003) mencionan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkainen, 1995, citados en Hyrkala et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaspepika.com/doi/10.17082/2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 6:

Matriz Evaluación por juicio de expertos, a cargo del MB Erick Alfredo Gamarra Vera



Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El employee experience y su relación con la rotación de personal". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre y Apellido del juez:	Erick Alfredo Gamarra Vera	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente Universitario	
Institución donde labora:	UCV / UTP / UPSJB	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en ordinal
Autor(es):	Fernando Zapata, Liseth Vega Fernández, Carolina Angeliy
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Chiclayo
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 04 dimensiones, de 14 indicadores y 14 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 02 dimensiones, de 09 indicadores y 13 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- Variable 1: Employee experience
Morgan (2017), sostiene que el employee experience es el impulso de lo que diseña la organización y las expectativas del colaborador, con el fin de que los empleados lo perciban desde su óptica y no desde la óptica de la empresa.
- Variable 2: Rotación de personal
Chirvanato (2019), manifiesta que la rotación de personal es el dinamismo o fluctuación existente entre el o los colaboradores y el centro de labores ocasionado, convirtiéndose en un arma de doble filo.

Variable	Dimensiones	Definición
Employee Experience	Entorno físico, tecnología y entorno cultural.	Morgan (2017), sostiene que el employee experience es el conjunto de lo que afecta la organización y las expectativas del colaborador, con el fin de que los empleados lo perciban desde su óptica y no desde la óptica de la empresa.
Rotación de Personal	Fenómenos externos y fenómenos internos.	Chiavenato (2019), manifiesta que la rotación de personal es el dinamismo o fluctuación existente entre el o los colaboradores y el centro de labores ocasionado, como iniciándose en un arma de doble filo.

5. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "El employee experience y su relación con la rotación de personal" elaborado por Ferro Zapata Liseth y Vega Fernández Carolina en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitarlos brinde sus observaciones que considere pertinentes

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del Instrumento: Employee Experience

• Primera dimensión: Entorno Físico

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherenola	Relevanola	Observaciones
Visitas	1	4	4	4	Ninguna
Flexibilidad	2	4	4	4	Ninguna
Valores	3	4	4	4	Ninguna
Espacios múltiples	4	4	4	4	Ninguna

• Segunda dimensión: Tecnología

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherenola	Relevanola	Observaciones
Disponibilidad	5	3	4	4	P5 se podría especificar que aparatos son en la pregunta para facilitar su comprensión
Necesidades	6	4	4	4	Ninguna
Tecnología de grado	7	4	4	4	Ninguna

• Tercera dimensión: Entorno Cultural

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherenola	Relevanola	Observaciones
Reputación	8	4	4	4	Ninguna
Valoración	9	4	4	4	Ninguna
Propósito	10	4	4	4	Ninguna
Equipo	11	4	4	4	Ninguna
Diversidad	12	3	4	4	P12 agregar el pronombre "una"
Referente	13	4	4	4	Ninguna
Aprendizaje	14	4	4	4	Ninguna

Variable del Instrumento: Rotación de Personal

• Primera dimensión: Fenómenos externos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherenola	Relevanola	Observaciones
Oferta	1 y 2	3	4	4	P1: yo quitaría "de la que tiene ahorita" es un diminutivo.
Demanda	3	2	3	4	P3: entiendo que la alta demanda no impediría, al contrario, favorecería poder buscar una mejor opción laboral.

Coyuntura económica	4	4	4	4	Ninguna
Oportunidades de empleo	5	4	4	4	Ninguna

• Segunda dimensión: Fenómenos Internos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Política salarial	6	4	4	4	Ninguna
Política de prestaciones	7	3	4	4	P7: quitaría "todos los meses" y añadiría la palabra "cumple"
Oportunidad de programas	8 y 9	4	4	4	Ninguna
Condiciones ambientales de trabajo	10 y 11	4	4	4	P11: especificaría a que RR materiales se refiere la pregunta
Política de RH	12 y 13	3	4	4	P12: cambiar "si" por "su"



Mg. Erick Alfredo Gamara Vera
DNI N° 42533800

Pd: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Perrelli (2003), mencionan que se existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 3 hasta 30 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarían una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 85 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voratainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.researchgate.net/publication/301713177/figure/fig/1/figure-pdf/3017-35.pdf> entre otra bibliografía.

Tabla 13

Alfa de Cronbach Variable Employee experience

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	14

Nota: Elaboración estadística SPSS

Tabla 14

Alfa de Cronbach Variable Rotación de personal

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	13

Nota: Elaboración estadística SPSS

Tabla 15

Estadísticos descriptivos

		Estadístico	Error estándar	
Employee Experience	Media	51,81	2,010	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	47,75	
		Límite superior	55,87	
	Media recortada al 5%	52,34		
	Mediana	51,00		
	Varianza	169,768		
	Desviación estándar	13,029		
	Mínimo	25		
	Máximo	69		
	Rango	44		
	Rango intercuartil	20		
	Asimetría	-,416	,365	
	Curtosis	-,718	,717	
	Media	13,74	,570	
Entorno Físico	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	12,59	
		Límite superior	14,89	
	Media recortada al 5%	13,76		
	Mediana	13,50		
	Varianza	13,661		
	Desviación estándar	3,696		
	Mínimo	7		
	Máximo	20		
	Rango	13		
	Rango intercuartil	6		

	Asimetría	,108	,365
	Curtosis	-,839	,717
	Media	10,88	,527
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	9,82
		Límite superior	11,95
	Media recortada al 5%	10,98	
	Mediana	12,00	
Entorno Tecnológico	Varianza	11,668	
	Desviación estándar	3,416	
	Mínimo	5	
	Máximo	15	
	Rango	10	
	Rango intercuartil	6	
	Asimetría	-,356	,365
	Curtosis	-1,270	,717
	Media	27,19	1,116
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	24,94
		Límite superior	29,44
	Media recortada al 5%	27,60	
	Mediana	28,50	
Entorno Cultural	Varianza	52,304	
	Desviación estándar	7,232	
	Mínimo	11	
	Máximo	35	
	Rango	24	
	Rango intercuartil	13	
	Asimetría	-,571	,365
	Curtosis	-,747	,717
	Media	43,83	1,324

	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	41,16	
		Límite superior	46,51	
	Media recortada al 5%		44,04	
	Mediana		46,50	
Rotación de Personal	Varianza		73,606	
	Desviación estándar		8,579	
	Mínimo		26	
	Máximo		56	
	Rango		30	
	Rango intercuartil		14	
	Asimetría		-,427	,365
	Curtosis		-1,072	,717

Nota: Elaboración estadística SPSS

Tabla 16*Nivel de Factores externos en el Salón de belleza María Bonita*

FACTORES EXTERNOS									
INDICADOR	Bajo		Medio		Alto		TOTAL		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Oferta	7	16.67	23	54.76	12	28.57	42	100.00	
Demanda	15	35.71	20	47.62	7	16.67	42	100.00	
Coyuntura Económica	10	23.81	26	61.90	6	14.29	42	100.00	
Oportunidad de Empleo	10	23.81	30	71.43	2	4.76	42	100.00	

Nota: Elaboración estadística SPSS

Tabla 17*Nivel de Factores internos en el Salón de belleza María Bonita*

FACTORES EXTERNOS									
INDICADOR	Bajo		Medio		Alto		TOTAL		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Política Salarial	10	23.81	24	57.14	8	19.05	42	100.00	
Política de Prestaciones	4	9.52	26	61.90	12	28.57	42	100.00	
Oportunidad de Programas	13	30.95	11	26.19	18	42.86	42	100.00	
Condiciones Ambientales de Trabajo	4	9.52	14	33.33	24	57.14	42	100.00	
Política de Recursos Humanos	10	23.81	11	26.19	21	50.00	42	100.00	

Nota: Elaboración estadística SPSS

Tabla 18

Índice de rotación de personal

	NOMBRE	FECHA DE INGRESO	AÑO DE DESVINCULACIÓN	MOTIVO
1	NIKEY	mar-19	mar-22	No tuvo vacaciones
2	KARINA	jul-19	mar-21	Valoración
3	LUISA	jul-20	abr-21	Mala relación con los jefes
4	MARLENY	ene-21	jun-21	Poca flexibilidad
5	KAREN	mar-21	mar-22	Otra oferta laboral
6	SAMIRA	may-21	ene-22	Mejor oferta laboral
7	YUEYSI	jul-21	mar-22	Sueldo bajo por ser medio tiempo
8	SONIA	oct-21	jun-22	Otras ofertas laborales
9	MERCEDES	ene-22	jun-22	Política salarial
10	CINTHIA	feb-22	jul-23	Bajo nivel de adaptabilidad
11	YOHANA	feb-22	ago-22	Sentía que no valoraban su trabajo
12	GIOVANI	mar-22	jul-22	Flexibilidad de horarios
13	ELY	mar-22	may-23	No le daban bonos
14	ALEXANDRA	may-22	ene-23	No se sentía cómoda con el ambiente
15	ROXANA	may-22	feb-23	Condiciones ambientales de trabajo
16	ANEL	jun-22	oct-22	No le daban todo el material que necesitaba

17	YAHAYRA	jul-22	may-23	Dejó de trabajar por gestación
18	SHIRLEY	oct-22	abr-22	Presión laboral
19	DIANA	ene-23	mar-23	Flexibilidad de horarios
20	YORGELIS	feb-23	abr-23	Encontró una mejor oferta laboral
22	RASALIA	feb-23	feb-23	Encontró una mejor oferta laboral
23	SARELA	abr-23	dic-23	No tenía buena relación con sus colegas
24	JOSE	abr-23	abr-23	Condiciones de trabajo y política salarial

Nota: Información obtenida de la base de datos de María Bonita



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "El employee experience y su relación con la rotación del personal del salón de belleza María Bonita, Chiclayo", cuyos autores son FARRO ZAPATA LISETH, VEGA FERNANDEZ CAROLINA ANGIELY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, 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.

CHICLAYO, 03 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE DNI: 40663704 ORCID: 0000-0003-4993-6021	Firmado electrónicamente por: CRIVASPI el 12-07- 2023 16:58:28

Código documento Trilce: TRI - 0566721