



Universidad **César Vallejo**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Rotación de personal y estrategias de comunicación en una empresa de
telecomunicaciones, Surquillo, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Marquina Ponte, Dayana de Fatima (orcid.org/0000-0002-0102-0930)

ASESOR:

Molina Muñoz, Gino Eduardo (orcid.org/0000-0001-9477-5568)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico esta tesis en primer lugar a mis padres Adriana y Carlos quienes desde que inicie este camino de educación superior me dieron su apoyo incondicional y no me dejaron caer, también a mis hermanos y a mis angelitos que me cuidan y guían desde el cielo en mi día a día.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por brindarme salud y permitir cumplir esta meta. A la universidad Cesar Vallejo y sus docentes que me brindaron conocimientos para mi vida profesional, de igual manera a mi familia y amistades de vida por su apoyo constante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MOLINA MUÑOZ GINO EDUARDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Rotación de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023", cuyo autor es MARQUINA PONTE DAYANA DE FATIMA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 30 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MOLINA MUÑOZ GINO EDUARDO DNI: 41735085 ORCID: 0000-0001-9477-5568	Firmado electrónicamente por: GMOLINAMU el 01- 12-2023 19:42:16

Código documento Trilce: TRI - 0674290





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MARQUINA PONTE DAYANA DE FATIMA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Rotación de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MARQUINA PONTE DAYANA DE FATIMA DNI: 80554633 ORCID: 0000-0002-0102-0930	Firmado electrónicamente por: DMARQUINAP el 12- 12-2023 11:10:19

Código documento Trilce: INV - 1542873



Índice de contenidos

DEDICATORIA:.....	ii
AGRADECIMIENTO:.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA:.....	10
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2 Variables y Operacionalización	10
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de analisis.	10
3.4 Procedimientos	14
3.5 Método de análisis de datos	14
3.6 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS:	16
V. DISCUSIÓN.....	41
VI. CONCLUSIONES.....	44
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS:.....	48
ANEXOS	

RESUMEN

La investigación titulada “Rotación de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023” planteó como problema general identificar ¿Cuál es la relación que se establece entre la rotación de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023? En cuanto a la metodología planteada en el estudio se determinó que adoptó un enfoque cuantitativo, siendo de naturaleza aplicada, con un nivel correlacional y un diseño no experimental de tipo transversal. La muestra consistió en 30 teleoperadoras de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023. Se utilizó el cuestionario que contenía declaraciones diseñadas para comprender las necesidades de las teleoperadoras y como la rotación de personal afecta al trabajo. Este instrumento fue validado por expertos y confirmado mediante los resultados del alfa de Cronbach, demostrando una confiabilidad de 0.730 para la variable rotación de personal y 0.972 para la variable estrategias de comunicación. Los resultados revelaron una correlación positiva débil entre las variables de rotación de personal y estrategias de comunicación, con una calificación de $r = 0.083$ según el coeficiente de correlación de Spearman. Además, se observó que la rotación interna se correlaciona con la dimensión estrategias de comunicación ($r = 0.476^*$), estimada positiva medio. Asimismo, se estableció una correlación negativa media con las dimensiones de rotación voluntaria y estrategias de comunicación ($r = -0.336^{**}$) y rotación involuntaria ($r = -0.043^{**}$) una correlación negativa débil, según la evaluación de Spearman. La conclusión a la que se llegó fue que sí existe una relación entre la rotación de personal y estrategias de comunicación.

Palabras clave: Rotación de personal, estrategias de comunicación, motivación, talento humano

ABSTRACT

The research titled “Personnel turnover and communication strategies in a telecommunications company, Surquillo, 2023” posed the general problem of identifying: What is the relationship established between personnel rotation and communication strategies in a telecommunications company, Surquillo, 2023? Regarding the methodology proposed in the study, it was determined that it adopted a quantitative approach, being of an applied nature, with a correlational level and a non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 30 teleoperators from a telecommunications company, Surquillo, 2023. The questionnaire was used that contained statements designed to understand the needs of teleoperators and how staff turnover affects their work. This instrument was validated by experts and confirmed through the results of Cronbach's alpha, demonstrating a reliability of 0.730 for the personnel rotation variable and 0.972 for the communication strategies variable. The results revealed a weak positive correlation between the personnel turnover variables and communication strategies, with a score of $r = 0.083$ according to Spearman's correlation coefficient. Furthermore, it was observed that internal rotation is correlated with the communication strategies dimension ($r = 0.476^*$), estimated positively medium. Likewise, a medium negative correlation was established with the dimensions of voluntary rotation and communication strategies ($r = -0.336^{**}$) and involuntary rotation ($r = -0.043^{**}$), a weak negative correlation, according to Spearman's evaluation. The conclusion reached was that there is a relationship between personnel rotation and communication strategies.

Keywords: Personnel turnover, communication strategies, motivation, human talent

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente se puede apreciar que el área del talento humano es muy significativa para la compañía ya que hace que se tenga mejores resultados y se pueda llegar a los objetivos planteados, por ello se tiene que evitar estar en constante movimiento del personal para tener un desempeño eficiente entre los trabajadores y de esta manera permitir que las organizaciones sean más firmes, beneficiosas y concretas. En este sentido respecto al proyecto de investigación que hizo Aliaga, Rocío. (2019) indica que se puede ver afectada la empresa si no se tiene un adecuado manejo del talento humano ya que uno de los elementos importantes es la alta rotación del personal que conlleva a que los trabajadores se sientan desmotivados, tengan insatisfacción laboral y esto a su vez tiende a llevar una insuficiente gestión de recursos humanos.

Por ello, El diario el Economista (2019). Indica que según estudios de indicadores en el Perú disminuir el índice de rotación del personal es un reto ya que llega a un 20,7% y si es el caso de rotación voluntaria que se da en las empresas llega a un 9,8% por ello es de suma importancia encontrar las causas que hace que se incremente la rotación de personal y en el caso de las empresas de telecomunicaciones deben brindar satisfacción y estar preparado ante cualquier problema que pueda presentar el clientes ya que los asesores brindan atención al cliente.

La investigación se realizó en una empresa en el sector de telecomunicaciones, ubicada en Surquillo. Donde brindan el servicio de telecomunicación específicamente en el área de ventas de electrodomésticos, créditos financieros, entre otros. Por lo que se ha venido observando alto movimiento del personal dentro de la organización haciendo que empleados cambien constantemente de áreas ocasionando que no se lleve un orden al momento de la rotación y que la comunicación entre ellos no sea fluida. Lo cual se quiere encontrar mecanismos que ayuden a combatir la alta rotación de los trabajadores.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente en la investigación se demostró que relación se establece entre la rotación de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023.

De esta manera se planteó el siguiente problema principal ¿Cuál es la relación que se establece entre la rotación de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023?

Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la rotación interna de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023?, ¿Cuál es la relación entre la rotación voluntaria de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023?, ¿Cuál es la relación entre la rotación involuntaria y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023?

La justificación presentada son las razones principales por la cual se realizó esta investigación, consiste en diferentes tipos en los cuales se justificó de forma teórica para contribuir a otras investigaciones relacionadas a la rotación de personal y estrategia de comunicación en una empresa de telecomunicaciones. En la justificación práctica nos permitirá conocer cómo es la alta rotación del personal y estrategias de comunicación entre trabajadores ya que sin eso no se tendría un ambiente agradable y habría desmotivación y falta de comunicación e identificación con sus áreas ya que están en constante rotación. Así mismo la justificación metodológica, contiene hallazgos científicos para poder diferenciar con otras teorías y también se realizará por medio de un proceso en spss para verificar que nuestro proyecto es válido y confiable y de esta manera pueda ser utilizado en otros proyectos de investigación.

Todo lo mencionado es con la finalidad de corregir la problemática encontrada en dicha empresa en el cual se busca disminuir la rotación del personal y buscar estrategias para tener una mejor comunicación de los trabajadores por ser un complemento importante para la organización

El objetivo general está enfocado en: Determinar la relación entre la rotación del personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023.

A partir de la cual se plantean los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre rotación interna de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023. Determinar la relación entre rotación voluntaria de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023. Determinar la relación entre rotación involuntaria de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023.

Así mismo la hipótesis de investigación se presenta de la siguiente manera: La rotación de personal se relación de manera significativa con estrategia de comunicación en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023.

Como hipótesis específica: a) Existe relación significativa entre la rotación interna de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023. b) Existe relación significativa entre la rotación voluntaria de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023. c) Existe relación significativa entre la rotación involuntaria de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se recolectaron diferentes antecedentes nacionales e internacionales relacionadas al tema del proyecto de investigación que fueron fuentes primarias y secundarias que se indican a continuación:

A nivel internacional,

Flores, Cabrera y Saavedra (2021). En su artículo sobre el caso de una empresa maquilladora en Reynosa en México, donde ven los factores del índice de rotación de personal, dónde se busca estimar la correlación que pueda tener la rotación de personal y los factores predictores el cual es socioeconómico y de carácter laboral ya que se verá porque en las empresas de maquillajes presenta un índice alto de rotación lo cual causa un incremento de sus costos de producción por ello se utilizará distintos modelos de regresión y de respuesta binaria tipo Probit que finalmente nos arrojó que la relación entre las variables es positiva y estadísticamente positiva en la cual se debe elaborar estrategias de acuerdo a las diferentes causas que tenga para combatir el alto índice de rotación.

Serrano y García. (2019). En su investigación para en el congreso internacional de contaduría, informática y administración dónde se trató sobre las pymes afiliadas a la canacindra que se ubica en la ciudad de México y se trató sobre los factores que incurren en la rotación de personal en la cual tuvo se utilizó la metodología cualitativa descriptiva ya que para obtener los resultados se aplicó el cuestionario con preguntas cerradas y abiertas a un total de 37 empresarios que pertenecen a la cámara Nacional de la Industria de transformación. Finalmente se evidencio que los factores que causa la rotación de personal es la remuneración, encuentran otro empleo y lo que es la comunicación influenciada que hay entre los trabajadores y que hay un factor cultural de los Millennials que se reflejan actualmente en los empleados

Martínez. (2021). Las empresas privadas de Colombia y la rotación laboral. Lo cual como objetivo principal es precisar los motivos y causas por lo que en las empresas privadas se produce la rotación de personal y por ende el impacto que tiene en el mercado laboral. Así mismo se recomienda que las organizaciones

deben brindar a sus trabajadores mayor confianza y empoderamiento para que se pueda fomentar un compromiso continuo para sus objetivos a largo plazo para que no se involucre la vida profesional con la personal y lleve un equilibrio el trabajador.

Pauta. (2019). En su tesis para analizar a la empresa de la ciudad de Guayaquil cuáles son las causas que reducen un índice alto de rotación en esta pequeña organización y lo que busca el investigador es identificar los incentivos y motivaciones que le permite a los empleados de la pequeña empresa ubicada en Guayaquil permanecer mayor tiempo en dicha organización y eso por consecuencia disminuye el movimiento del personal, lo cual se obtuvo información de diferentes investigadores y se utilizó un modelo de análisis de regresión y una técnica de estadísticas se concluye que las empresas incorporan actividades que ayuda a que el trabajador se recree mientras trabajan y hace que sea menos pesado o estresante el ambiente laboral.

Marín. (2019). En la empresa Adient: Análisis y propuesta de mejora para la rotación voluntaria del personal. Se utilizó un análisis de correlación de Pearson, conformado por hacerle una preguntas a través de una entrevista a una experta en recursos humanos y también un cuestionario a los empleados lo que indica que se ha encontrado relación entre las variables satisfacción laboral, burnout y clima laboral, ya que afecta a la intención de la salida de los empleados, por lo que se evidenció que la causa primordial por lo que los trabajadores renuncian a la empresa es porque quieren un mejor puesto o se mudan por ello se recomienda que se observe sus habilidades y monitorear el desempeño para que de esta manera se pueda ofrecer una línea de carrera más amplia y se desarrolle de mejor manera dentro de la empresa.

A nivel Nacional,

Robles, Napán y Tejedo. (2022) En su artículo muestra que el objetivo que se tuvo era precisar si el ambiente organizacional tenía relación con la rotación del personal en la empresa teleatento. El estudio es no experimental, con un enfoque cuantitativo, en el cual se manejó la escala de Likert teniendo una muestra de 372 personas y se descubrió que hay relación directa con la rotación

del personal.

Cruz y Mesta. (2020) En su tesis se menciona como su objetivo principal determinar que los empleados de la empresa JYE tiene relación entre compromiso organizacional y rotación del personal. Se empleó un cuestionario e incluyó investigaciones de las dos variables. Finalmente, se encontró que hay correspondencia entre compromiso organizacional y el movimiento de personal, teniendo un alto efecto la variable compromiso organizacional. Así mismo, se determinó un coeficiente de 0,483 a través del cálculo de la herramienta Rho de Spearman, lo que se confirma que hay correlación significativa entre las variables mencionadas.

Arrojo y Gómez. (2021) La investigación mencionada sobre el desempeño laboral y la rotación de personal para un proyecto de mantenimiento en Marcona 2021. Tuvo como finalidad identificar la concordancia que se tiene entre sus dos variables la rotación de personal y rendimiento laboral en la empresa de Marcona en el año 2021. Este estudio se hizo para conseguir información sobre las necesidades y expectativas del personal, lo cual el enfoque que se aplicó es cuantitativo y su correlación con un diseño no experimental logrando así tener una relación inversa ya que cuando aumenta los valores de rotación de personal disminuye negativamente moderada los valores de rendimiento laboral.

Oruna. (2021) En su investigación de tesis para un call center privado en el que es ver Rotación de personal y el síndrome de burnout en el Callao 2020, Cuyo objetivo tiene para Identificar la concordancia de movimiento de personal y síndrome burnout en los colaboradores de un call center privado. Para ello a la recolección de datos se aplicó el cuestionario compuesta por 20 preguntas realizadas a 35 empleados que pertenecen a dicha empresa en la cual fue validada por el alfa de Cronbach, como también se obtuvo información de diferentes teorías para tener una investigación viable teniendo una correlación significativamente positiva entre ambas variables ya que si hay rotación del personal también hay cansancio emocional por ello es recomendable fortalecer los lazos interpersonales teniendo un buen ambiente laboral y al mismo tiempo teniendo alternativas de soluciones y flexibilidad con sus colaboradores para llegar a una buena gestión organizacional.

Canales. (2021). En el estudio encontrado el propósito de esta investigación fue precisar cómo la pandemia afectó el desempeño del personal y ocasionando que los trabajadores renuncien por la falta de productividad ya que el sueldo que percibían netamente era el fijo, por ello es importante fidelizar y hacer que los empleados se sientan implicados y parte fundamental para la realización de las metas y con los objetivos de la empresa y evitar la rotación de personal. Para obtener los datos se utilizó la herramienta de estadísticas llamada SPSS 25, consiguiendo de esta manera realizar la prueba de comparación y correlación para medir la fiabilidad a través de su coeficiente el Alfa de Cronbach, dando, así como efecto que existe correlación entre el movimiento de los trabajadores de la empresa y la satisfacción que sienten ellos en dicha organización de manera positiva y significativa.

A continuación, se puntualiza algunas teorías de la primera variable que es la Rotación del personal:

Fabian (2019). La rotación de personal se presenta en toda empresa ya que se da constantemente y está a cargo del área administrativa de la compañía en la cual se mide la eficiente gestión del talento humano ya que esto se refiere al número de empleados que salen e ingresan a la empresa ya sea mensual o anual lo cual causa que algunas empresas entre en un desequilibrio laboral, por ello es importante mantener una buena relación con sus jefes o supervisores, saber reconocer su desempeño de manera monetaria y tener satisfacción laboral y que se haya logrado retener a sus trabajadores que tienen mejor productividad y que sean reemplazados sólo aquellos trabajadores que tienen un bajo rendimiento o sin compromiso de mejorar día a día para sacar adelante a la empresa.

García y Paredes (2021). Define que la rotación de personal tiene que ver con el comportamiento organizacional de una empresa ya que afecta al personal y a la estructura de cómo se actúa dentro de la organización y que mayormente al darse la separación definitiva de un personal implica altos costos en el proceso de reclutamiento, etc. Por ello, se debe identificar los factores que provocan el interés de abandono o permanencia dentro de la organización.

Morales. (2020). Indicó que en la rotación del personal la idea fundamental son los cambios dentro de ella porque si hay rotación el personal está cambiando y si existe poca rotación significa que hay inicio de cambio y entre ellos hay

diferentes tipos de rotación, por ejemplo:

- Rotación voluntaria: significa que el trabajador solicita su renuncia.
- Rotación involuntaria: significa que la empresa despide al trabajador o de caso contrario cambie de puesto de trabajo.
- Rotación interna: significa que el trabajador cambia de área.

- Rotación externa: significa que tanto la empresa como el trabajador se desvinculan o también tener un mejor vínculo.

A continuación, se puntualiza algunas teorías de la segunda variable que es Estrategias de comunicación:

Pacheco, Trigos y Quintana (2020). La estrategia de comunicación se relaciona con la organización ya que hablando en el caso de una empresa ayuda a que se establezca objetivos y metas claras para que se pueda identificar el problema y brindar soluciones específicas a las necesidades que se pueda tener en las actividades de los empleados y de manera comunicativa dar respuestas.

Ruiz (2019). Dentro de la empresa las estrategias de comunicación se miden por el proceso de comunicación internos y externos ya que debe existir una interacción global de lo que se planea comunicar, lo que realmente se comunica y finalmente lo que se interpreta para apoyar a la toma de decisiones y pueda ser asimilado adecuadamente por el receptor en este caso el trabajador para que tenga un mejor desarrollo productivo y se vea reflejado en el éxito que tenga la empresa y de esta manera los clientes conozcan la identidad corporativa y alcance una imagen de acuerdo a los intereses de la organización.

Por ello también es importante puntualizar que la comunicación es primordial dentro de la organización para poder trabajar en equipo, tener habilidades comunicativas y mejores relaciones laborales y a continuación brindaré algunos conceptos según autores:

Camino. (2019). En su investigación hecha a una empresa de producción de Tungurahua en la cual es identificar la estrategia para la mejora de la comunicación organizacional, en lo cual indica que la comunicación es esencial en la empresa ya que diariamente se requiere comunicación entre los empleados y empleadores, pero si esta es deficiente puede desmejorar las actividades y

procesos que se tenga, por ello es importante tener diferentes canales que forme la alta comunicación ya sea formal siguiendo una estructura o informal que es enviando mensajes sin seguir una estructura organizacional, todo ello para que finalmente exista un mecanismo de trabajo sólido con ideas que contribuyan positivamente y se pueda innovar en la empresa.

Según Cavagnaro. (2022). Indica que la comunicación interna busca promover su participación en los procesos de gestión para crear mayor motivación y de esta manera conseguir un control entre los empleados y la organización, por ello es importante realizar un buen plan estratégico para saber cómo anda la situación actual de la empresa y estar al tanto hacia dónde se quiere dirigir y cuáles son los objetivos que se tiene para llegar a la meta y de tal manera fortalecer la relación de los trabajadores en la organización.

Gonzales (2021). Nos indica que la comunicación es importante para poder aprender a escuchar, pensar e interpretar la información recibida y mejorar la calidad de servicio que se brinda, como también ayuda a incrementar la efectividad de los equipos de trabajo dentro de la empresa ya que andan puestos hacia un mismo objetivo y por ende hace que entre todos se apoyen y tengan mejor relación laboral.

Pilco y Orcotoma (2020). La comunicación organizacional se preocupa por promover una relación laboral saludable ya que ambas son importantes que se manejen juntas y puedan socializar y relacionarse con otras personas dentro de la organización y que se sepa con claridad quién es responsable y con autoridad para informar las necesidades y a quienes estarán dirigidas para brindar servicios eficientes a los clientes.

III. METODOLOGÍA:

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: La investigación es de tipo aplicada ya que dará solución al problema a través de conocimientos concretos para obtener resultados de una manera organizada, coherente y metódica para comprender los hechos. Según Rodríguez. (2020). La investigación aplicada es "investigación práctica y experimental", y su característica es continuar la aplicación y uso de los conocimientos adquiridos junto con otros conocimientos después de su práctica, y sistematizar dicha práctica basándose en la averiguación.

3.1.2 Diseño de investigación: Se nombra no experimental, ya que no se altera las variables porque cada una son medidas individualmente en el cual se utiliza para observar y medir el fenómeno de interés. Hernández, Fernández y Baptista. (2012).

En el diseño no experimental, se estudia situaciones que ya existen y no son alteradas por el investigador intencionalmente porque son hechos ya ocurridos. Nivel: el estudio es correlacional, Arteaga. (2020) indica que al medir la relación entre dos variables se le llama correlación y se utiliza para medir datos cuantitativos y son fáciles de interpretar y aplicables en la toma de decisiones.

Enfoque: Cuantitativo. Según Monje (2011). Menciona que se recolecta datos y sintetiza evidencias que permite obtener conclusiones válidas para la prueba de hipótesis relacionadas a las variables que se estudia al problema.

3.2 Variables y Operacionalización

En la investigación que se está realizando se utilizó dos variables rotación de personal y estrategias de comunicación.

Variable: 1 Rotación de personal

Definición conceptual: Fabian (2019). La rotación de personal se presenta en toda empresa ya que se da constantemente y está a cargo del área administrativa de la compañía en la cual se mide la eficiente gestión del

talento humano ya que esto se refiere al número de empleados que salen e ingresan a la empresa ya sea mensual o anual lo cual causa que algunas empresas entre en un desequilibrio laboral, por ello es importante mantener una buena relación con sus jefes o supervisores, saber reconocer su desempeño de manera monetaria y tener satisfacción laboral y que se haya logrado retener a sus trabajadores que tienen mejor productividad y que sean reemplazados sólo aquellos trabajadores que tienen un bajo rendimiento o sin compromiso de mejorar día a día para sacar adelante a la empresa.

Definición operacional: Definiremos la variable rotación de personal mediante las dimensiones rotación interna, rotación voluntaria y rotación involuntaria.

Dimensión 1: Rotación Interna

Indicadores: Ascensos, cambios de puestos y promociones

Dimensión 2: Rotación voluntaria

Indicadores: Mejores oportunidades laborales y conflictos en el trabajo.

Dimensión 3: Rotación involuntaria

Indicadores: Baja productividad, reducción de personal e Incumplimiento con las normas de la empresa.

Variable 2: Estrategias de comunicación

Definición conceptual: Pacheco, Trigos y Quintana (2020). La estrategia de comunicación se relaciona con la organización ya que hablando en el caso

de una empresa ayuda a que se establezca objetivos y metas claras para que se pueda identificar el problema y brindar soluciones específicas a las necesidades que se pueda tener en las actividades de los empleados y de manera comunicativa dar respuestas.

Definición operacional: Definiremos la variable estrategias de comunicación mediante las dimensiones trabajo en equipo, relaciones laborales y habilidades comunicativas.

Dimensión 1: Trabajo en equipo

Indicadores: Toma de decisiones, compromiso y motivación.

Dimensión 2: Relaciones Laborales

Indicadores: Flexibilidad y contacto personal.

Dimensión 3: Habilidades comunicativas

Indicadores: Empatía, escucha activa y transmisión de información.

Escala de medición: Escala de Likert

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población: Está compuesta por 30 teleoperadoras de la empresa de telecomunicaciones en Surquillo, 2023. Según Rojas. (2017). Nos indica que la población consiste en el conjunto del fenómeno a estudiar, en el que cada elemento posee una característica en común que será estudiada y la cual nos brindará los datos de la investigación.

- **Criterio de inclusión:** Se consideró a teleoperadoras de sexo femenino de 18 a más y que tienen un tiempo de trabajando mínimo de 1 mes en la empresa ya mencionada.
- **Criterio de exclusión:** Se descartó a teleoperadoras que se encuentran

de vacaciones o descansos médicos en la empresa de telecomunicaciones, Surquillo.

3.3.2 Muestra: Se obtuvo una muestra censal de unas 30 teleoperadoras.

3.3.3 Unidad de análisis: teleoperadoras de una empresa de telecomunicaciones en Surquillo que serán encuestadas.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó **fue** la encuesta que fue dirigida y utilizada a las trabajadoras para poder de esta manera recopilar información. Según Peña. (2020). Indica que consiste en seleccionar toda información con relación a las variables. En la cual el autor nos detalla que la encuesta es una de las técnicas más usadas que consiste en obtener respuestas de lo que se quiere investigar.

El instrumento que se empleó fue el cuestionario donde se aplicó de manera virtual con un total de 16 preguntas por ambas variables, en la cual se estudió a las teleoperadoras de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo. Según Mendoza y Ávila (2020). nos indica que el instrumento nos permite recolectar los datos durante la investigación y ayudará a medir las variables, en los cuales los datos son conceptos donde todo lo empírico es medible. Con una escala de Likert de 5 valores:

1. Nunca
2. Casi Nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

La validez del instrumento de las encuestas fue evaluada por 3 expertos quienes fueron los jueces, lo cual nos sirvió para evaluar la veracidad de las preguntas y la herramienta de datos recogidos.

Para la confiabilidad del instrumento **para** medir las dos variables rotación de

personal y estrategia para mejorar la comunicación, se realizó con la herramienta de datos SPSS 21 de acuerdo a los datos obtenidos del cuestionario lo cual se obtuvo como resultado el método de Alfa de Cronbach.

3.5 Procedimientos

Como primer paso se reconoció el problema a resolver, seguidamente se construirá herramientas basadas en la teoría, luego realizamos la investigación y desarrollo , para después evaluar la confiabilidad a través de una prueba piloto en la cual se hará de manera virtual enviándose por medio del WhatsApp mediante un link a los trabajadores para que pueda responder en el horario de su descanso y ante de ello se les explicará la seriedad e importancia que es poder responder para la realización de la investigación y de esta manera poder recolectar la información y seguir con los resultados y con ello procesarlos en una base de datos para finalmente ser analizados para proceder a la discusión y conclusiones de la investigación.

3.6 Método de análisis de datos

El estudio es desarrollado con referencia a dos técnicas: estadística descriptiva y análisis de inferencia. En la cual primero se va analizar y procesar la información en el Excel que nos brinda el SPSS con todo el resultado obtenido para poder realizar el análisis descriptivo de cada una de las respuestas de los participantes que se presentan en porcentajes y tabla de frecuencia, como también para determinar la relación entre la variable rotación de personal y estrategia de comunicación se utilizó la técnica estadística de Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Esta investigación se realizó de manera transparente sin manipular o alterar los resultados ya que se viene cumpliendo con las normas de ética de la universidad Cesar Vallejo, como también citar a los autores mencionados con la norma APA, así mismo salvaguardamos la confiabilidad que nos brindaron los trabajadores de manera anónima al llenar la encuesta y finalmente este trabajo

de investigación después de haber recolectado los datos e interpretarlos queda a disposición para recibir las sugerencias de los expertos.

IV. RESULTADOS:

Confiabilidad

Tabla 1: Resultados de estadísticos de confiabilidad de la variable 1: Rotación de personal

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.730	.740	12

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a 30 teleoperadoras de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo luego de ser procesados en el programa estadístico SPSS V.25. En la tabla 1, el coeficiente de alfa de Cronbach del cuestionario de la variable Rotación de personal que se aplicó en una encuesta a 30 teleoperadoras de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo ha dado un resultado de 0,730 lo cual indica que el cuestionario tiene un nivel aceptable en fiabilidad por lo que se ubica en el rango de 0,70 – 0.79 y ese resultado nos certifica su confiabilidad para la obtención de datos.

Tabla 2: Resultados de estadística de fiabilidad de la variable 2: Estrategias de comunicación

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.927	.925	12

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a 30 teleoperadoras de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo luego de ser procesados en el programa estadístico SPSS V.25. En la tabla 2, el coeficiente de alfa de Cronbach del cuestionario de la variable Estrategias de comunicación que se aplicó en una encuesta a 30 teleoperadoras de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo ha dado un resultado de 0,927 lo cual indica que el cuestionario tiene un nivel excelente en fiabilidad por lo que se ubica en el rango de $0,90 < X$ y ese resultado nos certifica su confiabilidad para la obtención de datos.

Tabla 3: Resultados de estadísticas de fiabilidad de ambas variables

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.868	.875	24

Nota: Datos referentes de ambas variables lo cual son obtenidos de la encuesta realizada a 30 teleoperadoras de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo luego de ser procesados en el programa estadístico SPSS V.25.

En la tabla 3, el coeficiente de alfa de Cronbach del cuestionario de ambas variables de estudio rotación de personal y estrategias de comunicación que se aplicó en una encuesta a 30 teleoperadoras de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo ha dado un resultado de 0,867 lo cual indica que el cuestionario tiene un nivel buena en fiabilidad por lo que se ubica en el rango de 0,80 – 0,89 y ese resultado nos certifica que el instrumento demuestra confiabilidad y viabilidad en la aplicación de los datos obtenidos.

Criterio de valores de confiabilidad

Alfa de Cronbach	Consistencia
$X < 0.49$	Inaceptable
0.50 – 0.59	Pobre
0.60 – 0.69	Cuestionable
0.70 – 0.79	Aceptable
0.80 – 0.89	Buena
$0.90 < X$	Excelente

Resultados estadísticos

A continuación, se presentará cada pregunta con su ítem y la tablas con porcentajes que fueron utilizadas para la investigación de acuerdo a cada dimensiones y variables.

Tabla 4: Tabla de porcentaje de ítem 1

ÍTEM 1	
Nunca	0%
Casi Nunca	3%
A veces	44%
Casi Siempre	20%
Siempre	33%
	100%

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 4 y teniendo en cuenta que la muestra es de 30 teleoperadoras en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023, representa el 100% de la muestra, en el cual podemos apreciar que el SIEMPRE obtuvo un 33%, siguiendo con el CASI SIEMPRE 20%, como también A VECES obteniendo el puntaje más alto con 44%, el CASI NUNCA con un 3% y NUNCA con un 0%.

Se puede concluir que la empresa a veces brinda oportunidad para que los trabajadores puedan hacer una línea de carrera dentro de la empresa y poder de esta manera superarse profesionalmente y ser más competente en el mercado laboral. (Ver anexo 4)

Tabla 5: Tabla de porcentaje de ítem 2

¿Los cambios de puesto del personal que se da en la empresa es con frecuencia?

ÍTEM 2	
Nunca	0%
Casi Nunca	10%
A veces	33%
Casi Siempre	50%
Siempre	7%
	100%

Según la tabla 5 y teniendo en cuenta que la muestra es de 30 trabajadores en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023, representa el 100% de la muestra, en el cual podemos apreciar que el SIEMPRE obtuvo un 7%, siguiendo con el CASI SIEMPRE obteniendo el puntaje

más alto con 50%, como también A VECES 33%, el CASI NUNCA con un 10% y NUNCA con un 0%. Se puede concluir que la empresa casi siempre tiene los cambios de puesto de manera frecuente lo cual tenemos como primera variable la rotación de personal. (Ver anexo 4)

Tabla 6: Tabla de porcentaje de ítem 3

¿La empresa considera dentro de su plan estratégico los cambios de puesto del personal?

ÍTEM 3	
Nunca	0%
Casi Nunca	3%
A veces	60%
Casi Siempre	30%
Siempre	7%
	100%

Según la tabla 6 y teniendo en cuenta que la muestra es de 30 trabajadores en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023, representa el 100% de la muestra, en el cual podemos apreciar que el SIEMPRE obtuvo un 7%, siguiendo con el CASI SIEMPRE 30%, como también A VECES obteniendo el puntaje más alto con 60%, el CASI NUNCA con un 3% y NUNCA con un 0%. Se puede concluir que la empresa a veces suele incluir dentro de su plan estratégico los cambios de puesto lo cual no hay algo permanente y conciso para poder considerarlo o no considerarlo siempre. (Ver anexo 4)

Tabla 7: Tabla de porcentaje de ítem 4

¿Los trabajadores pueden tener una mejor propuesta de acuerdo al puesto y rendimiento?

ÍTEM 4	
Nunca	0%
Casi Nunca	7%
A veces	23%
Casi Siempre	40%
Siempre	30%
	100%

Según la tabla 7 y teniendo en cuenta que la muestra es de 30 trabajadores en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023, representa el 100% de la muestra, en el cual podemos apreciar que el SIEMPRE obtuvo un 30%, siguiendo con el CASI SIEMPRE obteniendo el puntaje más alto con un 40%, como también A VECES con un 23%, el CASI NUNCA con un 7% y NUNCA con un 0%. Se puede concluir que la empresa casi siempre los trabajadores pueden tener una mejor propuesta de acuerdo al puesto y el rendimiento que vayan teniendo de manera constante. (Ver anexo 4)

Tabla 8: Tabla de porcentaje de ítem 5

¿Existe casos que los trabajadores dejan la empresa por una mejor oportunidad laboral?

ÍTEM 5	
Nunca	0%
Casi Nunca	0%
A veces	57%
Casi Siempre	20%
Siempre	23%
	100%

Según la tabla 8 y teniendo en cuenta que la muestra es de 30 trabajadores en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023, representa el 100% de la muestra, en el cual podemos apreciar que el SIEMPRE obtuvo un 23%, siguiendo con el CASI SIEMPRE 20%, como también A VECES obteniendo el puntaje más alto con un 57%, el CASI NUNCA con un 0% y NUNCA con un 0%. Se puede concluir que los trabajadores a veces dejan la empresa por una mejor oportunidad laboral. (Ver anexo 4)

Tabla 9: Tabla de porcentaje de ítem 6

¿Existe casos que los trabajadores dejan la empresa por un mejor salario o comisiones?

ÍTEM 6	
Nunca	0%
Casi Nunca	0%
A veces	46%
Casi Siempre	27%
Siempre	27%
	100%

Según la tabla 9 y teniendo en cuenta que la muestra es de 30 trabajadores en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023, representa el 100% de la muestra, en el cual podemos apreciar que el SIEMPRE obtuvo un 27%, siguiendo con el CASI SIEMPRE 27%, como también A VECES obteniendo el puntaje más alto con un 46%, el CASI NUNCA con un 0% y NUNCA con un 0%. Se puede concluir que a veces los trabajadores dejan la empresa por un mejor salario o comisiones lo cual sería una de las causas por la que se da la rotación de personal dentro de la empresa. (Ver anexo 4)

Tabla 10: Tabla de porcentaje de ítem 7

¿En la empresa ocurren casos de conflictos con los trabajadores?

ÍTEM 7	
Nunca	13%
Casi Nunca	40%
A veces	37%
Casi Siempre	7%
Siempre	3%
	100%

Según la tabla 10 y teniendo en cuenta que la muestra es de 30 trabajadores en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023, representa el 100% de

la muestra, en el cual podemos apreciar que el SIEMPRE obtuvo un 3%, siguiendo con el CASI SIEMPRE 7%, como también A VECES con un 37%, el CASI NUNCA obteniendo el puntaje más alto con un 40% y NUNCA con un 13%. Se puede concluir que la empresa casi nunca ocurre casos de conflictos entre la empresa y trabajadores. (Ver anexo 4)

Tabla 11: Tabla de porcentaje de ítem 8

¿En la empresa ocurren casos de conflictos con los supervisores de área?

ÍTEM 8	
Nunca	14%
Casi Nunca	50%
A veces	30%
Casi Siempre	3%
Siempre	3%
	100%

Según la tabla 11 y teniendo en cuenta que la muestra es de 30 trabajadores en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023, representa el 100% de la muestra, en el cual podemos apreciar que el SIEMPRE obtuvo un 3%, siguiendo con el CASI SIEMPRE 3%, como también A VECES con un 30%, el CASI NUNCA obteniendo el puntaje más alto con un 50% y NUNCA con un 14%. Se puede concluir que la empresa casi nunca ocurre casos de conflictos entre trabajadores y supervisor, mayormente se tiene buena relación en las áreas. (Ver anexo 4)

Tabla 12: Tabla de porcentaje de ítem 9

¿La empresa mide la productividad en base a metas mensuales que se le da a los trabajadores?

ÍTEM 9	
Nunca	0%
Casi Nunca	0%
A veces	10%
Casi Siempre	7%
Siempre	83%
	100%

Según la tabla 12 y teniendo en cuenta que la muestra es de 30 trabajadores en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023, representa el 100% de la muestra, en el cual podemos apreciar que el SIEMPRE obtuvo el puntaje más alto con un 83%, siguiendo con el CASI SIEMPRE 7%, como también A VECES con un 10%, el CASI NUNCA con un 0% y NUNCA con un 0%. Se puede concluir que la empresa siempre mide a sus trabajadores en base a su rendimiento cada mes ya que cada área mensualmente tiene que hacer una cierta cantidad de producción y depende de eso seguir mejorando dentro de la empresa. (Ver anexo 4)

Tabla 13: Tabla de porcentaje de ítem 10

¿La empresa establece reglas generales con respecto a la reducción de personal?

ÍTEM 10	
Nunca	10%
Casi Nunca	10%
A veces	44%
Casi Siempre	23%
Siempre	13%
	100%

Según la tabla 13 y teniendo en cuenta que la muestra es de 30 trabajadores en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023, representa el 100% de la muestra, en el cual podemos apreciar que el SIEMPRE obtuvo un 13%, siguiendo con el CASI SIEMPRE 23%, como también A VECES obteniendo el puntaje más alto con un 44%, el CASI NUNCA con un 10% y NUNCA con un 10%. Se puede concluir que la empresa a veces establece reglas generales con respecto a la reducción de personal que se suele dar dentro de la empresa. (Ver anexo 4)

Tabla 14: Tabla de porcentaje de ítem 11

¿Los trabajadores tiene conocimiento oportuno de las normas establecidas en la empresa?

ÍTEM 11	
Nunca	0%
Casi Nunca	3%
A veces	33%
Casi Siempre	30%
Siempre	34%
	100

Según la tabla 14 y teniendo en cuenta que la muestra es de 30 trabajadores en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023, representa el 100% de la muestra, en el cual podemos apreciar que el SIEMPRE obtuvo el puntaje más alto con un 34%, siguiendo con el CASI SIEMPRE 30%, como también A VECES con un 33%, el CASI NUNCA con un 3% y NUNCA con un 0%. Se puede concluir que los trabajadores siempre tienen conocimiento oportuno de las normas establecidas en la empresa y se tiene que poner en práctica para llevar una buena gestión y ambiente laboral. (Ver anexo 4)

Tabla 15: Tabla de porcentaje de ítem 12

¿La empresa al no precisar la gestión, conlleva a alterar tus resultados diarios?

ÍTEM 12	
Nunca	10%
Casi Nunca	20%
A veces	37%
Casi Siempre	13
Siempre	20%
	100

Según la tabla 15 y teniendo en cuenta que la muestra es de 30 trabajadores en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023, representa el 100% de la muestra, en el cual podemos apreciar que el SIEMPRE obtuvo un 20%, siguiendo con el CASI SIEMPRE 13%, como también A VECES obteniendo el puntaje más alto con un 37%, el CASI NUNCA con un 20% y NUNCA con un 10%. Se puede concluir que la empresa a veces por no precisar la gestión, conlleva a que los trabajadores alteren sus resultados diarios ya que no se tiene un orden de gestión. (Ver anexo 4)

Tabla 16: Tabla de porcentaje de ítem 13

¿La toma de decisiones que hace el jefe influye en los resultados de cada área?

ÍTEM 13	
Nunca	0%
Casi Nunca	3%
A veces	23.33
Casi Siempre	34%
Siempre	40%
	100

Según la tabla 16 y teniendo en cuenta que la muestra es de 30 trabajadores

en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023, representa el 100% de la muestra, en el cual podemos apreciar que el SIEMPRE obtuvo el puntaje más alto con un 40%, siguiendo con el CASI SIEMPRE 34%, como también A VECES con un 23%, el CASI NUNCA con un 3% y NUNCA con un 0%. Se puede concluir que el jefe de la empresa al tomar decisiones siempre influye en los resultados que cada área pueda tener ya sea de manera negativa o positiva. (Ver anexo 4)

Tabla 17: Tabla de porcentaje de ítem 14

¿Los trabajadores tienen claro sus responsabilidades y cada día demuestran estar comprometidos?

ÍTEM 14	
Nunca	0%
Casi Nunca	0%
A veces	13%
Casi Siempre	40%
Siempre	47%
	100

Según la tabla 17 y teniendo en cuenta que la muestra es de 30 trabajadores en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023, representa el 100% de la muestra, en el cual podemos apreciar que el SIEMPRE obtuvo el puntaje más alto un 47%, siguiendo con el CASI SIEMPRE 40%, como también A VECES con un 13%, el CASI NUNCA con un 0% y NUNCA con un 0%. Se puede concluir que los trabajadores siempre tienen claro sus responsabilidades y cada día demuestran estar comprometidos para la mejora de la empresa. (Ver anexo 4)

Tabla 18: Tabla de porcentaje de ítem 15

¿Los trabajadores cumplen con sus respectivos horarios establecidos de 8 y 6 horas diarias?

ÍTEM 15	
Nunca	0%
Casi Nunca	0%
A veces	3%
Casi Siempre	27%
Siempre	70%
	100

Según la tabla 18 y teniendo en cuenta que la muestra es de 30 trabajadores en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023, representa el 100% de la muestra, en el cual podemos apreciar que el SIEMPRE obtuvo el puntaje más alto con un 70%, siguiendo con el CASI SIEMPRE 27%, como también A VECES con un 3%, el CASI NUNCA con un 0% y NUNCA con un 0%. Se puede concluir que los trabajadores cumplen siempre con sus respectivos horarios de trabajo ya sea turno 6 horas y 8 horas respectivamente. (Ver anexo 4)

Tabla 19: Tabla de porcentaje de ítem 16

¿Nuestro trabajo es reconocido con incentivos monetarios, no monetarios o bonificaciones?

ÍTEM 16	
Nunca	0%
Casi Nunca	3%
A veces	47%
Casi Siempre	23%
Siempre	27%
	100

Según la tabla 19 y teniendo en cuenta que la muestra es de 30 trabajadores en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023, representa el 100% de la muestra, en el cual podemos apreciar que el SIEMPRE obtuvo un 27%, siguiendo con el CASI SIEMPRE 23%, como también A VECES obteniendo el puntaje más alto con 47%, el CASI NUNCA con un 3% y NUNCA con un 0%. Se puede concluir que la empresa a veces les brinda incentivos reconociendo su esfuerzo ya sea monetario o no monetarios, lo cual debería ser siempre para que se puedan motivar más en el día a día. (Ver anexo 4)

Tabla 20: Tabla de porcentaje de ítem 17

¿Las supervisoras están constantemente motivando a sus trabajadores con dinámicas?

ÍTEM 17	
Nunca	0%
Casi Nunca	13%
A veces	33%
Casi Siempre	27%
Siempre	27%
	100

Según la tabla 20 y teniendo en cuenta que la muestra es de 30 trabajadores en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023, representa el 100% de la muestra, en el cual podemos apreciar que el SIEMPRE obtuvo un 27%, siguiendo con el CASI SIEMPRE 27%, como también A VECES obteniendo el puntaje más alto con 33%, el CASI NUNCA con un 13% y NUNCA con un 0%. Se puede concluir que en la empresa a veces las supervisoras están motivando a sus trabajadores con dinámicas, lo cual debería crearse un hábito para que no se vuelva monótono ya que se trabaja en call center. (Ver anexo 4)

Tabla 21: Tabla de porcentaje de ítem 18

¿La empresa brinda flexibilidad en los horarios de trabajo que permite realizar otras actividades como estudios, etc.?

ÍTEM 18	
Nunca	0%
Casi Nunca	3%
A veces	20%
Casi Siempre	27%
Siempre	50%
	100

Según la tabla 21 y teniendo en cuenta que la muestra es de 30 trabajadores en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023, representa el 100% de la muestra, en el cual podemos apreciar que el SIEMPRE obtuvo el puntaje más alto con un 50%, siguiendo con el CASI SIEMPRE 27%, como también A VECES con un 20%, el CASI NUNCA con un 3% y NUNCA con un 0%. Se puede concluir que la empresa brinda flexibilidad en los horarios a sus trabajadores lo cual les permite realizar otras actividades ya sea académicas o adicional al trabajo como también hace que no perjudique sus horas de laboral o sean recuperables. (Ver anexo 4)

Tabla 22: Tabla de porcentaje de ítem 19

¿La empresa organiza reuniones mensuales para fortalecer el contacto del personal?

ÍTEM 19	
Nunca	7%
Casi Nunca	3%
A veces	33%
Casi Siempre	30%
Siempre	27%
	100

Según la tabla 22 y teniendo en cuenta que la muestra es de 30 trabajadores en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023, representa el 100% de la muestra, en el cual podemos apreciar que el SIEMPRE obtuvo un 27%, siguiendo con el CASI SIEMPRE 30%, como también A VECES obteniendo el puntaje más alto con 33%, el CASI NUNCA con un 3% y NUNCA con un 7%. Se puede concluir que la empresa a veces organiza reuniones mensuales para fortalecer el contacto del personal, lo que quiere decir que es cuando lo crean conveniente y no de todos los meses lo que sería ideal para tener mejor comunicación entre todos. (Ver anexo 4)

Tabla 23: Tabla de porcentaje de ítem 20

¿Las supervisoras son empáticas con los trabajadores?

ITEM 20	
Nunca	0%
Casi Nunca	10%
A veces	17%
Casi Siempre	33%
Siempre	40%
	100

Según la tabla 23 y teniendo en cuenta que la muestra es de 30 trabajadores en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023, representa el 100% de la muestra, en el cual podemos apreciar que el SIEMPRE obtuvo el puntaje más alto con un 40%, siguiendo con el CASI SIEMPRE con un 33%, como también A VECES con un 17%, el CASI NUNCA con un 10% y NUNCA con un 0%. Se puede concluir que en la empresa siempre existe la empatía entre las supervisoras y los trabajadores, esto ayuda a que se desarrolle mejor las relaciones sociales. (Ver anexo 4)

Tabla 24: Tabla de porcentaje de ítem 21

¿En la empresa se apoyan entre trabajadores y se dan recomendaciones para gestionar de manera eficaz?

ÍTEM 21	
Nunca	0%
Casi Nunca	7%
A veces	40.00
Casi Siempre	23%
Siempre	30%
	100

Según la tabla 24 y teniendo en cuenta que la muestra es de 30 trabajadores en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023, representa el 100% de la muestra, en el cual podemos apreciar que el SIEMPRE obtuvo un 30%, siguiendo con el CASI SIEMPRE 23%, como también A VECES obteniendo el puntaje más alto con un 40%, el CASI NUNCA con un 7% y NUNCA con un 0%. Se puede concluir que en la empresa a veces se apoyan entre los trabajadores para gestionar de manera eficaz y puedan juntos ir hacia el mismo objetivo mensual que se tiene. (Ver anexo 4)

Tabla 25: Tabla de porcentaje de ítem 22

¿La supervisora de área escucha las opiniones e ideas que los trabajadores comunican para mejorar la productividad?

ÍTEM 22	
Nunca	0%
Casi Nunca	3%
A veces	23.33
Casi Siempre	30%
Siempre	44%
	100

Según la tabla 25 y teniendo en cuenta que la muestra es de 30 trabajadores en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023, representa el 100% de la muestra, en el cual podemos apreciar que el SIEMPRE obtuvo el puntaje más alto con un 44%, siguiendo con el CASI SIEMPRE 30%, como también A VECES obteniendo con un 23%, el CASI NUNCA con un 3% y NUNCA con un 0%. Se puede concluir que en la empresa siempre las supervisoras escuchan a sus trabajadores de área para que puedan mejorar la productividad dentro del área que se desempeñan. (Ver anexo 4)

Tabla 26: Tabla de porcentaje de ítem 23

¿La empresa transmite la información de manera fluida con cualquier área de la empresa?

ÍTEM 23	
Nunca	0%
Casi Nunca	10%
A veces	33%
Casi Siempre	27%
Siempre	30%
	100

Según la tabla 26 y teniendo en cuenta que la muestra es de 30 trabajadores en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023, representa el 100% de la muestra, en el cual podemos apreciar que el SIEMPRE obtuvo un 30%, siguiendo con el CASI SIEMPRE 27%, como también

A VECES obteniendo el puntaje más alto con un 33%, el CASI NUNCA con un 10% y NUNCA con un 0%. Se puede concluir que la empresa transmite a veces la información de manera fluida con cualquier área de la empresa, lo cual se debe ir mejorando ya que tiene que ser permanente para tener una mejor producción diaria, semanal y mensual dentro del área que se desempeñan. (Ver anexo 4)

Tabla 27: Tabla de porcentaje de ítem 24

¿Los supervisores tienen comunicación fluida entre sus trabajadores durante el día de la jornada laboral por si hay algún cambio de actividad?

ÍTEM 24	
Nunca	0%
Casi Nunca	0%
A veces	13%
Casi Siempre	37%
Siempre	50%
	100

Según la tabla 27 y teniendo en cuenta que la muestra es de 30 trabajadores en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023, representa el 100% de la muestra, en el cual podemos apreciar que el SIEMPRE obtuvo el puntaje más alto un 50%, siguiendo con el CASI SIEMPRE 37%, como también A VECES con un 13%, el CASI NUNCA con un 0% y NUNCA con un 0%. Se puede concluir que en la empresa tanto las supervisoras como los trabajadores siempre tienen comunicación fluida durante el día de la jornada laboral por si hay algún cambio de actividad y esto no afecte al desempeño diario de cada uno de los trabajadores del área. (Ver anexo 4).

Estadística descriptiva Estadística Inferencial

Para poder establecer que estadígrafo utilizar que determine el coeficiente de correlación entre las variables de estudio, se utilizó el análisis de la prueba de normalidad.

Tabla 28. Prueba de normalidad de las variables y dimensiones de estudio.

Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Rotación_de_Personal	.295	30	<.001	.775	30	<.001
Estrategias_de_Comunicación	.235	30	<.001	.800	30	<.001
Rotacion_Interna	.360	30	<.001	.775	30	<.001
Rotación_Voluntaria	.334	30	<.001	.811	30	<.001
Rotación_Involuntaria	.272	30	<.001	.804	30	<.001
Trabajo_en_Equipo	.236	30	<.001	.811	30	<.001
Relaciones_Laborales	.223	30	<.001	.836	30	<.001
Habilidades_Comunicativas	.218	30	<.001	.847	30	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

INTERPRETACIÓN:

Según los datos proporcionados al programa de SPSS para su respectivo análisis de normalidad, se observa en la Tabla 28, que el total de encuestados (gl) es menor que 50 ($50 < 30$) por lo que nos enfocaremos en los resultados por

la prueba de Shapiro-Wilk. En esa misma línea, se contempla que el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,001 < 0,05$) lo que indica que nuestros datos no presentan prueba de normalidad; por lo que, para determinar el coeficiente de correlación entre las variables y dimensiones de estudio, se empleara el Coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general

H1: Existe una relación significativa entre la rotación de personal y estrategia de comunicación en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023.

H0: No existe una relación significativa entre la rotación de personal y estrategia de comunicación en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023.

Tabla 29: Prueba de relación entre las variables rotación de personal y estrategias de comunicación

Correlaciones

				Rotación de Personal	Estrategias de Comunicación
Rho Spearman	de Rotación de Personal	Coeficiente correlación	de	1.000	.083
		Sig. (bilateral)		.	.684
		N		30	30
	Estrategias de Comunicación	Coeficiente correlación	de	.083	1.000
		Sig. (bilateral)		.684	.
		N		30	30

IGNTERPRETACIÓN:

La variable rotación de personal está relacionada con la variable estrategias de comunicación, puesto que en la tabla 29 se observa que presenta una correlación de Spearman de ,083 que representa un resultado positivo - débil.

El nivel de significancia es mayor a 0,05 ($0,000 < 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa; basándose en la

presente evidencia estadística se puede afirmar que la rotación de personal no se relaciona significativamente con estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023. Concluyendo que, entre la rotación de persona no se formará significativamente la estrategia de comunicación en la empresa de telecomunicaciones, Surquillo.

Prueba de hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa entre la rotación interna de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023

H0: No existe relación significativa entre la rotación interna de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023

Tabla 30. Prueba de relación entre rotación interna y estrategias de comunicación

Correlaciones

			Rotacion_Int	Estrategias_de_Comunicación
Rho Spearman	de Rotacion_Interna	Coefficiente de correlación	1.000	.478**
		Sig. (bilateral)	.	.008
		N	30	30
	Estrategias de Comunicación	Coefficiente de correlación	.478**	1.000
		Sig. (bilateral)	.008	.
		N	30	30

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

INTERPRETACIÓN:

La variable rotación interna de personal está relacionada con la variable estrategias de comunicación, puesto que en la tabla 30 se observa que presenta una correlación de Spearman de ,476 que representa un resultado positivo - medio.

El nivel de significancia es mayor a 0,05 ($0,000 < 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa; basándose en la presente evidencia estadística se puede afirmar que la rotación interna de personal no se relaciona significativamente con estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023. Concluyendo que, entre la rotación interna de persona no se formará significativamente la estrategia de comunicación en la empresa de telecomunicaciones, Surquillo.

Prueba de hipótesis específica 2

H1: Existe relación significativa entre la rotación voluntaria de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023.

H0: No existe relación significativa entre la rotación voluntaria de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023.

Tabla 31. Prueba de relación entre rotación voluntaria y estrategias de comunicación

Correlaciones

				Rotación_Vo	Estrategias_ de_Comunicación
Rho Spearman	de Rotación_Voluntaria	Coefficiente correlación	de	1.000	-.338
		Sig. (bilateral)		.	.070
		N		30	30
	Estrategias_de_Comunicación	Coefficiente correlación	de	-.338	1.000
		Sig. (bilateral)		.070	.
		N		30	30

INTERPRETACIÓN:

La variable rotación voluntaria de personal no está relacionada con la variable estrategias de comunicación, puesto que en la tabla 31 se observa que presenta una correlación de Spearman de $-.336$ que representa un resultado Negativa - Media.

El nivel de significancia es mayor a $0,05$ ($0,000 < 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa; basándose en la presente evidencia estadística se puede afirmar que la rotación voluntaria de personal no se relaciona significativamente con estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023. Concluyendo que, entre la rotación voluntaria de persona no se formará significativamente la estrategia de comunicación en la empresa de telecomunicaciones, Surquillo.

Prueba de hipótesis específica 3

H1: Existe relación significativa entre la rotación involuntaria de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023

H0: No existe relación significativa entre la rotación involuntaria de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023

Tabla 32. Prueba de relación entre rotación involuntaria y estrategias de comunicación

Correlaciones

			Rotación Involuntaria	Estrategias de Comunicación
Rho Spearman	de Rotación Involuntaria	Coefficiente correlación	1.000	-.043
		Sig. (bilateral)	.	.820
		N	30	30
	Estrategias de Comunicación	Coefficiente correlación	-.043	1.000
		Sig. (bilateral)	.820	.
		N	30	30

INTERPRETACIÓN:

La variable rotación involuntaria de personal no está relacionada con la variable estrategias de comunicación, puesto que en la tabla 32 se observa que presenta una correlación de Spearman de $-.043$ que representa un resultado Negativo - débil.

El nivel de significancia es mayor a $0,05$ ($0,000 < 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa; basándose en la presente evidencia estadística se puede afirmar que la rotación involuntaria de personal no se relaciona significativamente con estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones Surquillo, 2023.

Concluyendo que, entre la rotación de persona no se formará significativamente la estrategia de comunicación en la empresa de telecomunicaciones, Surquillo.

V. DISCUSIÓN

La rotación de personal se da de diferentes maneras ya sea interna, voluntaria, involuntaria lo cual esto puede ser perjudicial para la empresa y los trabajadores, lo cual se tiene que contar con estrategias de comunicación dentro de la empresa para mantener un índice de rotación moderada y garantizar que sus teleoperadoras se mantengan dentro de ella o tenga un mejor desempeño. Todo ello se detalla en el marco teórico respaldada por autores.

Esta investigación ayuda a que se destaque la importancia de no permitir que haya mayor rotación de personal y mantener las estrategias de comunicación dentro de una empresa de telecomunicaciones.

Por ello, para que la investigación consiga lograr su mejora se tomó en cuenta plantear el siguiente objetivo general, determinar la relación entre la rotación del personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023, en el cual al realizar la investigación y al analizar los datos de manera completa se ha podido afirmar que existe una relación positiva débil entre rotación de personal y estrategias de comunicación de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo. Lo cual es reafirmado por Flores, Cabrera y Saavedra (2021). En su artículo sobre el caso de una empresa maquilladora en Reynosa en México, donde ven los factores del índice de rotación de personal, dónde se busca estimar la correlación que pueda tener la rotación de personal y los factores predictores el cual es socioeconómico y de carácter laboral ya que se verá porque en las empresas de maquillajes presenta un índice alto de rotación lo cual causa un incremento de sus costos de producción por ello se utilizará distintos modelos de regresión y de respuesta binaria tipo Probit que finalmente nos arrojó que la relación entre las variables es positiva y estadísticamente también es positiva en la cual se debe elaborar estrategias de acuerdo a las diferentes causas que tenga para combatir el alto índice de rotación.

Como objetivo específico 1 se planteó determinar la relación entre rotación interna de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023, referente a ello se pudo afirmar que existe una relación positivo

medio entre la rotación interna de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023. Lo cual es reafirmado por Cavagnaro. (2022). Indica que la comunicación interna busca promover su participación en los procesos de gestión para crear mayor motivación y de esta manera conseguir un control entre los empleados y la organización, por ello es importante realizar un buen plan estratégico para saber cómo anda la situación actual de la empresa y estar al tanto hacia dónde se quiere dirigir y cuáles son los objetivos que se tiene para llegar a la meta y de tal manera fortalecer la relación de los trabajadores en la organización.

Como objetivo específico 2 se planteó determinar la relación entre rotación voluntaria de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023, referente a ello se pudo afirmar que existe una relación negativa media entre la rotación involuntaria de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023. Lo cual es reafirmado por Marín. (2019). En la empresa Adient: Análisis y propuesta de mejora para la rotación voluntaria del personal. Se utilizó un análisis de correlación de Pearson, conformado por hacerle una preguntas a través de una entrevista a una experta en recursos humanos y también un cuestionario a los empleados lo que indica que se ha encontrado relación entre las variables satisfacción laboral, burnout y clima laboral, ya que afecta a la intención de la salida de los empleados, por lo que se evidenció que la causa primordial por lo que los trabajadores renuncian a la empresa es porque quieren un mejor puesto o se mudan por ello se recomienda que se observe sus habilidades y monitorear el desempeño para que de esta manera se pueda ofrecer una línea de carrera más amplia y se desarrolle de mejor manera dentro de la empresa.

Como objetivo específico 3 se planteó determinar la relación entre rotación involuntaria de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023, referente a ello se pudo afirmar que existe una relación negativa débil entre la rotación involuntaria de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023, el cual también es reafirmado por García y Paredes (2021). Define que la rotación de

personal tiene que ver con el comportamiento organizacional de una empresa ya que afecta al personal y a la estructura de cómo se actúa dentro de la organización y que mayormente al darse la separación definitiva de un personal implica altos costos en el proceso de reclutamiento, etc. Por ello, se debe identificar los factores que provocan el interés de abandono o permanencia dentro de la organización.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a la hipótesis general que vendría a ser la principal, indica que existe una relación significativa entre la rotación de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023. Basado en la prueba de hipótesis en respuesta al factor de correlación de Spearman es igual a (0,083) como se muestra en la tabla 29 y así mismo el nivel de significancia bilateral (0,664) siendo superior que el p valor (0,05), en respuestas a las normas de decisión se rechaza la hipótesis alterna (H1) y se acepta la hipótesis nula (H0). Concluyendo que la rotación de personal y estrategias de comunicación guarda relación positiva débil en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023.
2. En alusión a la primera hipótesis específica existe una relación significativa entre la rotación interna de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023. Basado en la prueba la prueba de hipótesis en respuesta al factor de correlación de Spearman es igual a (0,476) como se muestra en la tabla 30 y así mismo el nivel de significancia bilateral (0,008) siendo mayor que el p valor (0,05), en respuestas a las normas de decisión se rechaza la hipótesis alterna (H1) y se acepta la hipótesis nula (H0). Concluyendo que la rotación interna de personal y estrategias de comunicación guarda relación positiva media en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023.
3. Con relación a la segunda hipótesis específica existe una relación negativa entre la rotación voluntaria de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023. Basado en la prueba la prueba de hipótesis en respuesta al factor de correlación de Spearman es igual a (-0,336) como se muestra en la tabla 31 y así mismo el nivel de significancia bilateral (0,070) siendo mayor que el p valor (0,05), en respuestas a las normas de decisión se rechaza la hipótesis alterna (H1) y se acepta la hipótesis nula (H0). Concluyendo que la rotación voluntaria de

personal y estrategias de comunicación guarda relación negativa media en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023.

4. Con respecto a la tercera hipótesis específica existe una relación negativa entre la rotación involuntaria de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023. Basado en la prueba la prueba de hipótesis en respuesta al factor de correlación de Spearman es igual a $(-0,043)$ como se muestra en la tabla 32 y así mismo el nivel de significancia bilateral $(0,820)$ siendo superior que el p valor $(0,05)$, en respuestas a las normas de decisión se rechaza la hipótesis alterna (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0). Concluyendo que la rotación involuntaria de personal y estrategias de comunicación no guarda relación negativa débil en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023.

VII. RECOMENDACIONES

Luego de haber analizado los resultados de esta tesis, se plantea las siguientes recomendaciones para la rotación de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023.

1. Se recomienda mejorar la relación interpersonal entre los supervisores y sus teleoperadoras para que la rotación de personal y estrategias de comunicación siga manteniendo una adecuada relación mediante reuniones diarias, Inter diarias, ya sea al inicio de turno o al finalizar para poder mejorar la comunicación con los jefes inmediatos y de esta manera detectar algún problema o alguna necesidad que tengas las teleoperadoras y llegar a un acuerdo para así reducir el índice de rotación en la empresa.
2. Se recomienda desarrollar sistema de reclutamiento en el cual se puedan definir muy bien los perfiles y las competencias necesarias de los postulantes para cada puesto de trabajo y se mantengan de manera permanente y no cambiar de puestos constantemente y puedan tener una comunicación fluida con sus jefes, supervisores y compañeros de trabajo.
3. Se recomienda identificar qué tipos de capacitaciones necesita las teleoperadoras y sea bimestrales o semestrales, una de ellas debe consistir en llevar cursos que ayude a las teleoperadoras a que se sientan comprometidas y motivadas con su trabajo y de esta manera puedan ser eficientes en las diferentes funciones que se desempeñan como por ejemplo servicio al cliente, calidad de servicio y comunicación efectivo sería alguno de los cursos a llevar, ya que estamos en constante relación con clientes de manera telefónica.
4. Se recomienda que las diferentes estrategias se sigan haciendo dentro de la empresa y ser ejemplo para otras en el mercado laboral, de esta manera evitar que el empleado abandone su trabajo y mejorar las estrategias comunicativas

entre subordinados con las teleoperadoras ya que son la capital intelectual de las empresas para que puedan crecer constantemente.

REFERENCIAS:

- Arrojo, M. y Gómez, J. (2021). *Rotación de personal y rendimiento laboral en el proyecto mantenimiento – Shoungang Hierro de Empresa Abengoa Perú S.A en Marcona, 2021.* Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82317/Arrojo_M MAM-G%c3%b3mez_ZJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82317/Arrojo_M_MAM-G%c3%b3mez_ZJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arteaga, G. (2022). *Investigación correlacional, Guía diseño y ejemplo.* Recuperado de: <https://www.testsiteforme.com/que-es-la-investigacion-correlacional/#:~:text=El%20dise%C3%B1o%20correlacional%20ayuda%20a%20los%20investigadores%20a%20determinar%20la,toma%20de%20decisiones%20empresariales%20cotidianas.>
- Camino, G. (2019). *Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua.* Recuperado de: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2732/1/76922.pdf>
- Canales, L. (2021). *Rotación de personal y satisfacción del personal de la empresa transportes peralta e hijos S.A.C., Callao 2021.* Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105349>
- Cavagnaro, W. (2022). *Propuesta de un plan estratégico de comunicación interna para fortalecer el relacionamiento de los colaboradores de la oficina de Masaris de Piura tras el retorno de labores presenciales post covid-19.* Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5500/INF_2201.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruz, E. y Mesta, M. (2020). *Compromiso organizacional y rotación del personal de la empresa JYE Telecomunicaciones, Filial Chimbote, 2020.* Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71859>
- El Economista. (2019). *El Índice promedio de rotación laboral llega a 20,7% en las empresas peruanas.* Recuperado de: [https://www.eleconomista.es/empresas-eAmperu/noticias/10257100/12/19/El- indice-promedio-de-rotacion-laboral-llega-a-207-en-las-empresas- peruanas.html](https://www.eleconomista.es/empresas-eAmperu/noticias/10257100/12/19/El-indice-promedio-de-rotacion-laboral-llega-a-207-en-las-empresas-peruanas.html)
- Fabian, R. (2019). *Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC.* Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/323347585.pdf>

- Flores, M. Cabrera, O. y Saavedra, J. (2021). *Factores predictores del índice de rotación de personal: el caso de una empresa maquiladora en Reynosa*. Recuperado de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-66552021000300119&lang=es
- García, L. y Paredes, A. (2021). *Caso de estudio: factores que determinan la rotación del personal en los centros de atención al cliente en una empresa de telecomunicaciones*. Recuperado de: https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15300/Latorre_Marquez-Factores-determinan-rotaci%C3%B3n-personal.pdf?sequence=1
- Gonzales, M. (2021). *La importancia de la comunicación en el equipo de trabajo*. Recuperado de: <https://revistamedica.com/proceso-comunicativo/#:~:text=%2C%20emisor%2C%20receptor.-,La%20importancia%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20en%20los%20equipos%20de%20trabajo,mantienen%20un%20clima%20laboral%20id%C3%B3neo.>
- Hernández, Fernández y Baptista. (2012). *Diseños no experimentales*. Recuperado de: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>
- Leyva, C. Vela, R. Brangel, K. (2021). *Rotación de personal en los call center de Mérida, Yucatán, México*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/6740/674070978003.pdf>
- Marín, J. (2019). *La rotación voluntaria de personal en las empresas Adient: Análisis y propuestas de mejora*. Recuperado de: <https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/100186/6/jrmv0001TFM0619memoria.pdf>
- Martínez, C. (2021). *Rotación laboral en las empresas privadas de Colombia*. Recuperado de: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/40461/ccmartinezse.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Recuperado de: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didacticametodologia-de-la-investigacion.pdf>

- Morales, F. (2020). *Rotación de personal*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/rotacion-de-personal.html>
- Oruna, D. (2021). *Rotación laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores de un call center privado, Callao 2022*. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76550>
- Pacheco, E. Trigos, J. y Quintana, H. (2020). *Estrategias de comunicación: Diseño, Ejecución y seguimiento*. Recuperado de: <https://redipe.org/wp-content/uploads/2020/10/Libro-estrategias-de-comunicacion.pdf>
- Pauta, H. (2019). *Análisis de los factores que reducen la rotación del personal en las empresas Pymes de la ciudad de Guayaquil*. Recuperado de: <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/46749/D-CD340.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>
- Peña, O. (2020). *¿Para qué sirven las técnicas de recolección de información?* Recuperado de: <https://www.poli.edu.co/blog/poliverso/tecnicas-de-recoleccion-de-informacion>
- Pillco, C. y Orcotoma, R. (2020). *La comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en el personal administrativo de la dirección regional de Transportes y comunicaciones - Cusco, 2019*. Recuperado de: https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5534/253T20200297_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robles, F. Napán, A. y 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. Epub August 00, 2022. Recuperado de: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522022000200029&lang=pt
- Rodríguez, D. (2020). *Investigación aplicada: características, definición ejemplos, lideres*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>
- Serrano, D. y García, J. (2019). *Factores que inciden en la rotación de personal en las mipymes afiliadas a la Canacintra*. Recuperado de: <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2019/1.03.pdf>

Soto. F. (2022). *Estrategias de comunicación interna implementada por la universidad del pacifico para fortalecer la identidad en sus colaboradores en tiempos de la COVID-19*. Recuperado de: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c90f692c-f7d2-4094-979b-4833681bf4ae/content>

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Rotación del personal	La rotación del personal tiene que ver con los cambios que se hace en la organización por diferentes causas ya sea de manera interna, externa o involuntaria en un determinado periodo, se puede decir también que es la entrada y salida de personal por ello se debe calcular el índice de rotación. Torres. (2021).	Se cuenta con 3 dimensiones que es productividad, satisfacción y recursos humanos, en la cual se realizará un cuestionario de tipo Likert con 15 preguntas donde se medirá nuestra variable	Rotación interna	Ascensos Cambios de puestos Promociones	1 2 y 3 4	a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre
			Rotación Voluntaria	Mejores oportunidades laborales Conflictos en el trabajo.	5 y 6 7 y 8	
			Rotación involuntaria	Baja productividad Reducción de personal Incumplimiento con las normas de la empresa	9 10 11 y 12	
Estrategias de comunicación	La comunicación es una herramienta esencial que permite el desarrollo efectivo de las organizaciones que les aprueba su interacción con el entorno y es el proceso común de todo ser humano para que sea efectivo los resultados de los empleados y se sientan parte importante de la empresa. Rodríguez. (2016).	De acuerdo a las estrategias para tener una mejor comunicación se evaluarán a través de sus dimensiones con la escala de Likert y se fundará el cuestionario para analizarlo en el programa SSPS.	Trabajo en equipo	Toma de decisiones Compromiso Motivación	13 14 y 15 16 y 17	a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre
			Relaciones Laborales	Flexibilidad Contacto personal	18 19	
			Habilidades comunicativas	Empatía Escucha activa Trasmisión de información	20 y 21 22 22 y 24	

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN FICHA DE ENCUESTA

Estimado cliente/colaborador, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca establecer la relación entre las variables rotación de personal y estrategias de comunicación.

Toda la información será confidencial.

De la misma manera se requiere su **consentimiento informado** para poder aplicarle el instrumento de investigación. En ese sentido agradeceré marcar el siguiente recuadro en señal de conformidad:

Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente encuesta y en señal de conformidad marco con una x el casillero: estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

TIEMPO DE DURACIÓN: 15 MINUTOS

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

INSTRUCCIONES

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

ESCALA DE VALORACIÓN	1	2	3	4	5
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

V1. Rotación de personal				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Rotación interna	Ascensos	1	¿En la empresa brindan oportunidad para hacer línea de carrera y poder superarse profesionalmente?					
		2	¿Los cambios de puesto del personal que se da en la empresa es con frecuencia?					
	Cambios de puestos	3	¿La empresa considera dentro de su plan estratégico los cambios de puesto del personal?					
		4	¿Los trabajadores pueden tener una mejor propuesta de acuerdo al puesto y rendimiento?					
Rotación Voluntaria	Mejores oportunidad es laborales	5	¿Existe casos que los trabajadores dejan la empresa por una mejor oportunidad laboral?					
		6	¿Existe casos que los trabajadores dejan la empresa por un mejor salario o comisiones?					
	Conflictos en el trabajo	7	¿En la empresa ocurren casos de conflictos con los trabajadores?					
		8	¿En la empresa ocurren casos de conflictos con los supervisores de área?					
Rotación Involuntaria	Baja Productividad	9	¿La empresa mide la productividad en base a metas mensuales que se le da a los trabajadores?					
	Reducción de personal	10	¿La empresa establece reglas generales con respeto a la reducción de personal?					
		11	¿Los trabajadores tiene conocimiento oportuno de las normas establecidas en la empresa?					
	Incumplimiento con las norma de la empresa	12	¿La empresa al no precisar la gestión , conlleva a alterar tus resultados diarios?					

V2. Estrategias de comunicación				OPCIÓN DE RESPUESTA				
Dimensión	Indicador	Nº	Ítems	1	2	3	4	5
				NUNCA	CASI	A VECES	CASI	SIEMPRE
Trabajo en equipo	Toma de decisiones	13	¿La toma de decisiones que hace el jefe influye en los resultados de cada área?					
	Compromiso	14	¿Los trabajadores tienen claro sus responsabilidades y cada día demuestran estar comprometidos?					
		15	¿Los trabajadores cumplen con sus respectivos horarios establecidos de 8 y 6 horas diarias?					
	Motivación	16	¿Nuestro trabajo es reconocido con incentivos monetarios, no monetarios o bonificaciones?					
17		¿Las supervisoras están constantemente motivando a sus trabajadores con dinámicas?						
Relaciones	Flexibilidad	18	¿La empresa brinda flexibilidad en los horarios de trabajo que permite realizar otras actividades como estudios, etc.?					
	Contacto personal	19	¿La empresa organiza reuniones mensuales para fortalecer el contacto del personal?					
	Empatía	20	¿Las supervisoras son empáticas con los trabajadores?					
		21	¿En la empresa se apoyan entre trabajadores y se dan recomendaciones para gestionar de manera eficaz?					
	Escucha Activa	22	¿La supervisora de área escucha las opiniones e ideas que los trabajadores comunican para mejorar la productividad?					
	Transmisión de información	23	¿La empresa transmite la información de manera fluida con cualquier área de la empresa?					
24		¿Los supervisores tienen comunicación fluida entre sus trabajadores durante el día de la jornada laboral por si hay algún cambio de actividad?						

Muchas Gracias.

ANEXO 3:

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: “Rotación de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023”

Investigador (a) (es): Marquina Ponte Dayana de Fatima

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Rotación de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023”, cuyo objetivo es establecer la relación entre la rotación del personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se genera información sobre la relación de la rotación de personal y las estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Rotación de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 13 minutos y se realizará en la modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) dmarquinap@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Lino Gamarra Edgar Laureano_email elino@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Marquina Ponte Dayana de Fatima

Fecha y hora: 19 de mayo del 2023

[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 a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Tabla

Expertos para la validación del instrumento

GRADO ACADEMICO	NOMBRE DEL EXPERTO A VALIDAR	OPINIÓN DEL EXPERTO
Mgtr.	Castillón Matos Ovidio Julian	Aplicable
Doctor	Abraham Cárdenas Saavedra	Aplicable
	Ronald EcheGARAY Candia	Aplicable

Anexo 5: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Rotación del personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023". 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 organizacional. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales de juez.

Nombres y Apellidos del juez:	Mgtr. Castellón Matos Ovidio Julian
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional 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 escala ordinal
Autor(es):	Marquina Ponte, Dayana de Fatima
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Surquillo
Significación:	Está compuesta por dos variables: – La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. – La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Rotación del personal□

La rotación del personal tiene que ver con los cambios que se hace en la organización por diferentes causas ya sea de manera interna, externa o involuntaria en un determinado periodo, se puede decir también que es la entrada y salida de personal por ello se debe calcular el índice de rotación. Torres. (2021).

- **Variable 2:** Estrategias de comunicación□

La comunicación es una herramienta esencial que permite el desarrollo efectivo de las organizaciones que les aprueba su interacción con el entorno y es el proceso común de todo ser humano para que sea efectivo los resultados de los empleados y se sientan parte importante de la empresa. Rodríguez. (2016).

Variable	Dimensiones	Definición
Rotación del personal	Rotación Interna	Morales. (2020). Indica que la rotación interna significa que el trabajador cambia de área.
	Rotación voluntaria	Morales. (2020). Indica que la rotación voluntaria significa que el trabajador solicita su renuncia aquí no tiene nada que ver la empresa con la decisión que pueda tomar ya sea por mejorar e temas personales o profesionales.
	Rotación Involuntaria	Morales. (2020). Indica que la rotación involuntaria significa que la empresa despide a trabajador o de caso contrario cambie de puesto de trabajo.
Estrategias de comunicación	Trabajo en equipo	Gonzales (2021). Nos indica que la comunicación es importante para poder aprender a escuchar, pensar e interpretar la información recibida y mejorar la calidad de servicio que se brinda, como también ayuda a incrementar la efectividad de los equipos de trabajo dentro de la empresa ya que andan puestos hacia un mismo objetivo y por ende hace que entre todos se apoyen y cooperen entre sí.

	Relaciones Laborales	Pilco y Orcotoma (2020). La comunicación organizacional se preocupa por promover una relación laboral saludable ya que ambas son importantes que se manejen juntas y puedan socializar y relacionarse con otras personas dentro de la organización y que se sepa con claridad quién es responsable y con autoridad para informar las necesidades y a quienes estarán dirigidas para brindar servicios eficientes a los clientes.
<p>5. Presentación de instrucciones para el juez</p> <p>A continuación, a usted le presento el cuestionario que contribuyan positivamente y se pueda innovar en la empresa en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023 elaborado por Dayana de Fatima Marquina Ponte en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.</p>	Habilidades comunicativas	Camino. (2019). En su investigación Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua indica que la comunicación es primordial en la empresa ya que diariamente se requiere comunicación entre los empleados y empleadores, pero si esta es deficiente puede desmejorar las actividades y procesos que se tenga, por ello es importante tener diferentes canales que forme la alta comunicación ya sea formal siguiendo una estructura o informal que es enviando mensajes sin seguir una estructura organizacional, todo ello para que finalmente el mecanismo de trabajo sólido con ideas que contribuyan positivamente y se pueda innovar en la empresa

Categoría	Calificación	Indicador
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	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.

<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	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: Rotación de personal Primera dimensión: Rotación Interna

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ascensos	1	4	3	4	
Cambios de puestos	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
Promociones	4	3	4	3	

- Segunda dimensión: Rotación Voluntaria

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Mejores Oportunidades	4	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	

Conflictos en el trabajo	8	4	4	4	
--------------------------	---	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Rotación Involuntaria

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------

Baja productividad	9	4	4	4	
Reducción del personal	10	4	4	3	
Incumplimiento con las normas de la empresa	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

Variable del instrumento: Estrategias de comunicación

- Primera dimensión: Trabajo en equipo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Toma de decisiones	13	4	3	3	
Compromiso	14	4	4	3	
	15	4	4	3	
Motivación	16	4	4	4	
	17	4	4	4	

- Segunda dimensión: Relaciones Laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Flexibilidad	18	3	3	3	
Contacto personal	19	4	4	4	

- Tercera dimensión: Habilidades comunicativas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empatía	20	4	4	4	
	21	4	4	4	
Escucha activa	22	4	4	4	
Transmisión de información	23	4	4	4	
	24	4	4	4	



Lic. Castellón Matos Ovidio Julian

.....
(Mgr. Castellón Matos Ovidio Julian) DNI
N° 15421219

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 experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan 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 & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 5: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Rotación del personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023". 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 organizacional. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Dr. Abraham Cárdenas Saavedra		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional 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 escala ordinal
Autor(es):	Marquina Ponte, Dayana de Fatima
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Surquillo
Significación:	Está compuesta por dos variables: – La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. – La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Rotación del personal

La rotación del personal tiene que ver con los cambios que se hace en la organización por diferentes causas ya sea de manera interna, externa o involuntaria en un determinado periodo, se puede decir también que es la entrada y salida de personal por ello se debe calcular el índice de rotación. Torres. (2021).

- **Variable 2:** Estrategias de comunicación□

La comunicación es una herramienta esencial que permite el desarrollo efectivo de las organizaciones que les aprueba su interacción con el entorno y es el proceso común de todo ser humano para que sea efectivo los resultados de los empleados y se sientan parte importante de la empresa. Rodríguez. (2016).

Variable	Dimensiones	Definición
Rotación del personal	Rotación Interna	Morales. (2020). Indica que la rotación interna significa que el trabajador cambia de área.
	Rotación voluntaria	Morales. (2020). Indica que la rotación voluntaria significa que el trabajador solicita su renuncia aquí no tiene nada que ver la empresa con la decisión que pueda tomar ya sea por mejorar e temas personales o profesionales.
	Rotación Involuntaria	Morales. (2020). Indica que la rotación involuntaria significa que la empresa despide al trabajador o de caso contrario cambie de puesto de trabajo.
Estrategias de comunicación	Trabajo en equipo	Gonzales (2021). Nos indica que la comunicación es importante para poder aprender a escuchar, pensar e interpretar la información recibida y mejorar la calidad de servicio que se brinda, como también ayuda a incrementar la efectividad de los equipos de trabajo dentro de la empresa ya que andan puestos hacia un mismo objetivo y por ende hace que entre todos se apoyen y cooperen entre sí.

Relaciones Laborales	Pilco y Orcotoma (2020). La comunicación organizacional se preocupa por promover una relación laboral saludable ya que ambas son importantes que se manejen juntas y puedan socializar y relacionarse con otras personas dentro de la organización y que se sepa con claridad quién es responsable y con autoridad para informar las necesidades y a quienes estarán dirigidas para brindar servicios eficientes a los clientes.
Habilidades comunicativas	Camino. (2019). En su investigación Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua indica que la comunicación es primordial en la empresa ya que diariamente se requiere comunicación entre los empleados y empleadores, pero si esta es deficiente puede desmejorar las actividades y procesos que se tenga, por ello es importante tener diferentes canales que forme la alta comunicación ya sea formal siguiendo una estructura o informal que es enviando mensajes sin seguir una estructura organizacional, todo ello para que finalmente exista un mecanismo de trabajo sólido con ideas que contribuyan positivamente y se pueda innovar en la empresa.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "La rotación de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023 elaborado por Dayana de Fatima Marquina Ponte 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

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Variable del instrumento: Rotación de personal Primera dimensión: Rotación Interna

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ascensos	1	4	3	4	
Cambios de puestos	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
Promociones	4	3	4	3	

• Segunda dimensión: Rotación Voluntaria

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Mejores Oportunidades	5	4	4	4	
	6	4	4	4	

Conflictos en el trabajo	7	4	4	4	
	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Rotación Involuntaria

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Baja productividad	9	4	4	4	
Reducción del personal	10	4	4	3	
Incumplimiento con las normas de la empresa	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

Variable del instrumento: Estrategias de comunicación

- Primera dimensión: Trabajo en equipo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Toma de decisiones	13	4	3	3	
Compromiso	14	4	4	3	
	15	4	4	3	
Motivación	16	4	4	4	
	17	4	4	4	

- Segunda dimensión: Relaciones Laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Flexibilidad	18	3	3	3	
Contacto personal	19	4	4	4	

- Tercera dimensión: Habilidades comunicativas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empatía	20	4	4	4	
	21	4	4	4	

Escucha activa	22	4	4	4	
Transmisión de información	23	4	4	4	
	24	4	4	4	



.....

(Dr. Abraham Cárdenas Saavedra) DNI
N° 07424958

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 experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan 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 & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 5: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Rotación del personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023". 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 organizacional. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Dr. Ronald Echegaray Candia
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional 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 escala ordinal
Autor(es):	Marquina Ponte, Dayana de Fatima
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Surquillo
Significación:	Está compuesta por dos variables: – La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. – La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Rotación del personal□

La rotación del personal tiene que ver con los cambios que se hace en la organización por diferentes causas ya sea de manera interna, externa o involuntaria en un determinado periodo, se puede decir también que es la entrada y salida de personal por ello se debe calcular el índice de rotación. Torres. (2021).

- **Variable 2:** Estrategias de comunicación□

La comunicación es una herramienta esencial que permite el desarrollo efectivo de las organizaciones que les aprueba su interacción con el entorno y es el proceso común de todo ser humano para que sea efectivo los resultados de los empleados y se sientan parte importante de la empresa. Rodríguez. (2016).

Variable	Dimensiones	Definición
Rotación del personal	Rotación Interna	Morales. (2020). Indica que la rotación interna significa que el trabajador cambia de área.
	Rotación voluntaria	Morales. (2020). Indica que la rotación voluntaria significa que el trabajador solicita su renuncia aquí no tiene nada que ver la empresa con la decisión que pueda tomar ya sea por mejorar e temas personales o profesionales.
	Rotación Involuntaria	Morales. (2020). Indica que la rotación involuntaria significa que la empresa despide a trabajador o de caso contrario cambie de puesto de trabajo.
Estrategias de comunicación	Trabajo en equipo	Gonzales (2021). Nos indica que la comunicación es importante para poder aprender a escuchar, pensar e interpretar la información recibida y mejorar la calidad de servicio que se brinda, como también ayuda a incrementar la efectividad de los equipos de trabajo dentro de la empresa ya que andan puestos hacia un mismo objetivo y por ende hace que entre todos se apoyen y cooperen entre sí.

<p>Relaciones Laborales</p>	<p>Pilco y Orcotoma (2020). La comunicación organizacional se preocupa por promover una relación laboral saludable ya que ambas son importantes que se manejen juntas y puedan socializar y relacionarse con otras personas dentro de la organización y que se sepa con claridad quién es responsable y con autoridad para informar las necesidades y a quienes estarán dirigidas para brindar servicios eficientes a los clientes.</p>
<p>Habilidades comunicativas</p>	<p>Camino. (2019). En su investigación Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua indica que la comunicación es primordial en la empresa ya que diariamente se requiere comunicación entre los empleados y empleadores, pero si esta es deficiente puede desmejorar las actividades y procesos que se tenga, por ello es importante tener diferentes canales que forme la alta comunicación ya sea formal siguiendo una estructura o informal que es enviando mensajes sin seguir una estructura organizacional, todo ello para que finalmente exista un mecanismo de trabajo sólido con ideas que contribuyan positivamente y se pueda innovar en la empresa.</p>

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "La rotación de personal y estrategias de comunicación en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023 elaborado por Dayana de Fatima Marquina Ponte 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

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Variable del instrumento: Rotación de personal Primera dimensión: Rotación Interna

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ascensos	1	4	3	4	
Cambios de puestos	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
Promociones	4	3	4	3	

- Segunda dimensión: Rotación Voluntaria

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Mejores Oportunidades	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Conflictos en el trabajo	7	4	4	4	
	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Rotación Involuntaria

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Baja productividad	9	4	4	4	
Reducción del personal	10	4	4	3	
Incumplimiento con las normas de la empresa	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

Variable del instrumento: Estrategias de comunicación

- Primera dimensión: Trabajo en equipo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Toma de decisiones	13	4	3	3	
Compromiso	14	4	4	3	
	15	4	4	3	
Motivación	16	4	4	4	
	17	4	4	4	

- Segunda dimensión: Relaciones Laboral □

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Flexibilidad	18	3	3	3	
Contacto personal	19	4	4	4	

- Tercera dimensión: Habilidades comunicativas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empatía	20	4	4	4	
	21	4	4	4	
Escucha activa	22	4	4	4	
Transmisión de información	23	4	4	4	
	24	4	4	4	


Ronald Echegaray Candia
Docente

.....
 (Dr. Ronald Echegaray Candia) DNI

N° 07763422

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 experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan 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 & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.