



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Satisfacción laboral y rotación de personal del área de servicio  
comercial en una empresa tercerizada**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORES:**

Arango Huaroto, Luz Milagros (orcid.org/0000-0002-9174-0658)

Pezua Holgado, Jennyfer (orcid.org/0009-0007-4129-8615)

**ASESOR:**

Dr. De la Torre Collao, Cristhians Omar (orcid.org/0000-0001-6313-2295)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación está dedicado a nuestros padres, por el apoyo constante, valores brindados y porque estuvieron en cada momento para así poder lograr nuestros objetivos trazados.

A nuestro asesor De la Torre Collao Cristhians Omar, por las enseñanzas durante el proceso de la investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradecer a Dios por ser nuestro guía y darnos la fortaleza de presentar nuestra tesis, a nuestros padres por creer siempre en nosotras, al profesor Cristhians, por todas sus enseñanzas y consejos, asimismo, al gerente general de la empresa BLMG por brindarnos información esencial, para el desarrollo de nuestro proyecto de tesis.

A la Universidad César Vallejo, por permitirnos realizar un objetivo más en nuestras vidas.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DE LA TORRE COLLAO CRISTHIANS OMAR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción laboral y rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada", cuyos autores son PEZUA HOLGADO JENNYFER, ARANGO HUAROTO LUZ MILAGROS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 24 de Noviembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
DE LA TORRE COLLAO CRISTHIANS OMAR <b>DNI:</b> 40701687 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6313-2295	Firmado electrónicamente por: CDELATORREC el 29-11-2023 18:08:49

Código documento Trilce: TRI - 0664428



## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, PEZUA HOLGADO JENNYFER, ARANGO HUAROTO LUZ MILAGROS estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Satisfacción laboral y rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
JENNYFER PEZUA HOLGADO DNI: 47305284 ORCID: 0009-0007-4129-8615	Firmado electrónicamente por: JPEZUAH el 24-11- 2023 23:39:34
LUZ MILAGROS ARANGO HUAROTO DNI: 70084719 ORCID: 0000-0002-9174-0658	Firmado electrónicamente por: LARANGO9 el 24-11- 2023 23:38:44

Código documento Trilce: TRI - 0664427

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor .....	iv
Declaratoria de Originalidad de los Autores .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de gráficos y figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2 Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	17
3.6 Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES .....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de los participantes	15
Tabla 2: Estadística descriptiva de la variable satisfacción laboral	19
Tabla 3. Estadística descriptiva de la dimensión naturaleza del puesto	20
Tabla 4. Estadística descriptiva del desarrollo profesional y la promoción	21
Tabla 5. Estadística descriptiva de la dimensión salario de satisfacción laboral	22
Tabla 6. Estadística descriptiva de la dimensión compañeros de trabajo	23
Tabla 7. Estadística descriptiva de la variable rotación de personal	24
Tabla 8. Estadística descriptiva de la dimensión rotación interna	25
Tabla 9. Estadística descriptiva de la dimensión rotación externa	26
Tabla 10. Análisis de normalidad de datos	27
Tabla 11. Análisis de correlación de satisfacción laboral y rotación de personal	29
Tabla 12. Correlación de la naturaleza del puesto y la rotación de personal	30
Tabla 13. Correlación del desarrollo profesional y la promoción y la rotación	31
Tabla 14. Correlación de la dimensión salario y la rotación de personal	32
Tabla 15. Correlación de los compañeros de trabajo y la rotación de personal	33

-

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Nivel de percepción de variable satisfacción laboral	19
Figura 2. Niveles de la dimensión naturaleza del puesto de satisfacción laboral	20
Figura 3. Nivel de percepción de desarrollo profesional y la promoción	21
Figura 4: Nivel de percepción de la dimensión salario de la satisfacción laboral	22
Figura 5. Nivel de percepción de barras de la dimensión compañeros de trabajo	23
Figura 6. Nivel de percepción de la variable Rotación de personal	24
Figura 7. Porcentaje de percepción de la dimensión rotación interna	25
Figura 8. Nivel de porcentaje de la dimensión rotación externa	26
Figura 9. Gráfico de dispersión de la variable satisfacción laboral	27
Figura 10. Gráfico de dispersión de la variable rotación de personal	28
Figura 11. Nivel de correlación según el coeficiente de Rho de Spearman	28

## Resumen

En la siguiente investigación se planteó como objetivo principal determinar la relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada-2023, motivo por el cual se desarrolló un estudio de tipo básica, enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y de corte transversal. En ese sentido, se tomó en cuenta como población a un total de 100 trabajadores del área de servicio comercial en la empresa tercerizada BLMG, por medio de una muestra censal, a los cuales se les proporcionó el cuestionario en escala ordinal, para recolectar y analizar la información utilizada en la investigación. En referencia al objetivo general, mediante el análisis descriptivo e inferencial se determinó que, entre las variables, existe una relación significativa y se evidenció a través del modelo de Rho de Spearman con un resultado de 0,473. En tanto, se concluye que, empleando el valor del coeficiente de correlación a la percepción de los colaboradores del área de servicio comercial en una empresa tercerizada en el año 2023 se determinó que la satisfacción laboral tiene un nivel de relación positiva moderada con la rotación de personal en consecuencia, se aceptó la hipótesis general de investigación.

**Palabras clave:** Rotación interna, rotación externa, condiciones de trabajo, compensación económica.

## **Abstract**

In the following research, the main objective was to determine the relationship between job satisfaction and personnel turnover in the commercial service area in an outsourced company-2023, which is why a basic study, quantitative approach, with a design non-experimental and cross-sectional. In this sense, a total of 100 workers from the commercial service area in the outsourced company BLMG were taken into account as a population, through a census sample, to whom the questionnaire was provided on an ordinal scale, to collect and analyze the information used in the research. In reference to the general objective, through the descriptive and inferential analysis it was determined that, between the variables, there is a significant relationship and it was evidenced through Spearman's Rho model with a result of 0.473. Meanwhile, it is concluded that, using the value of the correlation coefficient to the perception of employees in the commercial service area in an outsourced company in the year 2023, it was determined that Job Satisfaction has a level of moderate positive relationship with employee turnover. Consequently, the general research hypothesis was accepted.

**Keywords:** Internal rotation, external rotation, working conditions, economic compensation.

## I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción se refiere a las actitudes y emociones de los empleados respecto a su trabajo, si estos son positivos generará eficiencia organizacional y en cuanto a recursos humanos se deben de brindar mayor atención a las necesidades, deseos y bienestar de todos los empleados en general, ya que existen factores que estimulan el comportamiento de los empleados (Nemțeanu & Dabija, 2020). Asimismo, se consideró como aquellos componentes a los factores intrínsecos como extrínsecos, lo cual contribuyen a mantener una buena satisfacción laboral para reducir las renuncias o la rotación de trabajadores (Mundia, 2019). En tal sentido, en el tiempo que transcurrió en la pandemia del COVID-19, los gerentes de recursos humanos están ideando métodos innovadores, creativos y fructíferos para involucrar a su fuerza laboral de manera positiva, como mejorando la comunicación entre los empleados para que se sientan escuchados y que sientan que sus contribuciones son valoradas y relevantes para el éxito de la organización (Wirandendi, 2023). Por tanto, en base a lo nombrado por los autores, se dedujo que la satisfacción laboral juega un papel importante en la rotación del colaborador, puesto que el entorno de trabajo debe de satisfacer sus propias expectativas y necesidades donde exista menor posibilidad de que se sientan insatisfechos o incluso frustrados de no tener la oportunidad de lograr sus objetivos.

La rotación de personal en una organización es cuando un empleado se retira voluntariamente de su centro laboral y por efecto es un predictor existente de rotación demostrando el grado de gestión de una institución (Ning et al., 2023); es decir, es el comportamiento del trabajador de abandonar su empresa cuando ésta no va acorde con sus expectativas reales (Orpina et al., 2023); sin embargo, este suceso puede ser ventajoso en ciertos casos, ya que a una empresa le conviene el contrato de nuevo capital humano con un nivel superior de capacidades y habilidades para cubrir una vacante libre. De igual forma, es un motivo importante de incertidumbre si se produce en un nivel alto ya que golpea económicamente de manera negativa a la organización (Zaheer et al., 2019); no obstante, según la afirmación por los autores, se puede testificar que la rotación de personal debe ser analizado con mucha atención ya que tiene como efecto altos costos operativos y un mal clima laboral.

En el Perú, después del periodo post pandemia, el proceso de transición en las organizaciones se presencia en diversas estrategias que buscan la satisfacción de sus colaboradores adaptadas a la realidad. En un estudio realizado a 15 pymes se mencionó que la satisfacción laboral es la estrategia clave y esencial para el desarrollo y el alto de nivel de productividad de las empresas de todo rubro, puesto que, es un gran desafío empresarial de optimizar gestiones que potencien el placer de sus trabajadores, como el reconocimiento laboral y motivación por su buen trabajo, dónde realicen sus funciones con el uso adecuado de sus destrezas, capacidades y habilidades ya que va a permitir reconocer la actitud y disposición que tienen con sus labores, reflejando así su incorporación con el éxito de las empresas, y esto se evidenció en el estudio realizado por el autor con un 47.5% de satisfacción del factor capacidad directa. Lo cual, infiere que las gestiones o políticas de las empresas frente a la satisfacción laboral son clave decisiva en fortalecer su capital humano disponible para que éstos alcancen un alto nivel de productividad con calidad, sintiéndose satisfecho y alcanzado un alto incremento de ventas que facilita conseguir los objetivos de la empresa de manera exitosa (Díaz et al., 2023). Por otra parte, es importante mencionar que cuando no existe un buen manejo de la satisfacción laboral, se podría producir las renuncias, es decir, una ruptura de relación entre los colaboradores y la organización (Robles, 2019). En tal sentido, otro factor que predomina en la satisfacción laboral es la monotonía, debido a que, en un estudio realizado a trabajadores públicos del norte del Perú durante la pandemia, se observó que cuentan con las mismas responsabilidades laborales, lo cual se llegó a determinar una pérdida de interés laboral por un largo tiempo. La rotación de personal se da inevitablemente tanto en el sector privado y público entendiéndose así que la rotación se presenta cuando la satisfacción es de nivel bajo, lo que a su vez ocasiona costos inesperados en las empresas; tanto en la gestión de reclutamiento y capacitación. Además, cuando se realiza ciertos cambios de puestos en los empleados, ésta se da manera abrupta y no favorable, por lo que podría reducir la posibilidad de crecimiento y desarrollo profesional (Ezcurra et al., 2023).

Por último, a nivel local la empresa de servicios tercerizada Grupo BLMG, se dedica a la comercialización de medios de pago, siendo el socio estratégico autorizado de IZIPAY, esta empresa cuenta con una fuerza de trabajo en el cual

desarrolla como parte de su actividad realizar ventas y post venta a clientes nuevos ofreciendo la amplia gama de productos. Por medio de esta gestión, la problemática central se percibió que hay una demanda de rotación de personal, lo cual está generando que los colaboradores no se sientan satisfechos, debido a que la empresa establece metas altas de ventas desde el primer mes de prueba, de igual forma, la presión por parte del supervisor directo es alta, condicionado a ello el periodo de contratación es mensual, escasos beneficios remunerativos y la línea de carrera que es limitante; teniendo como consecuencia de que tomen la decisión de no permanecer en la empresa y lleguen a retirarse voluntariamente. La cual genera como efecto una gran pérdida de fuerza laboral, baja productividad y lo más importante los gastos en la gestión de reclutamiento, contratación y capacitación de nuevo personal con el perfil adecuado para el puesto.

De la misma manera, el problema de investigación se determinó como un proceso de descubrimiento y la evaluación de hipótesis, la cual es fundamental para garantizar el desarrollo de una ciencia (Ñaupas, 2018, p.129); por tanto, se inició el desarrollo de la investigación a partir de la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la rotación del personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada, Lima – 2023? Asimismo, se tuvo como interrogantes específicas: (a) ¿De qué manera se relaciona la naturaleza del puesto con la rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada, Lima – 2023?; (b) ¿De qué manera se relaciona el desarrollo profesional y la promoción con la rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada, Lima – 2023?; (c) ¿De qué manera se relaciona el salario con la rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada, Lima – 2023?; (d) ¿De qué manera se relaciona los compañeros de trabajo y la rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada, Lima – 2023?.

La justificación de esta investigación se basó en el argumento mediante el cual es la importancia y el valor de la investigación o sus beneficios para la sociedad, en otras palabras, cuáles son las razones que influye para que se opte por estudiar dicho tema (Martínez, 2018, p.96).

La justificación teórica fue considerada como el propósito de brindar una reflexión o debate acerca de un conocimiento existente, para confrontar una teoría

y poder contrastar posibles resultados (Monroy y Nava, 2018). En cuanto al nivel teórico, la gran importancia de la investigación fue brindar determinados conceptos y conocimientos, teniendo como base a diversas teorías de estudios existentes que contaron con la información necesaria y pertinente acerca de las variables en mención de satisfacción laboral y rotación de personal, donde se consideró aquellos hechos y hallazgos importantes desde la perspectiva de otros autores en sus correspondientes estudios realizados.

A nivel práctico, los resultados de este estudio permitirán resolver alguna problemática o plantear estrategias que contribuirán a tomar medidas para mejorar en dicho sector, tal es el caso del presente estudio que servirá como referencia y va a permitir que las empresas tomen la decisión de implementar estrategias o acciones para mejorar su gestión de retener o mantener feliz a su capital humano.

La justificación metodológica es cuando hace referencia al uso de técnicas y procedimientos que han de servir como soporte para extender el desarrollo de la investigación planteada (Maldonado, 2018). El estudio empleó un determinado proceso de método con un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional y se elaboró un instrumento de medición que es el cuestionario, con base a su evidencia para que se refuerce la veracidad y confiabilidad, lo cual contribuyó en dicho estudio para el logro de los resultados.

La justificación social, según el autor Fernández (2020) consideró que “es aquella investigación que repercute en una relevancia social, alcanzando a ser fundamental, lo cual ayuda a resolver ciertos problemas que perjudican a un grupo y es un detonante alcance para una proyección social” (p. 71). Por tanto, a nivel social, este estudio tuvo como finalidad fortalecer el tema de gran interés y preocupación en las organizaciones, en base al desarrollo y ejecución de diversas estrategias o herramientas, que ayuden a optimizar un mayor rendimiento en sus colaboradores, la cual va a garantizar su bienestar y estabilidad laboral y no va a perjudicar significativamente la productividad o la inversión de la empresa.

El objetivo es considerado como parte elemental en una investigación, con la finalidad de establecer metas, realizando el uso adecuado de verbos con el fin de tener un debido sentido lógico, originalidad y consistencia (Plata, 2019). Es decir, los objetivos proporcionan las expectativas que se desea conseguir en el estudio; por tanto, se planteó el objetivo general de investigación: Determinar la relación

entre la satisfacción laboral y la rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada. Seguidamente, se tienen aquellos objetivos específicos: (a) Identificar la relación de la naturaleza del puesto con la rotación del personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada; (b) Analizar la relación de desarrollo profesional y la promoción con la rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada; (c) Determinar la relación del salario con la rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada; (d) Explicar la relación de los compañeros de trabajo con la rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada.

El autor Mercado (2017) definió la hipótesis como una suposición acerca de la posible solución de cualquier situación problemática que se pretende estudiar, en tal sentido, es un enunciado general, y verificable sobre la relación entre dos o más variables [...] la función de la hipótesis es orientar toda la investigación, es decir la dirección de la búsqueda de una respuesta a la solución de todo el problema [...] (p. 17). Mediante la hipótesis planteada en la investigación se dió explicación al posible problema desarrollado en el estudio, es por ello, que se planteó como hipótesis general: Existe relación directa entre la satisfacción laboral y rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada. Seguidamente se presentan las hipótesis específicas de estudio: (a) Existe relación directa entre la naturaleza del puesto y la rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada; (b) Existe relación directa entre el desarrollo profesional y la promoción con la rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada; (c) Existe relación directa entre el salario y la rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada; (d) Existe relación directa entre los compañeros de trabajo y la rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada.

## II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes nacionales, según los autores García y Palacios (2023) en su estudio realizado propusieron como objetivo determinar la influencia de los factores acerca de la satisfacción laboral en la intención de rotación de los teleoperadores de la empresa T-contakto. Participaron del estudio 490 colaboradores de la empresa en mención. El procedimiento metodológico fue de enfoque cuantitativa, de diseño no experimental, con un corte transversal y de tipo correlacional – causal. Los resultados revelaron una relación causal significativa de las variables, por medio del coeficiente estandarizado de 0.614,  $p < 0.05$ . Concluyendo, que un factor importante es el equilibrio - vida personal, lo cual infiere que el tiempo que se les concede en el trabajo no les permite desarrollar actividades personales, lo cual causa una inestabilidad emocional y laboral.

Alvarado, et al. (2021) propusieron como parte de su objetivo de investigación la determinación del grado de correlación entre la satisfacción y la rotación de personal en la Corporación Sánchez- Trujillo, donde en su muestra consideraron a 25 trabajadores, su metodología fue con un enfoque de diseño de estudio aplicada, así como descriptivo y correlacional. Por consiguiente, sus resultados se evidenciaron a través de un cierto modelo considerable, donde el  $p < 0.05$  y con un nivel de correlación de 0.897, donde se consideró como parte de un buen grado de relación de dichas variables. Finalmente, concluyó que, verificando un índice de relación, se comprueba imprescindible considerar aquellos factores por los que se produce una satisfacción laboral y por ende el empleado toma la decisión de rotar internamente o tomar en decisión retirarse de la institución.

López (2021) propuso como parte de su objetivo determinar el impacto laboral en la intención de rotación de los trabajadores del área de ventas en una tienda de acabados de Chiclayo, en su muestra consideró a 40 trabajadores y su metodología fue determinado con un enfoque cuantitativo, básica, explicativa y no correlacional, no experimental. En cuanto a sus resultados, se evidenciaron por medio del coeficiente de correlación de 0.230 y una significancia asintótica (bilateral) de  $0.000 < 0.05$ , demostrando que existe una relación significativa baja para determinadas variables. Por consiguiente, concluyó que, verificando un índice de relación, se comprueba la importancia de considerar aquellos factores por los

que se percibe una satisfacción laboral y retener al empleado de que pueda tomar la decisión de retirarse de la institución.

Machuca y Quispe (2021), en su estudio determinaron explicar la satisfacción laboral y su relación con la intención de rotación obrera en las empresas mineras de La Libertad. La población de estudio fue de 343 obreros. La metodología fue de diseño no experimental y tuvo un alcance de tipo correlacional simple y sus resultados demostraron que se afirma la existencia de una correlación positiva y significativa entre la variable independiente y dependiente. De acuerdo con el resultado del análisis de regresión lineal, realizado a través del coeficiente de determinación se obtuvo un 0.667. Por tanto, este estudio concluyó, en que se debe de mejorar el nivel de satisfacción en las distintas dimensiones como el salario, las promociones, el reconocimiento, los beneficios y las condiciones de trabajo, es decir el lado extrínseco como intrínseco.

Flores (2020) realizó una investigación donde su objetivo fue describir la relación existente entre la satisfacción laboral y la rotación del colaborador en el área de caja de la tienda Tottus, por tanto, su población estuvo conformada por un total de 72 trabajadores, donde se adaptó una encuesta que estuvo conformada por 35 preguntas. Por otro lado, en cuanto a su metodología, se aplicó en base a un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal. En tanto, en los resultados se halló a través del análisis descriptivo donde determinó que la percepción de los encuestados se encontraba dentro de un nivel medio con un 70,8% y una correlación de 0,269, lo cual señaló que si existe una relación entre las variables. Por último, se concluyó que es importante considerar el entorno y las relaciones interpersonales que se maneja internamente, por lo cual un empleado se sienta satisfecho con su trabajo y tendrá una menor proporción de abandonar la empresa.

Gonzáles y Montoya (2020) en su investigación formularon como objetivo determinar la relación de la satisfacción laboral y la retención de empleados en el sector de ventas de una empresa centro de atención telefónica. La muestra lo conformó 150 agentes del área de ventas. En cuanto a su metodología utilizada fue correlacional, diseño no experimental y de enfoque considerado cuantitativo. Asimismo, sus resultados evidenciaron que la satisfacción laboral tiene un efecto

positivo en la intención de rotación, a través de un coeficiente de correlación de ( $r=0,894$ ;  $p<0,05$ ). Por tal sentido, se concluyó, que las organizaciones que consideran aquellas condiciones de hechos favorables y sistemas de recompensas oportunos conducen a una equidad de satisfacción y por ende disminuye el nivel de una intención de rotación por parte de los trabajadores. Por otra parte, se recomienda que las empresas consideren diversos programas de forma anual en el área de recursos humanos para conservar a los empleados, así como también implementar políticas corporativas donde integren programas de reconocimiento para fortalecer la satisfacción laboral en los colaboradores.

En los antecedentes internacionales, según Chen et al. (2023) en su artículo plantearon como objetivo investigar aquellos factores que inciden en la satisfacción laboral e intención de rotación, así como examinar el papel moderador de la autonomía laboral de los empleados. La población fue un total de 532 jóvenes colaboradores de China, por lo cual utilizaron la técnica de la encuesta en línea, la metodología que emplearon fue cuantitativo, de diseño causal y transversal. Los resultados demostraron una influencia directa entre el desarrollo profesional percibido, la remuneración y el compromiso organizacional afectivo sobre la intención de rotación, por medio del coeficiente de determinación  $r^2$  ( $r^2=0,185$ ). Por tanto, se concluyó, que aquellos empleados que perciben oportunidades de avance y desarrollo profesional, así como recompensas justas, tienen mayor probabilidad de experimentar una buena satisfacción laboral.

Bereber et al. (2022) en su estudio establecieron como objetivo investigar la relación entre los FWA y las intenciones de rotación en los empleados y el efecto mediador en la satisfacción laboral, contando con una población de 219 empleados que desarrollan actividades en distintas organizaciones de Serbia; su metodología fue cuantitativo y empleó una investigación descriptiva. Los resultados evidenciaron los efectos positivos de los FWA y la satisfacción laboral en la intención de rotación, por medio de una desviación estándar ( $\beta=0,195$ ,  $T=5,932$ ;  $pag=0,000$ ). Se concluyó, que una buena adaptación de los FWA contribuye al aumento de la satisfacción laboral y a su vez haya menor disminución en la intención de rotación, brindando así mayores posibilidades a los empleados de contar con un ambiente de trabajo que se adecue a sus necesidades y presencien mayor seguridad en el

entorno, con una debida creación de estrategias y acciones con aquellos programas de trabajo flexible.

De la torre et al. (2019) en su investigación plantearon como objetivo analizar la satisfacción, el compromiso organizacional y la intención de rotación de los empleados. La población de estudio fue de 870 jóvenes colaboradores de empresas españolas, por lo cual utilizaron la técnica de la encuesta en línea. La metodología que optaron fue de enfoque cuantitativo, de diseño causal y de corte transversal. Los resultados reflejaron mediante el indicador del coeficiente de correlación un valor entre (.935, .904,  $p < 0.01$ ) donde la satisfacción salarial muestra un efecto tanto directo como indirecto sobre el compromiso organizacional y la intención de rotación. Por tanto, llegaron a la conclusión, que un empleado satisfecho con sus beneficios que percibe va a sentir que su empresa se preocupa por ellos y tendrá afinidad de estar más comprometidos y será menos probable que abandone sus labores.

Lee et al. (2017) realizaron un estudio cuyo objetivo de investigación fue investigar aquellos factores que afectan en la satisfacción laboral y su relación con la reducción de personal que se encuentran en su fase inicial. Participaron del estudio un total de 130 empleados entre hombres y mujeres con edad promedio laboral menor a 30 años, por otra parte, siguió una metodología cuantitativa, donde se consideró mediante un análisis factorial exploratorio y confirmatorio. Los resultados reflejaron un nivel de influencia significativa por medio del coeficiente de determinación lo cual se encontraron en un rango de (- . 614 y - . 221,  $p < .01$ ). En tal sentido, se concluyó que la satisfacción laboral es un elemento de alto orden y predictor de la rotación de personal, sobre todo viendo el ámbito de empleados que comienzan una carrera de etapa laboral.

Jarupathirun & Gennaro (2018) en su estudio decidieron formular como objetivo la relación que existe entre la satisfacción laboral y la rotación de empleados, así como también estudiar aquellos factores por las que se da una satisfacción laboral y las causas que hacen que un empleado abandone su empleo. Por tanto, la población que consideraron fue un total de 100 trabajadores de oficina de la región Metropolitana de Bangkok, utilizaron como metodología un enfoque cuantitativo y un análisis descriptivo. Los resultados evidenciaron un nivel de coeficiente de correlación negativo (-,264) donde significa que cuanto menor sea la

satisfacción en el trabajo, mucho menor es la intención de renunciar por parte de los trabajadores. La investigación llegó a la conclusión, que existen diversos hallazgos a considerarse como el reconocimiento, la seguridad y remuneración, relaciones con los pares, que contribuyen a las intenciones de no retirarse de un empleo; por tanto, demuestran que es importante aquellos factores laborales.

En función a la verificación de ciertos estudios o bases teóricas sobre la satisfacción laboral se pudo considerar aquellas definiciones, cuyo respaldo son de autores que sustentan la variable propuesta: *Satisfacción laboral*, concerniente al tema, el autor Weigle et al. (2017) desde su punto de vista lo consideraron como: “aquella sensación que el individuo percibe al alcanzar el equilibrio entre sus necesidades y los fines que la satisfacen” (p. 168). Por otra parte, los autores Schaap y Olckers (2020) lo definieron como una expresión de sentimientos de los empleados acerca de su labor de trabajo, que son el resultado de evaluaciones subjetivas de las características del puesto. Asimismo, otra de las teorías que respalda a la variable, fue propuesta por Chenet et al. (2022), hicieron mención que es la actitud positiva de una persona hacia su centro de labores donde se desempeña de acuerdo con sus habilidades y capacidades.

*El estudio teórico del autor Weigle et al. (2017)* manifestaron que en las organizaciones deben considerar a sus colaboradores como algo más que un recurso, donde les genere una nueva percepción y valoración de permitirles conseguir metas proyectadas, de tal forma que incrementen su nivel de productividad y se sientan satisfechos de ser parte de una representación en la organización. De tal manera, se describió las dimensiones como: a) *naturaleza del puesto*, refieren que son las funciones o tareas laborales consideradas interesantes, donde facilitan oportunidades de incrementar conocimientos y aceptar responsabilidades; b) *desarrollo profesional y la promoción*, sostuvieron que es el anhelo de cualquier trabajador el tener expectativas de mejorar su formación, conocimientos y escalar a puestos con mayor retribución y responsabilidad en la organización; c) *salario*, lo definieron como aquellos beneficios adicionales y la parcialidad de una retribución percibida y d) *compañeros de trabajo*, indicaron que es el grado de asociación que sirve para afirmar el cumplimiento de aquellos principios de manera mutua en la organización.

*Estudio teórico de los autores Schaap y Olckers (2020)*; indicaron que las organizaciones tienden a adaptarse a un cambio permanente, donde las habilidades de una persona es el requisito fundamental para satisfacer ciertas necesidades mediante aspectos que refuerzan el entorno laboral. Por consiguiente, determinaron las siguientes dimensiones: a) *características del puesto*; se refirieron como las percepciones de los empleados sobre el contenido de una tarea; b) *oportunidades de formación y desarrollo*, determinaron que son las actividades formales de capacitación y los recursos son elementos esenciales para ejecutar sus deberes laborales y c) *apoyo del supervisor*, consideraron que es el reconocimiento, apoyo y la retroalimentación que se recibe en el ámbito interno.

*Estudio teórico del autor Chenet et al. (2022)*; determinaron que diferentes estudios señalaron que el grado de escala de la satisfacción cambian significativamente, dependiendo de la faceta del trabajo. En tal sentido, tomaron en cuenta como factores: a) *recompensas justas*, lo cual refirieron que es cuando un empleado percibe por parte de la organización ciertas políticas de ascenso y salario justo por la labor de desempeño; b) *condiciones favorables*, consideraron que son aquellos ambientes seguros y cómodos y c) *colegas*, indicaron que son el soporte fundamental que brindan confianza y trabajan de forma mutua.

Por otra parte, se muestra el fundamento de diversas bases teóricas para la segunda variable: *Rotación de personal*, respecto al tema, el autor Alvarez (2020) desde su perspectiva en las organizaciones lo consideró como la separación laboral donde un trabajador toma una decisión unilateral de retirarse de la empresa, dejando una inestabilidad en la capacidad de trabajo porque ocasiona una vacante no planificada, causando una preocupación a la empresa. Asimismo, Kurniawaty y Ramly (2019) afirmaron que, la rotación tiene el riesgo de perder empleados potenciales para la empresa, además de ello es un problema grave, especialmente para la sección de recursos humanos, puesto que tiene consecuencias en los costos operativos de la empresa y reduce el capital social de la empresa. Por otra parte, en la teoría de los autores Ogbeibu et al. (2021) definieron de igual forma que la intención de rotación se refiere al deseo deliberado y consciente de los miembros del equipo y la intención conductual de abandonar una organización. En síntesis, se concluye que hoy en día las organizaciones deben incrementar su

competitividad de distintas formas para retener a sus mejores empleados, puesto que son los activos importantes para alcanzar los éxitos en la organización.

*Modelo teórico del autor Alvarez (2020)* precisó que la rotación de personal es el flujo de entradas y salidas de empleados en las organizaciones, el autor indicó que es problema multifactorial y lo describe en estos dos siguientes tipos: a) *Interna*, es la movilidad de trabajadores a diferentes áreas, y puestos o la separación del trabajador por conveniencia o por el déficit de satisfacción y motivación del capital humano; b) *Externa*, determinado cuando la oferta de otras empresas es atractiva o tiene mejores beneficios, situación económica del trabajador o mejores oportunidades de crecimiento desarrollo lo que ocasiona que renuncie a su empresa.

*Base teórica de los autores Kurniawaty y Ramly (2019)* donde indicaron que el comportamiento de una persona se puede predecir a partir de su intención, ya que es el proceso por el cual los empleados abandonan la organización y deben ser reemplazados, este fenómeno del cese de los individuos de convertirse en miembros de una organización va acompañado de la provisión de recompensas financieras por parte de la organización en cuestión, por tal sentido, el autor clasifica la rotación de personal en tres dimensiones: 1) *rotación involuntaria y rotación voluntaria*, 2) *rotación funcional y rotación disfuncional*, 3) *rotación incontrolable y rotación controlable*.

*Teoría de los autores Ogbeibu et al. (2021)* indicaron que los líderes de las organizaciones se ven presionados para que los empleados con talentos nutridos y retenidos de alguna manera frenen el riesgo de que su personal se retire, a través del enfoque mundial, en el contexto de los avances en tecnología inteligente, inteligencia artificial, robótica, algoritmos (STARA) y digitalización. Pueden las organizaciones no sólo retenerlos, sino también fomentar la sostenibilidad medioambiental. Del mismo modo, el autor trata de investigar el papel predictivo de: a) *gestión del talento*, b) *la competencia*, c) *la interdependencia de la tarea digital*, que puede influir en mantener al empleado motivado y contento en las organizaciones de hoy en día.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación:**

El estudio fue de tipo básica dado que busca ampliar la información y la comprensión de nuestro objeto de estudio. Al respecto, Martínez (2019), manifestó que es la que indaga y busca el conocimiento de los fenómenos, para mejorar el nivel teórico - científico y ampliar la información de estudio.

Asimismo, como parte de su clasificación, el enfoque fue cuantitativo ya que se hizo la recopilación de datos numéricos para comprobar posteriormente la hipótesis en base a un análisis estadístico. Por tanto, los autores Sánchez y Murillo (2021) determinaron que este enfoque refiere a aquel estudio sistemático y empírico mediante el uso de técnicas estadísticas, puesto que el objetivo es desarrollar y emplear modelos teóricos y matemáticos para la contrastación de hipótesis relacionadas al estudio.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

El diseño fue no experimental porque es utilizado cuando no se contempla dicha manipulación de variables, por lo que busca estudiar principalmente las condiciones sociales tal y como se muestran en la realidad, para posteriormente ser analizados, comprendidos y explicados (Martínez ,2018, p. 56) .

Asimismo, según el autor Martínez (2018) esta investigación fue de corte transversal ya que se estructuró como fundamento para determinar la relación entre las variables, tomando en consideración como un método de técnica la aplicación de la encuesta para dicha recopilación de información de aquellos datos que se realizó en un solo período y tiempo determinado. Por su parte, esta investigación fue de nivel correlacional ya que buscó comprobar la relación entre las variables consideradas en el estudio.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

##### **3.2.1 Variable independiente: Satisfacción laboral**

**3.2.1.1 Definición conceptual:** Satisfacción laboral considerado como: "la percepción que el individuo experimenta al alcanzar un estado de equilibrio de sus necesidades y expectativas; de manera que es primordial que los

trabajadores que la integran se sientan identificados en la organización” (Weigle et al., 2017, p. 168).

**3.2.1.2 Definición operacional:** Esta variable independiente se determinó con una evaluación a través del cuestionario, con una distribución de 16 interrogantes de escala Likert, donde se midió en base a 4 dimensiones.

Dimensiones: Naturaleza del puesto, Desarrollo profesional y promoción, Salario y Compañeros de trabajo.

Escala de medición: Es de tipo ordinal, con escala Likert, donde se clasificó bajo las diversas alternativas de respuesta: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo.

### **3.2.2 Variable dependiente: Rotación de personal**

**3.2.2.1 Definición conceptual:** Rotación de personal es conceptualizado como: “la separación laboral que decide un trabajador en cuestión unilateral, generando a la empresa un importante desperfecto en la fuerza o equipo de trabajo debido que a consecuencia de esto genere una vacante no planificada, lo cual representa un obstáculo de avance para la organización” (Alvarez, 2020, p.14).

**3.2.2.2 Definición operacional:** La investigación se realizó bajo el instrumento del cuestionario donde se estableció un total de 11 ítems, donde se evaluó a través de 2 dimensiones.

Dimensiones: Rotación Interna y Rotación Externa.

Escala de medición: Para la variable dependiente se consideró como parte de su forma de medición el Likert de tipo ordinal, es decir, se evaluó bajo las siguientes opciones: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo.

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

**3.3.1 Población:** Según el autor Torres (2019), definió que es “compuesto por el conjunto de todos los individuos caracterizados por las condiciones del estudio” (p.115). Por tanto, la población estuvo conformada por un total de 100 trabajadores de la empresa BLMG.

### **Criterios de selección**

Para los autores García, et al. (2022) consideraron que son los criterios o aspectos que define a los participantes o sujetos, es decir, se detalla las características que deben reunir para participar en la investigación. Por tanto, en la investigación se analizó dos tipos de criterio para delimitar a la población elegible en el estudio.

### **Criterios de inclusión:**

El criterio de inclusión en la investigación fue considerado como parte esencial, donde se destacó aquellas características por las cuales calificaron la determinada población. En tanto se consideró conveniente: (a) Personal vigente que cuenten con una experiencia mayor a 6 meses dentro del área comercial; (b) Personal que laboran en otras sedes, pero corresponden al área comercial y (c) Personas de ambos géneros y se encuentren dentro de un promedio de edad laboral.

**Tabla 1**

*Distribución de los participantes*

Puesto	N° de colaboradores	%
Recursos humanos	6	6%
Gerentes	2	2%
Asistente administrativo	2	2%
Supervisores	5	5%
Técnico DTI	1	1%
Ejecutivos comerciales	84	84%
Total	100	100%

*Nota.* Elaboración propia por los investigadores.

### **Criterio de exclusión:**

Se excluyó a personal cuyas características no son tan relevantes para el determinado estudio. En seguida, se consideró: (a) Personal que cuenten con ingresos menores de 15 días y están dentro de un periodo de prueba, (b) Personal con licencia de maternidad y salud.

**1.3.2 Muestra:** Es considerada como un subconjunto de toda una comunidad que para ser estudiada debe ser considerada como tal y significativa de permitir estudiar e inferir la totalidad de los datos (Proaño, 2020), en otras palabras, se realizó la selección bajo un procedimiento representativo para recolectar

información de un conjunto de personas que consideramos representativos del grupo a estudiarla.

En la investigación se ejecutó bajo una muestra censal, donde se recabó toda aquella información al conjunto global de los individuos que se encuentran involucrados en el problema de estudio (Reyes, 2022). Al respecto, se determinó una muestra censal, donde se tuvieron en cuenta los 100 colaboradores que conforman el total de la población para ser parte de la muestra de estudio.

**3.3.3 Unidad de análisis:** Para Martínez (2018) refirió que son componentes o elementos sobre los que enfoca el estudio, quienes proporcionan determinada información para luego ser analizada a fin de conseguir resultados. En este caso, se determinó aquellas personas con las que se estudió y realizó la medición, los cuales, fueron los trabajadores del área de servicio comercial de la empresa BLMG, Lima 2023.

#### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según los autores Ñaupas et al. (2018) afirmaron que se utiliza procedimientos, técnicas e instrumentos probados, para obtener una información válida y confiable. Por tanto, la recopilación de esta información es muy delicada porque puede sesgar los resultados en determinada investigación.

**Técnica:** De acuerdo con lo mencionado por Espinoza et al. (2018), se utilizó la encuesta, la cual refiere que utiliza ciertos procedimientos, con el propósito de recabar una serie de datos de una muestra que sea pertinente, la cual fue realizada de forma cuantitativa y conseguido desde una determinada cantidad de población.

**Instrumento:** Según Martínez (2018), definió al cuestionario como instrumento de investigación que está estructurado a partir de un conjunto de preguntas formuladas de forma coherente. Por tanto, se utilizó como instrumento el cuestionario que contó con 27 ítems y estuvieron dirigidas al personal de área comercial de la empresa tercerizadora de servicios BLMG -Lima.

**Validez:** Según Máñez y López (2019) refirieron que es el grado en que un instrumento pretende medir o sirve como propósito para el que se diseñó. Por tal, el instrumento fue emitido y revisado por docentes expertos en la materia y que laboran en la Universidad Cesar Vallejo, donde realizaron la evaluación a través de su criterio y dominio en el tema y de esta forma obtener la debida aprobación para posteriormente realizar la aplicación a la población de estudio.

**Confiabilidad:** Es el nivel de certeza que brinda el instrumento de recolección al tomar los datos que han sido determinados en base al proceso de prueba en el que se sometió, a través de una medida estadística del Alfa de Cronbach, donde se pudo constatar la fiabilidad en cuanto a las interrogantes del cuestionario y las respuestas que se obtuvo, posteriormente fueron realizadas por medio del programa IBM SPSS versión 25, cuyo resultado para ambas variables fue de 0.840, lo cual indicó que el instrumento está dentro de un grado altamente confiable para poder ser aplicado al total de dicha población, asimismo para la variable satisfacción laboral el resultado obtenido fue de 0, 807; donde se pudo evidenciar que tiene una confiabilidad altamente confiable; por último, para la rotación de personal fue un resultado de 0,702; donde se constató como un instrumento confiable; por tanto se encuentra con un mayor detalle en el Anexo 5.

### **3.5. Procedimientos:**

Esta etapa se realizó con apoyo del cuestionario que constó de 27 preguntas, el cual estuvo considerado en una prueba piloto inicialmente con 15 colaboradores, con la finalidad de probar la confiabilidad del instrumento por medio del Alfa de Cronbach, por otro lado, posteriormente se sometió a evaluación el instrumento con el juicio de 3 expertos conocedores de la materia, asimismo se procedió a contactar al representante legal de la empresa solicitando la autorización mediante una carta formal redactada por parte de la Universidad para fines de la investigación y el aporte de ello, posteriormente con el consentimiento brindado realizamos la distribución del instrumento a través de dos modalidades: Google forms y en físico a nuestra población objetivo del estudio; una vez obtenida las respuestas del instrumento se procedió a realizar la tabulación de datos en el programa Excell para posteriormente análisis a nivel estadístico, por medio del programa SPSS en su versión 25 .

### **3.6 Métodos de análisis de datos:**

Según Maldonado (2018), definió que es la técnica específica de recolección de información para ser sometido a un proceso de tabulación y análisis estadístico. Por tanto, se usó el método de análisis descriptivo e inferencial, por medio del modelo de estudio de Spearman ya que los datos recolectados están representados mediante tablas, gráficos, donde se examinó el nivel de relación de nuestra variable independiente y dependiente, cuyos datos posteriormente fueron analizados para

tener una mejor contrastación de las hipótesis, así como también para el apoyo de deducción en cuanto a los resultados y conclusiones. El programa que se consideró fue el SPSS en su versión 25, el más aceptable para la determinación de estos estudios y para el consolidado de las tablas y gráficos, se consideró en el programa Excel. El resultado del coeficiente asociado para una mejor fiabilidad del instrumento fue realizado en el alfa Cronbach donde dió como respuesta que se encuentra dentro de un rango aceptable.

### **3.7. Aspectos éticos:**

La presente investigación cuenta con considerables evidencias de originalidad y transparencia de estudio, asimismo se ha respetado los requerimientos de la investigación sin alterar el desarrollo del informe de tesis. Además, el presente estudio contó con la aprobación del representante legal de la empresa a través de una carta de autorización, donde se mantiene la confidencialidad o reserva de la información personal de los encuestados para no perjudicar la relación del trabajador. Por otra parte, los datos recolectados fueron redactados y organizados bajo la norma APA versión 7. Asimismo, la investigación contó con la evaluación en el programa TURNITIN con el fin de evidenciar que no se incurrió en el plagio, además de ello toda la información está apropiadamente referenciada y se basó en fuentes de búsqueda confiables como Scopus , Proquest y Web of Science, donde nos permitió obtener revistas de artículos con datos estadísticos en función a las variables de estudio.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

El propósito fue integrar un conjunto de métodos para organizar, resumir y mostrar los datos de forma informativa (Puente, 2018). En cuanto a la adaptación de los resultados del estudio se visualizó un nivel de porcentaje de acuerdo con el nivel de percepción y los respectivos gráficos.

**Tabla 2.**

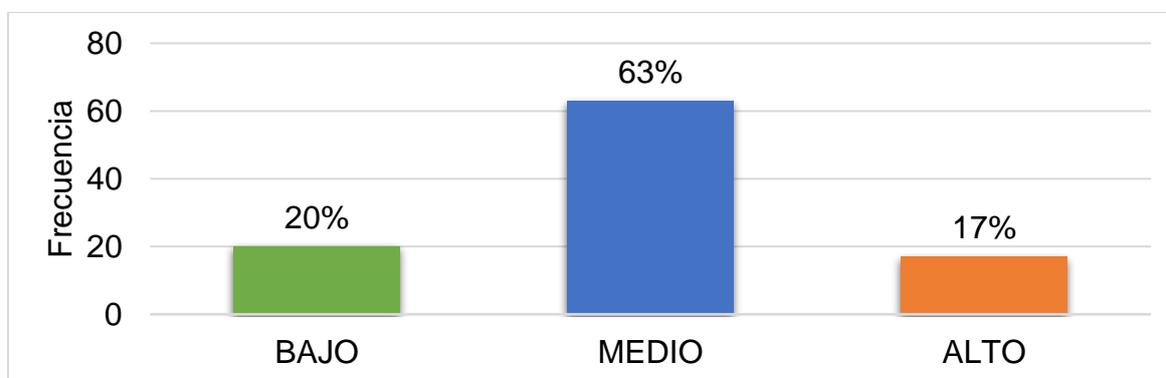
*Estadística descriptiva de la variable satisfacción laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	20.0	20.0	20.0
	Medio	63	63.0	63.0	83.0
	Alto	17	17.0	17.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

*Nota.* Datos obtenidos del análisis estadístico del investigador

**Figura 1.**

*Porcentaje de percepción de la variable Satisfacción Laboral*



*Nota.* La figura muestra las cifras analizadas en un nivel descriptivo.

Interpretación: De acuerdo con los datos mostrados donde se agrupó las dimensiones de naturaleza del puesto, desarrollo profesional y promoción, salario y compañeros de trabajo; se evidenció que el 63% se encuentra en un rango medio lo cual indica que son considerables como factores detonantes en una organización. El 20% de encuestados manifestó que se encuentra en un nivel bajo. Por otra parte, el 17% está dentro de un nivel alto de acuerdo con la percepción de los colaboradores encuestados en la empresa.

**Tabla 3.**

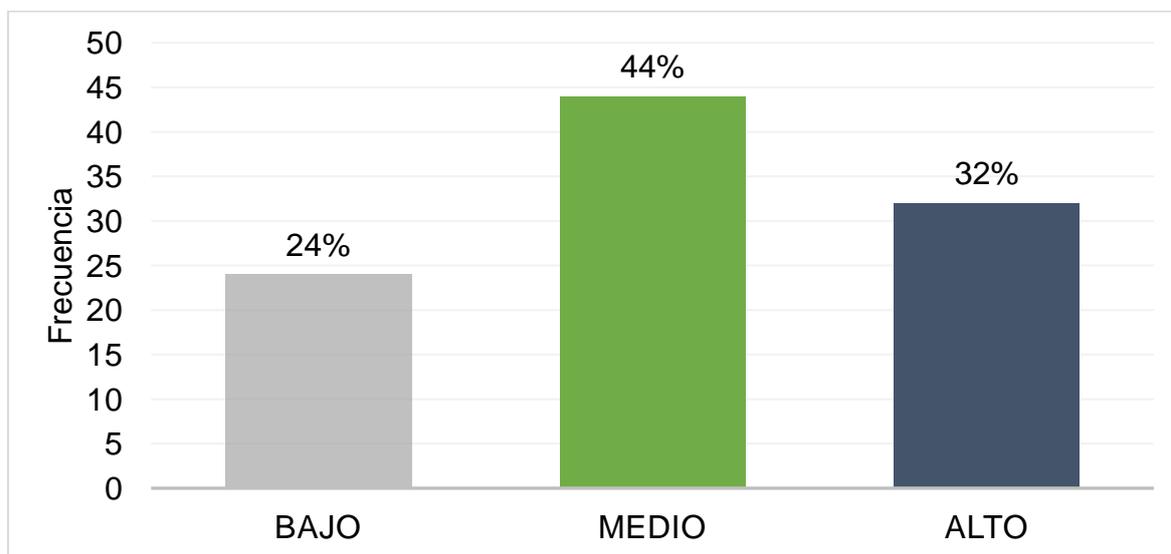
*Estadística descriptiva de la dimensión naturaleza del puesto*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	24.0	24.0	24.0
	Medio	44	44.0	44.0	68.0
	Alto	32	32.0	32.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

*Nota.* Registro de datos estadísticos del Spss

**Figura 2.**

*Niveles de la dimensión naturaleza del puesto de satisfacción laboral*



*Nota.* La figura presenta cifras de porcentaje en un nivel descriptivo.

Interpretación: En cuanto a los resultados alcanzados, se evidenció los datos a partir de los indicadores que midieron a la naturaleza del puesto, donde se verificó que el 44,0% se encontró en un nivel medio, por lo que se considera que dicho procedimiento es necesario como punto de inicio en una organización. Asimismo, se observó que el 32,0% se encuentra en un nivel alto, por lo cual confirma que es necesario la naturaleza del puesto en la satisfacción laboral. Finalmente, se evidenció, que el 24,0% estuvo dentro de un nivel bajo.

**Tabla 4.**

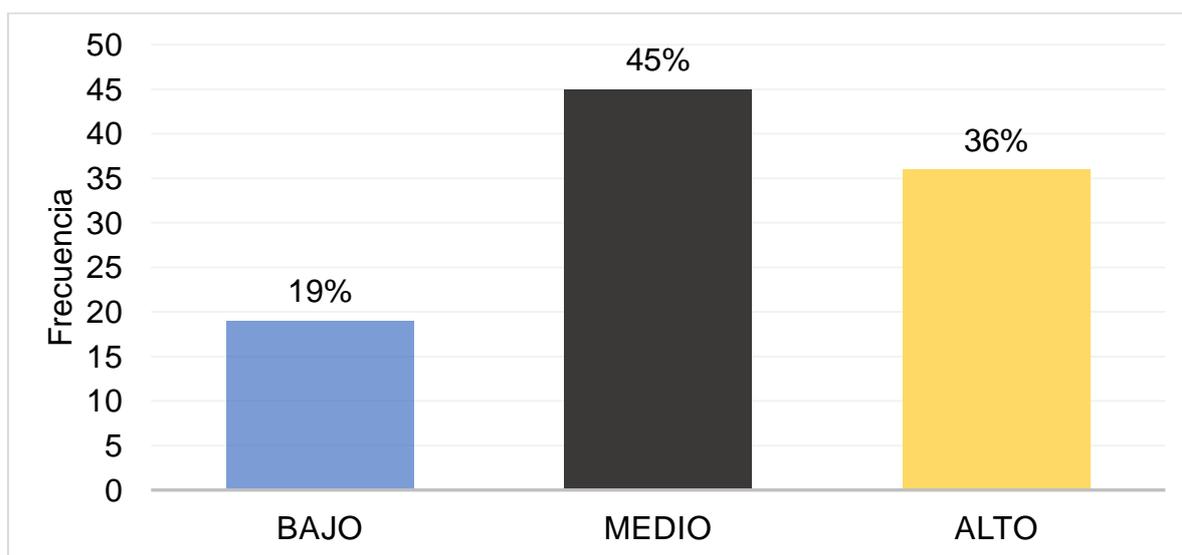
*Estadística descriptiva de la dimensión desarrollo profesional y la promoción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	19.0	19.0	19.0
	Medio	45	45.0	45.0	64.0
	Alto	36	36.0	36.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

*Nota.* Datos cogidos de la encuesta obtenida.

**Figura 3.**

*Nivel de percepción en porcentaje de la dimensión desarrollo profesional y la promoción*



*Nota.* Categorías de percepción en un nivel descriptivo realizada por los investigadores.

Interpretación: Con relación a las respuestas obtenidas, se constató que el 45,0% de asesores se encontró en un grado medio, opinando que la dimensión en cuestión es pertinente para una oportunidad de autorrealización en la organización. Por el contrario, el 36,0% manifestó que es de vital importancia considerar los indicadores mencionados que proporcionan un mejor desarrollo profesional y promoción. Por último, el 19,0% estuvo dentro de un nivel bajo, debido a que son factores que no consideran pertinente en la organización.

**Tabla 5.**

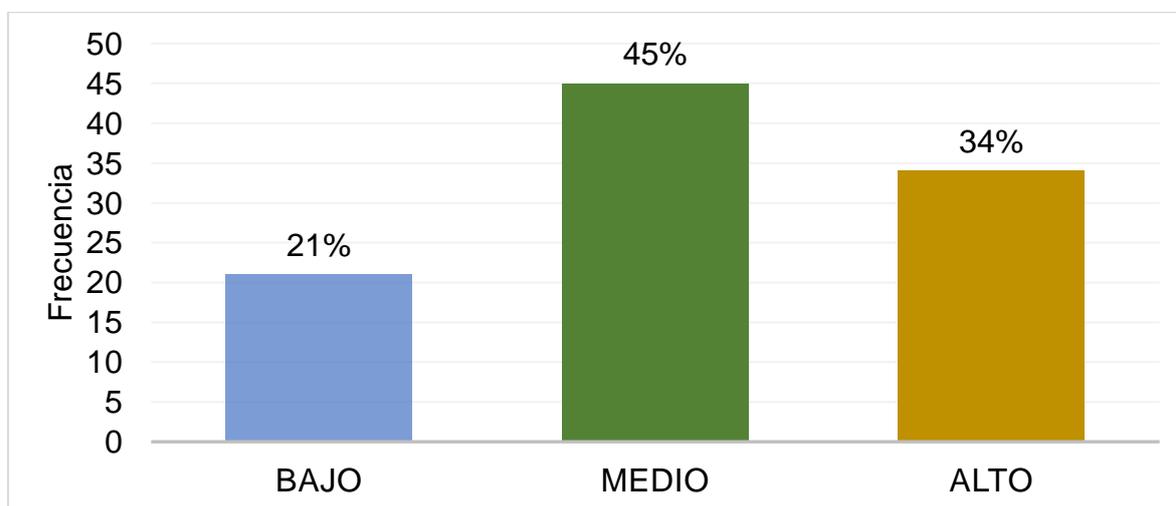
*Estadística descriptiva de la dimensión salario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	21.0	21.0	21.0
	Medio	45	45.0	45.0	66.0
	Alto	34	34.0	34.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

*Nota.* Registro de datos obtenidos de la encuesta ejecutada por los investigadores.

**Figura 4.**

*Niveles de percepción de la dimensión salario de la satisfacción laboral*



*Nota.* La figura mostrada representa los índices de nivel de percepción de la dimensión salario.

Interpretación: En relación con las respuestas evidenciadas, se observó que el 45% de trabajadores encuestados se encuentra en una escala media opinando que el salario es un componente importante en la satisfacción laboral. Por otro lado, el 34,0% consideró a la dimensión salario dentro de una escala alta. Por último, se verificó que un existe un 21,0% de nivel de percepción que se encuentra en una escala baja.

**Tabla 6.**

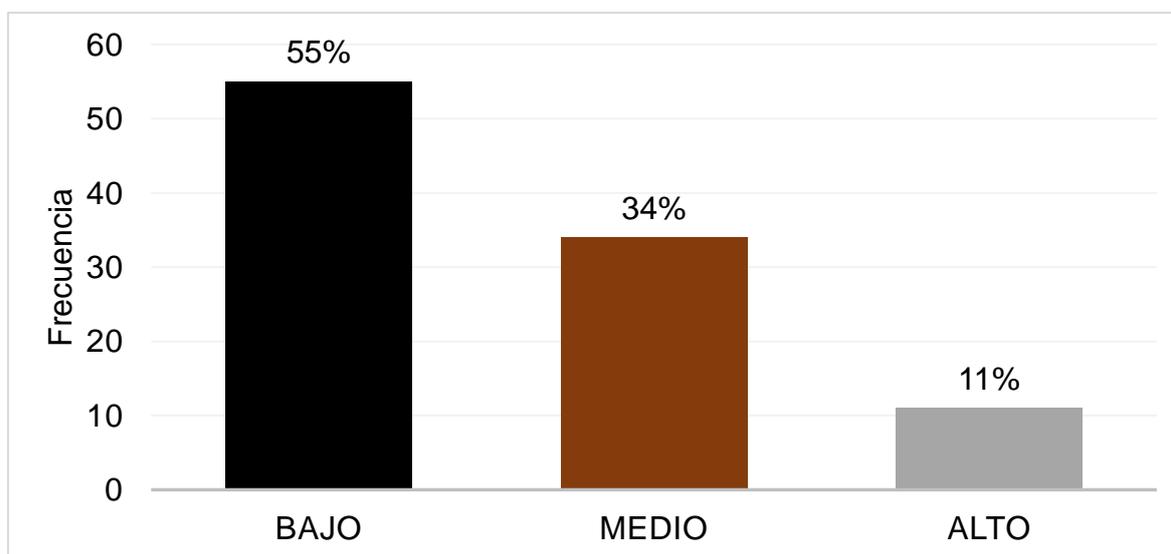
*Estadística descriptiva de la dimensión compañeros de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	55	55.0	55.0	55.0
	Medio	34	34.0	34.0	89.0
	Alto	11	11.0	11.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

*Nota.* Datos recopilados en un análisis descriptivo de la encuesta realizada por los investigadores.

**Figura 5.**

*Niveles de percepción de barras de la dimensión compañeros de trabajo*



*Nota.* La figura demuestra los niveles de percepción de la dimensión compañeros de trabajo.

Interpretación: Respecto al análisis de resultados obtenidos, se observó que el 55,0% de encuestados se consideró dentro de una escala baja, por lo que determinan que no es de vital importancia los compañeros de trabajo. Sin embargo, el 34,0% respondieron de acuerdo con su percepción que no es una contribución tan significativa los compañeros de trabajo en una organización. Por último, el 11% se encontró dentro de una percepción de escala alta.

**Tabla 7.**

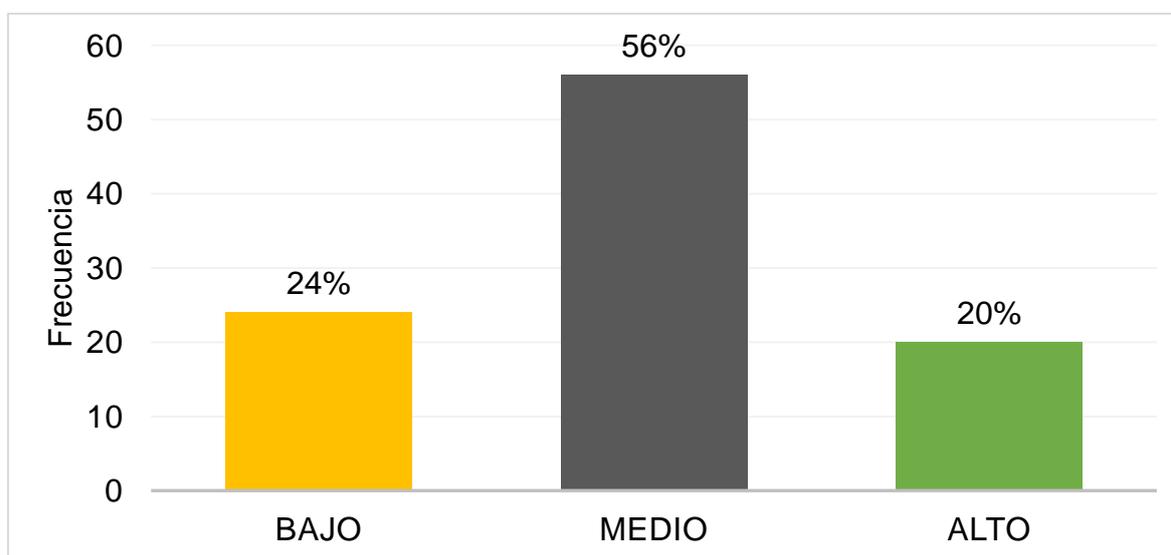
*Estadística descriptiva de la variable rotación de personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	24	24.0	24.0	24.0
Válido Medio	56	56.0	56.0	80.0
Alto	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Nota.* Elaboración propia por los investigadores.

**Figura 6.**

*Representación del nivel de percepción de la variable rotación de personal*



*Nota.* La figura evidenciada representa los niveles de percepción de encuestados.

Interpretación: Los datos presentados en el cual se agrupó las dimensiones de rotación interna y rotación externa; se evidenció que el 56,0% se encuentra dentro de un rango medio, lo cual consideró que la rotación de personal tiene un determinado impacto en cuanto al funcionamiento y posteriormente a los resultados. Asimismo, el 24,0% de encuestados se encontraron en una escala baja donde consideraron que es importante identificar los posibles factores que causan una rotación de personal. Por último, se evidenció que el 20% se encuentra en una escala alta, donde manifestaron que estuvieron de acuerdo con los factores considerados para la rotación de personal.

**Tabla 8.**

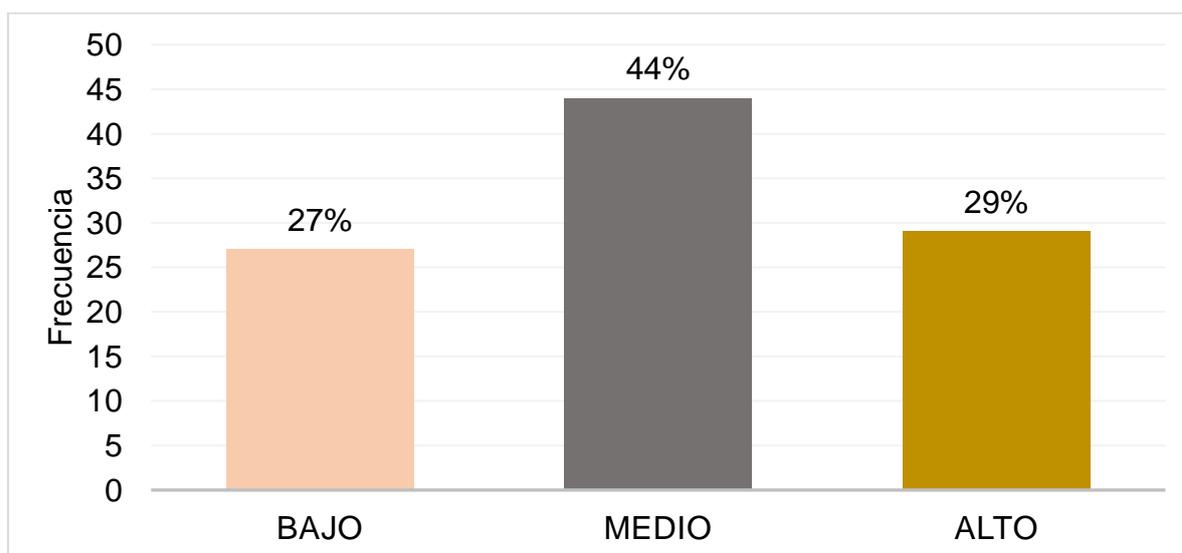
*Estadística descriptiva de la dimensión rotación interna*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	27	27.0	27.0	27.0
Válido Medio	44	44.0	44.0	71.0
Alto	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Nota.* Datos recopilados en un análisis de estadístico descriptivo de la encuesta realizada por los investigadores.

**Figura 7.**

*Porcentajes de percepción en barras de la dimensión de rotación interna en cuanto a rotación de personal*



*Nota.* Representación gráfica de niveles de percepción de encuestados.

Interpretación: Como se puede visualizar en los datos obtenidos de acuerdo con la apreciación de los trabajadores, se observó que el 44,0% se encuentra dentro de una escala media donde consideraron regularmente importante las diversas variantes por los que se ocasiona una rotación interna. El 29,0% tiene un nivel de percepción alta en cuanto a los indicadores como parte fundamental para un mejor funcionamiento en la empresa. Por último, el 27,0% de encuestados desde su percepción, se encuentra dentro de un nivel bajo.

**Tabla 9.**

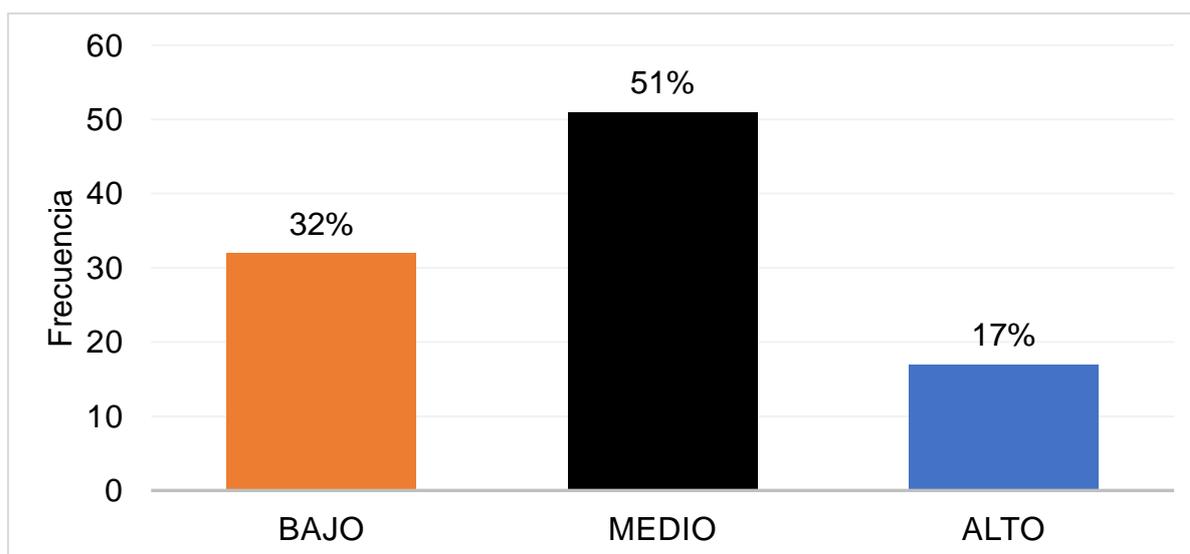
*Estadística descriptiva de la dimensión rotación externa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	32	32.0	32.0	32.0
Válido Medio	51	51.0	51.0	83.0
Alto	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Nota.* Datos tomados del análisis descriptivo realizada por los investigadores.

**Figura 8.**

*Nivel de porcentaje de la dimensión rotación externa en cuanto a rotación de personal*



*Nota.* Elaborado por los autores.

Interpretación: Según los datos presentados, se puede visualizar que el 51,0% de trabajadores se consideraron dentro de un porcentaje medio, lo cual indicó que la rotación externa es vista como una desvinculación por diversos factores asociados. Por otra parte, el 32,0% se consideró dentro de un nivel bajo, donde indicó que existe una baja demanda de rotación externa en la organización por factores adversos. Por último, el 17,0% se encontró dentro de una percepción de nivel alto en cuanto a la rotación externa.

## 4.2 Prueba de Normalidad

“Se utiliza para definir si es adecuado utilizar métodos estadísticos que asumen que los datos siguen una distribución normal y para definir si los datos son adecuados para ser analizados con los procedimientos” (Sánchez, 2023, p. 3). En la investigación de estudio se utilizó determinada prueba, donde se verificó si los datos se ajustan o no a una clasificación normal y de acuerdo con ello poder realizar el procedimiento estadístico adecuado.

La prueba de Kolmogorov-Smirnov permitió verificar la contrastación de hipótesis de normalidad de los datos, donde trabaja en base a variables cuantitativas con una escala de medida ordinal (Ramírez y Polack, 2020).

**Tabla 10.**

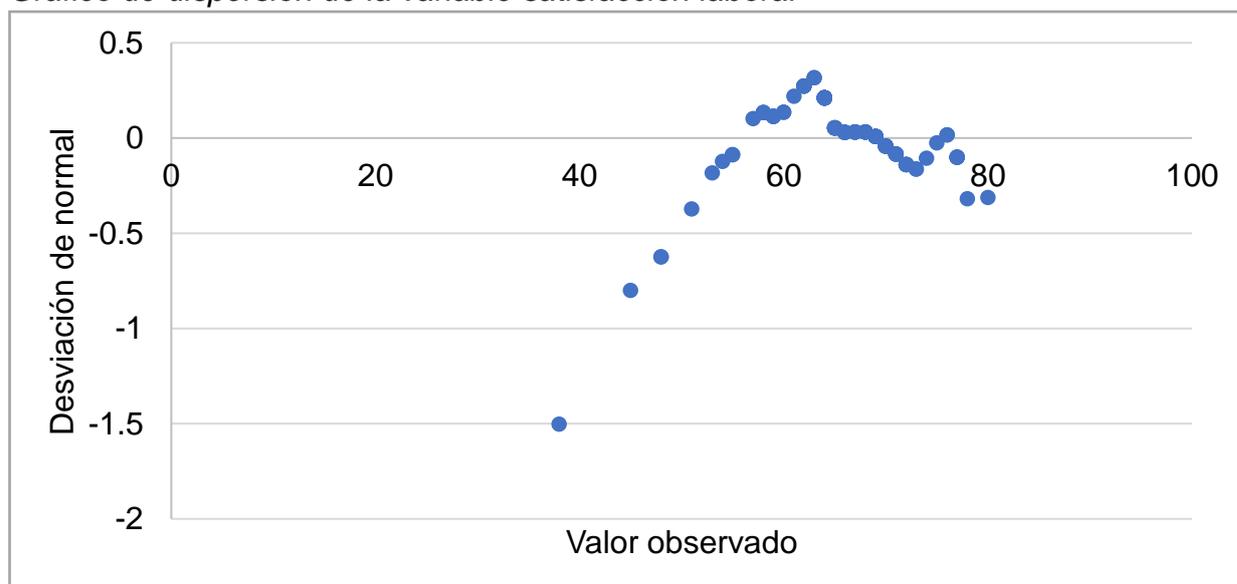
*Análisis de normalidad de datos*

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	0.156	100	0.000
Rotación de personal	0.092	100	0.036

*Nota.* Procesamiento de ambas variables analizado por los investigadores.

**Figura 9.**

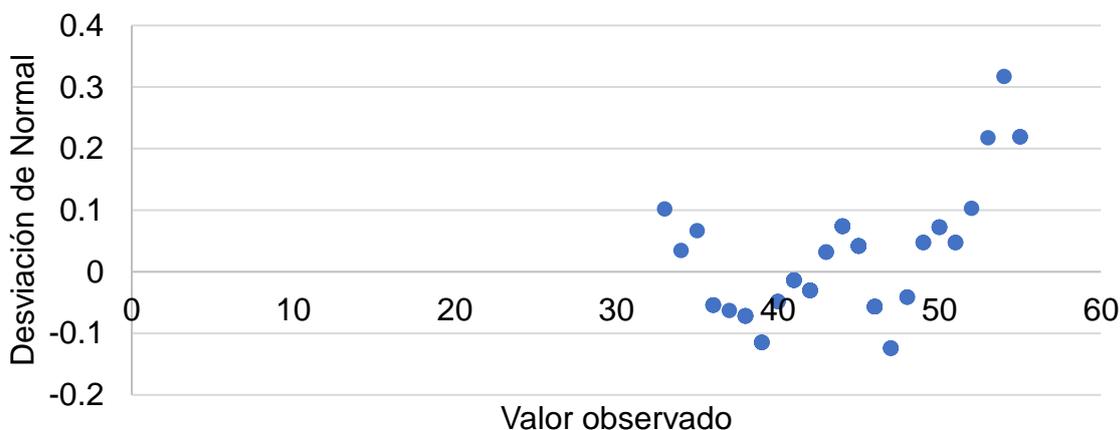
*Gráfico de dispersión de la variable satisfacción laboral*



*Nota.* Figura obtenida del análisis en el programa estadístico SPSS.

**Figura 10.**

*Gráfico de dispersión de la variable rotación de personal*



*Nota.* Figura obtenida del análisis en el programa estadístico SPSS.

Interpretación: De acuerdo con los resultados analizados respecto a cada una de las variables de estudio, se evidenció que en base a la contrastación de hipótesis planteada y aplicando la prueba de Kolmogorov se pudo precisar que el número de datos no muestran una distribución normal.

### 4.3. Análisis inferencial

Es la técnica de deducir los valores que se obtiene del método descriptivo, lo cual trabaja con muestras donde comprende ciertos aspectos importantes de la totalidad de la población y se utiliza principalmente para la contrastación de hipótesis (De la Lama, et al., 2022).

**Figura 11.**

*Nivel de correlación según el coeficiente de Rho de Spearman*

<b>RANGO</b>	<b>RELACIÓN</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Nota.* Elaboración adaptada al estudio, propia del autor Mayorga (2022)

### 4.3.1 Hipótesis general

Existe relación directa entre la satisfacción laboral y rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre la satisfacción laboral y rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada.

**Tabla 11.**

*Análisis de correlación entre la variable satisfacción laboral y rotación de personal*

		Satisfacción laboral	Rotación de personal
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,473**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	100	100
		Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	100

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

*Nota.* Análisis de los datos obtenidos de la encuesta.

Interpretación: Conforme al análisis, se contempla un coeficiente de correlación de las variables, donde se evidenció mediante el método de Spearman donde el valor fue de 0,473 correspondiendo a una (correlación positiva media) para la variable satisfacción laboral y rotación de personal, en tal sentido ambas variables son proporcionales y se verificó que el p valor fue igual a 0,000 (p-valor < 0,01). Por tanto, se concluyó en que se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna; es decir, la satisfacción laboral tiene una relación de rango medio con la rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada, quedando demostrada a nivel estadístico la hipótesis de investigación.

#### 4.3.2 Hipótesis específica 1

Existe relación directa entre la naturaleza del puesto y rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre la naturaleza del puesto y rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada.

**Tabla 12.**

*Análisis de correlación de la dimensión naturaleza del puesto y la variable rotación de personal*

		Naturaleza del puesto	Rotación de personal
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	,396**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	100	100
	Coefficiente de correlación	,396**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	100	100

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

*Nota.* Datos obtenidos del programa estadístico, elaborado por los investigadores.

Interpretación: De acuerdo con el análisis obtenido, se visualizó un coeficiente de correlación de la dimensión naturaleza del puesto con la variable rotación de personal, donde se evidenció mediante un valor de 0,396 correspondiendo a una (correlación positiva media) y se verificó que el p valor fue igual a 0,000 (p-valor < 0,01). Por tanto, los resultados permitieron aceptar la hipótesis alterna; es decir, la naturaleza del puesto se relaciona significativamente con la rotación de personal.

### 4.3.3 Hipótesis específica 2

Existe relación directa entre el desarrollo profesional y la promoción y la rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada.

H0: No existe relación directa entre el desarrollo profesional y la promoción en la rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada.

**Tabla 13.**

*Análisis de correlación de la dimensión desarrollo profesional y la promoción y la variable rotación de personal*

			Desarrollo profesional y la promoción	Rotación de personal
Rho de Spearman	Desarrollo profesional y la promoción	Coefficiente de correlación	1.000	,471**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	,471**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

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

*Nota.* Datos estadísticos obtenidos en el programa SPSS.

Interpretación: El resultado evidenciado en la tabla muestra el análisis de una correlación en un promedio 0,471 mediante la medida de asociación de Spearman y una significancia bilateral que fue de 0, 000 lo cual la significancia en el nivel es < a 0.01; por lo que se encuentra considerado como un nivel de correlación moderada. En conclusión, determinada dicho resultado, reveló el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación en cuanto a la hipótesis alterna.

#### 4.3.4 Hipótesis específica 3

Existe relación directa entre el salario y la rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre el salario y la rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada.

**Tabla 14.**

*Análisis de correlación de la dimensión salario y la variable rotación de personal*

			Salario	Rotación de personal
Rho de Spearman	Salario	Coefficiente de correlación	1.000	,406**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
Rho de Spearman	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	,406**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

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

*Nota.* Datos estadísticos realizados en el programa Spss.

Interpretación: El resultado que se evidenció a través del análisis estadístico demostró un resultado alcanzado de correlación en 0,406 y en parte con una sig, bilateral de 0, 000 que es < a 0.01; por lo que se encuentra considerado como un nivel de correlación moderada. En conclusión, dado el determinado resultado se aceptó la hipótesis alterna de investigación.

#### 4.3.5 Hipótesis específica 4

Existe relación directa entre los compañeros de trabajo y la rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre los compañeros de trabajo y la rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada.

**Tabla 15.**

*Análisis de correlación de la dimensión compañeros de trabajo y la variable rotación de personal*

		Compañeros de trabajo	Rotación de personal
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,266**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	100	100
		Compañeros de trabajo	Rotación de personal
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,266**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	100	100

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

*Nota.* Elaboración propia de los investigadores.

Interpretación: En cuanto resultado que se evidenció por medio de la interpretación del análisis; demostró un resultado del indicador de correlación que estuvo en un 0,266 y una sig, bilateral de 0, 000 lo cual es < a 0.01; por lo que se encuentra considerado como un nivel de correlación baja. En conclusión, dado el determinado resultado obtenido se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

En este estudio, al determinar la relación entre satisfacción laboral y la rotación de personal del área de servicio comercializadora de equipos de medios de pago de una empresa tercerizada en el año 2023 fue posible evidenciar que, empleando la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman, el nivel de significancia ha sido menor a 0.05, rechazándose la hipótesis nula, dado que existe una correlación de 0,473. Esto quiere decir que, la satisfacción laboral es reconocida por ser el componente de mayor importancia en las organizaciones y el principal antecedente de la rotación de personal, debido a que está condicionada por diversos factores que afecta en ocasiones el comportamiento del colaborador y por ende la continuidad en la empresa; trayendo consigo un nivel de estado emocional donde voluntariamente tome la decisión de retirarse y esto afecte el nivel de productividad. En tal sentido, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna de investigación en donde se refiere que existe relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal. Estos resultados coinciden con el estudio realizado por Alvarado, et al. (2021), quien en su investigación concluyó que, existe un nivel de correlación entre la satisfacción del colaborador y la rotación del personal en la empresa corporación Sánchez de Trujillo. Por tal sentido, se concuerda también con la postura del autor, puesto que para desarrollar un modelo donde se mida la satisfacción laboral es de suma importancia identificar aquellos factores detonantes lo cual refiere a la significancia de la tarea, condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y los beneficios económicos como aquellas posibles razones por las que un empleado no se siente motivado ni augusto y esto puede conducir posteriormente a riesgos muy probables de reducir la moral del personal, aumentar las renuncias o la rotación de trabajadores y disminuir la productividad; asimismo, estos resultados de estudio se sustentó bajo una evidencia de correlación de 0,915 y un p valor de 0,05; por lo cual se fundamenta como una relación muy alta y directa entre dichas variables. Por otra parte, los hallazgos de estudio de tesis nacional del autor Gonzáles y Montoya (2020), quien en su determinada investigación infiere la relación entre la satisfacción y la retención de los empleados, alcanzando en su resultado a través del modelo de Spearman un total de 0,894 con un grado de significancia ya establecido al 0,000  $p < 0.01$ , confirmando la incidencia de relación entre dichas variables. Resultados que se

comparan con el del autor Lee et al. (2017), donde en su investigación se basó en aquellos empleados que ejercieron inicialmente su carrera, donde en base al estudio se demostró que entre dichas variables existe un efecto significativo negativo, dado que consideran más importante aquella característica en el que se centran en una etapa de aprendizaje y desarrollo, por el cual se puede controlar eficazmente el comportamiento de despido en colaboradores iniciales, asimismo, se mostró en los resultados para las dos variables, se mostró un valor de (- .614 y - .221;  $p < .01$ ). En ese sentido, se coincide con la posición que indicaron los autores, puesto que, las organizaciones se deben de centrar y desarrollar mejores estrategias para retener a sus empleados porque en ella se determina el bienestar y la percepción desde el ámbito interno, así como también es considerado un tema de gran preocupación, porque si no se realiza un buen manejo interno con los empleados, esta puede generar la ausencia y por ende genere mayores costos de contratación, capacitación y bajar el nivel de productividad.

El primer objetivo específico que se planteó fue identificar la relación de la naturaleza del puesto y la rotación de personal del área de servicio comercializadora de equipos de medios de pago de una empresa tercerizada en el año 2023, donde fue posible evidenciar que, empleando la prueba estadística no paramétrica de Spearman, el nivel de significancia ha sido menor de 0.05 rechazándose la hipótesis nula, dado que existe una correlación de 0.396. Esto quiere decir que, la satisfacción laboral repercute en cómo se sienten en su puesto de trabajo, si pueden desempeñarse acorde a sus capacidades con un ambiente confortable y las herramientas eficientes para realizar sus labores y que perciban que la organización esté monitoreando y realizando un eficiente seguimiento de las condiciones de trabajo con el fin de que puedan estar en un espacio más cómodo y libre de cualquier limitación. En tal sentido, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna de investigación en donde se refiere que existe relación entre la naturaleza del puesto y la rotación de personal. Estos resultados coinciden con el autor Bereber et al. (2022), quien en su investigación concluyó que la implementación de FWA (trabajos flexibles) están relacionadas positivamente con la satisfacción laboral en los empleados de organizaciones en Serbia, ya que es un programa que se usa para retener a su mejor capital humano y obtener una mejor satisfacción en sus tareas laborales de acuerdo a su puesto donde le permite estar

en un ambiente moderno que cuente con condiciones favorables para mostrar comportamientos positivos y con menor intención de retirarse, por ende un mayor nivel de satisfacción laboral, siendo así una práctica positiva y útil de la organización. Resultados que se relacionan con los hallazgos obtenidos por López (2021), donde planteó a los directivos de las empresa de venta de acabados en Chiclayo de implementar herramientas y técnicas que propicien unas adecuadas condiciones de trabajo como una buena distribución física con ambientes confortables y la comodidad de sus horarios de trabajo para el desarrollo de sus capacidades y habilidades en el desarrollo de sus funciones , esto tendría un efecto positivo del colaborador hacia su empresa. En ese sentido, se coincide con la posición que adopta dichos investigadores , puesto que las empresas hoy en día buscan reducir la rotación de su personal al concentrarse en fortalecer o aumentar nuevas estrategias de trabajo, incentivos y programas de capacitación, remodelación de tareas laborales, flexibilidad de horarios ,ambiente laboral y condiciones donde puedan mejorar o diseñar sus habilidades y competencias para poder cubrir un mejor puesto dentro de la empresa con un mejor beneficio económico y alcanzar el máximo nivel de satisfacción del empleado para beneficio del empleador.

De igual forma, el segundo objetivo específico fue analizar la relación del desarrollo profesional y la promoción con la rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada en el año 2023 fue posible evidenciar que, empleando la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman, el nivel de significancia ha sido menor de 0.05 rechazándose la hipótesis nula, dado que existe una correlación de 0.471. Esto quiere decir que, el fenómeno de satisfacción laboral puede impactar de manera negativa o positiva al empleador, dado el caso de que un empleado que no se siente feliz o cómodo en su empresa va a tener la incertidumbre de analizar y decidir por otras ofertas laborales que le brinden mayores beneficios o satisfagan mejor sus necesidades a nivel profesional y personal. En tal sentido, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna de investigación en donde se refiere que existe relación entre el desarrollo profesional y la promoción con la rotación de personal. Estos resultados coinciden con García y Palacios (2023), quien en su investigación concluyó que, el crecimiento o desarrollo personal se relaciona positivamente con la satisfacción

laboral en los teleoperadores de la empresa Tcontacto, es decir que mientras el trabajador perciba que no cuenta con oportunidades de crecimiento o mayor número de puestos donde puedan ascender y desarrollar sus capacidades, estos no se sentirán motivados y satisfechos con su empleador y buscarán dichas oportunidades en empleos alternos que sí las tengan y terminarán en tomando la decisión de abandonar sus labores generando efectos negativos en la empresa. Por otra parte, los hallazgos de estudio del autor Chen et al. (2023), demostró que es de gran importancia las oportunidades de desarrollo o avance profesional, además como un hallazgo especial indicó que la autonomía laboral es uno de los factores que debe ser considerado con gran importancia ya que incide en la motivación y el compromiso con la empresa ya que al empleado le permite ejecutar sus tareas laborales libremente, ésta estrategia fomenta de que el empleado se sienta libre de controles externos y tiene como efecto de que incremente su nivel de satisfacción en su centro de trabajo. En ese sentido, se coincide con la posición que adopta dichos autores que los trabajadores buscan oportunidades que satisfagan sus necesidades profesionales o que les permita desarrollarse ya sea en su empresa actual o tomar la decisión de buscar mejores ofertas laborales en el mercado, así como también que los trabajadores que cuentan o tienen el beneficio de tener autonomía laboral se desempeña motivado ya que va tener el control de sus horarios y actividades para cumplir su objetivos personales y laborales generando una conexión de fidelización con su organización.

Asimismo, el tercer objetivo específico que se planteó fue determinar la relación del salario y rotación de personal del área de servicio comercial donde fue posible evidenciar que, empleando la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman, el nivel de significancia ha sido menor de 0.05 rechazándose la hipótesis nula, dado que existe una correlación de 0.406. Esto quiere decir que, un componente económico justo va a ser que un empleado alcance la satisfacción laboral y si obtiene lo contrario va a ser un motivo más para tomar decisiones de evaluar mejores ofertas laborales que puedan brindarles una justa recompensa salarial acorde a sus necesidades. En tal sentido, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna de investigación en donde se refiere que existe relación entre el salario y rotación de personal. Estos resultados concuerdan con De la torre et al. (2019), quien en su investigación concluyó que las organizaciones deben

tener mayor enfoque en implementar sistemas de pago basados en el desempeño de sus empleados, puesto que la satisfacción monetario refleja un efecto directo como indirecto sobre el compromiso que se tiene con la empresa y decisión de retirarse. Por otra parte, el estudio de los autores Machuca y Quispe (2021), en el factor salario tuvo como resultado moderado, la cual se concluyó que el salario no es 100% determinante en la rotación de personal pero sí es influyente en la decisión cuando el trabajador evalúa la posibilidad de cambiar de trabajo al tener baja satisfacción laboral. En ese sentido, se coincide con la posición que adoptan dichos autores puesto que la compensación económica justa va a generar en los empleados puedan desempeñarse en sus funciones motivados y lo van a reflejar en el incremento de su productividad teniendo como efecto el cumplimiento de los objetivos de la empresa promoviendo su éxito.

Finalmente, el cuarto objetivo específico, en donde se planteó explicar la relación de los compañeros de trabajo y la rotación de personal del área de servicio comercial, en donde se evidenció a través de una prueba estadística un resultado de correlación de 0,266 y una sig. Bilateral de 0,000 < a 0,01, afirmando así que hay un grado de relación entre los compañeros de trabajo y la variable rotación de personal. Esto da a entender que, es importante el factor humano en cuanto al trato mutuo y cooperativo entre los colegas de trabajo, porque genera un mayor vínculo más armónico de confianza y seguridad para verse reflejado en un buen clima laboral, por tanto, se debe de considerar al empleado como un recurso valioso que representa a la empresa, para tener menos índices de salida o rotación, en tal sentido, se aceptó la hipótesis alterna de investigación en donde refirió que si existe relación directa. Estos resultados coinciden con un estudio nacional de Flores (2020), quién en su investigación concluyó que, existe una relación significativa de las relaciones interpersonales y la rotación de personal, en donde indicó que se debe de considerar un buen entorno laboral entre jefes, compañeros y clientes para que tenga menor influencia la rotación en la empresa. Por otro lado, el estudio del autor Jarupathirun & Gennaro (2018) donde concluyó que, es importante considerar aquellos factores que afectan las variables de estudio, en donde consideró relevante que los gerentes se preocupen más y monitoreen las percepciones de los empleados sobre su labor y el ambiente entre compañeros, porque de ella depende un mejor éxito en la organización. En ese sentido, se coincide con el argumento de

dichos autores, puesto que es indispensable trabajar en un entorno donde tenga un ambiente positivo, de convivir y tener buenas relaciones laborales con los colegas, que hoy en actualidad ha tomado un gran valor para las empresas, teniendo como respuesta mejores resultados obtenidos y una mayor productividad.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Empleando el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman a la percepción de los colaboradores del área de servicio comercial en una empresa tercerizada en el año 2023 se determinó que la Satisfacción laboral tiene un nivel de relación positiva moderada con la rotación de personal en consecuencia, se aceptó la hipótesis general de investigación.

**Segundo:** Mediante la aplicación del proceso de la naturaleza del puesto en el nivel de rotación de personal y lo manifestado por los empleados del área comercial de la empresa tercerizada de servicios, se determinó que existe relación media, a través del coeficiente de correlación de Rho Spearman se registró un nivel de relación entre la naturaleza del puesto entre rotación de personal. Por lo tanto, se aceptó la primera hipótesis específica de estudio.

**Tercero:** En relación al proceso de desarrollo personal y la promoción con la rotación de personal y según lo respondido por los trabajadores del área comercial de una empresa tercerizada de servicios, se determinó que existe una relación positiva alta aplicando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que evidenció una correspondencia entre la dimensión señalada tomando en cuenta los sentidos con la que perciben dichos colaboradores En consecuencia, se aceptó la segunda hipótesis específica de investigación.

**Cuarto:** Mediante la aplicación del proceso de salario en el nivel de rotación de personal y lo manifestado por los empleados del área comercial de la empresa tercerizada de servicios, se determinó que existe relación alta, a través del coeficiente de correlación de Rho Spearman se indicó que, registra un nivel de relación entre el salario y rotación de personal. Por lo tanto, se aceptó la tercera hipótesis específica de estudio.

**Quinto:** En relación al proceso de los compañeros de trabajo con la rotación de personal y según lo respondido por los trabajadores del área comercial de una empresa tercerizada de servicios, se determinó que existe una relación baja aplicando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que evidenció una correspondencia entre la dimensión señalada tomando en cuenta los sentidos con la que perciben dichos colaboradores En consecuencia, se aceptó la cuarta hipótesis específica de investigación.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** Se sugiere a la gerencia de la empresa, revisar los procesos vigentes del área de recursos humanos, con respecto a los beneficios actuales que brinda a sus empleados, a través de los resultados de las entrevistas que se debe realizar de manera anónima y periódica para conocer las necesidades de sus colaboradores para la toma de acciones prudentes que conlleven a un mejor desempeño, esto generará una importante cultura de opinión, donde se valore las iniciativas y el esfuerzo de cada empleado. Donde se cuente con menor posibilidad de ciertos retiros o una demanda de rotación de empleados en la empresa.

**Segundo:** Revisar y rediseñar los procedimientos comprendidos en la naturaleza del puesto y rotación de personal en el proceso de levantamiento de perfil para el puesto y comprender eficientemente sus habilidades conocimientos, experiencias requeridas y sus responsabilidades, así como también, las condiciones laborales que la empresa ofrece a sus trabajadores para que puedan cumplir satisfactoriamente con los objetivos de la empresa.

**Tercero:** Se sugiere promover o crear programas de desarrollo individual e interno como las capacitaciones en refuerzos de habilidades y conocimientos, basados en especialización de acuerdo con el área o unidad que cada empleado desempeña, porque esto generará mantenerlos actualizados y así ayudará a ser más competentes en el campo en el que se desarrolla para poder cubrir en un futuro algún puesto de alto grado, por otra parte, incentivar al colaborador a través de recompensas y el reconocimiento de su labor en la organización.

**Cuarto:** Mejorar las políticas de compensaciones, principalmente en incentivos remunerados mediante bonos, tickets de descuento, premios por cada meta alcanzada de desempeño, con la finalidad de que el personal se sienta motivado y en parte incrementa el nivel de productividad, de tal manera que el trabajador se esfuerce en el desarrollo de sus funciones de manera eficiente.

**Quinto:** Se recomienda realizar o implementar programas de comunicación y relaciones interpersonales con los colaboradores, donde se fomente el apoyo mutuo entre compañeros, brindándoles reuniones de retroalimentación individual donde, desarrollen cierto grado de liderazgo y trabajo en equipo, así como también promover actividades recreativas y de confraternidad de manera frecuente con el fin de obtener una mejor sinergia en las distintas áreas.

## REFERENCIAS

- Alvarado, D., Rodríguez, S. y Sagástegui, J. (2021). *La satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal en la empresa Corporación Sánchez-Trujillo. Actas de multiconferencia internacional de Ingeniería, Educación y tecnología de LACCEI*, 2(4), 785. <https://doi.org/10.18687/LEIRD2022.1.1.66>
- Alvarez, D. (2020). *Rotación de personal ¿Qué es y cómo combatirla?* Grupo editorial Plaza y Valdez.
- Bereber, N., Gašić, D., Katic, I. & Borocki, J. (2022). The Mediating Role of Job Satisfaction in the Relationship between FWAs and Turnover Intentions. *Sustainability*, 14(8), 4502. <https://doi.org/10.3390/su14084502>
- Chenet, M., Salazar, G., Garcés, N., Lagos, G. y Bastidas, J. (2022). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. Universidad Politécnica Estatal del Carchi. <https://doi.org/10.32645/9789942914965>
- Chen, X., Al, A., Hussain, W., Jingzu, G., Yang, Q. & Shami, S. (2023) Envisaging the job satisfaction and turnover intention among the young workforce: Evidence from an emerging economy. *PLoS ONE*, 18(6), 0287284. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0287284>
- De la Lama, P., De la Lama, M. y De la Lama, A. (2022). Los instrumentos de la investigación científica. *Horizonte de la Ciencia*, 12(22), 189-202. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.18.403>
- De la Torre, J., Vidal, M. & Córdón, E. (2019). Employees are satisfied with their benefits, but so what? the consequences of benefit satisfaction on employees organizational commitment and turnover intentions. *The International Journal of Human Resource Management*, 30(13), 2097-2120. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1314315>

- Díaz, J., Ledesma, M., Cuadros, J., Tito, V. y Carranza, L. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 158-170. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Espinoza, J., Hernández, J., Bermúdez, V., Rodríguez, J., Peñaloza, M., Chacón, G., Toloza, C. y Gómez, J. (2018). Nociones generales de muestreo aplicadas a las ciencias de la salud. *Archivos venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 438-446. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55963207003>
- Ezcurra, G., Ruiz, A., Saavedra, M., Calle, X. & Hernández, R. (2023). Job satisfaction of public workers in northern Perú Turing the covid-19 pandemic. *Journal of law and sustainable development*, 11(1), 0269. <https://doi.org/10.37497/sdgs.v11i1.269>
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Flores, P.J. (2020). *Satisfacción laboral y la rotación de personal en el área de caja de la tienda Tottus de los Olivos* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58133>
- García, B. M. y Palacios, L. F. (2023). *Principales factores que influyen en la satisfacción laboral y su relación con la intención de rotación en una organización del Sector de Business Process Outsourcing (BPO) de servicios de call center en el Perú desde la perspectiva de los teleoperadores. Caso: T-Contakto S.A.C* [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/25953>

García, F., García, H. y Jiménez, R. (2022). *Estadística y Métodos cuantitativos II*. Universidad de Huelva.

Gonzáles, R. y Montoya, S. G. (2020). *Relación entre satisfacción laboral y retención de empleados de ventas de un call center de Lima Este, 2019* [Tesis de Pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/e281dc02-d072-4819-a025-5f8b48b16ec9>

Jarupathirun, S. & Gennaro, M. (2018) Factors of work satisfaction and their influence on employee turnover in Bangkok, Thailand. *International Technology Magazine*, 9 (7), 1460-1468. <https://doi.org/10.14716/ijtech.v9i7.1650>

Kurniawaty, K. & Ramly, M. (2019). The effect of work environment, stress, and job satisfaction on employee turnover intention. *Management Science Letters*, 9(6), 877-886. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.3.001>

Lee, X., Yang, B. & Li, W. (2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: Taking early-career employees as an example. *Anal of Psychology*, 33(3), 697-707. <https://doi.org/10.6018/analesps.33.3.238551>

López, R.D. (2021). *Satisfacción laboral y su impacto en la intención de rotación de los colaboradores del área de ventas en una empresa de acabados, Chiclayo* [Tesis de Maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio institucional. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5665>

Machuca, J. K. y Quispe, E.H. (2021). *Satisfacción laboral y su relación con la intención de rotación obrera en empresas mineras del departamento de La Libertad* [Tesis de Licenciado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/658589>

- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social: paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=8043>
- Martínez, C. (2019). *Estadística básica aplicada*. Ecoe Ediciones. [https://www.google.com.pe/books/edition/Estad%C3%ADstica\\_b%C3%A1sica\\_aplicada/WlckEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/Estad%C3%ADstica_b%C3%A1sica_aplicada/WlckEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1)
- Martínez, C. (2018). *Estadística y muestreo*. Ecoe Ediciones. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/131880>
- Martínez, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Cengage Learning. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=6401>
- Máynez, A. y López, V. (2019). *La práctica de la investigación en las ciencias administrativas*. Pearson Educación. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=27587>
- Mayorga, L. (2022). *Manual de la metodología de la investigación*. Cusco: Yachay.
- Mercado, S. (2017). *¿Cómo hacer una tesis?. Licenciatura, Maestría y Doctorado*. Limusa.
- Monroy, M. y Nava, N. (2018). *Metodología de la Investigación*. Lapsilázuli Ediciones. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/172512>
- Mundia, L. (2019). Satisfaction with work-related achievements in Brunei public and private sector employees. *Cogent Business and Management*, 6(1), 1664191. <https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1664191>

- Nemțeanu, M. & Dabija, D. (2020). The Influence of Heavy Work Investment on Job Satisfaction and Turnover Intention in Romania. *Amfiteatru Economic*, 22(14), 993-1013. <https://doi.org/10.24818/EA/2020/S14/993>
- Ning, L., Jia, H., Gao, S., Liu, M., Xu, J., Ge, S., Li, M. & Yu, X. (2023). The mediating role of job satisfaction and presenteeism on the relationship between job stress and turnover intention among primary health care workers. *International Journal for Equity in Health*, 22, 1-11. <https://doi.org/10.1186/s12939-023-01971-x>
- Ñaupas, H., Palacios, J., Romero, H. y Valdivia, M.(2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=8046>
- Ogbeibu, S., Chiappetta, C., Burgess, J., Gaskin, J. & Renwick, D. (2021). Green talent management and turnover intention: the role of the leader's STARA competence and the interdependence of digital tasks, *Ecological management of Talent*, 23(1), 27-55. <https://doi.org/10.1108/JIC-01-2021-0016>
- Orpina, S., Jalil, P., Binti ,N., & Soo,T. (2022). Job Satisfaction and Turnover Intention among Malaysian Private University Academics: Perceived Organizational Support as a Moderator. *The south east Asian journal of management*, 16(1). <https://doi.org/10.21002/seam.v16i1.1002>
- Plata, J. (2019). *Cómo hacer un perfil de Proyecto de Investigación Científica*. Palibrio.
- Proaño, W. (2020). *Estadística Descriptiva e Inferencial*. Universidad del Azuay. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/233574>
- Puente, C. (2018). *Estadística descriptiva e inferencial*. Ediciones IDT. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/59931>

- Ramírez, A. y Polack, A. (2020). Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. *Horizonte de la Ciencia*, 10(19), 191-208. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.19.597>
- Reyes, E. (2022). *Metodología de la investigación científica*. Page Publishing Inc, Conneaut Lake, PA. [https://www.google.com.pe/books/edition/Metodologia\\_de\\_la\\_Investigacion\\_Cientifi/SmdxEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Metodologia_de_la_Investigacion_Cientifi/SmdxEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Robles, M. Z. (2019). *La satisfacción laboral y su incidencia en la rotación del talento humano en plataforma del área de operaciones de la empresa Talma servicios aeroportuarios SA*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio institucional. [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/2340/ADM\\_T03072776003\\_T%20Robles%20Macavilca%2c%20Zoila%20Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/2340/ADM_T03072776003_T%20Robles%20Macavilca%2c%20Zoila%20Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, C. (2023). *Las pruebas de normalidad*. Instituto Nacional de Metrología de Colombia.
- Sánchez, M. y Murillo, A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates por la historia*, 9(2), 147-181. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=655769223006>
- Schaap, P. & Olkers, C. (2020). Relationships between employee retention factors and attitudinal antecedents of voluntary turnover: An extended structural equation modelling approach. *SA Journal of Human Resource Management*, 18(0), 1358. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v18i0.1358>
- Torres, J. (2019). *Estadística aplicada a las Ciencias de la salud*. Dextra. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=8987>

Weigle, C., Benditto, B., González, N. y Vera, G. (2017). *Psicología laboral: explorando prácticas actuales*. Lugar Editorial.

Wiradendi, C. (2023). Factors affecting employee job satisfaction and commitment after the covid 19 pandemic ends. *Journal of Community Positive Practices*, XXIII, 2(2023), 47-68. <https://doi.org/10.35782/JCPP.2023.2.04>

Zaheer, S., Ginsburg, L., Wong, H., Thomson, K., Bain, L. & Wulffhart, Z. (2019). Turnover intention of hospital staff in Ontario, Canada: exploring the role of frontline supervisors, teamwork, and mindful organizing. *Human Resources for Health*, 17(66). <https://doi.org/10.1186/s12960-019-0404-2>

## ANEXOS

### Anexo 1.

#### *Operacionalización de variables*

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción laboral	Es la sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre sus necesidades y los fines que la satisfacen; de esta manera es primordial que los trabajadores que la integran se sientan identificados y que la organización, por su parte les permita alcanzar las metas proyectadas en el ejercicio de su labor. (Weigle et al., 2017, p. 168).	La variable satisfacción laboral se midió a través de cuatro dimensiones formuladas por el autor Weigle et al., (2017), se empleó el instrumento del cuestionario con valores tipo Likert, en cuanto a la recopilación de datos se hizo mediante la encuesta.	Naturaleza del puesto	Condiciones laborales	1-2	Ordinal  El cuestionario está compuesto por 16 preguntas de diversas alternativas de respuesta:  Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo =2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5
				Seguridad	3-4	
			Desarrollo profesional y la promoción	Expectativas	5-6	
				Capacitación	7-8	
			Salario	Compensación económica	9-10	
				Incentivos	11-12	
			Compañeros de trabajo	Trabajo en equipo	13-14	
				Clima laboral	15-16	

<b>Variables de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
Rotación de personal	La separación laboral que determina un colaborador de manera unilateral, dejando a la organización con desajuste en la fuerza de trabajo ya que produce una vacante no planeada, que representa un problema para la organización (Álvarez, 2020, p. 27).	La variable Rotación de personal se midió a través de dos dimensiones formuladas por el autor Álvarez (2020), se empleó el instrumento del cuestionario con valores tipo Likert, en cuanto a la recopilación de datos se hizo mediante la encuesta.	Rotación interna	Ascenso	17-18	Ordinal  El cuestionario está compuesto por 11 preguntas de diversas alternativas de respuesta:  Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo =2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5
				Transferencias	19-20	
				Despido	21-22	
			Rotación externa	Alternativas Laborales	23-25	
				Superación personal	26-27	

*Nota.* Elaboración propia por los investigadores

## Anexo 2.

Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado (a) Sr.(a)

El presente cuestionario es un instrumento de uso académico para la investigación titulada: *Satisfacción laboral y rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada*. Se divide en 2 partes, está compuesto por 27 enunciados y las respuestas son de carácter anónimo.

Cualquier duda o recomendación que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo:

- [jpezuah@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jpezuah@ucvvirtual.edu.pe)

- [larangoh9@ucvvirtual.edu.pe](mailto:larangoh9@ucvvirtual.edu.pe)

Indicaciones: Marque con una **X** la opción que considere: **1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo.**

Variable 1: Satisfacción laboral						
	Dimensión 1: Naturaleza del puesto	1	2	3	4	5
01	Considera usted que las condiciones laborales que brinda su centro de trabajo impactan de manera positiva en su desempeño laboral					
02	Considera usted que las condiciones laborales que le brinda su centro de trabajo son seguras y saludables					
03	Cree usted que la seguridad laboral es una medida primordial para contrarrestar cualquier riesgo que pueda afectar el bienestar del trabajador					
04	Considera usted que su empresa debe mejorar continuamente las medidas de seguridad por prevención a riesgos laborales					
	Dimensión 2: Desarrollo profesional y la promoción	1	2	3	4	5
05	Considera usted que el puesto en el que se desempeña cumple las expectativas para su desarrollo profesional					
06	Considera usted que sus conocimientos y capacidades están alineados a las expectativas que requiere su centro de trabajo					
07	Cree usted que las capacitaciones que le brinda su empresa son primordiales para el buen desempeño en su puesto de trabajo					

08	Considera usted que las capacitaciones que recibe actualmente le proporcionan suficiente aprendizaje para cumplir con sus funciones					
<b>Dimensión 3: Salario</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
09	Cree usted que la compensación económica que recibe en su centro de trabajo va acorde con el desempeño que realiza					
10	Cree usted que recomendaría a su centro de trabajo porque considera justa la compensación económica					
11	Considera usted que los incentivos en una empresa son vitales para el desempeño de sus empleados					
12	Considera usted que los incentivos que recibe actualmente son adecuados e integrales a sus necesidades					
<b>Dimensión 4: Compañeros de trabajo</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Cree usted que el trabajo en equipo garantiza un buen desempeño en sus actividades rutinarias					
14	Considera usted que ante un problema o incidencia en su gestión laboral serían resueltas eficientemente con el apoyo de su equipo de trabajo					
15	Cree usted que la interacción activa con sus compañeros debe ser cordial para fomentar un buen desarrollo del clima laboral					
16	Considera usted que un buen clima laboral es el factor principal para que un empleado se sienta satisfecho					

## CUESTIONARIO DE LA VARIABLE ROTACIÓN DE PERSONAL

Variable 2: Rotación de personal						
	Dimensión 1: Rotación interna	1	2	3	4	5
<b>17</b>	Considera usted que un ascenso sería una oportunidad de crecimiento en su centro de trabajo					
<b>18</b>	Cree usted que un ascenso te ayudará a desarrollar mayores habilidades y destrezas en tu centro de trabajo					
<b>19</b>	Considera usted que las transferencias de algunos trabajadores afectan el ambiente laboral entre compañeros					
<b>20</b>	Considera usted viable que se realice las transferencias a algunos trabajadores a puestos de confianza en su centro de trabajo					
<b>21</b>	Cree usted que el despido por mala conducta o falta grave puede ser una decisión justificable por parte de la empresa					
<b>22</b>	Cree usted que el despido por mal desempeño pueda afectar a otros trabajadores de forma negativa en la ejecución de sus funciones					
	Dimensión 2: Rotación externa	1	2	3	4	5
<b>23</b>	Considera usted que existen mejores alternativas laborales que le permitan evaluar la decisión de retirarse voluntariamente de su centro laboral					
<b>24</b>	Considera usted que las alternativas laborales impulsan nuevas expectativas en su desarrollo personal					
<b>25</b>	Cree usted que su centro de trabajo es una buena alternativa laboral para nuevos postulantes					
<b>26</b>	Cree usted que la superación personal es uno de los factores principales por la cual te impulsa retirarte de tu centro de trabajo					
<b>27</b>	Considera usted que su centro de trabajo le impulsa a superarse de manera personal y profesionalmente					

**Gracias por su participación**

## Anexo 4. Matriz de evaluación por juicio de expertos



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Satisfacción laboral y rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada, Lima - 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Luis Alberto Flores Bolivar	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor ( X )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	Planeamiento Estratégico-Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )



#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autores:	Arango Huaroto, Luz Milagros (orcid.org/0000-0002-9174-0658) Pezua Holgado, Jennyfer (orcid.org/0009-0007-4129-8615)
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Virtual - Físico
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	En la empresa BLMG, Lima - 2023
Significación:	Está compuesto por dos variables : -La primera variable contiene 4 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. -La segunda variable contiene 2 dimensiones , de 5 indicadores y 11 ítems en total. El objetivo es medir la influencia de las variables.



**4. Soporte teórico**

- **Variable 1:** Satisfacción laboral

Weigle et al. (2017) sostiene que la satisfacción laboral es la sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre sus necesidades y los fines que la satisfacen.

- **Variable 2:** Rotación de personal

Alvarez (2020) definió a la rotación de personal como el flujo de entradas y salidas de personas en la organización.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción laboral	Naturaleza del puesto	Es el grado en que las tareas laborales son consideradas interesantes y proporcionar oportunidades de aprender y aceptar responsabilidad en función a atribuciones asociadas de buenas condiciones laborales y de seguridad. (Weigle et al., 2017, p. 156)
	Desarrollo profesional y la promoción	Es una aspiración connatural de cualquier empleado el tener expectativas de crecer profesionalmente, mejorar en la formación, la experiencia, conocimientos y escalando puestos de más responsabilidad en la organización. (Weigle et al., 2017, p. 157)
	Salario	Es entendido como aquellos beneficios laborales adicionales a la equidad de retribución, incentivos económicos que influyen en el interés por desarrollar sus labores. (Weigle et al., 2017, p. 156)
	Relaciones laborales con los compañeros	Es el grado de vínculo entre los compañeros de trabajo que sirve para garantizar el cumplimiento de los principios cooperadores en la organización de forma mutua. (Weigle et al., 2017, p.156)
Rotación de personal	Rotación interna	Es la movilidad del capital humano a diferentes áreas, departamentos o puestos, cuando existe una vacante, por la separación del capital humano de acuerdo con la conveniencia de la empresa o por la falta de satisfacción y motivación del capital humano , lo que ocasiona el retiro voluntario del mismo. (Alvarez, 2020, p 28).
	Rotación externa	Es cuando la oferta de otras empresas es atractiva para el colaborador ,situación económica del capital humano o mejores oportunidades de crecimiento lo que ocasiona que el colaborador se separe de la empresa. (Alvarez, 2020, p 28).

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario: *Satisfacción laboral y rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada*, elaborado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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: (SATISFACCIÓN LABORAL)**
**• Primera dimensión: Naturaleza del puesto**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Indicador: Condiciones laborales</b>					
Considera usted que las condiciones laborales que brinda su centro de trabajo impactan de manera positiva en su desempeño laboral.	1	4	4	4	
Considera usted que las condiciones laborales que le brinda su centro de trabajo son seguras y saludables.	2	4	4	4	
<b>Indicador: Seguridad</b>					
Cree usted que la seguridad laboral es una medida primordial para contrarrestar cualquier riesgo que pueda afectar el bienestar del trabajador.	3	4	4	4	
Considera usted que su empresa debe mejorar continuamente las medidas de seguridad por prevención a riesgos laborales.	4	4	4	4	


**• Segunda dimensión: Desarrollo profesional y la promoción**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Indicador: Expectativas</b>					
Considera usted que el puesto en el que se desempeña cumple las expectativas para su desarrollo profesional.	5	4	4	4	
Considera usted que sus conocimientos y capacidades están alineados a las expectativas que requiere su centro de trabajo.	6	4	4	4	
<b>Indicador: Capacitación</b>					
Cree usted que las capacitaciones que le brinda su empresa son primordiales para el buen desempeño en su puesto de trabajo.	7	4	4	4	
Considera usted que las capacitaciones que recibe actualmente le proporcionan suficiente aprendizaje para cumplir con sus funciones.	8	4	4	4	

**• Tercera dimensión: Salario**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Indicador: Compensación económica</b>					
Cree usted que la compensación económica que recibe en su centro de trabajo va acorde con el desempeño que realiza.	9	4	4	4	
Cree usted que recomendaría a su centro de trabajo porque considera justa la compensación económica.	10	4	4	4	
<b>Indicador: Incentivos</b>					
Considera usted que los incentivos en una empresa son vitales para el desempeño de sus empleados.	11	4	4	4	
Considera usted que los incentivos que recibe actualmente son adecuados e integrales a sus necesidades.	12	4	4	4	



• Cuarta dimensión: Relaciones laborales con los compañeros

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Indicador: Trabajo en equipo</b>					
Cree usted que el trabajo en equipo garantiza un buen desempeño en sus actividades rutinarias.	13	4	4	4	
Considera usted que ante un problema o incidencia en su gestión laboral serían resueltas eficientemente con el apoyo de su equipo de trabajo.	14	4	4	4	
<b>Indicador: Clima laboral</b>					
Cree usted que la interacción activa con sus compañeros debe ser cordial para fomentar un buen desarrollo del clima laboral.	15	4	4	4	
Considera usted que un buen clima laboral es el factor principal para que un empleado se sienta satisfecho.	16	4	4	4	

Variable del instrumento: (ROTACIÓN DE PERSONAL)

• Primera dimensión: Rotación interna

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Indicador: Ascenso</b>					
Considera usted que un ascenso sería una oportunidad de crecimiento en su centro de trabajo.	1	4	4	4	
Cree usted que un ascenso te ayudará a desarrollar mayores habilidades y destrezas en tu centro de trabajo.	2	4	4	4	
<b>Indicador: Transferencias</b>					
Considera usted que las transferencias de algunos trabajadores afectan el ambiente laboral entre compañeros.	3	4	4	4	
Considera usted viable que se realice las transferencias a algunos trabajadores a puestos de confianza en su centro de trabajo.	4	4	4	4	
<b>Indicador: Despido</b>					
Cree usted que el despido por mala conducta o falta grave puede ser una decisión justificable por parte de la empresa.	5	4	4	4	
Cree usted que el despido por mal desempeño pueda afectar a otros trabajadores de forma negativa en la ejecución de sus funciones.	6	4	4	4	

• Segunda dimensión: Rotación externa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Indicador: Alternativas laborales</b>					
Considera usted que existen mejores alternativas laborales que le permitan evaluar la decisión de retirarse voluntariamente de su centro laboral.	7	4	4	4	
Considera usted que las alternativas laborales impulsan nuevas expectativas en su desarrollo personal.	8	4	4	4	
Cree usted que su centro de trabajo es una buena alternativa laboral para nuevos postulantes.	9	4	4	4	
<b>Indicador: Superación personal</b>					
Cree usted que la superación personal es uno de los factores principales por la cual te impulsa retirarte de tu centro de trabajo.	10	4	4	4	
Considera usted que su centro de trabajo le impulsa a superarse de manera personal y profesionalmente.	11	4	4	4	

Firma del evaluador

DNI: 10352413

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Satisfacción laboral y rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada, Lima - 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Atsiberto Cesar Ciferri La Rosa		
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor (x)	
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )	
	Educativa (x)	Organizacional ( )	
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años (x)		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autores:	Arango Huaroto, Luz Milagros (orcid.org/0000-0002-9174-0658) Pezua Holgado, Jennyfer (orcid.org/0009-0007-4129-8615)
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Virtual - Físico
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	En la empresa BLMG, Lima - 2023
Significación:	Está compuesto por dos variables : -La primera variable contiene 4 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. -La segunda variable contiene 2 dimensiones , de 5 indicadores y 11 ítems en total. El objetivo es medir la influencia de las variables.

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Satisfacción laboral

Weigle et al. (2017) sostiene que la satisfacción laboral es la sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre sus necesidades y los fines que la satisfacen.

- **Variable 2:** Rotación de personal

Alvarez (2020) definió a la rotación de personal como el flujo de entradas y salidas de personas en la organización.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción laboral	Naturaleza del puesto	Es el grado en que las tareas laborales son consideradas interesantes y proporcionan oportunidades de aprender y aceptar responsabilidad en función a atribuciones asociadas de buenas condiciones laborales y de seguridad. (Weigle et al., 2017, p. 156)
	Desarrollo profesional y la promoción	Es una aspiración connatural de cualquier empleado el tener expectativas de crecer profesionalmente, mejorar en la formación, la experiencia, conocimientos y escalando puestos de más responsabilidad en la organización. (Weigle et al., 2017, p. 157)
	Salario	Es entendido como aquellos beneficios laborales adicionales a la equidad de retribución, incentivos económicos que influyen en el interés por desarrollar sus labores. (Weigle et al., 2017, p. 156)
	Relaciones laborales con los compañeros	Es el grado de vínculo entre los compañeros de trabajo que sirve para garantizar el cumplimiento de los principios cooperadores en la organización de forma mutua. (Weigle et al., 2017, p.156)
Rotación de personal	Rotación interna	Es la movilidad del capital humano a diferentes áreas, departamentos o puestos, cuando existe una vacante, por la separación del capital humano de acuerdo con la conveniencia de la empresa o por la falta de satisfacción y motivación del capital humano , lo que ocasiona el retiro voluntario del mismo. (Alvarez, 2020, p 28).
	Rotación externa	Es cuando la oferta de otras empresas es atractiva para el colaborador ,situación económica del capital humano o mejores oportunidades de crecimiento lo que ocasiona que el colaborador se separe de la empresa. (Alvarez, 2020, p 28).

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario: *Satisfacción laboral y rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada*, elaborado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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: (SATISFACCIÓN LABORAL)

• Primera dimensión: Naturaleza del puesto

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Indicador: Condiciones laborales</b>					
Considera usted que las condiciones laborales que brinda su centro de trabajo impactan de manera positiva en su desempeño laboral.	1	3	3	3	
Considera usted que las condiciones laborales que le brinda su centro de trabajo son seguras y saludables.	2	3	3	3	
<b>Indicador: Seguridad</b>					
Cree usted que la seguridad laboral es una medida primordial para contrarrestar cualquier riesgo que pueda afectar el bienestar del trabajador.	3	3	3	3	
Considera usted que su empresa debe mejorar continuamente las medidas de seguridad por prevención a riesgos laborales.	4	3	3	3	

• Segunda dimensión: Desarrollo profesional y la promoción

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Indicador: Expectativas</b>					
Considera usted que el puesto en el que se desempeña cumple las expectativas para su desarrollo profesional.	5	3	3	3	
Considera usted que sus conocimientos y capacidades están alineados a las expectativas que requiere su centro de trabajo.	6	3	3	3	
<b>Indicador: Capacitación</b>					
Cree usted que las capacitaciones que le brinda su empresa son primordiales para el buen desempeño en su puesto de trabajo.	7	3	3	3	
Considera usted que las capacitaciones que recibe actualmente le proporcionan suficiente aprendizaje para cumplir con sus funciones.	8	3	3	3	

• Tercera dimensión: Salario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Indicador: Compensación económica</b>					
Cree usted que la compensación económica que recibe en su centro de trabajo va acorde con el desempeño que realiza.	9	3	3	3	
Cree usted que recomendaría a su centro de trabajo porque considera justa la compensación económica.	10	3	3	3	
<b>Indicador: Incentivos</b>					
Considera usted que los incentivos en una empresa son vitales para el desempeño de sus empleados.	11	3	3	3	
Considera usted que los incentivos que recibe actualmente son adecuados e integrales a sus necesidades.	12	3	3	3	

• Cuarta dimensión: Relaciones laborales con los compañeros

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Indicador: Trabajo en equipo</b>					
Cree usted que el trabajo en equipo garantiza un buen desempeño en sus actividades rutinarias.	13	3	3	3	
Considera usted que ante un problema o incidencia en su gestión laboral serían resueltas eficientemente con el apoyo de su equipo de trabajo	14	3	3	3	
<b>Indicador: Clima laboral</b>					
Cree usted que la interacción activa con sus compañeros debe ser cordial para fomentar un buen desarrollo del clima laboral.	15	3	3	3	
Considera usted que un buen clima laboral es el factor principal para que un empleado se sienta satisfecho.	16	3	3	3	

Variable del instrumento: (ROTACIÓN DE PERSONAL)

• Primera dimensión: Rotación interna

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Indicador: Ascenso</b>					
Considera usted que un ascenso sería una oportunidad de crecimiento en su centro de trabajo.	1	3	3	3	
Cree usted que un ascenso te ayudará a desarrollar mayores habilidades y destrezas en tu centro de trabajo.	2	3	3	3	
<b>Indicador: Transferencias</b>					
Considera usted que las transferencias de algunos trabajadores afectan el ambiente laboral entre compañeros.	3	3	3	3	
Considera usted viable que se realice las transferencias a algunos trabajadores a puestos de confianza en su centro de trabajo.	4	3	3	3	
<b>Indicador: Despido</b>					
Cree usted que el despido por mala conducta o falta grave puede ser una decisión justificable por parte de la empresa.	5	3	3	3	
Cree usted que el despido por mal desempeño pueda afectar a otros trabajadores de forma negativa en la ejecución de sus funciones.	6	3	3	3	

• Segunda dimensión: Rotación externa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Indicador: Alternativas laborales</b>					
Considera usted que existen mejores alternativas laborales que le permitan evaluar la decisión de retirarse voluntariamente de su centro laboral.	7	3	3	3	
Considera usted que las alternativas laborales impulsan nuevas expectativas en su desarrollo personal.	8	3	3	3	
Cree usted que su centro de trabajo es una buena alternativa laboral para nuevos postulantes.	9	3	3	3	
<b>Indicador: Superación personal</b>					
Cree usted que la superación personal es uno de los factores principales por la cual te impulsa retirarte de tu centro de trabajo.	10	3	3	3	
Considera usted que su centro de trabajo le impulsa a superarse de manera personal y profesionalmente.	11	3	3	3	



Firma del evaluador

DNI: 09634164



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Satisfacción laboral y rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada, Lima - 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Gabriela Medina Guizado	
Grado profesional:	Maestría (✓)	Doctor ( )
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 en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (x)

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autores:	Arango Huaroto, Luz Milagros (orcid.org/0000-0002-9174-0658) Pezua Holgado, Jennyfer (orcid.org/0009-0007-4129-8615)
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Virtual - Físico
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	En la empresa BLMG, Lima - 2023
Significación:	Está compuesto por dos variables : -La primera variable contiene 4 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. -La segunda variable contiene 2 dimensiones , de 5 indicadores y 11 ítems en total. El objetivo es medir la influencia de las variables.



#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Satisfacción laboral

Weigle et al. (2017) sostiene que la satisfacción laboral es la sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre sus necesidades y los fines que la satisfacen.

- **Variable 2:** Rotación de personal

Alvarez (2020) definió a la rotación de personal como el flujo de entradas y salidas de personas en la organización.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción laboral	Naturaleza del puesto	Es el grado en que las tareas laborales son consideradas interesantes y proporcionan oportunidades de aprender y aceptar responsabilidad en función a atribuciones asociadas de buenas condiciones laborales y de seguridad. (Weigle et al., 2017, p. 156)
	Desarrollo profesional y la promoción	Es una aspiración connatural de cualquier empleado el tener expectativas de crecer profesionalmente, mejorar en la formación, la experiencia, conocimientos y escalando puestos de más responsabilidad en la organización. (Weigle et al., 2017, p. 157)
	Salario	Es entendido como aquellos beneficios laborales adicionales a la equidad de retribución, incentivos económicos que influyen en el interés por desarrollar sus labores. (Weigle et al., 2017, p. 156)
	Relaciones laborales con los compañeros	Es el grado de vínculo entre los compañeros de trabajo que sirve para garantizar el cumplimiento de los principios cooperadores en la organización de forma mutua. (Weigle et al., 2017, p.156)
Rotación de personal	Rotación interna	Es la movilidad del capital humano a diferentes áreas, departamentos o puestos, cuando existe una vacante, por la separación del capital humano de acuerdo con la conveniencia de la empresa o por la falta de satisfacción y motivación del capital humano, lo que ocasiona el retiro voluntario del mismo. (Alvarez, 2020, p 28).
	Rotación externa	Es cuando la oferta de otras empresas es atractiva para el colaborador, situación económica del capital humano o mejores oportunidades de crecimiento lo que ocasiona que el colaborador se separe de la empresa. (Alvarez, 2020, p 28).

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario: *Satisfacción laboral y rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada*, elaborado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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: (SATISFACCIÓN LABORAL)

• Primera dimensión: Naturaleza del puesto

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Indicador: Condiciones laborales</b>					
Considera usted que las condiciones laborales que brinda su centro de trabajo impactan de manera positiva en su desempeño laboral.	1	4	4	4	
Considera usted que las condiciones laborales que le brinda su centro de trabajo son seguras y saludables.	2	4	4	4	
<b>Indicador: Seguridad</b>					
Cree usted que la seguridad laboral es una medida primordial para contrarrestar cualquier riesgo que pueda afectar el bienestar del trabajador.	3	4	4	4	
Considera usted que su empresa debe mejorar continuamente las medidas de seguridad por prevención a riesgos laborales.	4	4	4	4	

• Segunda dimensión: Desarrollo profesional y la promoción

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Indicador: Expectativas</b>					
Considera usted que el puesto en el que se desempeña cumple las expectativas para su desarrollo profesional.	5	4	4	4	
Considera usted que sus conocimientos y capacidades están alineados a las expectativas que requiere su centro de trabajo.	6	4	4	4	
<b>Indicador: Capacitación</b>					
Cree usted que las capacitaciones que le brinda su empresa son primordiales para el buen desempeño en su puesto de trabajo.	7	4	4	4	
Considera usted que las capacitaciones que recibe actualmente le proporcionan suficiente aprendizaje para cumplir con sus funciones.	8	4	4	4	

• Tercera dimensión: Salario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Indicador: Compensación económica</b>					
Cree usted que la compensación económica que recibe en su centro de trabajo va acorde con el desempeño que realiza.	9	4	4	4	
Cree usted que recomendaría a su centro de trabajo porque considera justa la compensación económica.	10	4	4	4	
<b>Indicador: Incentivos</b>					
Considera usted que los incentivos en una empresa son vitales para el desempeño de sus empleados.	11	4	4	4	
Considera usted que los incentivos que recibe actualmente son adecuados e integrales a sus necesidades.	12	4	4	4	

• Cuarta dimensión: Relaciones laborales con los compañeros

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Indicador: Trabajo en equipo</b>					
Cree usted que el trabajo en equipo garantiza un buen desempeño en sus actividades rutinarias.	13	4	4	4	
Considera usted que ante un problema o incidencia en su gestión laboral serían resueltas eficientemente con el apoyo de su equipo de trabajo	14	4	4	4	
<b>Indicador: Clima laboral</b>					
Cree usted que la interacción activa con sus compañeros debe ser cordial para fomentar un buen desarrollo del clima laboral.	15	4	4	4	
Considera usted que un buen clima laboral es el factor principal para que un empleado se sienta satisfecho.	16	4	4	4	

Variable del instrumento: (ROTACIÓN DE PERSONAL)

• Primera dimensión: Rotación interna

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Indicador: Ascenso</b>					
Considera usted que un ascenso sería una oportunidad de crecimiento en su centro de trabajo.	1	4	4	4	
Cree usted que un ascenso te ayudará a desarrollar mayores habilidades y destrezas en tu centro de trabajo.	2	4	4	4	
<b>Indicador: Transferencias</b>					
Considera usted que las transferencias de algunos trabajadores afectan el ambiente laboral entre compañeros.	3	4	4	4	
Considera usted viable que se realice las transferencias a algunos trabajadores a puestos de confianza en su centro de trabajo.	4	4	4	4	
<b>Indicador: Despido</b>					
Cree usted que el despido por mala conducta o falta grave puede ser una decisión justificable por parte de la empresa.	5	4	4	4	
Cree usted que el despido por mal desempeño pueda afectar a otros trabajadores de forma negativa en la ejecución de sus funciones.	6	4	4	4	

• Segunda dimensión: Rotación externa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Indicador: Alternativas laborales</b>					
Considera usted que existen mejores alternativas laborales que le permitan evaluar la decisión de retirarse voluntariamente de su centro laboral.	7	4	4	4	
Considera usted que las alternativas laborales impulsan nuevas expectativas en su desarrollo personal.	8	4	4	4	
Cree usted que su centro de trabajo es una buena alternativa laboral para nuevos postulantes.	9	4	4	4	
<b>Indicador: Superación personal</b>					
Cree usted que la superación personal es uno de los factores principales por la cual te impulsa retirarte de tu centro de trabajo.	10	4	4	4	
Considera usted que su centro de trabajo le impulsa a superarse de manera personal y profesionalmente.	11	4	4	4	

.....  
Firma del evaluador

DNI: 72674439

## Anexo 4.

### Resultado de similitud del programa Turnitin

## Satisfacción laboral y rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	7%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
3	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.esge.edu.pe">repositorio.esge.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.utelesup.edu.pe">repositorio.utelesup.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante	<1%

**Anexo 5.** Fiabilidad de ambas variables (Satisfacción laboral y Rotación de personal)

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

*Nota.* Datos obtenidos por medio del programa estadístico Spss

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.840	27

*Nota.* Elaborado por los investigadores

**Interpretación:** De acuerdo con el análisis de datos procesados que se ejecutó en el programa estadístico, dió como resultado un indicador de 0,840 lo cual indicó que el instrumento es altamente confiable para ser aplicado al total de la muestra de estudio.

**Fiabilidad de la variable Satisfacción laboral**

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

*Nota.* Elaboración propia de los investigadores de datos obtenidos del Spss

*Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.807	16

*Nota.* Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con el análisis, el resultado obtenido fue de 0,807 aplicados a 16 elementos, donde se pudo deducir que el instrumento es altamente confiable para el estudio.

### **Fiabilidad de la variable Rotación de personal**

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

*Nota.* Elaboración propia

#### *Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.702	11

*Nota.* Elaboración propia

**Interpretación:** El valor del Alfa de Cronbach obtenido alcanzó un índice de 0,702 aplicados a 11 elementos, lo cual indica que el instrumento de recolección es confiable.

## Anexo 6.

### Evidencia de recolección de datos en el programa Excel

N°	GÉNERO	SATISFACCIÓN LABORAL																ROTACIÓN DE PERSONAL										
		Naturaleza del puesto				Desarrollo profesional y la promoción				Salario				Relaciones laborales con los compañeros				Rotación Interna					Rotación Externa					
		P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
1	M	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	M	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	
3	F	4	4	5	2	4	5	5	5	3	4	5	2	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	
4	F	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	
5	F	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	
6	M	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
7	M	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
8	M	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	
9	M	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	
12	M	5	4	5	4	5	4	4	5	2	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	
13	M	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	
14	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
15	M	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	
16	M	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	3	4	4	4	4	5	
17	M	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	5	3	5	5	3	3	2	2	5	2	5	5	2	5	
18	F	4	4	5	2	4	5	5	5	3	4	5	2	5	4	5	5	4	2	5	5	4	4	5	4	4	4	
19	F	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	3	3	5	4	3	5	4	4	4	
20	F	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	2	4	5	4	4	3	4	4	
21	M	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	
22	M	2	2	4	4	2	3	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	
23	M	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	3	4	
24	M	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	
27	M	3	4	5	4	5	4	4	5	2	3	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	
28	M	3	4	5	4	4	4	3	4	1	1	3	1	5	3	5	5	4	4	5	4	5	2	5	4	4	5	4
29	F	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	5	5	5	3	3	5	2	4	4	4	3	4	
30	M	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	5	5	4	3	3	5	2	4	4	3	4	
31	F	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	4	5	5	2	5	
32	F	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	
33	M	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	2	4	5	5	4	5	
34	M	3	3	3	5	3	4	4	4	1	3	4	3	3	3	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	2	
35	F	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3	5	5	5	5	5	4	1	4	5	1	4	4	3	3	
36	M	2	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	3	3	
37	F	4	4	5	5	3	5	5	5	2	3	5	3	4	4	4	5	4	4	2	3	4	4	3	5	4	3	
38	F	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
39	F	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	
40	F	2	1	5	4	2	2	1	1	3	2	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	5	2	
41	F	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	2	4	5	1	4	4	4	4	5	
42	F	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	1	2	4	5	5	4	5	3	
43	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	F	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	1	2	3	2	2	3	4	4	3	2	2	3	3	4	3	4	
45	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	
46	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	
47	F	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	1	2	5	4	5	4
48	F	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	2	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4	5	5	5	
49	F	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	2	4	2	3	3	4	3	4	
50	F	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	

50	F	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	
51	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
52	F	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	
53	F	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	2	3	2	4	2	4	4	4	2	4	
54	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4		
55	F	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	
56	M	4	3	5	5	3	4	5	5	1	5	5	1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	
57	F	3	5	4	4	3	4	3	3	2	2	5	2	3	3	3	4	3	2	3	1	3	4	5	3	3	3	3	
58	F	4	4	5	4	4	3	4	4	1	4	3	2	4	5	4	4	4	5	2	3	5	4	3	4	4	2	4	
59	F	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	5	5	1	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	
60	F	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	
61	F	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
62	M	4	4	3	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
63	M	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
64	F	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	2	5	5	2	4	5	4	5	4	
65	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	M	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	5	3	5	4	4	5	4	4	3	2	4	2	4	4	4	5	3	
67	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	4	
68	M	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	5	2	3	
69	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
70	F	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
71	F	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	5	5	4	5	3	3	4	2	3	4	4	3	4	
72	F	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	
73	F	5	5	4	4	3	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	
74	M	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
75	F	4	4	5	5	4	4	5	4	2	3	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	2	5	5	3	5	3	3	
76	F	2	4	5	5	3	4	3	3	2	3	4	2	5	4	5	5	4	4	2	4	5	4	4	4	2	4	4	
77	M	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	2	4	3	3	4	1	4	4	4	3	
78	M	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
79	M	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
80	M	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	3	5	4	4	
81	F	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
82	F	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
83	M	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	2	4	4	
84	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
85	F	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	
86	M	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
87	M	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	4	5	
88	F	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	
89	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	M	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	3	2	2	4	4	3	4	5	
91	M	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	M	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	5	5	5	4	4		
93	F	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	
94	M	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	5	
95	F	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	
96	F	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	
97	M	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
98	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
99	F	5	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	
100	M	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	

Nota. Elaboración propia realizada por los investigadores en el Microsoft Office Excel.

## Anexo 6.

Carta de presentación y constancia de autorización de la empresa



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Juan de Lurigancho, 30 octubre del  
2023

### EMPRESA BLMG

Presente:

De mi consideración:

Es grato saludarlo(a) cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo – Campus Lima Este y, a la vez, presentar a las estudiantes *Luz Milagros Arango Huaroto*, identificado con DNI 70084719, y *Pezua Holgado, Jennyfer*, identificado con DNI 47305284 de la Carrera Profesional Administración del X Ciclo; quien desea encuestar a sus trabajadores para los fines pertinentes del curso de DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN con el propósito de aplicar los fundamentos cognoscitivos adquiridos hasta el momento, en la institución que usted dignamente dirige.

Sin otro particular, quedo de usted.

  
CARLOS ALBERTO BARRIGA LARA  
GERENTE GENERAL  
GRUPO BLMG S.A.C.

Atentamente,



  
**Dra. Brenda Verónica Noblecilla Saavedra**  
Jefa de Escuela Profesional de Administración  
Universidad César Vallejo Campus Lima-este



**"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"**

San Juan de Lurigancho, 30 octubre del  
2023

Señores

Universidad César Vallejo

Asunto

Autorización de ejecución de tesis

Habiendo revisado el proyecto de tesis titulada: **"Satisfacción laboral y rotación de personal del área de servicio comercial en una empresa tercerizada, Lima – 2023"** por los autores Luz Milagros Arango Huaroto, identificado con DNI N°70084719 y Jennyfer Pezua Holgado, identificado con DNI N° 47305284; la empresa autoriza la ejecución del proyecto descrito, asimismo nos comprometemos a brindar la información necesaria para la realización de la misma.

Atte.



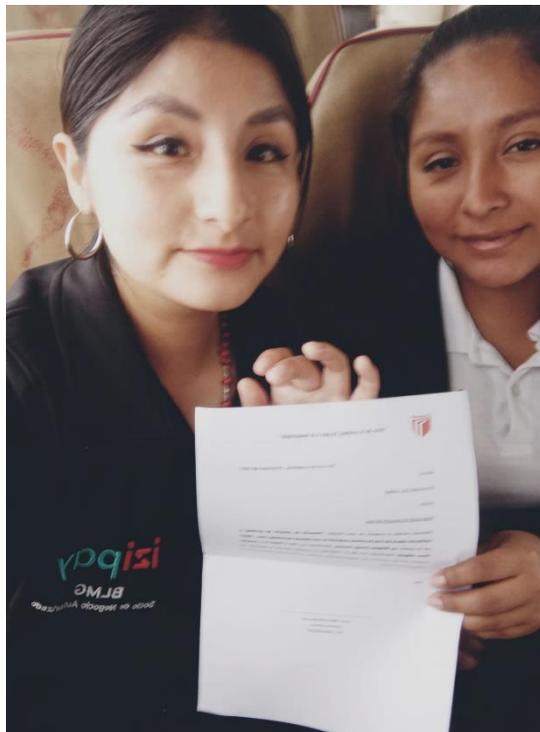
CARLOS ALBERTO BARRIGA LARA  
GERENTE GENERAL  
GRUPO BLMG S.A.C.

---

Carlos Alberto Barriga  
Lara Gerente General  
RUC 20601618118

## Anexo 7.

### Evidencias de recolección de datos



*Nota.* Evidencia de recolección de información en base a la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa BLMG.