



**Universidad César Vallejo**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Satisfacción laboral y rotación del personal del área de  
operaciones en la entidad financiera Lima Norte 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración de Empresas

**AUTORAS:**

Flores Grandez, Katia Ingrid (orcid.org/0000-0003-2874-4688)

Flores Otiniano, Katy (orcid.org/0000-0003-3965-5488)

**ASESOR:**

Dr. Burgos Bardales, Roger (orcid.org/0000-0003-2149-0742)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BURGOS BARDALES ROGER, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción laboral y rotación del personal del área de operaciones en la entidad financiera Lima Norte 2023", cuyos autores son FLORES OTINIANO KATY, FLORES GRANDEZ KATIA INGRID, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, 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, 04 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BURGOS BARDALES ROGER DNI: 07497178 ORCID: 0000-0003-2149-0742	Firmado electrónicamente por: RBURGOSB el 04- 08-2024 20:22:13

Código documento Trilce: TRI - 0848169





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Nosotros, FLORES OTINIANO KATY, FLORES GRANDEZ KATIA INGRID estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Satisfacción laboral y rotación del personal del área de operaciones en la entidad financiera Lima Norte 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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>
KATIA INGRID FLORES GRANDEZ <b>DNI:</b> 73114776 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2874-4688	Firmado electrónicamente por: KFLORESGR15 el 27- 07-2024 18:44:58
KATY FLORES OTINIANO <b>DNI:</b> 46710811 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3965-5488	Firmado electrónicamente por: FFLORESOT19 el 27- 07-2024 18:51:44

Código documento Trilce: TRI - 0837611



### **Dedicatoria**

Este trabajo es dedicado en primer lugar a Dios, por otorgarnos la salud y concedernos llegar hasta este período tan significativo de nuestra formación académica.

Así mismo queremos dedicarlo a nuestros padres, por ser nuestra fuerza y apoyo incondicional y por demostrarnos siempre su amor sin importar los malos momentos vividos.

### **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios por cuidarnos y ayudarnos en cada momento de nuestra vida y a lo largo de nuestro camino académico. A nuestros Padres, que con su demostración ejemplar nos han enseñado a no rendirnos ante nada y siempre perseverar ante las dificultades. Al Dr. Burgos Bardales, Roger asesor de tesis, por su valiosa guía.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del Autor.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA .....	13
III. RESULTADOS .....	16
IV. DISCUSIÓN .....	21
V. CONCLUSIONES .....	24
VI. RECOMENDACIONES .....	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS .....	30

## Índice de tablas

<b>Tabla 2:</b> .....	14
V de Aiken.....	14
<b>Tabla 3:</b> .....	15
<i>Confiabilidad del instrumento</i> .....	15
<b>Tabla 4</b> .....	16
<i>Tabla cruzada de distribución de frecuencia para satisfacción laboral y rotación del personal.</i> ....	16
<b>Tabla 5</b> .....	16
<i>Distribución de capacitación y rotación del personal</i> .....	16
<b>Tabla 6</b> .....	17
<i>Distribución de desempeño y rotación del personal</i> .....	17
<b>Tabla 7</b> .....	17
<i>Distribución de trabajo en equipo y rotación del personal</i> .....	17
<b>Tabla 8</b> .....	18
<i>Prueba de Hipótesis</i> .....	18
<b>Tabla 9</b> .....	18
<i>Correlación de variables satisfacción laboral y rotación del personal</i> .....	18
<b>Tabla 10</b> .....	19
<i>Prueba de hipótesis específicas</i> .....	19

## Resumen

La investigación titulada “Satisfacción laboral y rotación del personal del área de operaciones en la entidad financiera Lima Norte 2023”, cuyo objetivo general conocer el impacto de la satisfacción laboral en la rotación de empleados del área de operaciones de la entidad financiera, Lima Norte 2023. Respecto a la metodología de estudio para la investigación fue de diseño no experimental-transversal, enfoque cuantitativo, el nivel de estudio fue descriptivo- correlacional, de tipo aplicada, asimismo se trabajó con una población cuya muestra fue de 50 trabajadores, se aplicó como instrumento de medición el cuestionario, el cual fue validado por juicio de expertos. Los resultados que se obtuvo una correlación de 0.736, de acuerdo al coeficiente de correlación Rho Spearman, se puede afirmar una correlación positiva muy fuerte y el valor de sig. Bilateral valor de 0.000 y esto significa que es menor a 0.05, por ende, confirmando que el coeficiente de correlación es significativo ( $p < 0,05$ ), se concluye que existe relación entre la satisfacción laboral y rotación del personal del área de operaciones en la entidad financiera Lima Norte 2023.

*Palabras clave:* Rotación de personal, satisfacción laboral, rotación, calidad de servicio al cliente



## Abstract

The research titled "Job satisfaction and staff turnover in the operations area at the financial institution Lima Norte 2023", whose general objective is to know the impact of job satisfaction on employee turnover in the operations area of the financial entity, Lima Norte 2023. Regarding the study methodology for the research, it was a non-experimental-cross-sectional design, quantitative approach, the level of study was descriptive-correlational, of an applied type, also working with a population whose sample was 50 workers, it was applied as measurement instrument the questionnaire, which was validated by expert judgment. The results obtained a rating of 0.736, according to the Rho Spearman rating coefficient, a very strong positive rating can be stated and the value of sig. Bilateral value of 0.000 and this means that it is less than 0.05, therefore, confirming that the compensation coefficient is significant ( $p < 0.05$ ), it is concluded that there is a relationship between job satisfaction and turnover of personnel in the operations area in the financial entity Lima Norte 2023.

*Keywords:* Staff turnover, job satisfaction, turnover, customer service quality

## I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral y la rotación de personal en el ámbito de actividad de las instituciones financieras pertenecientes al sector financiero son áreas de gran importancia para llegar a las metas trazadas de la empresa. Por lo tanto, Chiavenato (2019) afirma que la tasa de rotación de un individuo debe incluir áreas que puedan causar insatisfacción en el cliente con las diversas actividades y servicios que brinda la empresa.

Romero y Rosado (2019), se centran en el amplio y controvertido tema de la satisfacción laboral, abordado desde diferentes ángulos, cada uno con sus propias imprecisiones. Los autores sostienen que el estudio se vincula en cierta medida por las expectativas y percepciones predeterminadas de cada empleado sobre la organización, por lo tanto, incide en factores los empleados. De manera similar, Meléndez y Bardales (2020) sostienen que son los sentimientos, la situación emocional del empleado hacia la institución y el trabajo que se ejecuta dentro de la misma.

Hidalgo, González y Negrete (2019), dijo que los empleados han sido durante mucho tiempo un problema común en la gestión y el comportamiento organizacional. La deserción se considera un problema grave en el sector de recursos humanos en América Latina, pero no existen datos unificados o desagregados para cuantificarla.

Según los autores Caldera (2019), sólo detrás de India, Malasia, China, Brasil y Chile en términos de tasa de rotación laboral, México tiene la tasa más alta. Se pueden mencionar dos factores externos, oferta y demanda, así como internos como el pago de salarios, la promoción profesional y la cultura organizacional. En el Perú, se efectuó una investigación sobre la segunda variable entre los empleados de una empresa privada. Macas et al. Sostuvo que la primera variable definida de aquí a 2022, es un problema provocado por las largas jornadas laborales de la empresa (que superan las ocho horas legales), que se mantienen mediante sistemas de turnos. En el área de operaciones de la institución financiera un alto porcentaje de empleados abandonan sus puestos de trabajo. Entre las razones de esto se encuentran los bajos salarios en comparación con el mercado.

El diario Perú 21 (02 de mayo del 2023, sostuvo que la tasa media del aspecto de la rotación de labores en nuestro país es de 20,7%. En consecuencia, numerosas

empresas han implementado estrategias para reducir la rotación de empleados y al mismo tiempo minimizar el tiempo y los compromisos financieros.

Hoy en día, la facturación sigue siendo un punto fundamental para las empresas, especialmente en entornos donde hay muchos operadores presentes o en establecimientos minoristas, empresas industriales, cadenas de restauración, etc. que sirvan como puntos de venta, las empresas pierden mucho dinero invertido.

Por lo tanto, la problemática es que en la entidad financiera de Lima Norte, en cuanto a, satisfacción laboral los índices no han sido positivos en los últimos años, ello ha logrado generar una rotación constante del personal de operaciones, la duración de los trabajadores está en el rango menor a 1 año en el puesto, dentro de los problemas se encuentra el no evidenciarse logro de ascenso, salarios, horarios alterados y una deficiente organización, asimismo, la presión por parte de los gerentes y la falta de capacitación hace que sea ineficientes a los cambios, por lo tanto; se planteó el siguiente problema general ¿Cómo influye la satisfacción laboral en la rotación del personal del área de operaciones en la entidad financiera, Lima Norte 2023?, siendo los problemas específicos a) ¿Cuál es la incidencia de capacitación y rotación del personal del área de operaciones en la entidad financiera, Lima Norte 2023?, b) ¿Cuál es la incidencia de desempeño y rotación de los colaboradores en la unidad de las operaciones en la entidad financiera, Lima Norte 2023?, c) ¿Cuál es la incidencia del trabajo en equipo y rotación de los colaboradores en la unidad de las operaciones, Lima Norte 2023?.

Este trabajo se justifica con el fin para que la entidad financiera pueda abordar sus falencias en materia de la satisfacción de las labores y la rotación de los colaboradores. Desde una perspectiva metodológica, se completará utilizando el instrumento de un cuestionario que será administrado a los trabajadores, el cual permite conocer la realidad de los componentes como lo son las variables en el presente estudio, en la justificación práctica para conocer los elementos que conducen a una alta rotación de personal, y como una justificación social que permita a las empresas obtener lo adecuado.

Como principal objetivo se tuvo, el conocer el impacto de la satisfacción laboral en la rotación de personal del departamento de operaciones de la entidad financiera, Lima Norte 2023, como objetivos específicos se plantearon a) determinar la incidencia de capacitación y rotación de personal en la unidad de operaciones, Lima Norte 2023?, b) determinar el impacto del desempeño y rotación de personal en la unidad

de operaciones, Lima Norte 2023, c) determinar el impacto del trabajo en equipo y rotación de personal en la unidad de operaciones, Lima Norte 2023.

Por último, como hipótesis planteada se tiene, existe relación entre la satisfacción laboral y rotación del personal del área de operaciones en la entidad financiera, Lima Norte 2023. Como hipótesis específicas a) existe relación entre la capacitación y rotación del personal del área de operaciones en la entidad financiera, Lima Norte 2023, b) existe relación entre el desempeño y rotación del personal del área de operaciones en la entidad financiera, Lima Norte 2023, c) existe relación entre el equipo de trabajo y rotación del personal del área de operaciones en la entidad financiera, Lima Norte 2023.

Martínez (2019), su estudio analizó la frecuencia con la que se producía la satisfacción laboral durante los cambios de personal en el registro nacional de evaluadores. El objetivo fue examinar la prevalencia que existe en la satisfacción laboral en cuanto a cómo rota el personal de enfermería en Bogotá, Colombia, con el fin de implementar un plan de acción de acuerdo a los requerimientos identificados. La población estuvo conformada por una población de 12 personas, o el 100% de la población investigada. empleados. decisiones que deben tomarse fuera de la empresa porque tienen impacto de carácter negativo.

Paredes (2020), se planteó el propósito de identificar los factores que afectan la satisfacción laboral en las áreas comerciales de las empresas de seguros en la ciudad de Ambato. Además, se buscó analizar los niveles de rotación de personal en estas mismas áreas, así mismo para ello, Para lograr estos objetivos, se utilizó una encuesta de satisfacción laboral como principal instrumento de recolección de datos, esta encuesta fue validada por expertos en talento humano de la Universidad Técnica de Ambato, asegurando así la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos. Los principales hallazgos del estudio indicaron que los factores que más influyen en la satisfacción laboral de los empleados en las áreas comerciales de las empresas de seguros están relacionados con el clima laboral, las prestaciones ofrecidas, los aspectos económicos y los aspectos emocionales del trabajo. Además, se determinó que los niveles de satisfacción laboral en estas áreas son bajos, lo cual sugiere que existe un margen significativo para mejorar las condiciones de trabajo y el ambiente laboral. En cuanto a la rotación de personal, el estudio reveló que los niveles son alarmantemente altos, con una tasa promedio del 70% en las áreas comerciales de

las empresas de seguros en Ambato. Esta alta rotación implica costos importantes para las empresas, como la pérdida de talento, la necesidad de reclutamiento y entrenamiento constante, y una posible disminución en la productividad y la cohesión del equipo.

Acuña y Arista (2021), tuvo como finalidad determinar la relación existente de las variables, por otro lado, el método correlacional mediante dos cuestionarios estandarizados se seleccionó la muestra que está constituida por 50 colaboradores que harán una entrevista. Se utilizaron dos escalas. El alfa de Cronbach fue de 0.9480 y de 0.986, según las estadísticas de confiabilidad del instrumento. Como resultado del objetivo, se descubrió que el índice de rotación de empleados, se encuentra en un alto nivel del 36,7 por ciento, manifestado mediante  $\rho = -0,642$  el cual indica una relación inversa significativa.

Vizueta (2021), en su estudio buscó determinar la rotación del personal y su incidencia en la productividad de los negocios de comida rápida en Guayaquil. Fue un estudio cuantitativo, y el tamaño de la muestra fue de 368 empleados. Como resultados se manifestaron que los principales determinantes de rotación del personal son la insatisfacción laboral, condiciones y horarios, por lo tanto, al no tener una adaptación a la dinámica genera efectos como bajos niveles de productividad y eficiencia en el trabajo.

Romero (2019), su finalidad fue identificar la relación entre las variables de estudio. Las técnicas manejadas fueron de enfoque cuantitativo, de aplicación descriptiva y de alcance suficiente. Con un total de 100 empleados, la población era pequeña y fácil de alcanzar, por lo que se utilizaron dos encuestas como estrategia de muestreo. Utilizando el factor de correlación de Pearson, con 0.337 se observó un margen positivo en la correspondencia entre rotación de los colaboradores y satisfacción de labores. La importancia de las tareas y las condiciones laborales son los factores que tienen el mayor impacto, con una tasa de rotación reportada del 23%. comparable a la media del mercado publicitario.

Mendoza (2019), llevó a cabo un estudio titulado Rotación de los colaboradores y Satisfacción, utilizó un diseño transversal no experimental para conocer cómo se relacionan las variables de investigación, presentó un enfoque cuantitativo. La muestra se conformó al azar 50 empleados para formar la muestra. Esta correlación directa fue perjudicial para la institución porque mayores niveles de rotación de personal perjudicarían el cumplimiento de metas organizacionales.

Burga y Corso (2022), investigación titulada Relación de la Satisfacción de las labores con la rotación de los colaboradores en un emprendimiento dedicado a la telefonía, Trujillo 2021. Se planteó conocer el vínculo, su diseño obedeció al correlacional, transaccional y no experimental.

Los trabajadores de unidades de portabilidad, prepago y así como pos pago constituyó la población, incluyó a 338 trabajadores en total. Mediante la Escala SL-SPC se impartieron 2 cuestionarios a 180 empleados como parte de una muestra probabilística mediante el indicador de Rho de Spearman = 0.737.

Bendezú (2020), Como se indicó anteriormente, los sentimientos de los empleados hacia las organizaciones para las que trabajan pueden expresarse como satisfacción laboral. Dependiendo de factores internos y de lo sencillo que sea realizar una acción para las personas, esto puede diferir de un socio a otro y percibirse como bueno o malo. Los autores Pedraza (2020) determinó que dentro de los estados de carácter emocional se encuentra la satisfacción de las labores que es resultado de la evaluación laboral, permite a los empleados comprender qué hacen y para qué organización trabajan para evitar la rotación de los colaboradores al señalar que la satisfacción de las labores reflejan la relación entre un empleado y su ambiente laboral, donde se busca la coherencia entre lo que el empleado quiere obtener del puesto de trabajo y lo que cree que está obteniendo. Al modificar su contribución a la organización de acuerdo con las necesidades y expectativas, está estableciendo una relación.

La satisfacción del personal que labora se vincula con la motivación porque fomenta la estabilidad laboral, el tiempo que aumenta la productividad al utilizar los recursos de manera más efectiva en todos los ámbitos. Cuando el incentivo es el dinero y recibir alguna recompensa por un trabajo bien hecho, se motiva mejor a los trabajadores para reducir el tiempo de inactividad y producir buenos resultados que fomenten una reputación positiva en el mundo exterior.

De acuerdo con Arevalo et. al, (2020) nos indica que la satisfacción laboral puede ser definida como una serie de acciones frente a distintos aspectos entrelazados con las situaciones laborales, definiendo así también como influencia la satisfacción laboral en el rendimiento de los cooperantes.

A través del desempeño organizacional, se puede entender como los estándares de la calidad en el trabajo realizado por cada unidad de trabajo para realizar sus asignaciones o establecidas.

La colaboración exitosa entre individuos conduce al trabajo en equipo. Para el logro de los objetivos del grupo, los miembros del mismo deben reconocer el valor de la comunicación efectiva, el respeto mutuo, un liderazgo sólido y una excelente capacidad para tomar decisiones. La satisfacción laboral hace referencia al nivel de adaptación de un individuo a su ambiente de trabajo. Esto abarca aspectos como el salario, el tipo de empleo, las relaciones interpersonales y la seguridad laboral.

El trabajo colaborativo fomenta la fidelidad, la confianza en uno mismo y el respeto por las necesidades personales de los miembros, apreciando su sentimiento de propiedad y dedicándose a cultivar relaciones positivas tanto dentro como fuera del equipo.

De acuerdo a los autores Márquez et al., (2021), sostuvieron que la rotación para cuantificarlo se puede utilizar la cantidad o porcentaje de empleados que dejan sus puestos de trabajo dentro de un período de tiempo específico. Es decir, un cambio en los compañeros de trabajo o en el ambiente laboral por diversos motivos, entre otras dimensiones. Durante este proceso metódico y organizado, los colaboradores adquieren información es un proceso de comunicación bidireccional dentro de este proceso; comunicación y difusión de oportunidades laborales. Los candidatos son atraídos a este proceso de selección.

En él se están insertando distintos colectivos que podrían estar o podrían estar en peligro de ser excluidos socialmente del mercado laboral. Promover una política de inclusión en un lugar de trabajo que valore la diversidad y la inclusión fomenta el compromiso de los empleados y beneficia el crecimiento personal. Los autores Zaballa et al., (2021), discuten el hecho de que la rotación es el resultado de diversos acontecimientos que ocurren tanto dentro y fuera de una institución, relacionados con los comportamientos que está estrechamente relacionada.

Según Chávez (2019), su estudio se centró en investigar el nexo entre la rotación de personal y la productividad en el contexto de una municipalidad. Este estudio fue realizado utilizando un enfoque cuantitativo y se calculó una población de 95 personas. Utilizando el coeficiente de Rho Spearman para comparar la relación entre variables teniendo como resultado de  $-0.759$  con un Sig. de  $0,00$  teniendo como resultado una relación inversa significando, evidenciando un nivel medio ya que de  $54,7\%$  en rotación  $35,8\%$  en productividad. En conclusión, los autores recomiendan el mejorar el entorno laboral y la gestión de retención de personal, para que de esta manera se pueda lograr la eficiencia laboral.

Así mismo Chirinos (2019), se enfocó en el vínculo que pueden hallarse entre motivación y satisfacción laboral, siendo su estudio de investigación tipo cuantitativa. La indagación cuenta con una población de 47 colaboradores y se utilizó métodos estadísticos para analizar los datos recopilados, encontrándose una correlación significativa, a través del coeficiente Rho Spearman de 0,509 y un Sig bilateral de 0,00; obteniendo como resultado que el 83% de tiene inconformidad laboral, del cual el 53% teniendo insatisfacción parcial. Se concluyó que la satisfacción laboral está influenciada por varios factores, destacando el entorno de trabajo, las relaciones interpersonales en el ambiente laboral y la remuneración como elementos críticos, dichos hallazgos indican que la percepción de satisfacción laboral de los empleados está fuertemente influenciada por aspectos tanto sociales como económicos de su entorno laboral.

El estudio de Pedraza (2020), se enfocó en evaluar el clima y la rotación de personal, siendo una investigación cuantitativa, donde se incluyó 80 participantes, utilizando el Test de Kayser- Meyer-Olkin (KMO) para la adecuación del muestreo y análisis significativo, obteniendo un valor de 0,83 con un nivel de significancia de 0,00, teniendo como hallazgos que el 53% de los entrevistados indican la falta de política en los ascensos, finalizando de esta manera que factores críticos que influyen en diversos aspectos clave de una organización, desde la responsabilidad hasta el rendimiento y retención del talento.

Hernández y Durán (2022), mencionaron que la rotación de personal en las diferentes instituciones podría deberse a la negatividad, la insatisfacción y la satisfacción laboral, lo que mayormente se ve influenciado por varios aspectos que guardan relación con una inconveniente gestión del personal. Los sueldos y el horario de trabajo. Por lo tanto, uno de los principales desafíos que enfrentan las organizaciones es mantener a los empleados motivados para lograr el éxito, lo cual se evidencia en los niveles de productividad.

Asimismo, la rotación puede darse diferentes tipos de negocio, ya sea voluntaria o involuntariamente, y por tanto demanda de una buena gestión. En las plantas procesadoras de alimentos, es notorio que los operadores trabajan de manera continua y no se controla la desconexión del proceso, afectará el entusiasmo del personal correspondiente.

Además, si la rotación en la organización es constante, habrá un aumento en la contratación, selección, formación e interrupciones en el trabajo (por ejemplo,



disminución de la motivación laboral, cambios en las tareas laborales y actividades sociales), afectando así la figura corporativa de la organización. Aunque la rotación de personal es inevitable, debe reducirse al mínimo, especialmente entre los empleados de alto rendimiento y aquellos que son difíciles de reemplazar. Por ello, las estrategias de gestión del talento deben ser más equilibradas en cuanto a las necesidades de la organización y estar mejor alineadas con los objetivos y expectativas individuales para retener a los talentos de alto potencial.

Westfalia (2020), argumento que, para reducir la rotación, las empresas deben priorizar cuestiones como la selección, la formación, la motivación, la socialización y tenerlas en cuenta a la hora de evaluar variables de rotación (p. ej. salario, cultura organizacional), promoción/ promoción, carga de trabajo y satisfacción laboral, insatisfacción y esperanzas de encontrar otro trabajo; esta insatisfacción depende en gran medida de las circunstancias dentro de la institución, como política retributiva, clima laboral, condiciones laborales, etc). De manera similar, en el sector agrícola, los salarios son la principal causa por la cual los empleados deciden dejar su trabajo.

A juzgar por los tipos de rotación de personal en el sector de construcción, el 64,71% es voluntaria, lo cual demuestra que las instituciones tienen un bajo grado de control sobre este fenómeno y también es un problema para las empresas, porque si bien para las empresas es relativamente fácil reutilizar personal, el nuevo recurso humano debe ajustarse a la dinámica del grupo, esto conduce a una disminución en la productividad y efectividad del equipo.

La motivación es un arma poderosa para alcanzar tus objetivos, resultados importantes que satisfacen a todos, a las organizaciones de las que forman parte y al país en su conjunto. Como todos sabemos, el talento humano es el factor más importante de un país, por lo que debemos saber aprovecharlo al máximo.

Parra Vaca, D. V. (2021), determinó que la productividad y la calidad del trabajo pueden verse afectadas ya que la rotación constante de empleados altera los procesos y la cohesión del equipo. Además, puede perjudicar la reputación de la empresa como empleador, lo que complica la atracción y retención de talento en el futuro.

Dentro de la satisfacción laboral, Gutiérrez, Olivera, Bastida y Castillo (2022), mencionaron los siguientes factores que en la organización requieren herramientas que les permitan afrontar mejor la adversidad cuando ocurre. Las medidas implementadas deberían aumentar la satisfacción laboral y, por tanto, la

responsabilidad de organizar y retener a las personas adecuadas para cumplir el plan, estrategia y asegurar la continuidad de la organización.

La productividad del capital humano es determinante para el cumplimiento de la entidad, pero su calidad está condicionada por la política interna de la empresa, que debe ofrecer un entorno que permita el pleno desarrollo de sus capacidades. La satisfacción laboral, en términos generales, se entiende como el estado emocional del individuo en relación con las condiciones de trabajo. Aunque existen numerosas teorías sobre esta variable, para los fines de esta investigación es útil destacar las teorías de Herzberg y Maslow para ilustrar su impacto en la productividad del capital humano.

Se ha demostrado que la teoría de Herzberg intenta dar a conocer la satisfacción y la insatisfacción en el lugar de trabajo a través de dos conjuntos de factores. Por un lado, están los factores de salud. Se refiere a cosas que hacen sentir a los empleados independientemente de otras circunstancias o motivos, satisfactorios o insatisfactorios, es decir, éstas son los aspectos fundamentales que el empleador debe asegurar al trabajador para que pueda realizar sus tareas de manera efectiva. Por otro lado, los factores motivacionales, si el empleado percibe que los factores de higiene se han proporcionado de manera satisfactoria, actúan como elementos adicionales para elevar aún más los niveles de satisfacción.

La teoría de Maslow identifica un grupo organizado y estructurado de necesidades que aumentan la satisfacción laboral que los requisitos deben organizarse de alguna manera en una jerarquía. Las pirámides mantienen a la gente en el camino vida cómoda, mejorada gradualmente. La satisfacción ocurre cuando se satisfacen las necesidades anteriores. La pirámide inicia con las necesidades fisiológicas (agua, la vivienda y la alimentación), seguidas de las necesidades de seguridad (estabilidad, protección y orden), necesidades sociales (pertenencia, amistad y afecto), autoestima (estatus, autoimagen y prestigio), y finalmente, autorrealización.

Los autores Chávez et al., (2023), un buen ambiente de trabajo es un factor clave para aumentar la motivación de los empleados, como inductor de confianza desarrollando las tareas asignadas, es decir, con condiciones adecuadas trabajo de alta calidad realizado en un ambiente cómodo y seguridad para todos. Al respecto, Como primer paso, aunque no esté claramente definido, cree que la gestión de personal es el comportamiento individual y organizacional está influenciado por

acciones estratégicas. Medidas para cubrir las necesidades por supuesto.

En las organizaciones dicen estar satisfechos el trabajo es una respuesta emocional o emocional Es el resultado de una comparación entre lo que el trabajador quiere y lo que ha recibido su trabajo. Esta comparación crea el juicio del empleado, y si logra su objetivo, tendrá una sensación de satisfacción generó expectativas si de lo contrario. La satisfacción laboral promueve la conservación del talento, y cuanto más atención reciban los clientes, mayor será la satisfacción de los empleados con los clientes, los factores que tienen mayor impacto en la retención son el compromiso y la autoeficacia, que conducen a la retención la satisfacción del talento.

Salinas (2023), mencionó que La satisfacción laboral no solo garantiza el bienestar de los empleados, sino que también influye en la productividad y el rendimiento. Los empleados satisfechos tienden a desempeñarse mejor y a ser más leales a la organización, mientras que los empleados insatisfechos hacen lo contrario. Entre los factores que afectan la satisfacción laboral se encuentra el clima laboral. Al considerar cómo el entorno de trabajo impacta en la satisfacción de un empleado, se deben tener en cuenta diversos aspectos, incluyendo las relaciones entre el laburante y sus colaboradores, hasta su visión financiera de la empresa, etc. Incluso las condiciones físicas del espacio de trabajo, ya sea grande, nueva, bien iluminada, etc., pueden afectar la comodidad de los empleados. Este es un tema muy importante que afecta directamente a los resultados de la institución. Esto quiere decir que un ambiente de trabajo positivo contribuye al logro de objetivos, mientras que un mal ambiente de trabajo puede incluso provocar pérdidas a la empresa. Por tanto, un buen ambiente laboral incide directamente en la satisfacción laboral diaria de los trabajadores e incluso afecta a su motivación para trabajar. Para saberlo podemos utilizar la Encuesta de Clima Laboral, un recurso que se puede optimizar.

Como segundo factor la cultura corporativa no solo moldea la identidad y el funcionamiento de una compañía, aparte de que también juega un papel crucial en la satisfacción laboral de los empleados. Las entidades que cultivan una cultura positiva y orientado con los valores y necesidades de sus empleados suelen tener niveles más altos de satisfacción laboral y retención de talento. El objetivo es que las empresas cuenten con una política y una cultura organizacional de las cuales se sientan orgullosos y con las que puedan identificarse. Esto aumentará su sensación de satisfacción personal e incluso puede ayudarles a convertirse en líderes embajadores de marca. Nos referimos a la marca empleadora, es decir, atraer candidatos que se

sientan atraídos hacia nosotros debido a nuestra imagen como empleador. El talento también estará motivado y podrá estar más alineado con los valores del área. Además, una de las mejores maneras de desarrollar una marca empleadora es lograr que nuestros empleados nos recomienden, por lo que su satisfacción laboral será fundamental.

Tercer factor, otro punto importante Para asegurar la satisfacción laboral de los empleados, el puesto debe alinearse con el conocimiento, la experiencia y las aptitudes del trabajador. Por ejemplo, un empleado cuyos talentos no se aprovechan adecuadamente puede sentirse insatisfecho. Asimismo, deben recibir una remuneración adecuada, teniendo en cuenta el mercado, la carga de trabajo, la responsabilidad, los responsables, la práctica, entre otros. En caso contrario, pueden surgir insatisfacción y problemas como el síndrome de burnout. Además, la posibilidad de crecimiento dentro de la empresa es otro factor que influye en la satisfacción laboral. Si un empleado percibe que ha alcanzado su límite y no puede continuar desarrollándose en la empresa, es más probable que busque otras oportunidades laborales y eventualmente las deje. En este contexto, es crucial fomentar el crecimiento interno y ofrecer programas de capacitación para mejorar la satisfacción laboral. Además, esto es una excelente manera de atraer y descubrir el talento interno, beneficiando a ambas partes.

Colodro y Goyzueta. (2023), enfatizaron que se tiene que crear canales de comunicación: Crear canales adecuados y asegurar la comunicación. Esta es una de las mejores maneras de hacer que los empleados sientan que sus opiniones son valoradas. Sea flexible: en términos de remuneración como sistemas de incentivos. programación y políticas de mediación. La flexibilidad también se trata de cómo nos adaptamos a las necesidades que surgen en el mercado y en la empresa.

Genebrozo y Gomero (2023), determinaron que, en los últimos años, algunos estudios han examinado cómo aumentar la satisfacción laboral de los empleados requiere ir más allá de los premios materiales, bonos o incentivos. Satisfacción laboral, estas dos palabras se han convertido en un gran desafío para todo empleado. Tanto es así que casi el 80 por ciento de los empleados asalariados prefieren un plan de compensación total que ofrezca mejores beneficios que un aumento. Divertirse en el trabajo no tiene precio. La relevancia de la satisfacción laboral radica en que un empleado satisfecho es más productivo y está dispuesto a contribuir más a la empresa.

La satisfacción laboral no es un concepto fijo. Por el contrario, existen diversas formas de alcanzarla y múltiples niveles de satisfacción profesional. De hecho, medir la satisfacción de los empleados puede ser complicado, al menos, si intentamos aplicarla sólo a las condiciones empresariales. A menudo, las relaciones personales pueden tener un impacto significativo en el lugar de trabajo. Entre los tipos de satisfacción laboral encontramos las siguientes clasificaciones: Factores económicos, factores sociales y factores vinculados a las condiciones laborales. Estos últimos están relacionados con el entorno físico de trabajo y están en línea con la teoría de Herzberg.

Genebrozo y Gomero (2023), indican que, los departamentos de talento humano interesados en medir la satisfacción de los empleados pueden utilizar pruebas grupales y entrevistas individuales especiales para mejorar dicha satisfacción. De hecho, las encuestas de satisfacción de los empleados son el primer paso para resolver un problema que debería preocupar a toda organización. En segundo lugar, desarrollar planes de compensación flexibles para aumentar la satisfacción de los empleados (si la satisfacción de los empleados es consistentemente baja). Las organizaciones necesitan retener empleados capacitados para lograr un crecimiento a largo plazo y lograr el éxito deseado. Es muy importante contar con personas con experiencia en las organizaciones para ayudar a las nuevas personas a trabajar. La rotación de empleados es uno de los principales desafíos para las organizaciones. Creo que una persona bien remunerada en su lugar de trabajo, que tiene buenas oportunidades de crecimiento, que es apreciada por sus superiores y recibe su salario a tiempo, no se planteará cambiar de trabajo.

## II. METODOLOGÍA

Los autores Luis et al. (2021), Como ninguna de las variables del estudio fue alterada, solo se observó su contexto, por lo que se entiende que no varían las variables independientes.

Luis et al. (2021), para la correlación en una muestra o contexto determinado, son importantes los métodos antes mencionados para relacionar variables utilizando patrones predecibles dentro de un grupo o población.

Se argumenta al grupo de personas y objetos, mantienen la misma característica para indagar, por lo tanto, esta investigación se conformó por trabajadores de dicha entidad. Para el autor Condori (2020), hizo referencia que una población de investigación es de elementos con parámetros comunes, se trabajó con 50 trabajadores.

Condori (2020), se entiende al subconjunto del total con la cual se trabajará que será 50 trabajadores de la entidad financiera para obtener resultados de ambas variables.

Trabajadores del área de operación de la entidad financiera Lima Norte. Personal de otras áreas.

Puente (2020), sostuvo que la encuesta es una técnica para reunir testimonios en el que los investigadores recogen datos de un amplio grupo de personas. Aplicar una serie de preguntas previamente preparadas (ficha de encuesta).

En la formulación de la encuesta permitió recopilar información de las variables, por tanto, se considera como como la capacidad de dar respuesta a las preguntas planteadas.

Para realizar la evaluación de las variables se empleó un cuestionario con las interrogantes concretas dirigidas a la población en estudio dicha información tiene que ser fiable, Malegarie y Fernández (2019), determinaron que este instrumento es el punto de partida para cualquier reclamo utilizado por el interrogador. Para acceder a los fenómenos y obtener información de ellos, también se integra investigación realizada. Por lo tanto, el cuestionario estará constituido por 30 ítems por cada variable con la escala Likert.

La validez implica y verifica si los datos conseguidos satisfacen los criterios de la investigación, asegurando una medición precisa de las variables específicas. El proyecto se procederá a validar con docentes de la Universidad

Cesar Vallejo, los cuales otorgarán observaciones de los cuestionarios y posteriormente serán levantadas para que sea aplicable.

La fórmula para la validación que se aplica para los ítems.

**Tabla 2:**

V de Aiken

$$V = \frac{X - L}{K}$$

**Dónde:**

V: V de Aiken

X: Promedio de la evaluación de los jueces

K: Riesgo de la evaluación (Max – Min)

L: Evaluación mínima posible

Se empleó el programa estadístico y pasará calculando el coeficiente de alfa de Cronbach. Admitiendo determinar la medición del instrumento.

Mediante la encuesta que se realizará se pasará al programa Spss, con el fin de conseguir resultados y por lo tanto concluir con resultados para nuestra investigación. El proyecto de investigación mediante la recopilación de datos se someterá a los programas para resolver lo planteado, se empleará también el spss statistics versión 26, Excel, que se utilizará para el análisis tanto descriptivo como inferencial de las variables.

**Aspectos éticos**

Este proyecto se basa en la ética profesional. Las teorías del autor se citan y hacen referencia en artículos y libros de antecedentes. El autor comprende los detalles de su trabajo y el análisis de datos también garantiza la confiabilidad de las herramientas de análisis. La recolección de datos se realizará con total honestidad y responsabilidad, que son los principios rectores de esta operación. Así mismo, la presentación investigación se afirmó sobre los siguientes aspectos éticos a) consentimiento de participación, debido a que cada uno de los investigadores decidió de manera libre ser partícipe de esta indagación y brindar su participación objetiva; b) confidencialidad, ya que se mantuvo confidencial el nombre de la entidad financiera y

de los trabajadores con la intención de no atrofiar la relación trabajador – empleador y viceversa; c) presentación de documentos, en donde se certifica la autenticidad y la originalidad de los del contenido de investigación y d) evaluación contra el plagio, La investigación fue sometida a un análisis mediante el programa Turnitin para verificar que no se haya cometido plagio y que todas las fuentes utilizadas estén debidamente referenciadas; así como también la revisión y observaciones de la Comisión de Ética, es crucial señalar que la investigación recibió una acuerdo divulgada por la Escuela de Pregrado de la Universidad César Vallejo, lo cual indica que el estudio cumplió con los estándares académicos y éticos establecidos por la institución.

**Tabla 3:**

*Confiabilidad del instrumento*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N. de elementos
0.835	27

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N. de elementos
0.705	27

Se obtuvo un alfa de Cronbach para la primera variable de 0.835 y la segunda 0.705 de esta manera el instrumento es confiable.

<b>Coefficiente</b>	<b>Criterio</b>
Coeficiente alfa > 9	Excelente
Coeficiente alfa > 8	Bueno
Coeficiente alfa > 7	Aceptable
Coeficiente alfa > 6	Cuestionable
Coeficiente alfa > 5	Inaceptable



### III. RESULTADOS

Tablas cruzadas de variables

**Tabla 4**

*Tabla cruzada de distribución de frecuencia para satisfacción laboral y rotación del personal.*

<b>Satisfacción laboral</b>	<b>Rotación del personal</b>		
	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Tota regular</b>
<b>Regular</b>	67.7%	6.7%	74.4%
<b>Bueno</b>	0.00%	25.6%	25.6%
<b>Total</b>	67.7%	32.3%	100%

Interpretación: En la tabla presentada, se examina que el 74.4% de la satisfacción laboral es considerada regular, mientras que el 67.7% de la rotación del personal también es regular. Cuando la satisfacción laboral es alta parece estar asociada con una menor la rotación de personal es baja siendo en un 25.6% lo que implica que están más satisfechos con su trabajo, por otro lado, cuando la satisfacción es regular, la rotación de personal es regular, alcanzando un 67.7%; indicando que hay una tendencia significativa inversa hacia la regularidad entre las dos variables; ya que la mayoría de los empleados experimentan niveles de satisfacción, rotaciones consistentes y predecibles.

**Tabla 5**

*Distribución de capacitación y rotación del personal*

<b>Capacitación</b>	<b>Rotación del personal</b>		
	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Tota regular</b>
<b>Regular</b>	67.7%	0.0%	66.7%
<b>Bueno</b>	0.00%	33.3%	33.3%
<b>Total</b>	67.7%	33.3%	100%

Interpretación: El objetivo específico consistió en determinar la incidencia de capacitación y rotación de los colaboradores en la unidad de las operaciones, Lima Norte 2023.

Según los datos presentados en la tabla, se observa que cuando la capacitación es considerada como buena, la rotación del personal es positiva en un 33.3%. En contraste, cuando la capacitación es regular, la rotación del personal también es regular en un 66.7%. Esto sugiere que una mejor capacitación podría estar asociada con una rotación de personal más favorable.

**Tabla 6**

*Distribución de desempeño y rotación del personal*

<b>Desempeño</b>	<b>Rotación del personal</b>		
	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Tota regular</b>
<b>Regular</b>	60.8%	19.6%	80.4%
<b>Bueno</b>	0.00%	19.6%	19.6%
<b>Total</b>	60.8%	39.2%	100%

Interpretación: Se afirma que el desempeño 80.4% es regular y que rotación del personal 60.8%, asimismo, el objetivo fue determinación la relación entre la D2 de la V1 con rotación del personal, por otro lado, cuando desempeño es bueno, rotación del personal es bueno en un 19.6%.

**Tabla 7**

*Distribución de trabajo en equipo y rotación del personal*

<b>Trabajo en equipo</b>	<b>Rotación del personal</b>		
	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Tota regular</b>
<b>Regular</b>	62.7%	15.0%	77.7%
<b>Bueno</b>	0.00%	22.3%	22.3%
<b>Total</b>	62.7%	37.3%	100%

Interpretación: Según la tabla el trabajo en equipo se reporta como regular en un 77.7% y la rotación del personal también se describe como regular con un 62.7%. se menciona que el objetivo fue determinar la relación entre dimensión 3 de la variable

1 con la rotación del personal, por ende, los resultados de trabajo en equipo son bueno, rotación del personal es bueno en un 22.3%, ya que cumple con los niveles de satisfacción o efectividad en el trabajo en equipo.

**Tabla 8**

*Prueba de Hipótesis*

**Nivel de medición de variables**

<b>Coefficiente</b>	<b>Grado de correlación</b>
<b>0,00</b>	No existe correlación alguna entre las variables
<b>0,01 – 0,99</b>	Correlación positiva muy débil
<b>0,10 – 0,24</b>	Correlación positiva débil
<b>0,25 – 0,49</b>	Correlación positiva media
<b>0,50 – 0,74</b>	Correlación positiva considerable
<b>0,75 – 0,90</b>	Correlación positiva muy fuerte
<b>0,91 – 1,00</b>	Correlación positiva perfecta

**Hipótesis**

**Ho:** No existe relación entre la satisfacción laboral y rotación del personal del área de operaciones en la entidad financiera, Lima Norte 2023.

**Ha:** Existe relación entre la satisfacción laboral y rotación del personal del área de operaciones en la entidad financiera, Lima Norte 2023.

**Tabla 9**

*Correlación de variables satisfacción laboral y rotación del personal*

			Rotación del personal
Rho Spearman	Satisfacción	Coefficiente	,736
	laboral	de	,000
			Sig. (bilateral)

En la tabla se constata una asociación entre las variables con un valor de 0.736, de acuerdo con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre las variables analizadas. Además, tras aplicar la prueba estadística, se obtuvo un valor bilateral de significancia de 0.000, el cual es menor a 0.05, confirmando así que el coeficiente de correlación es significativo ( $p < 0.05$ ). Por lo tanto, se impugna la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna.

**Tabla 10**

*Prueba de hipótesis específicas*

Ho: No existe relación entre las dimensiones de variable 1 y rotación del personal del área de operaciones en la entidad financiera, Lima Norte 2023

Ha: Existe relación entre las dimensiones de variable 1 y rotación del personal del área de operaciones en la entidad financiera, Lima Norte 2023

		Rotación del personal
Rho Spearman	Motivación	Coeficiente
		de
		Sig. (bilateral)
Desempeño		Coeficiente
		de
		Sig. (bilateral)
Trabajo en equipo		Coeficiente
		de
		Sig. (bilateral)

En la tabla se evidencia una correlación entre la variable rotación del personal y la dimensión de la variable 1 con un valor de 0.630, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman, lo que indica una correlación positiva considerable. Así mismo, después de emplear la prueba estadística, se alcanzó un valor de

significancia bilateral de 0.000, que es menor a 0.05. Esto confirma que el coeficiente de correlación es significativo ( $p < 0.05$ ), por lo que se desestima la hipótesis nula y se reconoce la hipótesis alterna.

De igual manera, en la tabla se muestra una correlación entre la variable rotación del personal y la dimensión 2 de la variable 1 con un valor de 0.636, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman, lo que indica una correlación positiva notable. En este sentido, se realizó la prueba estadística, se logró un valor de significancia bilateral de 0.000, el cual es menor a 0.05. Esto confirma que el coeficiente de correlación es significativo ( $p < 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Finalmente, se aprecia una correlación entre la variable 1 y la dimensión 3 de la misma con un valor de 0.752, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman, lo que indica una correlación positiva considerable. Además, después de utilizar la prueba estadística, se obtuvo una valoración de significancia bilateral de 0.000, que es menor a 0.05. Esto confirma que el coeficiente de correlación es significativo ( $p < 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### IV. DISCUSIÓN

El primer objetivo específico fue determinar la influencia de capacitación y rotación de los colaboradores en la unidad de las operaciones, Lima Norte 2023, En la tabla se observa una correlación entre la variable rotación del personal y la dimensión de la variable 1 con un valor de 0.630, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman, lo que indica una correlación positiva considerable. Por otro lado, en la tabla se observa que tras realizar la prueba estadística, se obtuvo un valor de significancia bilateral de 0.000, lo cual es menor a 0.05, confirmando así que el coeficiente de correlación es estadísticamente significativo ( $p < 0.05$ ). Esto implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. El autor Chiavenato (2019) afirmó que la rotación de un individuo debe incluir áreas que puedan causar insatisfacción en el cliente con las diversas actividades y servicios que brinda la empresa. Martínez (2019), el objetivo fue examinar la prevalencia que existe en la satisfacción laboral en cuanto a cómo rota el personal de enfermería en Bogotá. El resultado fue que las decisiones que deben tomarse fuera de la empresa porque tienen impacto de carácter negativo en cuanto se refiere a la satisfacción de los colaboradores, atrapándolos en un ambiente laboral tóxico y eventualmente obligándolos a renunciar a su puesto.

Paredes (2020), efectuó una investigación de la variable 1 y variable 2 en una empresa comercial situada en Ambato”, planteo diagnosticar los factores existentes en la variable 1 y los rangos de rotación se encontró que los factores asociados a la variable uno de esta investigación no repercute de manera eficiente la razón por la cual los consultores se sienten insatisfechos y se muestran insatisfechos con su trabajo. Acuña y Arista (2021), tuvo como objetivo determinar la relación existente de las variables uno y dos, por otro lado, el método fue no experimental, correlacional mediante dos cuestionarios estandarizados se seleccionó la muestra que está constituida por 50 colaboradores que harán una entrevista.

Se utilizaron dos escalas. El alfa de Cronbach fue de 0.9480 y de 0.986, según las estadísticas de confiabilidad del instrumento. Como resultado del objetivo, se descubrió que el índice de rotación de empleados, que se encuentra en un alto nivel del 36,7 por ciento, manifestó mediante  $\rho = -0,642$  indica una relación inversa significativa.

El segundo objetivo específico determinar la incidencia del desempeño y

rotación de los colaboradores en la unidad de las operaciones, Lima Norte 2023, De igual forma, en la tabla se evidencia una correlación entre la variable rotación del personal y la dimensión 2 de la variable 1 con un valor de 0.636. Según el coeficiente de correlación Rho de Spearman, esto indica una correlación positiva considerable. Por otro lado, en la tabla se observa que, Tras realizar la prueba estadística, se obtuvo un valor de significancia bilateral de 0.000, lo cual es menor a 0.05, confirmando así que el coeficiente de correlación es estadísticamente significativo ( $p < 0.05$ ). Esto implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Los autores Zaballa et al., (2021), Discuten el hecho de que la rotación es el resultado de diversas acciones tanto dentro como fuera de la institución relacionados con los comportamientos que está estrechamente relacionada. Vizqueta (2021), en su estudio sobre la variable 2 y su efecto en la productividad de los negocios de comida rápida en Guayaquil, los investigadores encontraron que la motivación de los empleados impulsa la productividad en este tipo de negocios. El aporte de este estudio es que permite comprender las diversas incidencias de las variables.

Romero (2019), el objetivo fue identificar cómo se relacionan las dos variables de investigación y las técnicas utilizadas fueron de enfoque cuantitativo, de aplicación descriptiva y de alcance suficiente. Con un total de 100 empleados, la población era pequeña y fácil de alcanzar, por lo que se utilizaron dos encuestas como estrategia de muestreo. Utilizando el factor de correlación de Pearson, con 0.337 se observó un margen positivo en la correlación entre la rotación de los colaboradores y la satisfacción de las labores. La importancia de las tareas y las condiciones laborales son los factores que tienen el mayor impacto, con una tasa de rotación reportada del 23%. comparable a la media del mercado publicitario.

El tercer objetivo específico determinar la influencia del trabajo en equipo y rotación de los colaboradores en la unidad de las operaciones, Lima Norte 2023. Se observa una correlación entre la variable 1 y la dimensión 3 de la misma con un valor de 0.752, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman, lo que indica una correlación positiva considerable. Por otro lado, en la tabla se observa que, tras aplicar la prueba estadística, se obtuvo un valor de significancia bilateral de 0.000, lo cual es menor a 0.05. Esto confirma que el coeficiente de correlación es estadísticamente significativo ( $p < 0.05$ ), lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alternativa. Mendoza (2019), llevó a cabo un estudio titulado Rotación de los colaboradores y Satisfacción, obteniendo esta correlación directa fue

perjudicial para la institución porque mayores niveles de rotación de personal perjudicarían el cumplimiento de metas organizacionales. Burga y corso (2022), en su investigación titulada Relación de la Satisfacción de las labores con la rotación de los colaboradores en un emprendimiento dedicado a la telefonía, Trujillo 2021. Se planteo conocer el vínculo entre las variables, su diseño obedeció al correlacional, transeccional y no experimental. Los trabajadores de unidades de portabilidad, prepago y así como pos pago constituyó la población, incluyó a 338 trabajadores en total. Mediante la Escala SL-SPC se impartieron 2 cuestionarios a 180 empleados como parte de una muestra probabilística, por el indicador de Rho de Spearman = 0.737 permitiendo validar. los autores Márquez et al., (2021), sostuvieron que la rotación para cuantificarlo se puede utilizar la cantidad o porcentaje de empleados que dejan sus puestos de trabajo dentro de un período de tiempo específico. Es decir, un cambio en los compañeros de trabajo o en el ambiente laboral por diversos motivos, entre otras dimensiones.



## V. CONCLUSIONES

De acuerdo con los hallazgos de la investigación, y en función de la información recopilada del personal del área de operaciones en la entidad financiera Lima Norte, se presentan los siguientes resultados.

Determinar que la satisfacción laboral está relacionada con la rotación del personal, basado en el coeficiente de correlación Rho Spearman, que muestra un grado de asociación de ( $Rho = 0.736$ ), indica una correlación positiva muy fuerte entre las dos variables estudiadas. Esto sugiere que el personal en el área de operaciones se encuentra satisfecho.

Determinar que la capacitación está vinculada con la rotación del personal, dado que el coeficiente de correlación Rho Spearman muestra un grado de asociación de ( $Rho = 0.630$ ). Según este coeficiente, se puede alegar que existe una correlación positiva significativa. Por lo tanto, la personal estima que la capacitación que se brinda es una contribución para la satisfacción dentro del trabajo.

Indicar que el desempeño está asociado con la rotación del personal, ya que el coeficiente de correlación Rho Spearman muestra un grado de asociación de ( $Rho = 0.636$ ). Según este coeficiente, se puede afirmar que existe una correlación positiva notable, evidenciándose que existe eficiencia por parte del área de operaciones.

Evaluar el trabajo en equipo su relación con la rotación del personal. De acuerdo con el coeficiente de correlación Rho Spearman, que muestra un grado de asociación de ( $Rho = 0.752$ ), se puede asegurar que existe una correlación positiva significativa, se evidencio que se involucran en el trabajo en equipo cuando se necesita el apoyo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Realizar mediciones periódicas de satisfacción laboral para contribuir en el crecimiento de los colaboradores, que puedan cumplir con sus obligaciones establecidas, por lo tanto, al tener una correlación positiva, es conservar una relación directa y constante facultando el intercambio de información para el logro de la satisfacción laboral.
2. Capacitar al personal y que sean mensuales pues ayuda a mejorar las habilidades del personal y conocimientos, por lo tanto, reduce la rotación y aumenta la retención de los empleados y crea una cultura empresarial positiva.
3. Evaluar de forma continua el área de operaciones que puedan medir el desempeño de los empleados porque es una parte esencial del éxito de cualquier organización, permitiendo reforzar las expectativas de la entidad financiera.
4. Trabajar con el área de operaciones y tener un equipo de trabajo para la obtención de resultados óptimos, considerar que es crucial para mejorar la satisfacción laboral y alcanzar los objetivos establecidos.

## REFERENCIAS

- Acuña Alvarado, M. J. P., & Arista Crespin, S. M. (2021). Satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal en una empresa de seguridad del norte del país, 2019. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4724321>
- Araoz, E. G. E., & Ramos, N. A. G. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana. *Educação & formação*, 6(1).
- Arevalo F, Bardales A, Garcia G. (2020). Teorías conceptuales de la Satisfacción Laboral <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5fd3fdf6-8777-4ab7-8975-0a9b98b1b20e/content>
- Bendezú-Pacífico, K. I. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Investigación Valdizana*, 14(1), 22-28. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7409391>
- Burga Cabrera, J. A., & Corso Moreno, J. Y. (2022). Satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal en una empresa de telefonía, Trujillo 2021.
- Caldera González, Diana del Consuelo, y Arredondo Hidalgo, María Guadalupe, y Zárate Negrete Laura Elena, (2019) "rotación de personal en la industria hotelera en el estado de guanajuato, México." *Revista Ibero Americana de Estrategia*, pp.615-629. Redalyc, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331267304006>
- Chávez, S. (2019). Rotación y productividad del personal de la Gerencia de desarrollo social y humano. Municipalidad Provincial del Santa – 2019. (Tesis de maestría). <https://bit.ly/39eqYO4>
- Chiavenato I. (2017) Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda Edición Editorial MC GRAW HILL. Recuperado de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dina\\_mica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf)
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones.
- Chirinos, C. (2019). Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del régimen

- cas de la sede principal de la Corte Superior de Justicia de Huaura, 2019. (Tesis de maestría). <https://bit.ly/3brXv5Z>
- Condori-Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra. Universo, población y muestra (academic.org)
- Dessler G. Alfredo R. y Juárez V. (2017) Administración de recursos humanos: enfoque latinoamericano. Editorial Pearson quinta edición. Recuperado de <https://www.auditorlider.com/wpcontent/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n-de-recursos-humanos5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf>
- Gutiérrez Banegas, A., Olivera Pérez, E., Bastida Escamilla, E., & Castillo Soto, M. (2022). Factores de satisfacción laboral en tiempos de crisis económica. Una revisión sistemática. *Visión de futuro*, 26(2), 1-21. ISSN 1668-8708 [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-87082022000200001&script=sci\\_abstract&lng=en](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-87082022000200001&script=sci_abstract&lng=en)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación científica. México. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R. Á. H., & Durán-Rojas, E. (2022). Rotación de personal en una empresa procesadora de alimentos: tasa de rotación y motivos. *Desarrollo Gerencial*, 14(2), 1-22.
- Hidalgo, M. G. A., González, D. D. C. C., & Negrete, L. E. Z. (2019). Rotación de personal en la industria hotelera en el estado de Guanajuato, México. *Revista Ibero Americana de Estrategia*, 18(4), 615-629. ISSN 1990-8644 [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pi=86442021000300371&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pi=86442021000300371&script=sci_arttext)
- Huamán Pérez, I. (2018). Satisfacción Laboral y Rotación del Personal Nombrado y Contratado en Plaza Orgánica de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27513/huamani\\_pi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27513/huamani_pi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Luis, D. A., López, W. A. R., Larenas, M. F. P., Hevia, S. G., & Mendoza, Y. L. O. (2021). Metodología de la investigación en la educación superior. *Universidad y Sociedad*, 13(4), 283-293
- Macas, S. J. B., Fernández, M. J. O., & Tapia-Espinoza, N. J. (2022). Análisis del índice de rotación de personal y sus posibles causas en Farmamia CIA. Ltda. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3630-3648. DOI:

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2866](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2866)

- Malegarie, J., & Fernández, P. E. (2019). Técnicas y tecnologías: encuestas vía web, desafíos metodológicos en el diseño, campo y análisis. Mesa Metodología de la investigación sociológica y epistemología. XIII Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina.
- Marin Samanez, Helen Stephani, & Placencia Medina, Maritza Dorila. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico* (Lima), 17(4), 42-52. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Márquez Coronel, A. J., Villegas Yagual, F. E., Moreira Vera, J. K., & Gaibor Plúas, A. J. (2021). Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del Cantón Milagro. *Conrado*, 17(80), 371-381.
- Martínez Lozano, A. M. (2019). Incidencia de la satisfacción laboral en la rotación de personal del Registro Nacional de Avaluadores RNA. <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/83f5ce9e-b46d-4378-b482-99c41e2523b7/content>
- Meléndez, J. S., & Bardales, J. M. D. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523 DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)
- Mendoza Ruiz, A. R. (2019). Satisfacción laboral y rotación de personal en la unidad de gestión educativa local 302-Leoncio Prado. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1874;jsessionid=81A63279946FFF4D8ABE9237C09234E9>
- Parra Vaca, D. V. (2021). Rotación del personal de nivel jerárquico superior y el clima laboral en el Servicio de Contratación de Obras (SECOB) (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.).
- Paredes Tamayo, J. D. (2020). La satisfacción laboral y la rotación de personal en el área comercial del sector de seguros (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano). <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31209>
- Pedraza Melo, N. A. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del

- capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 10(20). [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672020000100105](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672020000100105)
- Perú 21 ( 05 de Mayo del 2023). ¿Cómo evitar la pérdida de dinero en recursos por la rotación de personal? <https://peru21.pe/cheka/empresas-rotacion-personal-como-evitar-la-perdida-de-dinero-en-recursos-por-la-rotacion-de-personal-noticia/#:~:text=En%20Per%C3%BA%2C%20el%20%C3%ADndice%20promedio,%2F2023%2011%3A25%20p.>
- Puente, R. T. (2020). El método de encuesta. Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación.
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. Revista médica sanitas, 21(3), 141-146. [https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321\\_Disen%C3%B3\\_de\\_investigaci%C3%B3n\\_de\\_Corte\\_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Disen%C3%B3_de_investigaci%C3%B3n_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf)
- Romero Amesquita, M. Y. (2019). Satisfacción laboral y rotación de personal en una agencia de publicidad de Lima, 2019. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/7702>
- Romero, J. L. M., & Rosado, Z. M. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. DOI: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>
- Vizueta Choez, G. A. (2021). La rotación del personal y su incidencia en la productividad de las empresas de comida rápida en la ciudad de Guayaquil (Bachelor's thesis).
- Westfalia, R. (2020). Relación entre la rotación de personal y el clima laboral del personal operativo en una empresa Retail, Lima 2019.
- Zaballa Gomaríz, P. E., Assafiri Ojeda, Y. E., Medina Nogueira, Y. E., Nogueira Rivera, D., & Medina León, A. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. Academo (Asunción), 8(1), 29-41. [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2414-89382021000100029](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2414-89382021000100029)

## ANEXOS

### Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Tabla de operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Independiente: Satisfacción laboral	Según los autores Dessier <i>et al.</i> , (2017), argumentaron que la satisfacción laboral son los sentimientos positivos que los empleados tienen en su trabajo, por otro lado, las insatisfacciones en el trabajo tienen un efecto negativo y repercute en el trabajo.	La variable de estudio se efectuará en 3 dimensiones	Motivación Desempeño Trabajo en equipo	Trabajadores eficientes Comunicación efectiva Horas de trabajo  Aumento de desempeño Mejores resultados Productividad  Competencia Apoyo entre trabajadores Estilo de liderazgo	Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo; 2. En desacuerdo, 3. Indiferente 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo
Dependiente: Rotación del personal	Para el autor Chiavenato (2017), enfatizó que la rotación de empleados tuvo lugar entre la empresa y su entorno. Es decir, un cambio de compañeros de negocio, ambiente laboral por diferentes motivos.	La variable de estudio se efectuará en 3 dimensiones	Capacitación Reclutamiento Integración laboral	Capacitación Entrenamiento Formación  Entrevista Examen de conocimiento Clasificación  Participación Proponer mejoras Cultura	

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

#### Estimado (a)

Le solicitamos responder el siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Leyenda	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Dimensiones	Satisfacción laboral	1	2	3	4	5
	Indicadores					
MOTIVACIÓN	<b>Trabajadores eficientes</b>					
	Me siento identificado con las funciones y responsabilidades de mi puesto.					
	Las tareas que me encomiendan están de acuerdo con mis capacidades y habilidades.					
	La empresa fomenta cambios positivos.					
	<b>Comunicación efectiva</b>					
	Tengo la oportunidad de aprender constantemente dentro de la empresa.					
	Comparto ideas con mis compañeros.					
	Tengo la oportunidad de aprender constantemente dentro de la empresa.					
	<b>Horas de trabajo</b>					
	Se establece un horario laboral					
	Los horarios establecidos son flexibles.					
El horario ayuda a medir la producción.						
DESEMPEÑO	<b>Aumento de desempeño</b>					
	Tengo expectativas de ascenso profesional e incremento salarial dentro de mi institución.					
	La institución reconoce el aumento de desempeño con reconocimientos y recompensas a los trabajadores.					
	La empresa utiliza métodos efectivos para mejorar mi desempeño.					



	<b>Mejores resultados</b>					
	El trabajo que desempeño contribuye al desarrollo de mi vida cotidiana.					
	La organización me ofrece todas las facilidades y libertad para ejecutar mis actividades.					
	Mi desempeño mejora los resultados de la empresa.					
	<b>Productividad</b>					
	Las metas son establecidas en la productividad					
	Las metas incluyen en su contrato					
	La productividad se mide por áreas					
TRABAJO EN EQUIPO	<b>Competencia</b>					
	Recibo reconocimiento por trabajo bien hecho e incentivos laborales.					
	El ambiente de trabajo es cómodo y agradable.					
	Existe un liderazgo efectivo para lograr los objetivos del equipo.					
	<b>Apoyo entre trabajadores</b>					
	Los colaboradores se apoyan entre sí en su trabajo.					
	Los trabajadores compiten constantemente entre sí.					
	Puedo mejorar mis habilidades en mi puesto de trabajo.					
	<b>Estilo de liderazgo</b>					
	El liderazgo se refleja en el jefe					
	Las personas se comprometen con los objetivos					
	El personal cumple con los objetivos					

## CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE ROTACIÓN DEL PERSONAL

Estimado (a)

Le solicitamos responder el siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Leyenda	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Dimensiones	Rotación del personal	1	2	3	4	5
	Indicadores					
Capacitación	<b>Capacitación</b>					
	La capacitación es importante para mi área de trabajo.					
	La empresa brinda capacitaciones de manera constante a los trabajadores					
	Se utilizan herramientas efectivas en la capacitación.					
	<b>Entrenamiento</b>					
	Los tiempos de entrenamiento son adecuados para aprender los conceptos					
	El nivel de conocimiento del personal es un medio adecuado para medir el desempeño.					
	Los entrenamientos tienen una duración establecida y efectiva.					
	<b>Formación</b>					
	La formación se establece por los meses de producción					
	La formación ayuda a mejorar los resultados					
	La formación es la adecuada					
	reclutamiento	<b>Entrevista</b>				
Las herramientas utilizadas en el reclutamiento son efectivas.						
La empresa cuenta con programas efectivos para el reclutamiento de personal.						
Las entrevistas son fundamentales para evaluar a los posibles empleados.						

	<b>Examen de conocimiento</b>					
	El examen de conocimiento permite determinar el potencial del personal.					
	Me considero una persona idónea para la empresa en la que trabajo.					
	Los exámenes de conocimiento se enfocan en los objetivos de la empresa de manera adecuada.					
	<b>Clasificación</b>					
	La clasificación se adecua					
	Todos tienen el mismo orden jerárquico					
	La clasificación es fundamental para los objetivos					
Integración laboral	<b>Participación</b>					
	Considero que todo el personal se involucra para el cumplimiento de los objetivos.					
	La empresa me permite proponer mejoras y aplicarlas en caso de encontrar deficiencias.					
	La participación de todos los miembros es fundamental para el éxito de la empresa.					
	<b>Proponer mejoras</b>					
	La empresa permite a los trabajadores proponer mejoras y aplicarlas en caso de encontrar deficiencias relevantes en su área de trabajo.					
	Me siento parte del equipo de trabajo de la empresa en la que laboro.					
	Considero que el apoyo en la integración laboral es fundamental para sentirme a gusto en mi trabajo.					
	<b>Cultura</b>					
	La cultura se fomenta en la empresa					
Todos trabajan bajo la misma cultura						
La empresa se relaciona con los trabajadores						

**Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos (de corresponder)**

**Evaluación por juicio de expertos**

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

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**ROTACION DE PERSONAL**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	<b>SEGUNDO MARTER BACA RODRÍGUEZ</b>	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión de Organizaciones	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	No corresponde	

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala:** Escala de Likert, cuestionario.

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Rotación de personal</b>
<b>Autor:</b>	Katy Flores Otiniano – Katia Flores Grandez
<b>Procedencia:</b>	Sede UCV Lima Norte
<b>Administración:</b>	
<b>Tiempo de aplicación:</b>	5 minutos

Ámbito de aplicación:	Lima Metropolitana
Significación:	La escala de Likert, que tiene como instrumento el cuestionario está compuesta por la dimensión de Rotación de personal, tiene 3 subdimensiones, las cuales son: capacitación, reclutamiento e integración laboral. El objetivo es medir la rotación de personal de los trabajadores de una caja financiera.

#### 4. Soporte teórico

La rotación del personal según los autores Márquez *et al.*, (2021), sostuvieron que la rotación es un fenómeno que ocurre en algunos lugares de trabajo cuando los trabajadores se van por diversas razones. Para cuantificarlo se puede utilizar la cantidad o porcentaje de empleados que dejan sus puestos de trabajo dentro de un período de tiempo específico. La razón de esto es la fuga de cerebros de la empresa. Los empleados rotaban entre la empresa y su entorno, según el autor Chiavenato (2017), quien también destacó este punto. Es decir, un cambio en los compañeros de trabajo o en el ambiente laboral por diversos motivos, entre otras dimensiones.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
ROTACIÓN DE PERSONAL	CAPACITACIÓN	Las personas adquieren conocimientos y desarrollan habilidades y capacidades de acuerdo con los objetivos marcados durante este proceso metódico y organizado. La transferencia de conocimientos específicos relacionados con el lugar de trabajo, las actitudes hacia los componentes, tareas y entornos de la organización, y el desarrollo de habilidades y capacidades están incluidos en la formación.
	RECLUTAMIENTO	Es un proceso de comunicación bidireccional dentro de este proceso; comunicación y difusión de oportunidades laborales. Los candidatos son atraídos a este proceso de selección.
	INTEGRACIÓN LABORAL	En él se están insertando distintos colectivos que podrían estar o podrían estar en peligro de ser excluidos socialmente del mercado laboral. Promover una política de inclusión en un lugar de trabajo que valore la diversidad y la inclusión fomenta el compromiso de los empleados y beneficia el crecimiento personal.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “Rotación de personal” elaborado por Katy flores Otiniano – Katia Flores Grandez en el año 2023-2, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems

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. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. 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.

según corresponda.

*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

### Dimensiones del instrumento: ROTACIÓN DE PERSONAL

- Primera dimensión: **CAPACITACION**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la capacitación.**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación	La capacitación es importante para mi área de trabajo.	4	4	4	4
	La empresa brinda capacitaciones de manera constante a los trabajadores	4	4	4	4
	Se utilizan herramientas efectivas en la capacitación.	4	4	4	4
Entrenamiento	Los tiempos de entrenamiento son adecuados para aprender los conceptos	4	4	4	4
	El nivel de conocimiento del personal es un medio adecuado para medir el desempeño.	4	4	4	4
	Los entrenamientos tienen una duración establecida y efectiva.	4	4	4	4
Formación	La formación se establece por los meses de producción	4	4	4	4
	La formación ayuda a mejorar los resultados	4	4	4	4
	La formación es la	4	4	4	4

	adecuada				
--	----------	--	--	--	--

- Segunda dimensión: **RECLUTAMIENTO**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra el reclutamiento.**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Entrevista	Las herramientas utilizadas en el reclutamiento son efectivas.	4	4	4	4
	La empresa cuenta con programas efectivos para el reclutamiento de personal.	4	4	4	4
	Las entrevistas son fundamentales para evaluar a los posibles empleados.	4	4	4	4
Examen de conocimiento	El examen de conocimiento permite determinar el potencial del personal.	4	4	4	4
	Me considero una persona idónea para la empresa en la que trabajo.	4	4	4	4
	Los exámenes de conocimiento se enfocan en los objetivos de la empresa de manera adecuada.	4	4	4	4
Clasificación	La clasificación se adecua	4	4	4	4
	Todos tienen el mismo orden jerárquico	4	4	4	4
	La clasificación es fundamental para los objetivos	4	4	4	4

- Tercera dimensión: **INTEGRACION LABORAL**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la integración laboral**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/
-------------	------	----------	------------	------------	----------------



					Recomendaciones
Participación	Considero que todo el personal se involucra para el cumplimiento de los objetivos.	4	4	4	4
	La empresa me permite proponer mejoras y aplicarlas en caso de encontrar deficiencias.	4	4	4	4
	La participación de todos los miembros es fundamental para el éxito de la empresa.	4	4	4	4
Proponer mejoras	La empresa permite a los trabajadores proponer mejoras y aplicarlas en caso de encontrar deficiencias relevantes en su área de trabajo.	4	4	4	4
	Me siento parte del equipo de trabajo de la empresa en la que laboro.	4	4	4	4
	Considero que el apoyo en la integración laboral es fundamental para sentirme a gusto en mi trabajo.	4	4	4	4
Cultura	La cultura se fomenta en la empresa	4	4	4	4
	Todos trabajan bajo la misma cultura	4	4	4	4
	La empresa se relaciona con los trabajadores	4	4	4	4



-----  
Firma del evaluador  
DNI: 40259318

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

**Evaluación por juicio de expertos**  
**RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Satisfacción laboral**”. 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**

<b>Nombre del juez:</b>	<b>PEDRO GOMEZ LOZANO</b>
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión de Organizaciones
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	No corresponde

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala: Escala de Likert, cuestionario.**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Satisfacción laboral</b>
<b>Autor:</b>	Katy Flores Otiniano – Katia Flores Grandez
<b>Procedencia:</b>	Sede UCV Lima Norte
<b>Administración:</b>	
<b>Tiempo de aplicación:</b>	5 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Lima Metropolitana

Significación:	La escala de Likert, que tiene como instrumento el cuestionario está compuesta por la dimensión de Satisfacción laboral, tiene 3 subdimensiones, las cuales son: motivación, desempeño y trabajo en equipo. El objetivo es medir la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja financiera.
----------------	--

#### 4. **Soporte teórico**

Bendezú (2020), Como se indicó anteriormente, los sentimientos de los empleados hacia las organizaciones para las que trabajan pueden expresarse como satisfacción laboral. Dependiendo de factores internos y de lo sencillo que sea realizar una acción para las personas, esto puede diferir de un socio a otro y percibirse como bueno o malo. Los autores Pedraza (2020) determinó que dentro de los estados de carácter emocional se encuentra la satisfacción de las labores que es resultado de la evaluación laboral, permite a los empleados comprender qué hacen y para qué organización trabajan para evitar la rotación de los colaboradores al señalar que la satisfacción de las labores reflejan la interacción entre un empleado y su entorno laboral, donde se busca la coherencia entre lo que el empleado quiere obtener del puesto de trabajo y lo que cree que está obteniendo. Al modificar su contribución a la organización de acuerdo con las necesidades y expectativas, está estableciendo una relación.

Según los autores Dessier et al., (2017), Sostuvieron que la satisfacción de las labores son el sentir de manera agradable o positiva que los empleados poseen en cuanto a su trabajo, por otro lado, la insatisfacción en el empleo tiene un impacto negativo e interfiere con el trabajo.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
SATISFACCIÓN LABORAL	MOTIVACIÓN	La satisfacción de los empleados depende en gran medida de la motivación porque fomenta la estabilidad laboral, lo que permite a las empresas reducir los costos laborales, los gastos de publicidad y el tiempo dedicado a buscar y entrevistar candidatos, al tiempo que aumenta la productividad al utilizar los recursos de manera más efectiva en todos los ámbitos. Cuando el incentivo es el dinero y recibir alguna recompensa por un trabajo bien hecho, se motiva mejor a los trabajadores para reducir el tiempo de inactividad y producir buenos resultados que fomenten una reputación positiva en el mundo exterior.

	DESEMPEÑO	A través del desempeño organizacional, se puede entender como los estándares de la calidad en el trabajo realizado por cada unidad de trabajo para realizar sus asignaciones o actividades dadas a diario a lo largo de un determinado periodo de tiempo. Este es un término de personal. Se utiliza para comprender cómo una persona cumple su rol.
	TRABAJO EN EQUIPO	La colaboración exitosa entre individuos conduce al trabajo en equipo. Para lograr los objetivos del equipo, los miembros del equipo deben reconocer el valor de la comunicación efectiva, el respeto mutuo, un liderazgo sólido y una excelente capacidad para tomar decisiones

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

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Satisfacción de personal**” elaborado por Katy flores Otiniano – Katia Flores Grandez en el año 2023-2, 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	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

mediendo.		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

**Dimensiones del instrumento: SATISFACCIÓN LABORAL**

- Primera dimensión: **MOTIVACIÓN**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la motivación.**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajadores eficientes	Me siento identificado con las funciones y responsabilidades de mi puesto.	4	4	4	4
	Las tareas que me encomiendan están de acuerdo con mis capacidades y habilidades.	4	4	4	4
	La empresa fomenta cambios positivos.	4	4	4	4
Comunicación efectiva	La comunicación dentro de la empresa es efectiva	4	4	4	4
	Tengo la oportunidad de aprender constantemente dentro de la empresa.	4	4	4	4
	Comparto ideas con mis compañeros.	4	4	4	4
Horas de trabajo	Se establece un horario laboral	4	4	4	4
	Los horarios establecidos son flexibles.	4	4	4	4
	El horario ayuda a medir la producción.	4	4	4	4

- Segunda dimensión: **DESEMPEÑO**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra el desempeño.**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aumento de desempeño	Tengo expectativas de ascenso profesional e incremento salarial dentro de mi	4	4	4	4

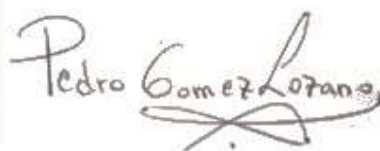
	institución.				
	La institución reconoce el aumento de desempeño con reconocimientos y recompensas a los trabajadores.	4	4	4	4
	La empresa utiliza métodos efectivos para mejorar mi desempeño.	4	4	4	4
Mejores resultados	El trabajo que desempeño contribuye al desarrollo de mi vida cotidiana.	4	4	4	4
	La organización me ofrece todas las facilidades y libertad para ejecutar mis actividades.	4	4	4	4
	Creo que mi desempeño mejora los resultados de la empresa.	4	4	4	4
Productividad	Las metas son establecidas en la productividad	4	4	4	4
	Las metas incluyen en su contrato	4	4	4	4
	La productividad se mide por áreas	4	4	4	4

- Tercera dimensión: **TRABAJO EN EQUIPO**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra el trabajo en equipo.**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Competencia	Recibo reconocimiento por trabajo bien hecho e incentivos laborales.	4	4	4	4
	El ambiente de trabajo es cómodo y agradable.	4	4	4	4



	Existe un liderazgo efectivo para lograr los objetivos del equipo.	4	4	4	4
Apoyo entre trabajadores	Los colaboradores se apoyan entre sí en su trabajo.	4	4	4	4
	Los trabajadores compiten constantemente entre sí.	4	4	4	4
	Creo que puedo mejorar mis habilidades en mi puesto de trabajo.	4	4	4	4
Estilos de liderazgo	El liderazgo se refleja en el jefe	4	4	4	4
	Las personas se comprometen con los objetivos	4	4	4	4
	El personal cumple con los objetivos	4	4	4	4



-----  
Firma del evaluador  
DNI: 09671020

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

**Evaluación por juicio de expertos**  
**RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**ROTACION DE PERSONAL**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**6. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	<b>PEDRO GOMEZ LOZANO</b>	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión de Organizaciones	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( x )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	No corresponde	

**7. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**8. Datos de la escala:** Escala de Likert, cuestionario.

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Rotación de personal</b>
<b>Autor:</b>	Katy Flores Otiniano – Katia Flores Grandez
<b>Procedencia:</b>	Sede UCV Lima Norte
<b>Administración:</b>	

Tiempo de aplicación:	5 minutos
Ámbito de aplicación:	Lima Metropolitana
Significación:	La escala de Likert, que tiene como instrumento el cuestionario está compuesta por la dimensión de Rotación de personal, tiene 3 subdimensiones, las cuales son: capacitación, reclutamiento e integración laboral. El objetivo es medir la rotación de personal de los trabajadores de una caja financiera.

### 9. Soporte teórico

La rotación del personal según los autores Márquez *et al.*, (2021), sostuvieron que la rotación es un fenómeno que ocurre en algunos lugares de trabajo cuando los trabajadores se van por diversas razones. Para cuantificarlo se puede utilizar la cantidad o porcentaje de empleados que dejan sus puestos de trabajo dentro de un período de tiempo específico. La razón de esto es la fuga de cerebros de la empresa. Los empleados rotaban entre la empresa y su entorno, según el autor Chiavenato (2017), quien también destacó este punto. Es decir, un cambio en los compañeros de trabajo o en el ambiente laboral por diversos motivos, entre otras dimensiones.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
ROTACIÓN DE PERSONAL	CAPACITACIÓN	Las personas adquieren conocimientos y desarrollan habilidades y capacidades de acuerdo con los objetivos marcados durante este proceso metódico y organizado. La transferencia de conocimientos específicos relacionados con el lugar de trabajo, las actitudes hacia los componentes, tareas y entornos de la organización, y el desarrollo de habilidades y capacidades están incluidos en la formación.
	RECLUTAMIENTO	Es un proceso de comunicación bidireccional dentro de este proceso; comunicación y difusión de oportunidades laborales. Los candidatos son atraídos a este proceso de selección.

	<p>INTEGRACION LABORAL</p>	<p>En él se están insertando distintos colectivos que podrían estar o podrían estar en peligro de ser excluidos socialmente del mercado laboral. Promover una política de inclusión en un lugar de trabajo que valore la diversidad y la inclusión fomenta el compromiso de los empleados y beneficia el crecimiento personal.</p>
--	--------------------------------	--

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

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Rotación de personal**” elaborado por Katy flores Otiniano – Katia Flores Grandez en el año 2023-2, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<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

**Dimensiones del instrumento: ROTACIÓN DE PERSONAL**

- Primera dimensión: **CAPACITACION**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la capacitación.**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación	La capacitación es importante para mi área de trabajo.	4	4	4	4
	La empresa brinda capacitaciones de manera constante a los trabajadores	4	4	4	4
	Se utilizan herramientas efectivas en la capacitación.	4	4	4	4
Entrenamiento	Los tiempos de entrenamiento son adecuados para aprender los conceptos	4	4	4	4
	El nivel de conocimiento del personal es un medio adecuado para medir el desempeño.	4	4	4	4
	Los entrenamientos tienen una duración establecida y efectiva.	4	4	4	4
Formación	La formación se establece por los meses de producción	4	4	4	4
	La formación ayuda a mejorar los resultados	4	4	4	4
	La formación es la adecuada	4	4	4	4

- Segunda dimensión: **RECLUTAMIENTO**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra el reclutamiento.**

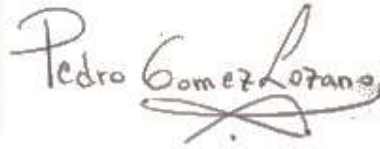
INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Entrevista	Las herramientas utilizadas en el reclutamiento son efectivas.	4	4	4	4
	La empresa cuenta con programas efectivos para el reclutamiento de personal.	4	4	4	4
	Las entrevistas son fundamentales para evaluar a los posibles empleados.	4	4	4	4
Examen de conocimiento	El examen de conocimiento permite determinar el potencial del personal.	4	4	4	4
	Me considero una persona idónea para la empresa en la que trabajo.	4	4	4	4
	Los exámenes de conocimiento se enfocan en los objetivos de la empresa de manera adecuada.	4	4	4	4
Clasificación	La clasificación se adecua	4	4	4	4
	Todos tienen el mismo orden jerárquico	4	4	4	4
	La clasificación es fundamental para los objetivos	4	4	4	4

- Tercera dimensión: **INTEGRACION LABORAL**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la integración laboral**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-------------------------------

Participación	Considero que todo el personal se involucra para el cumplimiento de los objetivos.	4	4	4	4
	La empresa me permite proponer mejoras y aplicarlas en caso de encontrar deficiencias.	4	4	4	4
	La participación de todos los miembros es fundamental para el éxito de la empresa.	4	4	4	4
Proponer mejoras	La empresa permite a los trabajadores proponer mejoras y aplicarlas en caso de encontrar deficiencias relevantes en su área de trabajo.	4	4	4	4
	Me siento parte del equipo de trabajo de la empresa en la que laboro.	4	4	4	4
	Considero que el apoyo en la integración laboral es fundamental para sentirme a gusto en mi trabajo.	4	4	4	4
Cultura	La cultura se fomenta en la empresa	4	4	4	4
	Todos trabajan bajo la misma cultura	4	4	4	4
	La empresa se relaciona con los trabajadores	4	4	4	4





-----  
Firma del evaluador  
DNI: 09671020

**Evaluación por juicio de expertos**  
**RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**ROTACION DE PERSONAL**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	<b>Edison Williams Ramos Moreno</b>
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión de Organizaciones
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	No corresponde

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala:** Escala de Likert, cuestionario.

Nombre de la Prueba:	<b>Rotación de personal</b>
Autor:	Katy Flores Otiniano – Katia Ingrid Flores Grandez
Procedencia:	Sede UCV Lima Norte
Administración:	
Tiempo de aplicación:	5 minutos
Ámbito de aplicación:	Lima Metropolitana
Significación:	La escala de Likert, que tiene como instrumento el cuestionario está compuesta por la dimensión de Rotación de personal, tiene 3 subdimensiones, las cuales son: capacitación, reclutamiento e integración laboral. El objetivo es medir la rotación de personal de los trabajadores de una caja financiera.

4. **Soporte teórico**

La rotación del personal según los autores Márquez *et al.*, (2021), sostuvieron que la rotación es un fenómeno que ocurre en algunos lugares de trabajo cuando los trabajadores se van por diversas razones. Para cuantificarlo se puede utilizar la cantidad o porcentaje de empleados que dejan sus puestos de trabajo dentro de un período de tiempo específico. La razón de esto es la fuga de cerebros de la empresa. Los empleados rotaban entre la empresa y su entorno, según el autor Chiavenato (2017), quien también destacó este punto. Es decir, un cambio en los compañeros de trabajo o en el ambiente laboral por diversos motivos, entre otras dimensiones.

Escala/ÁREA A	Subescala a (dimensiones)	Definición
------------------	---------------------------------	------------

ROTACION DE PERSONAL	CAPACITACIÓN	Las personas adquieren conocimientos y desarrollan habilidades y capacidades de acuerdo con los objetivos marcados durante este proceso metódico y organizado. La transferencia de conocimientos específicos relacionados con el lugar de trabajo, las actitudes hacia los componentes, tareas y entornos de la organización, y el desarrollo de habilidades y capacidades están incluidos en la formación.
	RECLUTAMIENTO	Es un proceso de comunicación bidireccional dentro de este proceso; comunicación y difusión de oportunidades laborales. Los candidatos son atraídos a este proceso de selección.
	INTEGRACION LABORAL	En él se están insertando distintos colectivos que podrían estar o podrían estar en peligro de ser excluidos socialmente del mercado laboral. Promover una política de inclusión en un lugar de trabajo que valore la diversidad y la inclusión fomenta el compromiso de los empleados y beneficia el crecimiento personal.

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

A continuación, le presentamos el cuestionario “Rotación de personal” elaborado por Katy flores Otiniano – Katia Flores Grandez en el año 2023-2, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<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

  
 Mg. Edison W. Ramos Moreno  
 052-157389  
 Firma del evaluador  
 DNI: 09664818

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

### Evaluación por juicio de expertos

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

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Satisfacción laboral**”. 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:	Edison Williams Ramos Moreno
------------------	------------------------------

<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión de Organizaciones	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( x )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	No corresponde	

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala: Escala de Likert, cuestionario.**

Nombre de la Prueba:	<b>Satisfacción laboral</b>
Autor:	Katy Flores Otiniano – Katia Ingrid Flores Grandez
Procedencia:	Sede UCV Lima Norte
Administración:	
Tiempo de aplicación:	5 minutos
Ámbito de aplicación:	Lima Metropolitana
Significación:	La escala de Likert, que tiene como instrumento el cuestionario está compuesta por la dimensión de Satisfacción laboral, tiene 3 subdimensiones, las cuales son: motivación, desempeño y trabajo en equipo. El objetivo es medir la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja financiera.

**4. Soporte teórico**

Bendezú (2020), Como se indicó anteriormente, los sentimientos de los empleados hacia las organizaciones para las que trabajan pueden expresarse

como satisfacción laboral. Dependiendo de factores internos y de lo sencillo que sea realizar una acción para las personas, esto puede diferir de un socio a otro y percibirse como bueno o malo. Los autores Pedraza (2020) determinó que dentro de los estados de carácter emocional se encuentra la satisfacción de las labores que es resultado de la evaluación laboral, permite a los empleados comprender qué hacen y para qué organización trabajan para evitar la rotación de los colaboradores al señalar que la satisfacción de las labores reflejan la interacción entre un empleado y su entorno laboral, donde se busca la coherencia entre lo que el empleado quiere obtener del puesto de trabajo y lo que cree que está obteniendo. Al modificar su contribución a la organización de acuerdo con las necesidades y expectativas, está estableciendo una relación.

Según los autores Dessier et al., (2017), Sostuvieron que la satisfacción de las labores son el sentir de manera agradable o positiva que los empleados poseen en cuanto a su trabajo, por otro lado, la insatisfacción en el empleo tiene un impacto negativo e interfiere con el trabajo.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
SATISFACCIÓN LABORAL	MOTIVACIÓN	La satisfacción de los empleados depende en gran medida de la motivación porque fomenta la estabilidad laboral, lo que permite a las empresas reducir los costos laborales, los gastos de publicidad y el tiempo dedicado a buscar y entrevistar candidatos, al tiempo que aumenta la productividad al utilizar los recursos de manera más efectiva en todos los ámbitos. Cuando el incentivo es el dinero y recibir alguna recompensa por un trabajo bien hecho, se motiva mejor a los trabajadores para reducir el tiempo de inactividad y producir buenos resultados que fomenten una reputación positiva en el mundo exterior.
	DESEMPEÑO	A través del desempeño organizacional, se puede entender como los estándares de la calidad en el trabajo realizado por cada unidad de trabajo para realizar sus asignaciones o actividades dadas a diario a lo largo de un determinado periodo de tiempo. Este es un término de personal. Se utiliza para comprender cómo una persona cumple su rol.

	TRABAJO EN EQUIPO	La colaboración exitosa entre individuos conduce al trabajo en equipo. Para lograr los objetivos del equipo, los miembros del equipo deben reconocer el valor de la comunicación efectiva, el respeto mutuo, un liderazgo sólido y una excelente capacidad para tomar decisiones
--	-------------------	--

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

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Satisfacción de personal**” elaborado por Katy flores Otiniano – Katia Flores Grandez en el año 2023-2, 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, decir, 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	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición



esencial o importante, es decir debe ser incluido.		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

### Dimensiones del instrumento: **SATISFACCIÓN LABORAL**

- Primera dimensión: **MOTIVACIÓN**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la motivación.**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajadores eficientes	Me siento identificado con las funciones y responsabilidades de mi puesto.	4	4	4	4
	Las tareas que me encomiendan están de acuerdo con mis capacidades y habilidades.	4	4	4	4
	La empresa fomenta cambios positivos.	4	4	4	4
Comunicación efectiva	La comunicación dentro de la empresa es efectiva	4	4	4	4
	Tengo la oportunidad de aprender constantemente dentro de la empresa.	4	4	4	4
	Comparto ideas con mis compañeros.	4	4	4	4
Horas de trabajo	Se establece un horario laboral	4	4	4	4
	Los horarios establecidos son flexibles.	4	4	4	4
	El horario ayuda a medir la producción.	4	4	4	4

- Segunda dimensión: **DESEMPEÑO**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra el desempeño.**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aumento de desempeño	Tengo expectativas de ascenso profesional e incremento salarial	4	4	4	4


	dentro de mi institución.				
	La institución reconoce el aumento de desempeño con reconocimientos y recompensas a los trabajadores.	4	4	4	4
	La empresa utiliza métodos efectivos para mejorar mi desempeño.	4	4	4	4
Mejores resultados	El trabajo que desempeño contribuye al desarrollo de mi vida cotidiana.	4	4	4	4
	La organización me ofrece todas las facilidades y libertad para ejecutar mis actividades.	4	4	4	4
	Creo que mi desempeño mejora los resultados de la empresa.	4	4	4	4
Productividad	Las metas son establecidas en la productividad	4	4	4	4
	Las metas incluyen en su contrato	4	4	4	4
	La productividad se mide por áreas	4	4	4	4

- Tercera dimensión: **TRABAJO EN EQUIPO**

Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra el trabajo en equipo.**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	--------------------------------

					ones
Competencia	Recibo reconocimiento por trabajo bien hecho e incentivos laborales.	4	4	4	4
	El ambiente de trabajo es cómodo y agradable.	4	4	4	4
	Existe un liderazgo efectivo para lograr los objetivos del equipo.	4	4	4	4
Apoyo entre trabajadores	Los colaboradores se apoyan entre sí en su trabajo.	4	4	4	4
	Los trabajadores compiten constantemente entre sí.	4	4	4	4
	Creo que puedo mejorar mis habilidades en mi puesto de trabajo.	4	4	4	4
Estilos de liderazgo	El liderazgo se refleja en el jefe	4	4	4	4
	Las personas se comprometen con los objetivos	4	4	4	4
	El personal cumple con los objetivos	4	4	4	4

  
 Mg. Edison W Ramos Moreno  
 052-157389  
 Firma del evaluador  
 DNI: 09664818

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de

acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

### Dimensiones del instrumento: ROTACIÓN DE PERSONAL

- Primera dimensión: **CAPACITACION**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la capacitación.**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación	La capacitación es importante para mi área de trabajo.	4	4	4	4
	La empresa brinda capacitaciones de manera constante a los trabajadores	4	4	4	4
	Se utilizan herramientas efectivas en la capacitación.	4	4	4	4
Entrenamiento	Los tiempos de entrenamiento son adecuados para aprender los conceptos	4	4	4	4
	El nivel de conocimiento del personal es un medio	4	4	4	4

	adecuado para medir el desempeño.				
	Los entrenamientos tienen una duración establecida y efectiva.	4	4	4	4
Formación	La formación se establece por los meses de producción	4	4	4	4
	La formación ayuda a mejorar los resultados	4	4	4	4
	La formación es la adecuada	4	4	4	4

- Segunda dimensión: **RECLUTAMIENTO**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra el reclutamiento.**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Entrevista	Las herramientas utilizadas en el reclutamiento son efectivas.	4	4	4	4
	La empresa cuenta con programas efectivos para el reclutamiento de personal.	4	4	4	4
	Las entrevistas son fundamentales para evaluar a los posibles empleados.	4	4	4	4
Examen de conocimiento	El examen de conocimiento permite determinar el potencial del personal.	4	4	4	4

	Me considero una persona idónea para la empresa en la que trabajo.	4	4	4	4
	Los exámenes de conocimiento se enfocan en los objetivos de la empresa de manera adecuada.	4	4	4	4
Clasificación	La clasificación se adecua	4	4	4	4
	Todos tienen el mismo orden jerárquico	4	4	4	4
	La clasificación es fundamental para los objetivos	4	4	4	4

- Tercera dimensión: **INTEGRACION LABORAL**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la integración laboral**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación	Considero que todo el personal se involucra para el cumplimiento de los objetivos.	4	4	4	4
	La empresa me permite proponer mejoras y aplicarlas en caso de encontrar deficiencias.	4	4	4	4
	La participación de todos los miembros es fundamental para el éxito de la empresa.	4	4	4	4
Proponer mejoras	La empresa permite a los trabajadores proponer mejoras y aplicarlas en caso de encontrar deficiencias relevantes en su área de trabajo.	4	4	4	4

	Me siento parte del equipo de trabajo de la empresa en la que laboro.	4	4	4	4
	Considero que el apoyo en la integración laboral es fundamental para sentirme a gusto en mi trabajo.	4	4	4	4
Cultura	La cultura se fomenta en la empresa	4	4	4	4
	Todos trabajan bajo la misma cultura	4	4	4	4
	La empresa se relaciona con los trabajadores	4	4	4	4

  
 Mg. Edison W Ramos Moreno  
 052157389  
 Firma del evaluador  
 DNI: 09664818

**Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna (de corresponder)**

**Anexo 5. Consentimiento o asentimiento informado UCV (según corresponda)**

**Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin**

**Anexo 7. Análisis complementario**

Donde se incluirá el cálculo de tamaño de muestra u otros cálculos requeridos en el proyecto de investigación.

**Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación**



## Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

**RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV**

Título del proyecto de Investigación: Satisfacción laboral y rotación del personal del área de operaciones en la entidad financiera Lima Norte 2023.

Autor(es): Katy Flores Otiniano, Katia Ingrid Flores Grandez

Especialidad del autor principal del proyecto: Administración

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto: Katy Flores Otiniano, Katia Ingrid Flores Grandez

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






Código de revisión del proyecto: PFA

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: rburgosb@ucwvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	x		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	x		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	x		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	x		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	x		
<b>II. Criterios éticos</b>				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			x
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	x		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	x		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	x		

**Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.**

Lima, 16 de noviembre de 2023






Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

## Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la EP de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Satisfacción laboral y rotación del personal del área de operaciones en la entidad financiera Lima Norte 2023”, presentado por la autora Katy Flores Otiniano, y Katia Ingrid Flores Grandez, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 10 de noviembre de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X) favorable ( ) observado ( ) desfavorable.

Lima, 16 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

### Anexo 9. Otras evidencias

CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL ☆ 📄 🗑️

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

100% 123 Predet... 10 + B I A 🔍 📏 📐 📑 📄 📅 📆 📇 📈 📉 📊 📋 📌 📍 📎 📏 📐 📑 📄 📅 📆 📇 📈 📉 📊 📋 📌 📍 📎

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Marca temporal	Me siento identificado co	Las tareas que me encor	La empresa fomenta car	Tengo la oportunidad de	Comparto ideas con mis	Tengo la oportunidad de	Se establece un horario	Los horarios establecidos	El
2	23/5/2024 20:25:25	siempre	Siempre	casi siempre	a veces	Casi siempre	casi siempre	siempre	a veces	a \
3	23/5/2024 20:27:11	casi siempre	Casi siempre	casi siempre	siempre	Casi siempre	siempre	a veces	a veces	ca
4	23/5/2024 20:28:27	siempre	A veces	siempre	siempre	Siempre	siempre	siempre	a veces	ca
5	23/5/2024 20:33:17	casi siempre	Casi siempre	casi siempre	casi siempre	Casi siempre	casi siempre	casi siempre	casi siempre	ca
6	23/5/2024 20:34:08	siempre	Siempre	casi siempre	siempre	Siempre	casi siempre	siempre	casi siempre	ca
7	23/5/2024 21:07:16	casi siempre	Casi siempre	siempre	siempre	Siempre	casi siempre	casi siempre	siempre	sie
8	23/5/2024 21:08:18	siempre	Siempre	siempre	siempre	Siempre	siempre	casi siempre	casi siempre	sie
9	23/5/2024 21:13:23	siempre	Casi siempre	siempre	siempre	Siempre	siempre	casi siempre	siempre	sie
10	23/5/2024 21:15:26	siempre	Casi siempre	casi siempre	siempre	Siempre	siempre	siempre	siempre	ca
11	23/5/2024 21:16:03	siempre	Siempre	siempre	siempre	Siempre	siempre	siempre	siempre	sie
12	23/5/2024 21:16:41	casi siempre	Siempre	siempre	siempre	Casi siempre	casi siempre	siempre	casi siempre	sie
13	23/5/2024 21:16:55	siempre	A veces	A veces	nunca	Casi siempre	siempre	casi siempre	a veces	ca
14	23/5/2024 21:17:27	casi siempre	Casi siempre	casi siempre	casi siempre	nunca	nunca	a veces	siempre	a \
15	23/5/2024 21:18:14	casi siempre	nunca	siempre	a veces	Siempre	casi siempre	nunca	a veces	a \
16	23/5/2024 21:20:56	siempre	Casi siempre	siempre	casi siempre	Siempre	siempre	siempre	siempre	sie
17	23/5/2024 21:21:20	siempre	Casi siempre	siempre	siempre	Siempre	casi siempre	siempre	siempre	ca
18	23/5/2024 21:21:45	casi siempre	Siempre	siempre	siempre	Siempre	casi siempre	casi siempre	siempre	sie
19	23/5/2024 21:22:38	siempre	Casi siempre	siempre	siempre	Siempre	casi siempre	siempre	siempre	sie
20	23/5/2024 21:24:21	siempre	Siempre	casi siempre	casi siempre	Siempre	siempre	siempre	casi siempre	sie
21	23/5/2024 21:24:53	siempre	Casi siempre	casi siempre	siempre	Siempre	siempre	siempre	casi siempre	ca
22	23/5/2024 21:25:26	siempre	Casi siempre	casi siempre	casi siempre	Siempre	siempre	casi siempre	casi siempre	sie
23	23/5/2024 21:26:35	siempre	Casi siempre	siempre	siempre	Siempre	casi siempre	siempre	casi siempre	ca
24	23/5/2024 21:26:56	siempre	Casi siempre	siempre	casi siempre	Siempre	casi siempre	casi siempre	casi siempre	sie

	A	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Marca temporal	La capacitación es importante	La empresa brinda capac	Se utilizan herramientas	Los tiempos de entrenar	El nivel de conocimiento	Los entrenamientos tiene	La formación se establec	La formación ayuda a
2	23/5/2024 20:38:56	siempre	a veces	casi siempre	casi siempre	siempre	casi siempre	casi siempre	siempre
3	23/5/2024 21:02:32	casi siempre	siempre	siempre	casi siempre	casi siempre	casi siempre	casi siempre	casi siempre
4	23/5/2024 21:03:17	casi nunca	nunca	nunca	casi nunca	casi siempre	casi siempre	siempre	siempre
5	23/5/2024 21:04:25	siempre	a veces	a veces	a veces	siempre	casi siempre	a veces	a veces
6	23/5/2024 21:07:00	nunca	a veces	casi nunca	siempre	aveces	casi siempre	casi siempre	casi siempre
7	23/5/2024 21:07:38	siempre	casi siempre	casi nunca	casi siempre	siempre	siempre	nunca	casi nunca
8	23/5/2024 21:19:37	casi siempre	nunca	a veces	casi siempre	siempre	siempre	a veces	siempre
9	23/5/2024 21:20:16	nunca	nunca	siempre	a veces	casi siempre	casi siempre	siempre	casi nunca
10	23/5/2024 21:23:12	nunca	a veces	casi siempre	casi siempre	siempre	casi siempre	casi siempre	casi siempre
11	23/5/2024 21:23:38	casi siempre	nunca	nunca	casi nunca	aveces	siempre	casi siempre	casi siempre
12	23/5/2024 21:24:13	siempre	casi nunca	casi nunca	siempre	siempre	a veces	nunca	siempre
13	23/5/2024 21:29:01	siempre	casi siempre	siempre	siempre	casi siempre	casi siempre	siempre	casi siempre
14	23/5/2024 21:31:04	siempre	casi siempre	siempre	casi siempre	casi siempre	casi siempre	siempre	casi siempre
15	23/5/2024 21:31:52	siempre	casi siempre	casi siempre	casi siempre	siempre	casi siempre	siempre	casi siempre
16	23/5/2024 21:32:45	casi siempre	casi siempre	siempre	siempre	siempre	casi siempre	casi siempre	siempre
17	23/5/2024 21:33:22	casi siempre	siempre	casi siempre	siempre	casi siempre	casi siempre	siempre	siempre
18	23/5/2024 21:33:40	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre
19	23/5/2024 21:33:53	siempre	casi siempre	casi siempre	siempre	siempre	siempre	casi siempre	casi siempre
20	23/5/2024 21:34:25	siempre	casi siempre	siempre	casi siempre	casi siempre	siempre	siempre	casi siempre
21	23/5/2024 21:34:59	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre
22	23/5/2024 21:35:20	casi siempre	casi siempre	siempre	siempre	casi siempre	casi siempre	casi siempre	siempre
23	24/5/2024 9:55:11	siempre	casi siempre	casi siempre	a veces	casi siempre	siempre	siempre	siempre
24									