



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores de Plaza Vea del  
distrito de San Miguel. Lima, 2018

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

Licenciada en Administración

**AUTOR:**

López Ancco, Giovanna (ORCID: 0000-0002-9197-6732)

**ASESOR:**

Mgtr. Maurtua Gurmendi, Luzmila Gabriela (ORCID: 0000-0002-0812-3473)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**


A mi madre por ser mi fuente de inspiración, ejemplo de fortaleza y lucha, a Jessica por ser la hermana que siempre está dispuesta a brindarme su apoyo incondicional y a toda mi familia que contribuyeron a mi realización como profesional.

## **Agradecimiento**

A Cynthia por la confianza brindada y el apoyo mutuo durante el proceso de nuestra formación académica.

A Ronal por siempre estar presente, gracias por todo el apoyo brindado y por ser el equilibrio en mi vida.

Página del Jurado

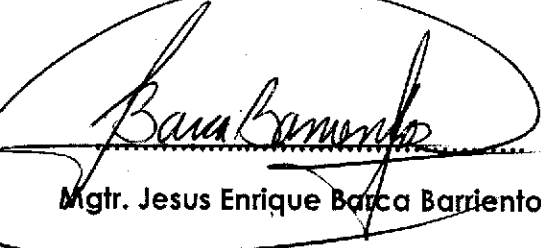
 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

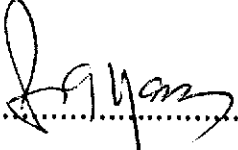
El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por don(ña) GIOVANNA LOPEZ ANCCO cuyo título es:  
" ROTACIÓN DE PERSONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE  
LOS TRABAJADORES DE PLAZA VEA DEL DISTRITO DE SAN  
MIGUEL - LIMA, 2018 "

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) buena (letras).

Los Olivos, 21 de julio de 2019

  
.....  
Mgtr. Jan Kel Samir Molina Guillén  
PRESIDENTE

  
.....  
Mgtr. Jesus Enrique Barca Barrientos  
SECRETARIO

  
.....  
Mgtr. Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi  
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo Giovanna López Ancco con DNI N°41526208 en la senda de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que los documentos que se adjuntan son fidedignos.

Asimismo, indico bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente **TESIS** son auténticos y veraces. En el caso que hubiera falta, omisión o falsedad asumo los correspondientes procesos investigativos y sanciones de acuerdo a las normas internas de la Universidad.

En concordancia, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, con las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 de julio del 2019.

-----  
Giovanna López Ancco  
DNI N°41526208

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MÉTODO	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización de variables	16
2.3. Población, muestra	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimiento	19
2.6. Método de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	20
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	36

## RESUMEN

La presente tesis titulada Rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores de Plaza Veá del distrito de San Miguel - Lima, 2018, tiene como objetivo principal determinar la relación entre la rotación de personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de Plaza Veá La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018. Para rotación de personal nos basamos en el modelo conceptual de la Gestión del Recurso Humano de Harper y Lynch cuyo enfoque es la persona quien es considerada como un factor imprescindible dentro de la organización, con relación a satisfacción laboral nos basamos en el triángulo de servicio de Karl Albertch y Jan Carlzon cuyo enfoque principal es el personal quién será el que ayude a lograr un impacto positivo en los clientes y para ello se deberá de cubrir sus necesidades y motivaciones para que el personal pueda desempeñarse eficaz y eficientemente. La investigación es de tipo aplicada de nivel correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. El instrumento utilizado fue el cuestionario, la muestra fue censal conformado por 34 trabajadores de las diferentes secciones de la empresa. Se valoró las dos variables con sus respectivas dimensiones a través de la prueba de Alfa de Cronbach concluyéndose la existencia de la relación entre rotación de personal y satisfacción laboral.

**Palabras claves:** rotación de personal, satisfacción laboral

## ABSTRACT

The present thesis entitled Rotation of personnel and labor satisfaction of the workers of Plaza Vea of the district of San Miguel - Lima, 2018, has as main objective to determine the relationship between the rotation of personnel and the labor satisfaction of the employees of Plaza Vea La Paz of the district of San Miguel - Lima, 2018. For personnel rotation we rely on the conceptual model of the Human Resource Management of Harper and Lynch whose approach is the person who is considered as an essential factor within the organization, in relation to Job satisfaction is based on the service triangle of Karl Albrecht and Jan Carlzon, whose main focus is the personnel who will help to achieve a positive impact on the clients, and for that it must cover their needs and motivations so that the staff can perform efficiently and effectively. The research is of the applied type of correlation level, non-experimental design and cross-sectional. The instrument used was the questionnaire, the sample was census made up of 34 workers from different sections of the company. The two variables with their respective dimensions were assessed through the Cronbach's Alpha test, concluding the existence of the relationship between staff turnover and job satisfaction.

**Keywords:** personnel turnover, job satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el recurso humano es una pieza importante en toda organización para poder alcanzar sus objetivos, sin embargo la ruptura del vínculo laboral en porcentajes elevados provoca pérdidas futuras en la rentabilidad de la empresa, siendo el sector Retail uno de los rubros con mayor índice de rotación.

Siendo el grado de satisfacción el factor que dependerá de la estadía del colaborador, porque según estudios realizados refieren que la remuneración es importante pero no determinante para que el colaborador tome la decisión de renunciar, es por ello que es necesario brindar un buen ambiente de trabajo, comunicación horizontal hacia las jefaturas, oportunidades de crecimiento, línea de carrera, beneficios corporativos para así cubrir las expectativas del colaborador, logrando asegurar el mayor tiempo de permanencia del colaborador dentro de la organización.

En el contexto internacional, Sereno (2019) refiere que las empresas en Aragón (España) presentan una alta tasa de rotación por causas del salario, falta de crecimiento profesional y la falta de identificación con los objetivos de la organización sin embargo estos serán complicados de mitigar mientras exista una escasez del talento humano. Krizanovic (2017) señala que las organizaciones presentan problemas para retener a profesionales con alto potencial a pesar de implementar beneficios como pagos de MBA, posgrados, incremento del salario, entre otros; es decir de nada servirá todo beneficio si hay carencias del factor motivacional acompañado de la falta de liderazgo. Según el portal Unab (2019) resalta que Chile es el país de la OCDE con más rotación de personal en las empresas, siendo las causas más frecuentes la mala remuneración que no está acorde al mercado laboral, pésimo clima laboral, malas condiciones laborales, escasa motivación y recurso humano muy joven sin embargo plantea como alternativas de solución mejorar el clima organizacional, así como fomentar la capacitación continua y sobretodo mejorar la comunicación entre la jefaturas y el trabajador, es decir bilateral. En el portal Europapress (2015) publicó que para lograr alcanzar la satisfacción laboral es importante disfrutar del trabajo, es decir divertirse cuando se realiza actividades laborales, buen salario, flexibilidad en los horarios, reconocimiento y un agradable clima laboral contribuirán para que el trabajador logre la satisfacción laboral y por ende su permanencia en la organización. En América Economía (2017) refiere que en la actualidad las organizaciones buscan promover la satisfacción laboral siendo los factores como cultura organizacional, desarrollo de crecimiento profesional y valores de la empresa

las que contribuyen a favorecer la felicidad en el ámbito laboral incluso más que el salario. En la publicación del portal Diario Extra (2017) refiere que no hay nada más frustrante que trabajar insatisfechos, siendo sus causas jefaturas autoritarias, mala relación entre compañeros, imposibilidad de crecimiento profesional, entre otros, por tanto se concluye que no es nada recomendable laborar en un ambiente hostil porque puede afectar nuestra salud emocional y física.

En el contexto nacional, En el portal Perú 21(2019) en el artículo periodístico señala que el 86% de trabajadores renunciaría por un mal clima laboral”, menciona que todo colaborador espera encontrar un buen clima laboral para poder desempeñar sus funciones sin embargo factores como la falta de reconocimiento a su desempeño, opción para realizar línea de carrera, incentivos en los horarios flexibles son determinantes para su estadía dentro de la organización. Según el portal Info Capital Humano (2018) refiere en su publicación que Perú es el país de Latinoamérica con mayor índice de rotación laboral y esto se debe a tres factores que son el sueldo, falta de liderazgo y la falta de una política de crecimiento profesional. En relación a satisfacción laboral el portal RPP (2018) resalta que el dinero no es un factor determinante para que el trabajador alcance la satisfacción laboral y esto lo demuestra a través de un sondeo realizado donde el 74% de trabajadores peruanos refiere que renunciarían por otro donde logren ser más felices y sobretodo que les brinde beneficios colaterales para que puedan desarrollarse personal y profesionalmente. Info Capital Humano (2018) señala que el 76% de los peruanos no se encuentran satisfechos en su centro de trabajo y esto se debe a elementos como mal clima laboral, jefes con falta de liderazgo, labores de trabajo no desafiante, salario, falta de ascensos y carencia en reconocimientos

En el contexto local, Supermercados Peruanos en su formato Plaza Vea presenta dos problemáticas que son la rotación de personal y la satisfacción laboral y éstas se manifiestan en el área de Operaciones siendo los cargos de representantes de servicios los de mayor incidencia; es por ello que es necesario la implementación de actividades y/o planes de acción para motivar al personal así como establecer un liderazgo horizontal para brindar un buen ambiente de trabajo y con ello se logrará mitigar la insatisfacción así como la rotación del personal consiguiendo incrementar el nivel de productividad, disminución del ausentismo y con ello tendremos colaboradores satisfechos con un mejor desempeño y por ende se reflejará en una buena atención hacia los clientes y en la rentabilidad de la

organización. Ríos (2018) resalta que la rotación es buena en la medida que se encuentre dentro de los indicadores y un cambio de personal siempre es bueno ya que estos aportarán nuevas ideas a la organización. Por otro lado PQS (2018) refiere que los altos índices de rotación ocurre en el sectores de ventas y atención al cliente por motivo que los trabajadores perciben la ausencia de línea de carrera, mal clima laboral y un salario no acorde a las funciones. Computrabajo (2019) realizó una encuesta para averiguar a detalle los motivos porque un trabajador no se encuentra satisfecho laboralmente, siendo los resultados que más del 50% señala que un mal clima laboral, salario bajo y falta de oportunidades de crecimiento son determinantes para tomar la decisión de cambiar de empleo.

Internacionalmente, Cubillos, Reyes & Lodoño (2017) refieren en su investigación que la rotación de personal no sólo tiene un alto impacto económico dentro de la organización sino que daña la imagen de la organización, de igual manera destacaron que las causas que originan la rotación están relacionadas con la cultura organizacional y la ausencia de motivación hacia el personal. Chiang, Riquelme & Rivas (2018) señalan que su objetivo fue estudiar el grado de relación entre sus variables, teniendo como resultado un grado de fiabilidad aceptable , concluyéndose que existe correlación entre ambas variables, sin embargo se afirma que teniendo mayor grado de control sobre el personal se logra reducir los niveles de estrés y adicionalmente se señala que la dimensión de apoyo social laboral incrementa positivamente la satisfacción laboral y su impacto se traduce en disminución del estrés. Pedraza (2018) cuyo objetivo fue averiguar la correlación entre las variables, en la primera variable se identificó ocho factores que son los que determinan el clima laboral y en la segunda se confirmó las teorías propuestas, la confiabilidad del cuestionario fue aceptable y se concluye que el clima organizacional se relaciona positivamente y significativamente con la satisfacción intrínseca, extrínseca y general. Montoya, Beiiio, Bermúdez, Burgos, Fuentealba & Padilla (2017) investigaron la relación entre sus variables teniendo como resultado que los trabajadores con mayor antigüedad se encuentran satisfechos y se concluye que la apreciación de un clima laboral alto se relaciona a un importante nivel de satisfacción.

En el Perú, Cusacani (2017) tuvo como objetivo concluir la relación entre rotación y productividad cuyo resultado fue la existencia de una correlación entre las variables, asimismo se identificó factores como la salud, salario, mejoras laborales y mal clima laboral son los responsables de acarrear la rotación del personal, teniendo como recomendación la

implementación de programas de retención del talento humano así como actividades de retroalimentación de funciones para poder establecer metas cuantificables para así aumentar la productividad. Vargas & Meza (2017) establecieron como objetivo determinar la correlación entre rotación de personal y clima laboral, sin embargo se determinó que no existe relación entre las variables porque la organización presenta altos niveles de satisfacción pero mantiene altos índices de rotación concluyéndose que esto se debe a la fuerte presión que sufren los colaboradores, por lo que se recomienda implementar talleres de manejo de presión. Bardales (2015) señala en su investigación que la responsabilidad social empresarial impacta sobre la satisfacción laboral de sus trabajadores y que de acuerdo al estudio realizado se identificó que los colaboradores no conocen los valores que la organización predica así como la falta de autonomía para desempeñar sus funciones, se concluye que existe relación entre sus variables y se recomienda difundir a través de todos los canales de comunicación los valores de la organización y proporcionar la suficiente autonomía para que los colaboradores puedan ser partícipes de retos y desafíos en beneficio del crecimiento de la organización.

En el enfoque teórico, para la variable de rotación de personal. Cuesta (2015) nos fundamentamos en el modelo conceptual de la Gestión del Recurso Humano de Harper y Lynch donde enfocan a la persona como un factor imprescindible dentro de la organización, sin embargo este modelo conceptual va más allá porque su enfoque es mayor a comparación de la administración clásica porque otorga el valor que merece la persona, es decir lo considera como un intangible supremo siendo uno de sus objetivos que las personas alcancen su satisfacción laboral a través de las condiciones laborales y como desafío obtener la eficacia y eficiencia dentro de la empresa (p.35) . Con relación a satisfacción laboral. García (2014) nos apoyamos en la teoría del triángulo de servicio de Karl Albertch y Jan Carlzon, que consideran al personal como un factor fundamental del servicio que ayudarán a diferenciarnos y lograr un impacto positivo en los clientes y para ello se deberá de contar con el personal que cumpla con el perfil, cubrir sus necesidades y motivaciones por consiguiente se debe brindar el suficiente apoyo para que puedan desempeñarse adecuadamente y lograr cumplir con los indicadores de la organización.

En el enfoque conceptual, Chiavenato (2018) La rotación de personal se define como la salida de los trabajadores a su centro de labores y que éstos son reemplazados por otros y

pueden darse por dos motivos, siendo la renuncia o el despido que luego son reemplazados por nuevos trabajadores (p. 91).

Las dimensiones son, (a)renuncia, refiere que la renuncia del personal se debe a que el empleado no se encuentra satisfecho y esto le conlleva a un descontento en aspectos como el salario, falta de oportunidades de crecimiento y un inadecuado clima organizacional; (b)el despido o ruptura del vínculo laboral de manera involuntaria sucede cuando la empresa decide apartar al colaborador y reemplazarlo por otro de mejor perfil, es decir que éste se adecue a sus requerimientos, esta situación también ocurre cuando se desea corregir problemas de selección inadecuada o disminuir la fuerza de trabajo debido a una crisis momentánea de la organización.

Reyes (2012) La rotación es la cuantía de colaboradores que ingresan o salen de una compañía, rubro, nivel jerárquico, área o puesto, es decir se puede dar a todo nivel (p.163). López (2011) lo define como la consecuencia de ciertas manifestaciones que se localizan interna o externamente en una compañía en cuanto a la actitud y comportamiento de los colaboradores, es decir es el resultado de la gestión interna de la organización (p. 43). Riquelme (2018) El término rotación de personal se utiliza para conceptualizar el cambio de empleados dentro de una organización. Frecuentemente el personal rota cuando un trabajador se desvincula ya sea por renuncia o despido, siendo reemplazado por otro empleado que cubrirá su puesto y funciones que desempeñaba (párr.1). Juárez (2018) señala que los empleados no sólo se marchan por dinero, refieren que el salario no es un motivo determinante para que el trabajador tome la decisión de romper su vínculo laboral, sino que existe razones relevantes para que el personal rompa su vínculo laboral como son el trato justo, crecimiento personal y profesional, esto conllevará para que el empleado tome la decisión de quedarse en la organización.

Robbins & Judge (2017) refiere que la satisfacción laboral es el grado de implicancia que tiene un trabajador hacia la organización y se manifiesta con su nivel de desempeño (p.78).

Las dimensiones para Robbins & Judge (2017) son (a)condiciones laborales, ofrecer independencia, capacitación continua y control logra brindar un mayor grado de satisfacción a las personas (p. 83); (b)Personalidad para Robbins & Judge (2017) resalta que individuos con un autoestima alta estarán más satisfechos que los que poseen un autoestima nocivo(p.84); (c)Salario según Robbins & Judge (2017) señala que esta dimensión está

relacionado con la satisfacción sin embargo su impacto será menor siempre que la persona logre alcanzar el confort en su vida (p.84); (d) Responsabilidad social corporativa para Robbins & Judge (2017) explica que esta dimensión es muy determinante en las personas de la generación millennials porque abarca al planeta, las personas y las utilidades (p.85.)

Arbaiza (2010) menciona que son sentimientos que se ven reflejados en nuestra conducta al realizar nuestra jornada laboral (p.183). Flores (2019) define que es la postura que adquiere el trabajador en relación a su trabajo y ésta puede afectarse por condiciones como la supervisión, oportunidad de crecimiento, compañeros y las condiciones laborales (p.69).

La investigación abordó como problemática orientada a conocer ¿Cuál es la relación entre rotación de personal y satisfacción laboral de los colaboradores de Plaza Ve a La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018?, en relación a los problemas específicos se establecieron (a) ¿Cuál es la relación entre condiciones laborales y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Ve a La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018?; (b) ¿Cuál es la relación entre personalidad y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Ve a La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018?; (c) ¿Cuál es la relación entre salario y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Ve a La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018? y (d) ¿Cuál es la relación entre responsabilidad social corporativa y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Ve a La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018?

En la justificación teórica se utilizaron teorías que detallaron las características de la rotación de personal y las causas de la satisfacción laboral, en relación a la justificación metodológica se hizo uso del instrumento del cuestionario para recopilar información y a través de la técnica estadística de confiabilidad se estableció la aceptación de las hipótesis propuestas, siendo el tipo de investigación aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal, determinándose la correlación de las variables, en cuanto a la justificación económica se impactará positivamente en la rentabilidad porque se pretende disminuir los índices de rotación y así reducir los costos de reclutamiento y selección de personal, con respecto a la justificación práctica se pretende disminuir los índices de rotación de personal sin embargo para ello se deberá de revisar la escala salarial para determinar si es posible realizar incrementos o implementación de bonos por productividad y por último la justificación social se pretende mejorar la calidad laboral porque al disminuir la rotación se logrará reducir los tiempos en inducción y formación del nuevo colaborador, es decir las

horas que se empleaban al proceso de inducción se utilizarán en su totalidad para que el colaborador mentor desempeñe sus funciones al 100%.

La investigación planteó como objetivo general determinar la relación entre la rotación de personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de Plaza Veja La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018; y como objetivos específicos (a) Determinar la relación entre condiciones laborales y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Veja La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018; (b) Determinar la relación entre personalidad y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Veja La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018; (c) Determinar la relación entre salario y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Veja La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018; y (d) Determinar la relación entre responsabilidad social corporativa y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Veja La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018.

En seguida se formuló la hipótesis general existe relación entre la rotación de personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de Plaza Veja La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018; y como hipótesis específicas (a) Existe relación significativa entre condiciones laborales y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Veja La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018; (b) Existe relación significativa entre personalidad y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Veja La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018; (c) Existe relación significativa entre salario y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Veja La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018 y (d) Existe relación significativa entre responsabilidad social corporativa y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Veja La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018.

## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y Diseño de investigación

Cegarra (2004) explica que el método hipotético deductivo plantea la búsqueda de soluciones a la problemática, asimismo emite hipótesis sobre las posibles soluciones y que se comprueba con los datos disponibles (p.82).

Valderrama (2015) refiere que la investigación aplicada se realiza cuando deseamos conocer la realidad de un ámbito de estudio que puede ser económico, social, político o cultural, en la cual plantearíamos soluciones a la problemática identificada (p.39).

Bernal (2010) señala que el nivel es Descriptiva porque selecciona las características principales del objeto de estudio, sin embargo no da explicaciones de los hechos y es soportada a través de instrumentos como encuestas, observación, etc. (p. 113).

Hernández, Fernández & Baptista (2014) menciona que la investigación no experimental cuantitativa es la que se realiza sin utilizar premeditadamente las variables, es decir no se modifica de forma deliberada, sólo se observa los fenómenos tal cual se da en su entorno para ser estudiados (p.152).

Hernández, Fernández y Baptista (2014) refiere que la investigación transversal recopila datos en un solo instante, es decir es una fotografía del momento, siendo su objetivo detallar las variables y estudiarlas en cuanto a su incidencia e interrelación (p.154).

### 2.2 Operacionalización de variables

Las variables a estudiar en la presente investigación son:

<b>VARIABLE</b>	
Variable 1	Rotación de personal
Variable 2	Satisfacción laboral

*Fuente:* Elaboración propia

A continuación se muestra la operacionalización de las variables que será desplegado en la presente investigación.



VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
Rotación de personal	La rotación de personal se define como la salida de los trabajadores a su centro de labores y que éstos son reemplazados por otros y pueden darse por dos motivos, siendo la renuncia o el despido que luego son reemplazados por nuevos trabajadores.(Chiavenato, 2018, p. 91).	Se elaborará una encuesta con 8 ítems para medir las siguientes dimensiones: Renuncia y Despido	Renuncia	Razones personales	01	(1) Siempre (2) Casi siempre (3) A veces (4) Casi nunca (5) Nunca	Ordinal
				Razones profesionales	02		
				Insatisfacción	03		
				Alternativas atractivas	04		
			Despido	Clima laboral	05		
				Selección inadecuada	06		
				Reducción de la fuerza de trabajo	07		
				Coyuntura económica	08		
Satisfacción laboral	Refiere que la satisfacción laboral es el grado de implicancia que tiene un trabajador hacia la organización y se manifiesta con su nivel de desempeño.  Las dimensiones para Robbins y Judge (2017, p.78).	Se elaborará una encuesta con 10 ítems para medir las siguientes dimensiones: Condiciones laborales, personalidad, salario y responsabilidad social corporativa	Condiciones laborales	Capacitación	09	(1) Siempre (2) Casi siempre (3) A veces (4) Casi nunca (5) Nunca	Ordinal
				Retroalimentación	10		
				Interacción	11		
			Personalidad	Valía interna	12		
				Capacidad básica	13		
			Salario	Satisfacción	14		
				Vida cómoda	15		
			Responsabilidad social corporativa	Compromiso	16		
				Sociedad	17		
				Sustentabilidad ambiental	18		

### 2.3 Población y muestra

Estuvo conformada por 34 colaboradores de las diferentes secciones de Plaza Ve a La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018. Ramírez (2014, p.55) la población se define como el grupo de componentes que integran parte de un grupo de estudio y que pueden ser considerados de forma individual en una investigación; la muestra será de tipo censal porque abarcará a toda la población debido a que el número de encuestado es menor a 50 personas es por ello que Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.154) no siempre una investigación tendrá una muestra, el censo será aplicado cuando se incluya a toda la población.

### 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se utilizó la técnica de la encuesta, conformado por el instrumento del cuestionario que contiene 18 interrogantes que abarca las dimensiones de las dos variables, será de utilidad porque nos permitirá recopilar información de la realidad laboral de los colaboradores de Plaza Ve a del distrito de San Miguel - Lima, 2018.

Tamayo (2008) define a la encuesta como un temario que leerá el encuestado y contiene una serie de interrogantes estructuradas (p.212).

Tamayo (2018) menciona que el cuestionario es un instrumento de gran relevancia en una investigación científica que permite aislar ciertos problemas de mayor interés de nuestra investigación, reduciendo la realidad a una cantidad determinada de datos fundamentales precisando el objeto de la investigación (p.185).

El instrumento de investigación fue sometido a juicio de tres expertos dando con el calificativo de aplicable, es por ello que Carrasco (2005) define que la validez como un instrumento que permite medir la veracidad, autenticidad y objetividad de todo aquello que se desea medir en una variable de estudio (p.336)

*Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos*

Expertos	Clasificación
Dr. COJAL LOLI, Bernardo	Aplicable
Dra. ZAVALA ALFARO, Fanny	Aplicable
Mg. LOZAN MAYKAWA, Guillermo Vicente	Aplicable

La confiabilidad, Carrasco (2005) lo define como la propiedad que posee el instrumento de medición que permite la obtención de los mismos resultados cada vez que se aplique a un individuo o grupo de personas en distintos períodos de tiempo (p.339).

Para validar el grado de confiabilidad del instrumento la encuesta fue sometida a una evaluación de medición de la viabilidad del Alfa de Cronbach.

Variable 1:

		N	%
Casos	Válido	34	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	34	100,0

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	8

Variable 2:

		N	%
Casos	Válido	34	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	34	100,0

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	10

Los resultados de ambas variables fue de valoración aceptable, en consecuencia se hace válido el instrumento de la recolección de datos.

## 2.5 Procedimiento

En la presente investigación se realizó 3 procedimientos, primero se preparó las encuestas, segundo se realizó la gestión de coordinación y permiso del ambiente de estudio con consentimiento informado y por último la realización de la encuesta.

## **2.6 Método de análisis de datos**

Los datos obtenidos fue a través del software SPSS versión 24, se utilizó la estadística descriptiva donde se llevan a cabo frecuencias y porcentajes para poder detallar el comportamiento de ambas variables, se utilizó la prueba de Rho de Spearman.

Valderrama (2015) señala que una vez obtenido los datos se deberá proceder con el análisis, asimismo recomienda que debemos de revisar cada una de las preguntas depurando a las no contestadas o viciadas para luego proceder con aceptar o rechazar la hipótesis (p.229).

## **2.7 Aspectos éticos**

Cada participante otorgó su autorización para que la información recopilada sea objeto de estudio del investigador, asimismo se respetó en todo momento la confidencialidad de los datos y que la información sea sólo de uso exclusivo para la investigación.

### III. RESULTADOS

#### Prueba de normalidad para la hipótesis general

H0: Los datos no tienen un comportamiento normal.

H1: Los datos tienen un comportamiento normal.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Rotación de personal	,167	34	,017	,877	34	,001
Satisfacción laboral	,194	34	,002	,922	34	,018

Interpretación: Los niveles de significancia para la variable de Rotación de personal es de ,001 que es menor a 0.005 y en cuanto a la variable Satisfacción laboral es de ,018 que es mayor a 0.005 teniendo un comportamiento no normal por lo tanto se aplicará la prueba de hipótesis de Rho de Spearman.

#### Prueba de normalidad para la primera hipótesis específica

H0: Los datos no tienen un comportamiento normal.

H1: Los datos tienen un comportamiento normal.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Rotación de personal	,167	34	,017	,877	34	,001
Condiciones laborales	,157	34	,034	,915	34	,012

Interpretación: Evidencia un comportamiento no normal porque el nivel de significancia es de ,001 para rotación de personal y de ,012 para condiciones laborales que es mayor a 0.005.

#### Prueba de normalidad para la segunda hipótesis específica

H0: Los datos no tienen un comportamiento normal.

H1: Los datos tienen un comportamiento normal.

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Rotación de personal	,167	34	,017	,877	34	,001
Personalidad	,159	34	,030	,948	34	,110

Interpretación: Evidencia un comportamiento no normal porque el nivel de significancia es de ,001 para rotación de personal y de ,110 para personalidad que es mayor a 0.005

### **Prueba de normalidad para la tercera hipótesis específica**

H0: Los datos no tienen un comportamiento normal.

H1: Los datos tienen un comportamiento normal.

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Rotación de personal	,167	34	,017	,877	34	,001
Salario	,235	34	,000	,868	34	,001

Interpretación: Evidencia un comportamiento no normal porque el nivel de significancia es de ,001 para rotación de personal y de ,001 para personalidad que es menor a 0.005

### **Prueba de normalidad para la cuarta hipótesis específica**

H0: Los datos no tienen un comportamiento normal.

H1: Los datos tienen un comportamiento normal.

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Rotación de personal	,167	34	,017	,877	34	,001
Responsabilidad social corporativa	,227	34	,000	,863	34	,001

Interpretación: Evidencia un comportamiento no normal porque el nivel de significancia es de ,001 para rotación de personal y de ,001 para personalidad que es menor a 0.005

## Prueba de hipótesis general

**Hipótesis general:** Existe relación entre la rotación de personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de Plaza Ve a La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018

**H0:** No existe relación entre la rotación de personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de Plaza Ve a La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018

**H1:** Existe relación entre la rotación de personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de Plaza Ve a La Paz del distrito de San Miguel – Lima,

### Correlaciones

			Rotación de personal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	1,000	,790**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,790**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

**Interpretación:** Ambas variables se relacionan significativamente y según la correlación de Rho de Spearman ,790\*\* representa una correlación positiva considerable y un sig=0,000 siendo significativa, en consecuencia se acepta una relación positiva considerable entre rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores de Plaza Ve a La Paz del distrito de San Miguel –Lima 2018.

## Prueba de hipótesis específica 1:

**Hipótesis específica 1:** Existe relación significativa entre condiciones laborales y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Ve a La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018

**H0:** No existe relación significativa entre condiciones laborales y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Ve a La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018

**H1:** Existe relación significativa entre condiciones laborales y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Ve a La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018

### Correlaciones

			Condiciones laborales	Rotación de personal
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	1,000	,772**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	,772**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

**Interpretación:** Las condiciones laborales se relacionan significativamente con la rotación de personal de los trabajadores de Plaza Ve a del distrito de San Miguel - Lima, 2018 según la correlación de Rho Spearman de ,772\*\* representa una correlación positiva considerable y sig = 000 siendo significativa, por lo tanto se acepta una relación positiva entre condiciones laborales y rotación de personal de los trabajadores de Plaza Ve a del distrito de San Miguel –Lima 2018.

### Prueba de hipótesis específica 2

**Hipótesis específica 2:** Existe relación significativa entre personalidad y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Ve a La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018

**H0:** No existe relación significativa entre personalidad y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Ve a La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018.

**H1:** Existe relación significativa entre personalidad y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Ve a La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018.



### Correlaciones

			Personalidad	Rotación de personal
Rho de Spearman	Personalidad	Coefficiente de correlación	1,000	,684**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	,684**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

**Interpretación:** La personalidad se relaciona significativamente con la rotación de personal de los trabajadores de Plaza Veá del distrito de San Miguel - Lima, 2018 según la correlación de Rho Spearman de ,684\*\* representa una correlación positiva media y sig = 000 siendo significativa, por lo tanto se acepta una relación positiva entre la personalidad y rotación de personal de los trabajadores de Plaza Veá del distrito de San Miguel –Lima 2018.

### Prueba de hipótesis específica 3

**Hipótesis específica 3:** Existe relación significativa entre salario y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Veá La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018

**H0:** No existe relación significativa entre salario y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Veá La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018.

**H1:** Existe relación significativa entre salario y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Veá La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018.

### Correlaciones

			Salario	Rotación de personal
Rho de Spearman	Salario	Coefficiente de correlación	1,000	,564**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	34	34
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	,564**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	34	34

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

**Interpretación:** El salario se relaciona significativamente con la rotación de personal de los trabajadores de Plaza Veá del distrito de San Miguel - Lima, 2018 según la correlación de Rho Spearman de ,564\*\* representa una correlación positiva media y sig = 001 siendo significativa, por lo tanto se acepta una relación positiva entre el salario y rotación de personal de los trabajadores de Plaza Veá del distrito de San Miguel –Lima 2018.

#### Prueba de hipótesis específica 4

**Hipótesis específica 4:** Existe relación significativa entre responsabilidad social corporativa y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Veá La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018

**H0:** No existe relación significativa entre responsabilidad social corporativa y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Veá La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018.

**H1:** Existe relación significativa entre responsabilidad social corporativa y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Veá La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018.

### Correlaciones

			Responsabili dad social corporativa	Rotación de personal
Rho de Spearman	Responsabilidad social corporativa	Coefficiente de correlación	1,000	,547**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	34	34
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	,547**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	34	34

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

**Interpretación:** La responsabilidad social corporativa se relaciona significativamente con la rotación de personal de los trabajadores de Plaza Vea del distrito de San Miguel - Lima, 2018 según la correlación de Rho Spearman de ,547\*\* representa una correlación positiva media y sig = 001 siendo significativa, por lo tanto se acepta una relación positiva entre el salario y rotación de personal de los trabajadores de Plaza Vea del distrito de San Miguel – Lima 2018.

#### IV. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general, determinar la relación entre la rotación de personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de Plaza Veá La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018, y de acuerdo a los resultados se determinó que existe correlación positiva considerable (Rho de Spearman=0.790) entre las variables de rotación de personal y satisfacción laboral; estos datos poseen similitud con los resultados de Cusacani (2017) quien en su investigación determinó la correlación (Pearson=-0,942) entre rotación de personal y productividad, estos resultados confirman el modelo conceptual de la Gestión del Recurso Humano de Harper y Lynch (Cuesta, 2015, p.35) donde enfocan a la persona como un factor imprescindible dentro de la organización, siendo uno de sus objetivos que las personas alcancen su satisfacción laboral.

El primer objetivo específico fue establecer la relación entre las condiciones laborales y la rotación de personal en los colaboradores de Plaza Veá La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018 y de acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que existe una correlación positiva considerable (Rho de Spearman=0.772) y sig = 000 siendo significativa; estos resultados son refutados con relación a la investigación de Vargas y Meza (2017) quien en su tesis demostró una relación positiva fuerte (Rho de Spearman=0.977) entre sus variables estudiadas de rotación y clima laboral sin embargo rechazan la hipótesis comprobando que no existe relación entre las variables, estos resultados se apoyan con la teoría que señala Robbins y Jugde (2017) quien refiere que los puestos de trabajo que brindan las condiciones laborales idóneas como capacitación, independencia y supervisión logra satisfacer a las personas.

El segundo objetivo específico fue definir la relación entre personalidad y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Veá La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018; los resultados evidencian que existe una correlación positiva media (Rho de Spearman=0.684) y sig=000 siendo significativa; del mismo modo en la investigación realizada por Chiang, Riquelme y Rivas (2017) obtuvieron como resultados una correlación positiva (Rho de Spearman= 0.656 y 0.923) debido a que fueron segmentados en grupos y de las correlaciones se concluye que a mayor control sobre el trabajo realizado se logra disminuir los grados de estrés logrando así su satisfacción; estos resultados guardan cierto grado de relación según Robbins y Jugde(2017) que refiere que la satisfacción laboral no sólo consiste en las condiciones de trabajo sino que dependerá

del grado de la personalidad que posee la persona, es decir los que poseen una personalidad negativa no alcanzarán su satisfacción y por ende tendrán un alto nivel de estrés.

El tercer objetivo específico determinar la relación entre salario y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Ve a La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018; los resultados muestran que existe una correlación positiva media (Rho de Spearman=0.564) y sig=0.001 siendo significativa, sin embargo estos resultados coinciden con la investigación realizada por Cubillos, Reyes y Londoño (2017) quienes de acuerdo al análisis realizado sobre las causas que originan la rotación en el área comercial de la tienda Saga Falabella concluyen que el salario es un factor importante para que un trabajador tome la decisión de desvincularse con la empresa pero no es un factor determinante, siendo factores como la cultura organizacional, políticas organizacionales y la falta de motivación los que ocasionan la rotación del personal; estos resultados se apoyan en lo que señala Robbins y Jugde(2017) donde señala que el salario está correlacionado con la rotación del personal en una primera instancia pero se reduce a medida que el trabajador logre alcanzar un nivel de vida estándar.

El cuarto objetivo específico determinar la relación entre responsabilidad social corporativa y rotación de personal en los colaboradores de Plaza Ve a La Paz del distrito de San Miguel – Lima, 2018, los resultados muestran que existe una correlación positiva media (Rho de Spearman=0.547) y sig=0.001 siendo significativa, estos resultados tienen coincidencia con Bardales(2015) quien estudió las variables de responsabilidad social corporativa (RSC) y satisfacción laboral demostrando que la RSC es un factor primordial en el éxito de una organización e impacta en la satisfacción laboral por tanto es importante que se reconozca su importancia para que así los trabajadores contribuyan en la mejora de la producción y productividad de la organización.

## V. CONCLUSIONES

1. Con relación al objetivo general se concluyó que si existe relación significativa entre rotación de personal y satisfacción laboral el cual fue demostrado a través de la correlación de Rho de Spearman=0.790 y con sig=0.000, asimismo se evidenció que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos dentro de la organización.
2. Para el primer objetivo específico se concluyó que si existe una correlación positiva considerable entre las condiciones laborales y rotación de personal el cual fue demostrado a través de la correlación de Rho Spearman=0.772 y con sig = 000, por consiguiente los colaboradores consideran que la capacitación brindada y la interacción contribuyen para su satisfacción dentro de la organización.
3. En cuanto al segundo objetivo específico se concluyó que si existe correlación positiva media entre la personalidad y rotación de personal el cual fue demostrado a través de la correlación de Rho Spearman=0.684 y con sig = 000, evidenciándose que hay involucramiento por parte de los equipos cuando se necesita el apoyo.
4. Referente al tercer objetivo específico se concluyó que si existe correlación positiva media entre el salario y rotación de personal el cual fue demostrado a través de la correlación de Rho Spearman = 0.564 y con sig = 0.001, donde se evidenció que la mayor parte de los colaboradores considera que su salario le permite cubrir sus necesidades básicas.
5. Referente al cuarto objetivo específico se determinó que si existe correlación positiva media entre la responsabilidad social corporativa y rotación de personal el cual fue demostrado a través de la correlación de Rho Spearman =0.547 y con sig=001, por consiguiente se evidenció que los colaboradores consideran que la organización promueve actividades en bienestar de los colaboradores y de la sociedad.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda revisar la política de compensación de los salarios por motivo que un gran porcentaje de los colaboradores refirió que de haber una mejor oferta laboral tomaría la decisión de renunciar provocando la pérdida del talento humano.

De acuerdo a los resultados de las encuestas se evidenció que la mayoría de los colaboradores refieren que no son ubicados en el puesto al que fueron convocados por lo tanto se sugiere coordinar con el área de recursos humanos para corregir esta problemática.

Se sugiere implementar actividades de reforzamiento para mantener el buen clima laboral de la organización así como sondeos semestrales, esta sugerencia se debe a que un gran porcentaje de los colaboradores refieren que un mal clima laboral sería motivo para desvincularse de la empresa.

## REFERENCIAS

- América Economía (julio, 2017). Miden la satisfacción laboral de trabajadores de Argentina, Brasil y México. Recuperado de:  
<https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/miden-la-satisfaccion-laboral-de-trabajadores-de-argentina-brasil-y-mexico>
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos* (4.ª ed.). Argentina:Cengage
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (3.ª ed.).Colombia: Pearson.
- Cegarra, J. (2004). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. España:Ediciones Díaz Santos
- Chiavenato, I. (2018). *Gestión del talento humano* (4.ª ed.). México:Elsevier
- Chiang, M., Riquelme,G. & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. Recuperado de:  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492018000300178&lang=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178&lang=es)
- Computrabajo (28 de marzo de 2019). 3 factores clave para cambiar de empleo: buen salario, ambiente laboral y oportunidades. [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://blog.computrabajo.com.pe/candidato/3-factores-clave-para-cambiar-de-empleo-buen-salario-ambiente-laboral-y-oportunidades-de-crecimiento/>
- Cubillos, C. , Reyes, M & Londoño, M. (abril, 2017). Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial de una Gran Superficie. Revista Facea Recuperado de:  
<https://www.udla.edu.co/revistas/index.php/facea/article/view/654/731>
- Cuesta, A. (2015). *Gestión del talento humano y del conocimiento*(1.ª ed.). Perú:Macro
- Cusacani, N. (2017). Rotación del personal y productividad de la empresa productos pesqueros del sur S.A.Tacna, período Noviembre2015-Abril 2016 (Tesis de titulación).Recuperado de:



<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/251/1/Cusacani-Arcata-Nilda-Rosal%C3%ADa.pdf>

Diario Extra (octubre, 2017). Insatisfacción laboral. Recuperado de:

<https://www.diarioextra.com/Noticia/detalle/345578/insatisfaccion--laboral-->

Europa Press (marzo, 2015). El 40% de los trabajadores logra la satisfacción laboral cuando se divierte. Recuperado de:

<https://www.europapress.es/sociedad/noticia-40-trabajadores-logra-satisfaccion-laboral-cuando-divierte-20150330113121.html>

Flores, R. (2019). *Psicología industrial y organizacional* . Recuperado de:

<https://es.scribd.com/document/412573201/Libro-de-Satisfaccion-Laboral-Flores-Garcia-Rada>

[García, L. \(20 marzo de 2014\). El triángulo del servicio](#)[Mensaje en un

blog]. Recuperado de: <https://gestion.pe/blog/atuservicio/2014/03/el-triangulo-del-servicio.html?ref=gesr>

Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ª ed. México: McGraw-Hill.

Info Capital Humano (agosto, 2014). El Perú tiene el más alto índice de rotación laboral en Latinoamérica. Recuperado de:

<http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/el-peru-tiene-el-mas-alto-indice-de-rotacion-laboral-en-latinoamerica/>

Info Capital Humano (2018). Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo. Recuperado de:

<http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>

Krizanovic, P (febrero, 2017). Alta rotación laboral: tres de cada diez trabajadores argentinos dejarían su empleo en los próximos dos años. iProfesional.

Recuperado: <https://www.iprofesional.com/notas/245264-Alta-rotacin-laboral-tres-de-cada-diez-empleados-en-la-Argentina-podran-dejar-su-empleo-en-los-prximos-dos-aos>

- Montoya, P. , Beïio, N. , Jara, N. , Burgos, F. , Fuentealba, M. & Padilla, A. (2017). Satisfacci3n Laboral y su Relaci3n con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492017000100007&lang=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100007&lang=es)
- Pedraza, N.(2018). El clima organizacional y su relaci3n con la satisfacci3n laboral desde la percepci3n del capital humano. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-44492018000100090&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492018000100090&lang=es)
- Perú21 (agosto, 2018). ¿El 86% de trabajadores renunciaría por un mal clima laboral. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/rotacion-laboral-millennials-buena-mercer-245533>
- PQS (abril, 2016). ¿Por qué hay tanta rotaci3n de personal en Ventas y Atenci3n al cliente?. Recuperado de: <https://www.pqs.pe/tu-negocio/rotacion-de-personal-peru>
- RPP (abril, 2018). Día del trabajo: ¿Los peruanos son felices en sus empleos?. Recuperado de: <https://rpp.pe/economia/economia/dia-del-trabajo-los-peruanos-son-felices-en-sus-empleos-noticia-1119772>
- Quispe, M. (2015). Responsabilidad social empresarial y satisfacci3n laboral de los colaboradores del Hipermercado Tottus S.A. Pacasmayo:2015. (Tesis de titulaci3n). Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3117/QUISPE%20BARDALES%20MILAGROS%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17.ª ed.). México:Pearseon
- Sereno, E (Marzo, 2019). Las empresas tienen una rotaci3n de personal de más del 30% en Aragón. Recuperado de: <https://www.eleconomista.es/aragon/noticias/9739534/03/19/Las-empresas-tienen-una-rotacion-de-personal-de-mas-del-30-en-Aragon.html>

[Unab Online \(21 de enero 2019\). Chile el país de la OCDE con más rotación de personal en las empresas. Recuperado de: https://www.unabonline.cl/noticias/chile-el-pais-de-la-ocde-con-mas-rotacion-de-personal-en-las-empresas/](https://www.unabonline.cl/noticias/chile-el-pais-de-la-ocde-con-mas-rotacion-de-personal-en-las-empresas/)

Tamayo, M.(2008). *El proceso de la Investigación Científica* (4.ª ed.). México:Limusa

Valderrama, S (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta.* (2ª ed.) Perú: San Marcos

Vargas, Y. y Meza, O. (2017). Relación entre el clima laboral y la rotación del personal de la empresa Call Center Atento Perú: Área clientes del BBVA, 2016 (Tesis de titulación).Recuperado de:  
[file:///C:/Users/curquizo/Downloads/2017\\_Vargas\\_Relaci%C3%B3n-entre-el-clima-laboral-y-la-rotaci%C3%B3n-del-personal%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/curquizo/Downloads/2017_Vargas_Relaci%C3%B3n-entre-el-clima-laboral-y-la-rotaci%C3%B3n-del-personal%20(2).pdf)

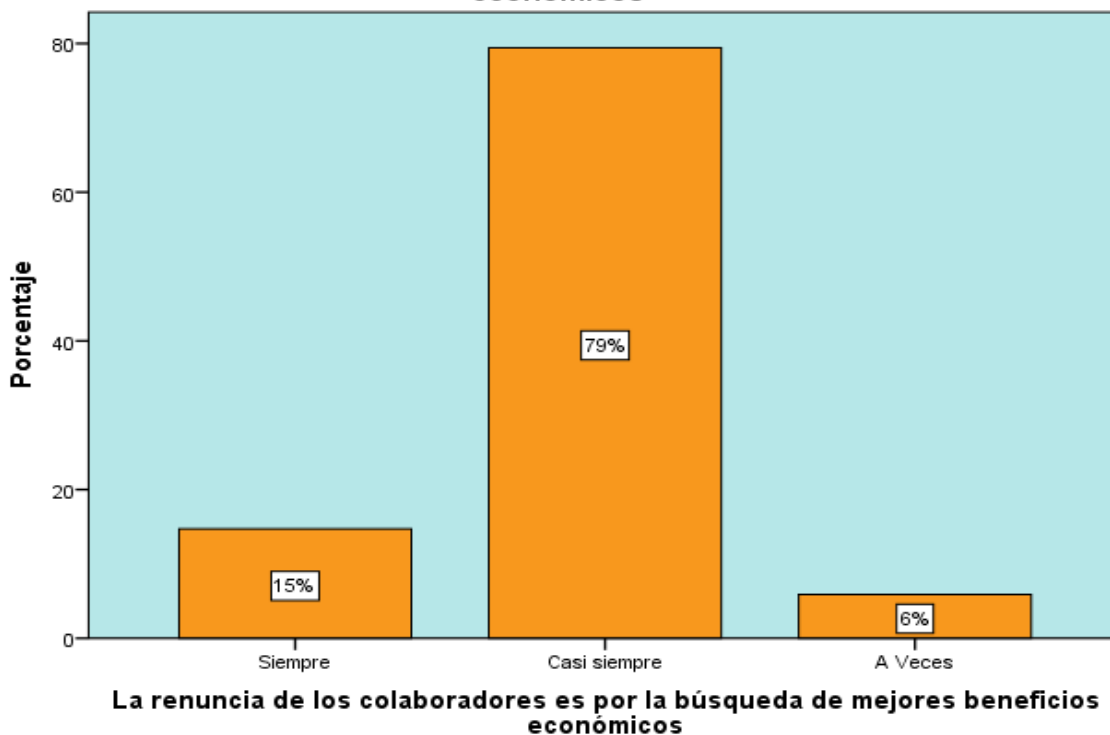
## **ANEXOS**

**Tabla N°1:**

**La renuncia de los colaboradores es por la búsqueda de mejores beneficios económicos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	14,7	14,7	14,7
	Casi siempre	27	79,4	79,4	94,1
	A Veces	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

**La renuncia de los colaboradores es por la búsqueda de mejores beneficios económicos**



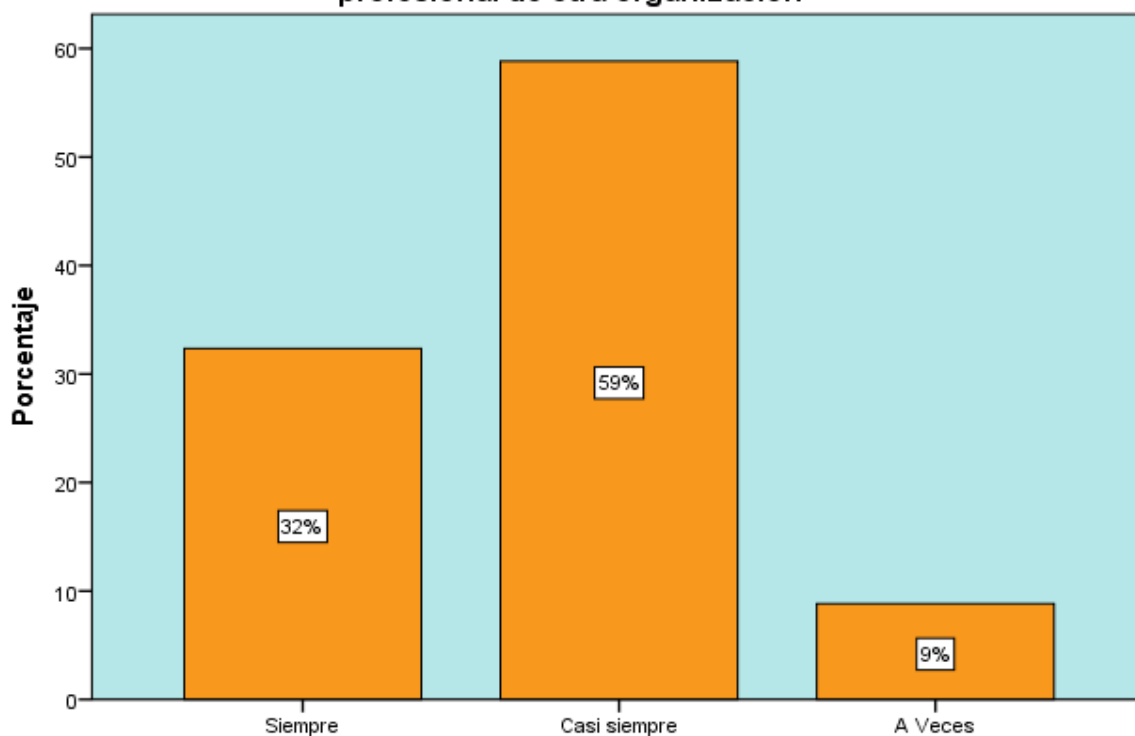
**Interpretación:** Con relación a la tabla N°1 se observa que el 79% de los encuestados manifestaron que casi siempre la renuncia se debe a la búsqueda de mejores beneficios económicos mientras el 6% respondió que es a veces. Esto permite comprender que la mayoría de los colaboradores renunciarían por mejoras económicas.

**Tabla N° 2:**

**Si un colaborador renuncia es porque tiene un mejor ofrecimiento económico y profesional de otra organización**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	11	32,4	32,4	32,4
	Casi siempre	20	58,8	58,8	91,2
	A Veces	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

**Si un colaborador renuncia es porque tiene un mejor ofrecimiento económico y profesional de otra organización**



**Si un colaborador renuncia es porque tiene un mejor ofrecimiento económico y profesional de otra organización**

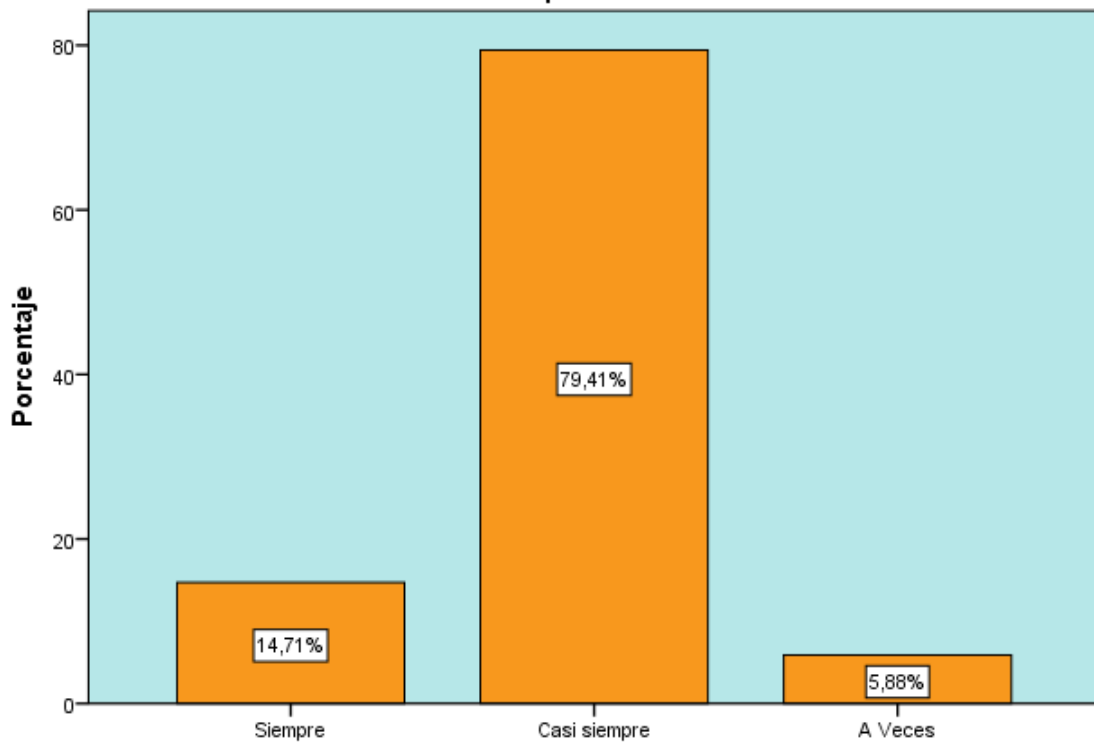
**Interpretación:** Con respecto a la tabla N°2 se observa que el 59% de los encuestados manifestaron que casi siempre la renuncia se debe a un mejor ofrecimiento económico y profesional de otra organización mientras que el 9% respondió que es a veces. Esto permite comprender que más del 50% de colaboradores renunciarían al recibir un mejor ofrecimiento laboral.

**Tabla N°3:**

**La insatisfacción por el clima laboral y el liderazgo gerencial genera renuncias en la empresa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	5	14,7	14,7	14,7
Casi siempre	27	79,4	79,4	94,1
A Veces	2	5,9	5,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

**La insatisfacción por el clima laboral y el liderazgo gerencial genera renuncias en la empresa**



**La insatisfacción por el clima laboral y el liderazgo gerencial genera renuncias en la empresa**

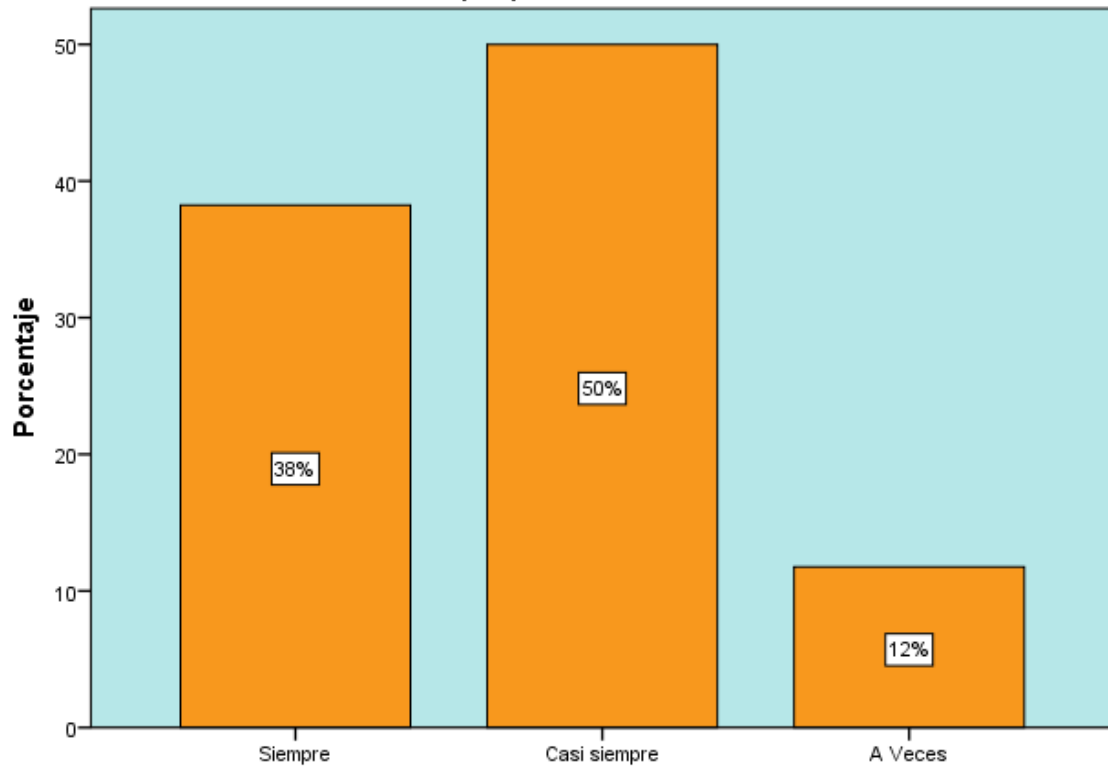
**Interpretación:** Con respecto a la tabla N°3 se observa que el 79.41% de los encuestados manifestaron que casi siempre la insatisfacción por el clima laboral y el liderazgo gerencial genera renuncias en la empresa mientras que el 5.88% respondió que es a veces. Esto permite comprender que más del 75% de colaboradores renunciarían porque se encuentra insatisfecho por el clima laboral y el liderazgo gerencial.

**Tabla N° 4:**

**El clima laboral es una debilidad que promueve la renuncia de los colaboradores**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	38,2	38,2	38,2
	Casi siempre	17	50,0	50,0	88,2
	A Veces	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

**El clima laboral es una debilidad que promueve la renuncia de los colaboradores**



**El clima laboral es una debilidad que promueve la renuncia de los colaboradores**

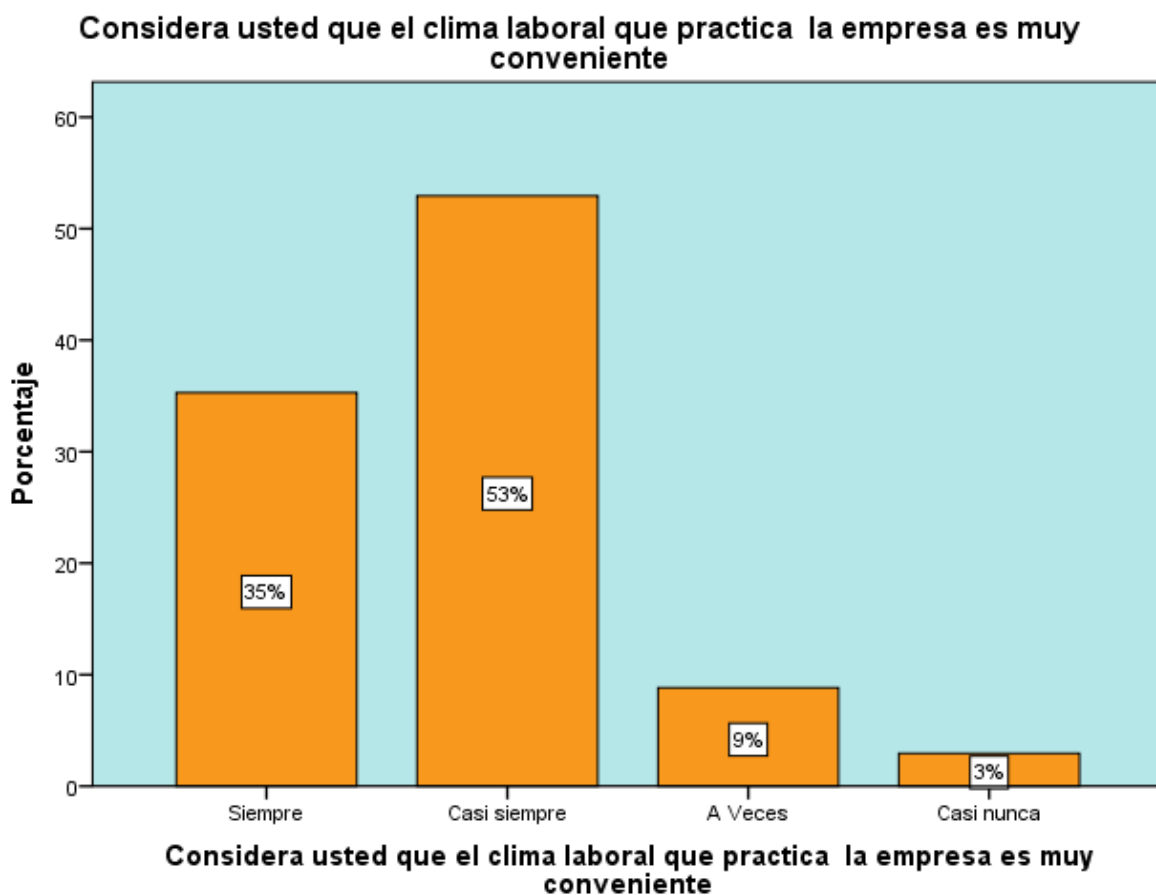
**Interpretación:** Con respecto a la tabla N°4 se observa que el 50% de los encuestados manifestaron que casi siempre el clima laboral es una debilidad que promueve la renuncia de los colaboradores mientras que el 12% respondió que es a veces. Esto permite comprender que el 50% de los colaboradores renunciaría debido a un clima laboral debilitado.



**Tabla N°5:**

**Considera usted que el clima laboral que practica la empresa es muy conveniente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	12	35,3	35,3	35,3
	Casi siempre	18	52,9	52,9	88,2
	A Veces	3	8,8	8,8	97,1
	Casi nunca	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

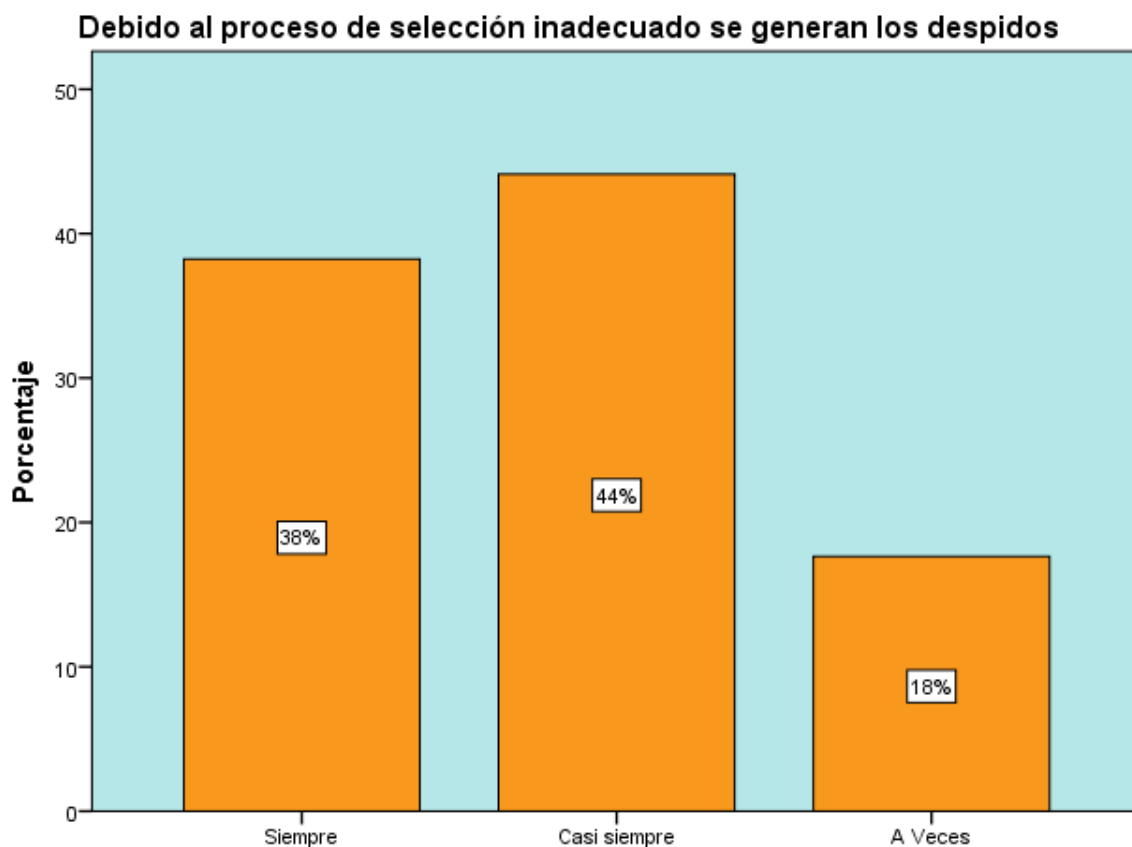


**Interpretación:** Con respecto a la tabla N°5 se observa que el 53% de los encuestados manifestaron que el clima laboral que practica la empresa es muy conveniente mientras que el 3% respondió que casi nunca. Esto permite comprender que más del 50% de los colaboradores considera que la empresa practica un clima laboral conveniente.

**Tabla N°6:**

**Debido al proceso de selección inadecuado se generan los despidos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	38,2	38,2	38,2
	Casi siempre	15	44,1	44,1	82,4
	A Veces	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	



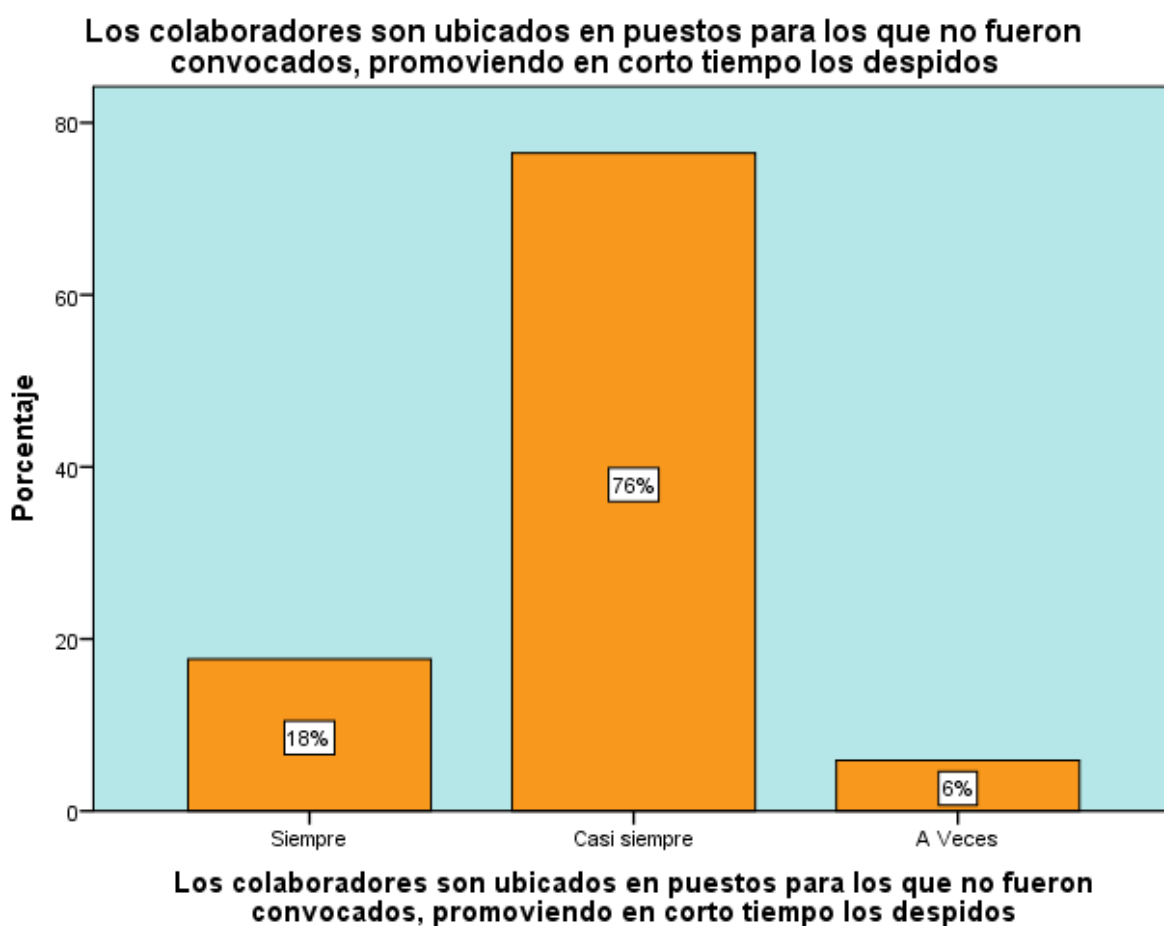
**Debido al proceso de selección inadecuado se generan los despidos**

**Interpretación:** Con respecto a la tabla N°6 se observa que el 44% de los encuestados manifestaron que debido al proceso de selección inadecuado se generan los despidos mientras que el 18% respondió que a veces. Esto permite comprender que el 82% de los colaboradores considera que los despidos ocurren por un inadecuado proceso de selección.

**Tabla N°7:**

**Los colaboradores son ubicados en puestos para los que no fueron convocados, promoviendo en corto tiempo los despidos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	6	17,6	17,6	17,6
Casi siempre	26	76,5	76,5	94,1
A Veces	2	5,9	5,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	



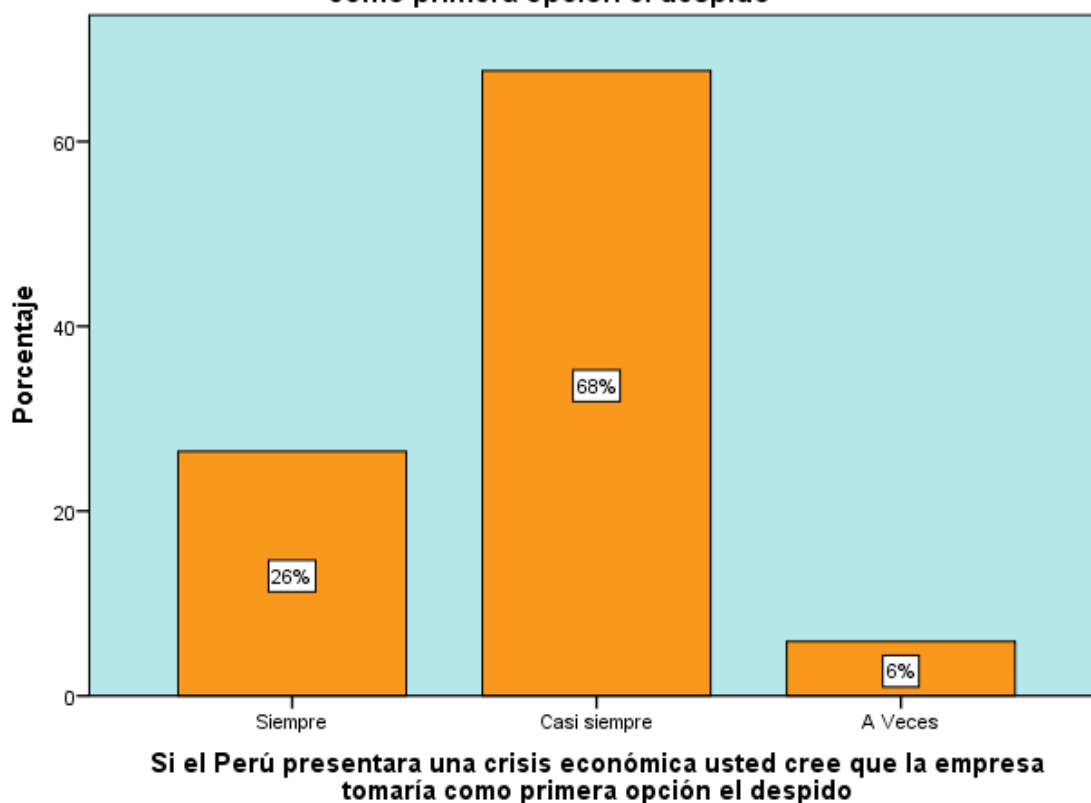
**Interpretación:** Con respecto a la tabla N°7 se observa que el 76% de los encuestados manifestaron que casi siempre los colaboradores son ubicados en puestos que no fueron convocados, promoviendo en corto tiempo los despidos mientras que el 6% respondió que a veces. Esto permite comprender que el 76% de los colaboradores considera que no son ubicados en los puestos que fueron convocados.

**Tabla N°8:**

**Si el Perú presentara una crisis económica usted cree que la empresa tomaría como primera opción el despido**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	9	26,5	26,5	26,5
Casi siempre	23	67,6	67,6	94,1
A Veces	2	5,9	5,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

**Si el Perú presentara una crisis económica usted cree que la empresa tomaría como primera opción el despido**



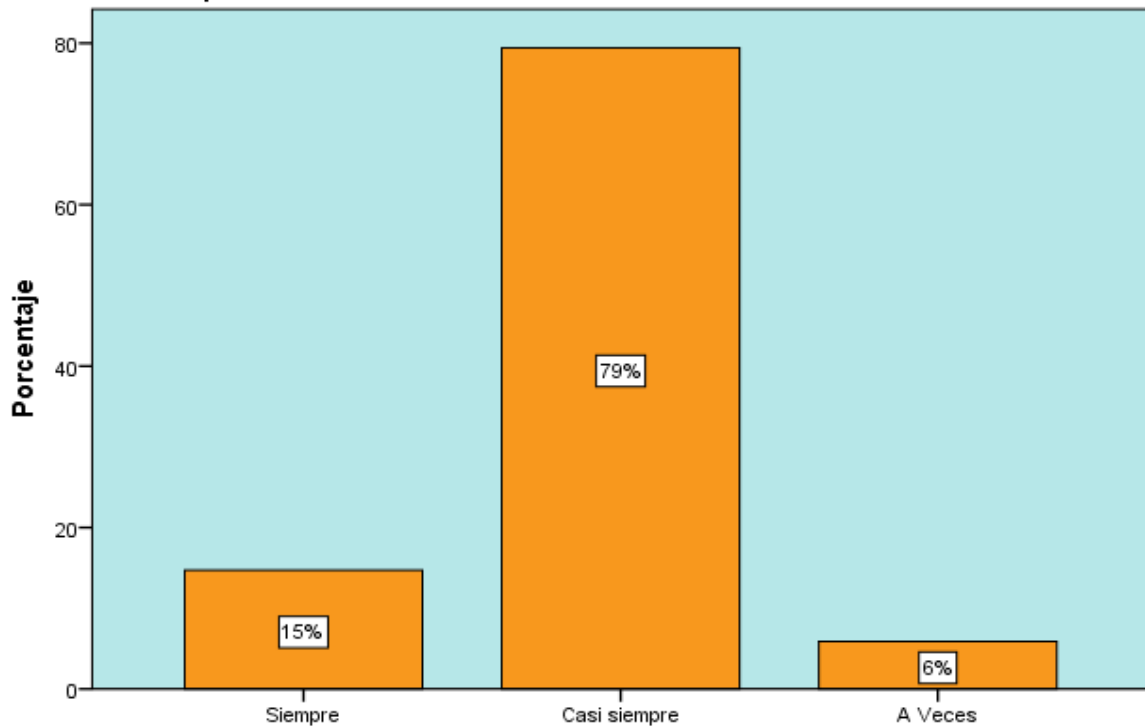
**Interpretación:** Con respecto a la tabla N°8 se observa que el 68% de los encuestados manifestaron que casi siempre creen que Si el Perú presentara una crisis económica la empresa tomaría como primera opción el despido mientras que el 6% respondió que a veces. Esto permite comprender que el 94% de los colaboradores creen que serían despedidos si el Perú presentara una crisis económica.

**Tabla N°9:**

**Las capacitaciones gestionadas por el área del Gestión del Talento Humano son pertinentes a las necesidades de los colaboradores**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	14,7	14,7	14,7
	Casi siempre	27	79,4	79,4	94,1
	A Veces	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

**Las capacitaciones gestionadas por el área del Gestión del Talento Humano son pertinentes a las necesidades de los colaboradores**



**Las capacitaciones gestionadas por el área del Gestión del Talento Humano son pertinentes a las necesidades de los colaboradores**

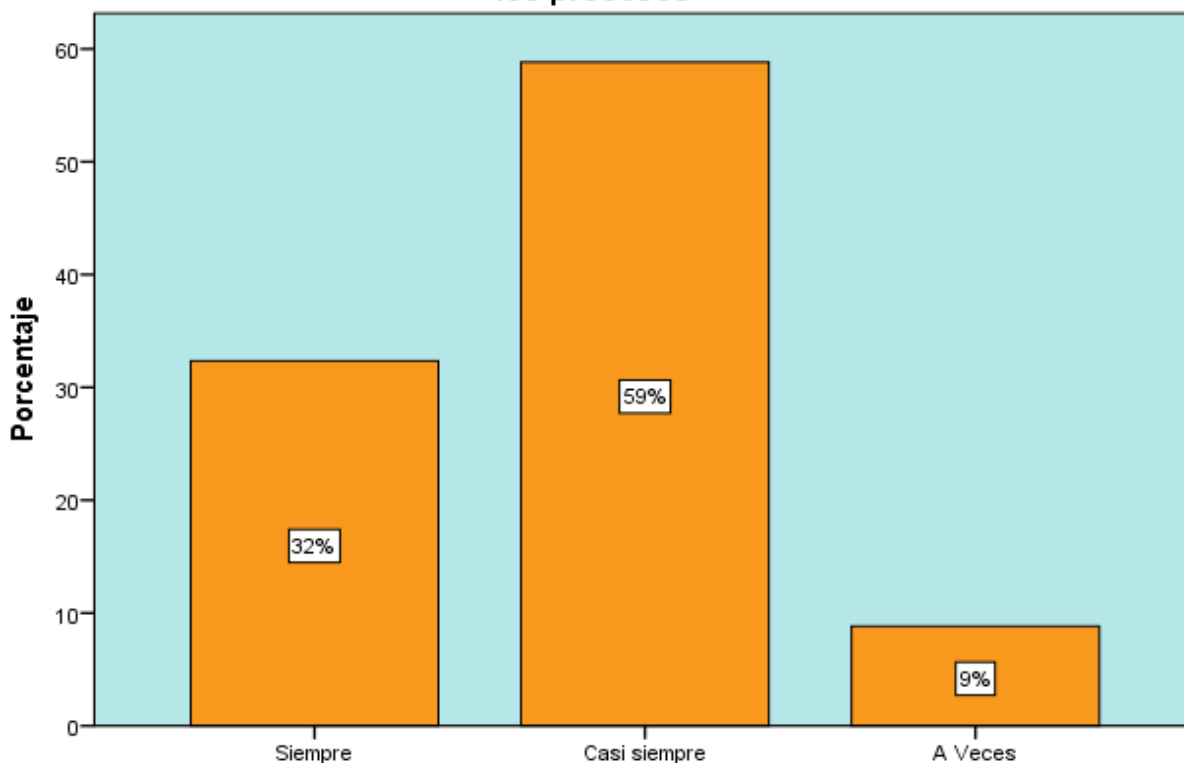
**Interpretación:** Con respecto a la tabla N°9 se observa que el 79% de los encuestados manifestaron que casi siempre las capacitaciones gestionadas por el área del Gestión del talento humano son pertinentes a sus necesidades mientras que el 6% respondió que a veces. Esto permite comprender que el 79% de los colaboradores considera que las capacitaciones están orientadas a sus necesidades laborales.

**Tabla N°10:**

**Los aprendizajes logrados en las capacitaciones son ejercidos en la mejora de los procesos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	11	32,4	32,4	32,4
	Casi siempre	20	58,8	58,8	91,2
	A Veces	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

**Los aprendizajes logrados en las capacitaciones son ejercidos en la mejora de los procesos**



**Los aprendizajes logrados en las capacitaciones son ejercidos en la mejora de los procesos**

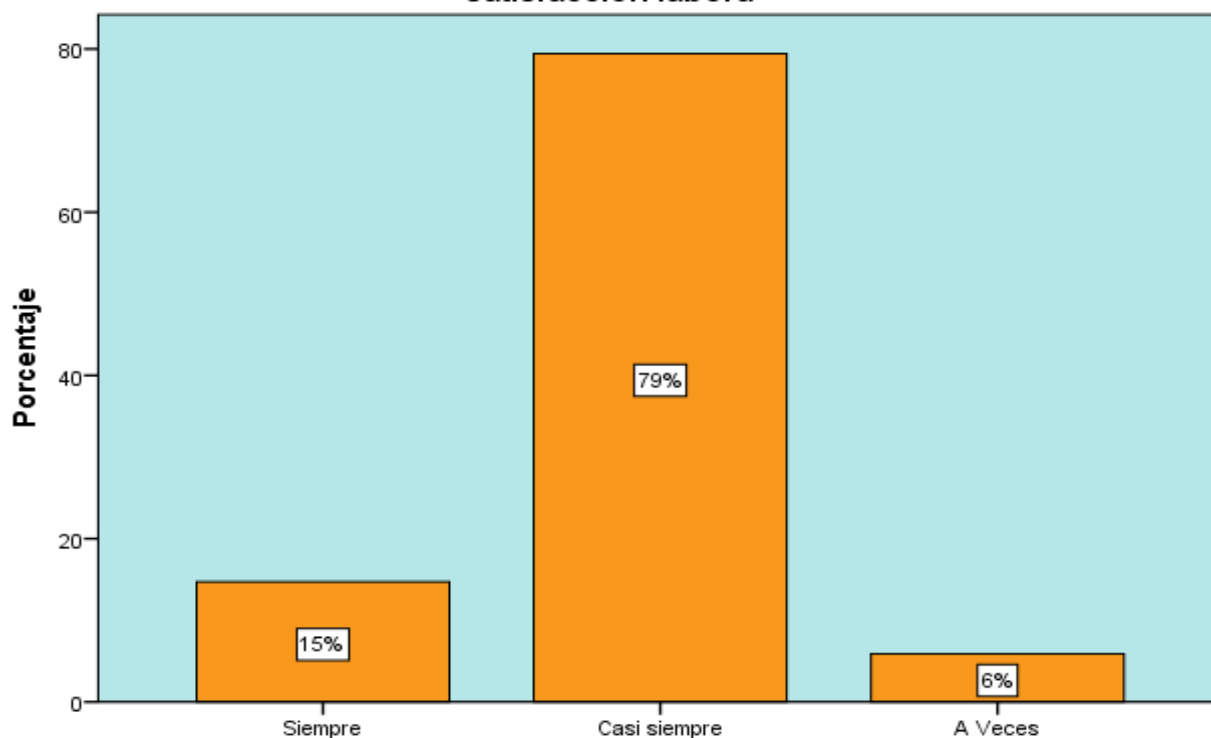
**Interpretación:** Con respecto a la tabla N°10 se observa que el 59% de los encuestados manifestaron que casi siempre considera que los aprendizajes logrados en las capacitaciones son ejercidos en la mejora de los procesos mientras que el 9% respondió que a veces. Esto permite comprender que más del 50% de los colaboradores considera que los aprendizajes de las capacitaciones contribuyen a la mejora de los procesos.

**Tabla N°11:**

**Los colaboradores interactúan con cordialidad, buen trato y tolerancia para su satisfacción laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	14,7	14,7	14,7
	Casi siempre	27	79,4	79,4	94,1
	A Veces	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

**Los colaboradores interactúan con cordialidad, buen trato y tolerancia para su satisfacción labora**



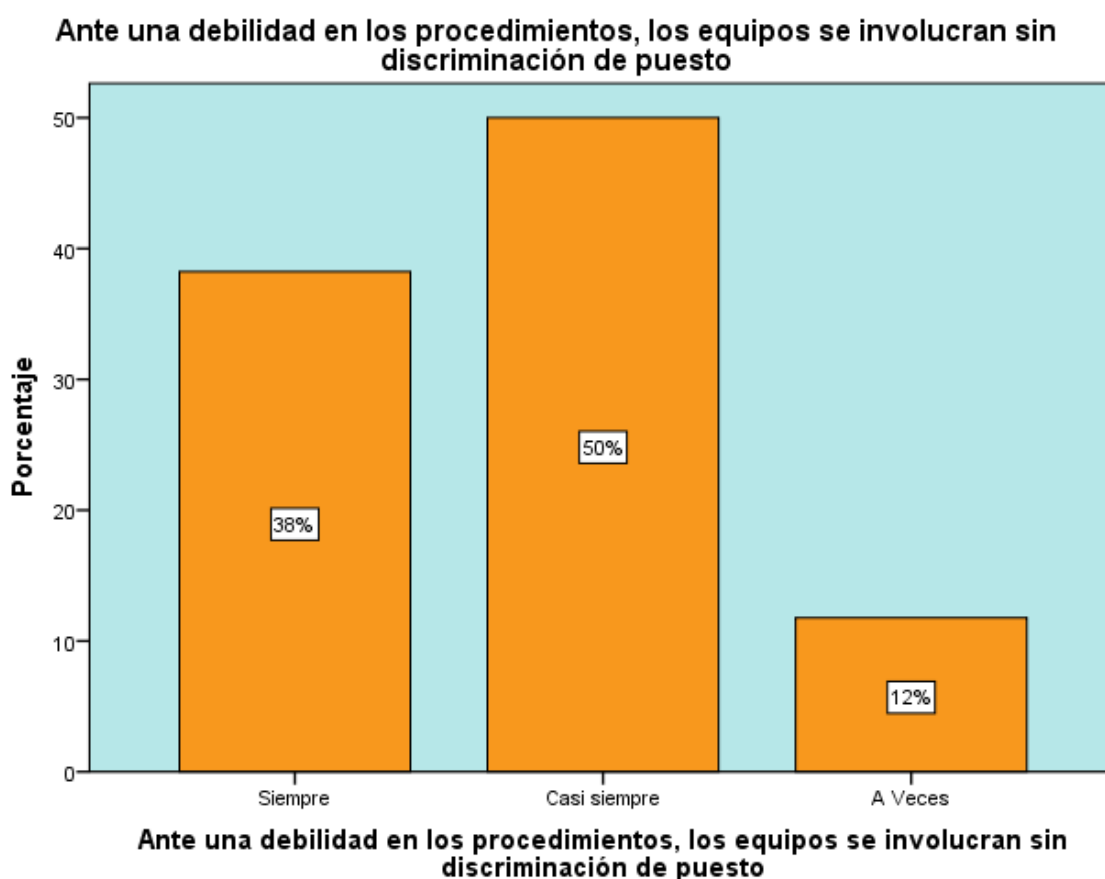
**Los colaboradores interactúan con cordialidad, buen trato y tolerancia para su satisfacción labora**

**Interpretación:** Con respecto a la tabla N°11 se observa que el 79% de los encuestados manifestaron que casi siempre interactúan con cordialidad, buen trato y tolerancia para su satisfacción laboral mientras que el 6% respondió que a veces. Esto permite comprender que el 94% de los colaboradores interactúan con cordialidad, buen trato y tolerancia para su satisfacción laboral

**Tabla N°12:**

**Ante una debilidad en los procedimientos, los equipos se involucran sin discriminación de puesto**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	38,2	38,2	38,2
	Casi siempre	17	50,0	50,0	88,2
	A Veces	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	



**Interpretación:** Con respecto a la tabla N°12 se observa que el 50% de los encuestados manifestaron que casi siempre ante una debilidad en los procedimientos, los equipos se involucran sin discriminación de puesto mientras que el 12% respondió que a veces. Esto permite comprender que el 88% de los colaboradores considera que los equipos se involucran sin discriminación de puesto ante una debilidad en los procedimientos.

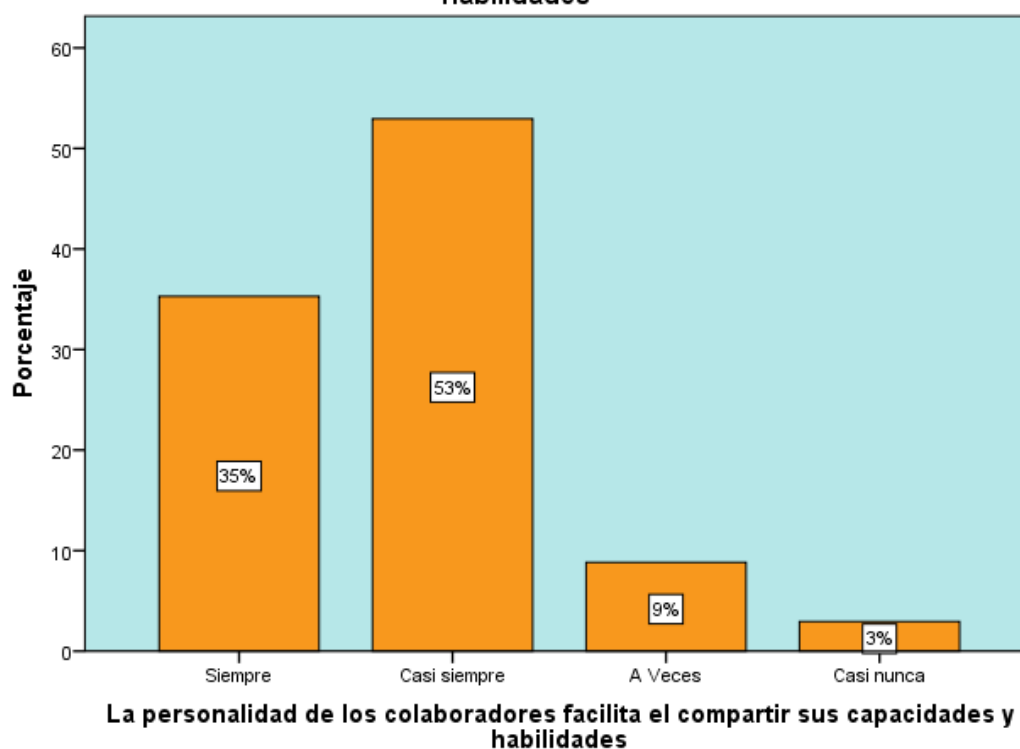


**Tabla N°13:**

**La personalidad de los colaboradores facilita el compartir sus capacidades y habilidades**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	12	35,3	35,3	35,3
	Casi siempre	18	52,9	52,9	88,2
	A Veces	3	8,8	8,8	97,1
	Casi nunca	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

**La personalidad de los colaboradores facilita el compartir sus capacidades y habilidades**

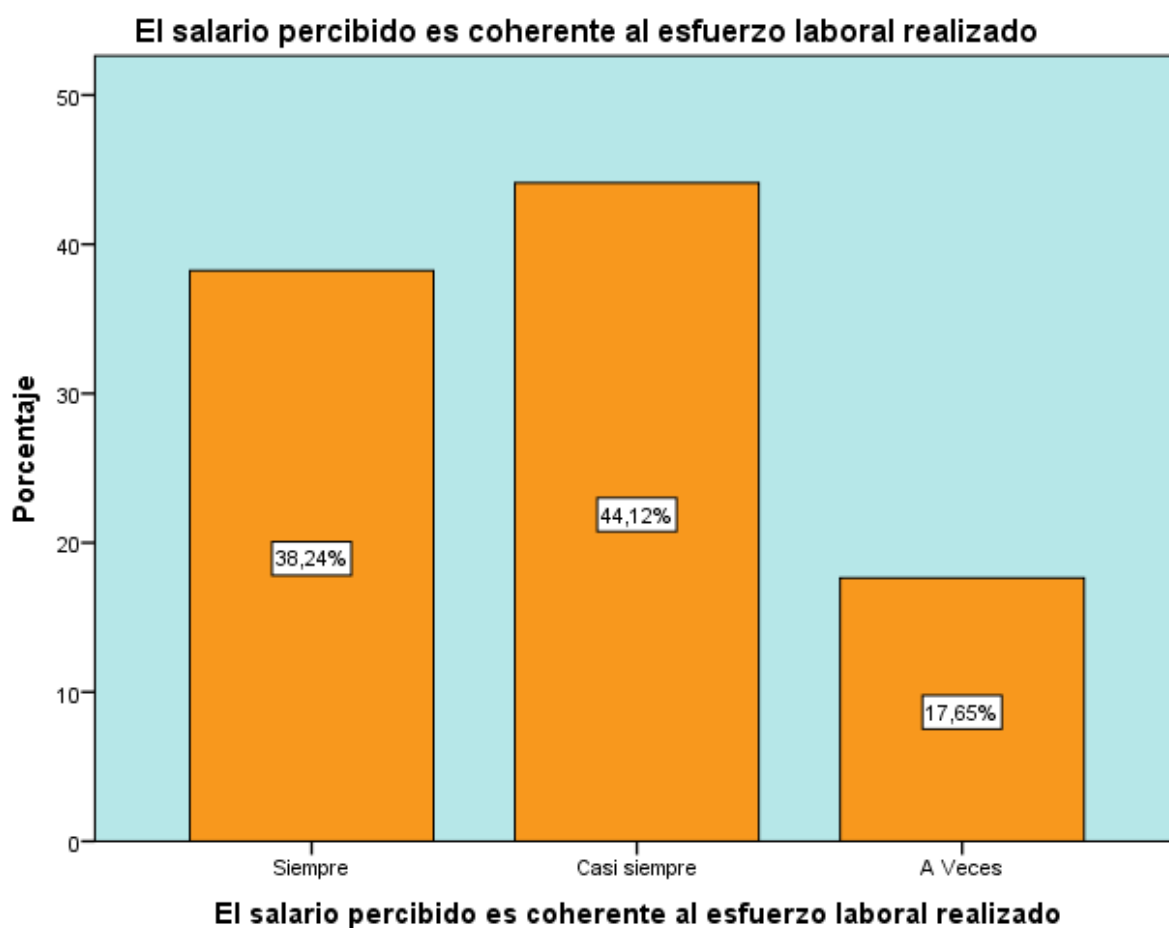


**Interpretación:** Con respecto a la tabla N°13 se observa que el 53% de los encuestados manifestaron que casi siempre la personalidad de los colaboradores facilita el compartir sus capacidades y habilidades mientras que el 3% respondió que casi nunca.

**Tabla N°14:**

**El salario percibido es coherente al esfuerzo laboral realizado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	38,2	38,2	38,2
	Casi siempre	15	44,1	44,1	82,4
	A Veces	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

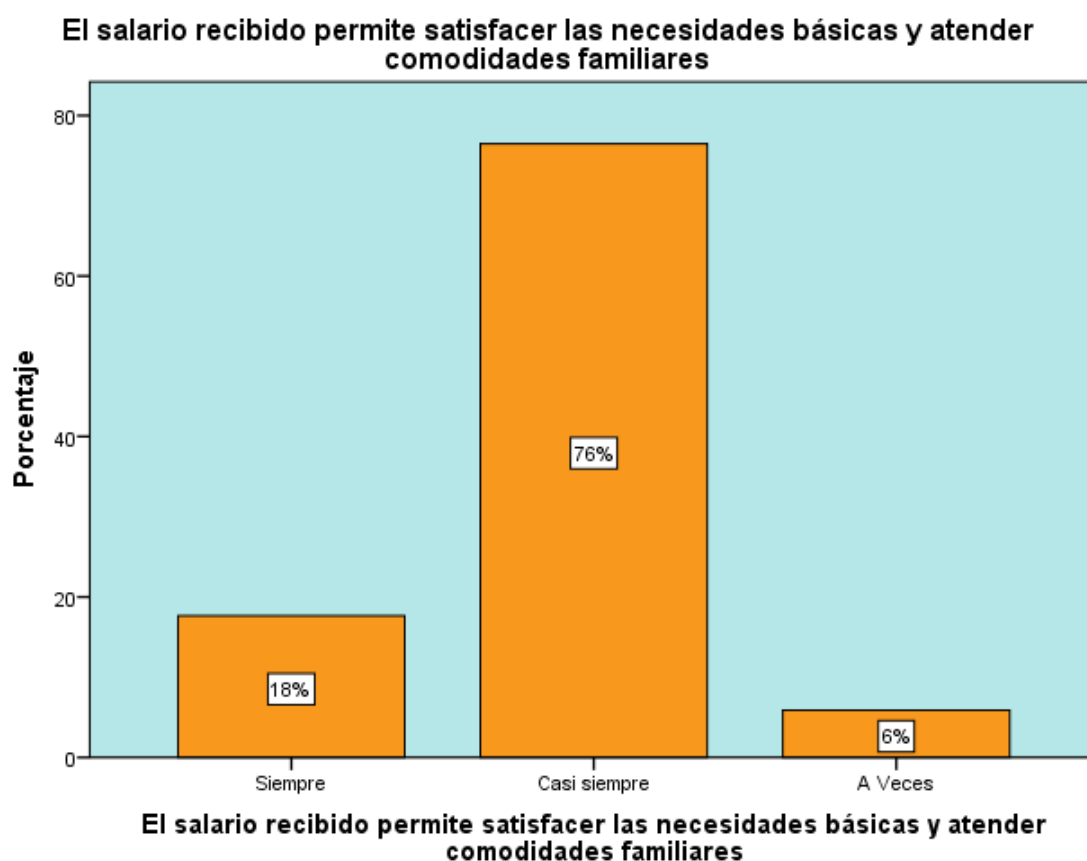


**Interpretación:** Con respecto a la tabla N°14 se observa que el 44.12% de los encuestados manifestaron que casi siempre consideran que el salario percibido es coherente al esfuerzo laboral realizado mientras que el 17.65% respondió que a veces. Esto permite comprender que el 82% de los colaboradores considera el salario percibido es coherente al esfuerzo laboral realizado.

**Tabla N°15:**

**El salario recibido permite satisfacer las necesidades básicas y atender comodidades familiares**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	17,6	17,6	17,6
	Casi siempre	26	76,5	76,5	94,1
	A Veces	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	



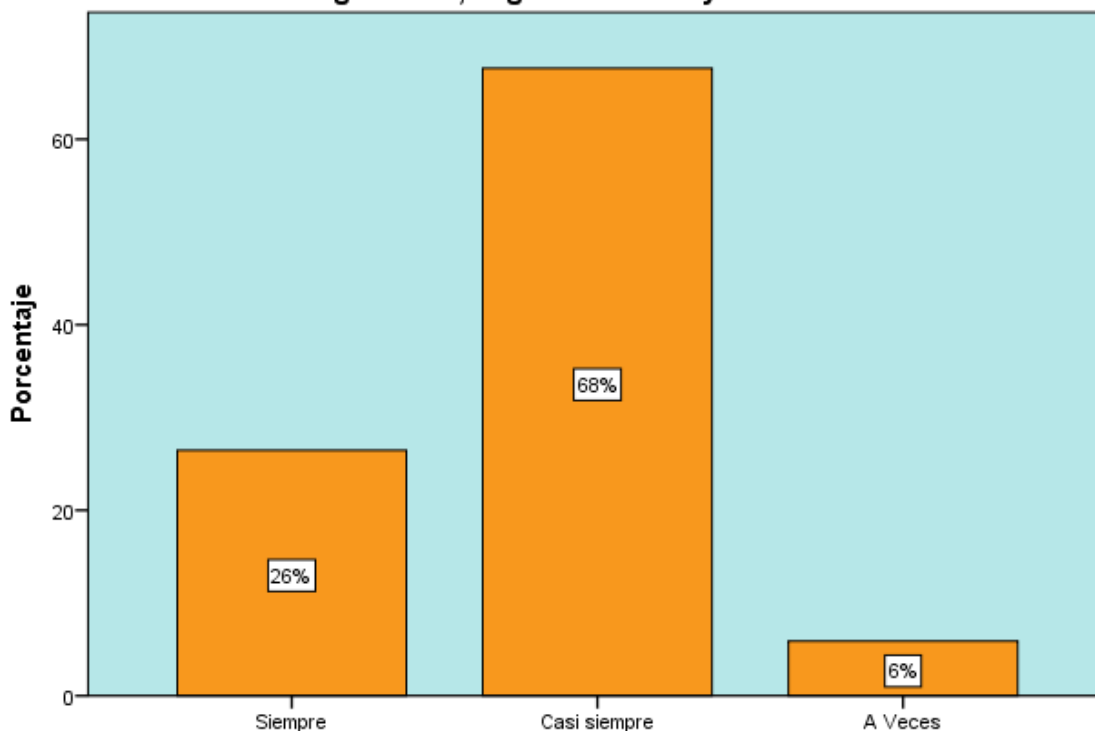
**Interpretación:** Con respecto a la tabla N°15 se observa que el 76% de los encuestados manifestaron que casi siempre consideran que el salario recibido permite satisfacer las necesidades básicas y atender comodidades familiares mientras que el 6% respondió que a veces. Esto permite comprender que el 76% de los colaboradores considera el salario percibido le permite satisfacer sus necesidades básicas y atender comodidades familiares.

**Tabla N°16:**

**La empresa para la satisfacción de los colaboradores asume compromisos de actividades integradoras, seguros de vida y atención a la salud**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	9	26,5	26,5	26,5
	Casi siempre	23	67,6	67,6	94,1
	A Veces	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

**La empresa para la satisfacción de los colaboradores asume compromisos de actividades integradoras, seguros de vida y atención a la salud**



**La empresa para la satisfacción de los colaboradores asume compromisos de actividades integradoras, seguros de vida y atención a la salud**

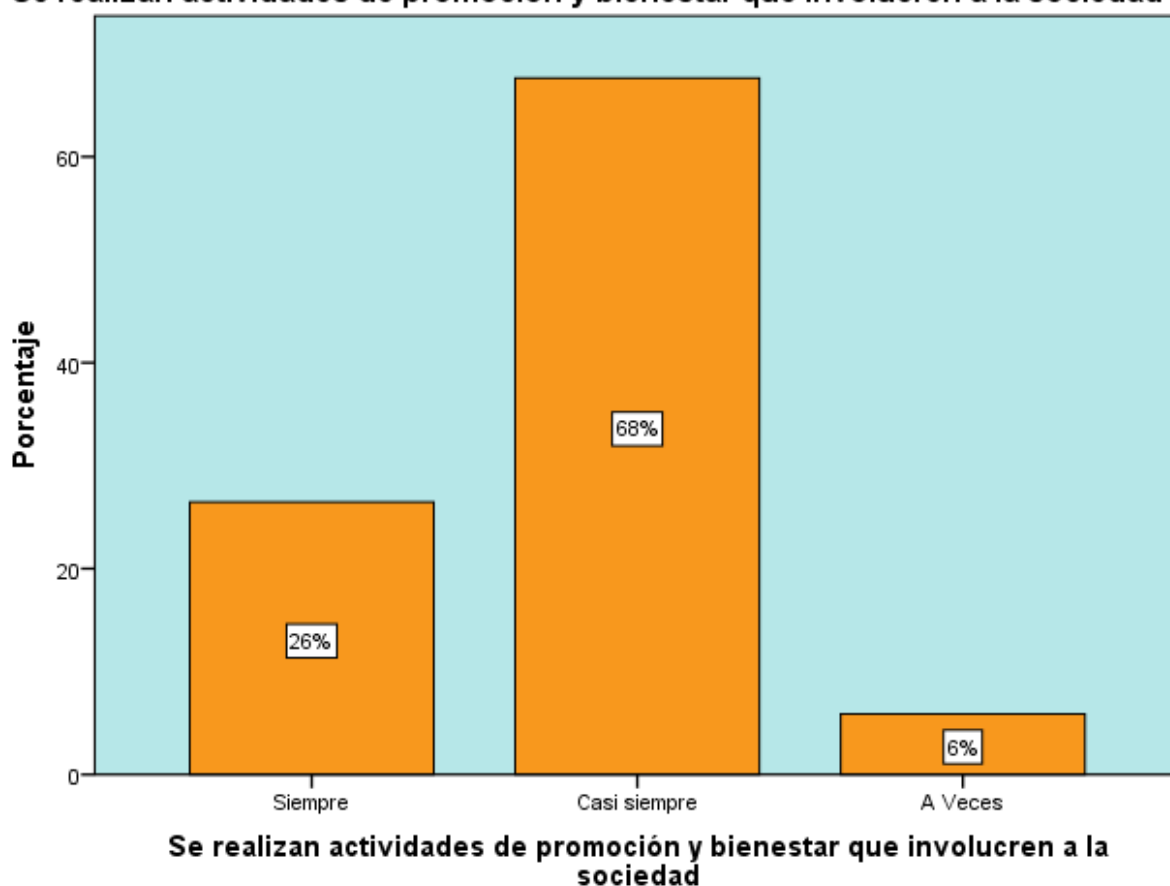
**Interpretación:** Con respecto a la tabla N°16 se observa que el 68% de los encuestados manifestaron que casi siempre la empresa para la satisfacción de los colaboradores asume compromisos de actividades integradoras, seguros de vida y atención a la salud mientras que el 6% respondió que a veces. Esto permite comprender que el 94% de los colaboradores considera que la empresa asume compromisos de actividades integradoras, seguros de vida y atención a la salud para la satisfacción de los colaboradores.

**Tabla N°17:**

**Se realizan actividades de promoción y bienestar que involucren a la sociedad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	9	26,5	26,5	26,5
	Casi siempre	23	67,6	67,6	94,1
	A Veces	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

**Se realizan actividades de promoción y bienestar que involucren a la sociedad**



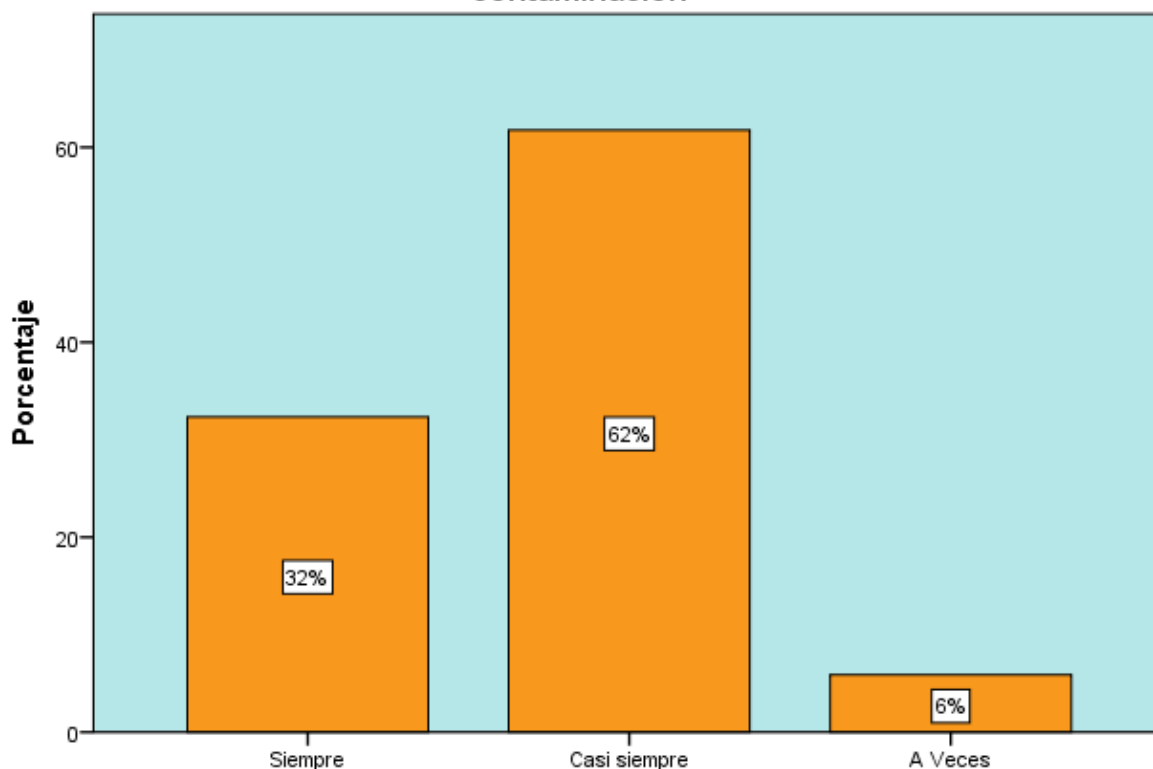
**Interpretación:** Con respecto a la tabla N°17 se observa que el 68% de los encuestados manifestaron que casi siempre la empresa realiza actividades de promoción y bienestar que involucren a la sociedad mientras que el 6% respondió que a veces.

**Tabla N°18:**

**Las instalaciones laborales están condicionadas al clima y a la prevención de la contaminación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	11	32,4	32,4	32,4
	Casi siempre	21	61,8	61,8	94,1
	A Veces	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

**Las instalaciones laborales están condicionadas al clima y a la prevención de la contaminación**



**Las instalaciones laborales están condicionadas al clima y a la prevención de la contaminación**

**Interpretación:** Con respecto a la tabla N°18 se observa que el 62% de los encuestados manifestaron que casi siempre considera que las instalaciones laborales están condicionadas al clima y a la prevención de la contaminación mientras que el 6% respondió que a veces. Esto permite comprender que el 94% de los colaboradores considera que la empresa brinda las instalaciones laborales adecuadas para la prevención de la contaminación.



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DE TESIS

CONSTE POR EL PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE:

\_\_\_\_\_

A LA VERSIÓN FINAL DE LA TESIS QUE PRESENTA:

\_\_\_\_\_

TESIS TITULADA:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

\_\_\_\_\_

SUSTENTADO EN FECHA: \_\_\_\_\_

NOTA O MENCIÓN : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello  
Encargado de Investigación

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, \_\_\_\_\_, docente de la Facultad de \_\_\_\_\_, Escuela Profesional de \_\_\_\_\_ de la Universidad César Vallejo campus Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada:

---



---



---



---

\_\_\_\_\_, del estudiante \_\_\_\_\_, constato que la investigación tiene un índice de similitud del \_\_\_\_\_ verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Los Olivos, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del 201\_.

\_\_\_\_\_  
Mgtr. \_\_\_\_\_  
D.N.I: \_\_\_\_\_  
**Asesor**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)

“César Acuña Peralta”

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: López Ancco, Giovanna

D.N.I. : 41526208 N° Celular: 926358365 N° Telf. Fijo:

Domicilio : Calle Diego Ferré Mz. J lote 1 - Carabayllo

E-mail : glopeza27\_10@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN / TESIS

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Modalidad: Programa de Formación para Adultos

<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación Grado de Bachiller en : .....	<input type="checkbox"/> Pre Grado <input type="checkbox"/> Tesis Título Profesional de: .....
<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado Grado : .....	<input type="checkbox"/> Post Grado Mención : .....

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

.....  
.....

Título de la tesis:

.....  
.....

Año de publicación : .....

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento;

AUTORIZO a publicar en texto completo.       NO AUTORIZO a publicar en texto completo.

Firma del autor: .....      Fecha: .....

## MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

**TÍTULO:** Rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores de Plaza Veá del distrito de San Miguel - Lima, 2018

**VARIABLE DE ESTUDIO 1:** Rotación de personal

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ÍTEMS/REACTIVOS</b>	<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN / ESCALA DE VALORACIÓN</b>
<b>1. Renuncia</b>	Razones personales	P1	De renunciar a la empresa en un futuro sería por asuntos personales	(1) Siempre (2) Casi siempre (3) A veces (4) Casi nunca (5) Nunca
	Razones profesionales	P2	Si renunciara a la empresa sería por asuntos profesionales	
	Insatisfacción	P3	En la actualidad se encuentra insatisfecho laboralmente	
	Alternativas atractivas	P4	De haber alternativas atractivas de índole laboral en otra empresa, tomarías la decisión de renunciar	
	Clima laboral	P5	Considera usted que el clima laboral que practica la empresa es muy conveniente	
<b>2. Despido</b>	Selección inadecuada	P6	Cree usted que el personal que se encuentra laborando actualmente fue seleccionado inadecuadamente	(1) Siempre (2) Casi siempre (3) A veces (4) Casi nunca (5) Nunca
	Reducción de la fuerza de trabajo	P7	De haber una reducción de la fuerza de trabajo se realizaría de acuerdo al desempeño	
	Coyuntura económica	P8	Si el Perú presentara una crisis económica usted cree que la empresa tomaría como primera opción el despido	

## MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

**TÍTULO:** Rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores de Plaza Veá del distrito de San Miguel - Lima, 2018

**VARIABLE DE ESTUDIO 2:** Satisfacción laboral

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ÍTEMS/REACTIVOS</b>	<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN / ESCALA DE VALORACIÓN</b>
1. Condiciones laborales	Capacitación	P1	Recibe constantemente capacitaciones en su centro laboral	(1) Siempre (2) Casi siempre (3) A veces (4) Casi nunca (5) Nunca
	Retroalimentación	P2	Su jefe le brinda constantemente retroalimentación de la misión y visión de la empresa	
	Interacción	P3	La interacción entre sus compañeros se hace extensiva a los jefes de otras áreas	
2. Personalidad	Valía interna	P4	La organización a través de sus jefaturas realiza talleres que ayudan a fortalecer la valía interna (autoestima)	(1) Siempre (2) Casi siempre (3) A veces (4) Casi nunca (5) Nunca
	Capacidad básica	P5	Los trabajadores desarrollan su capacidad básica en cada taller del desarrollo de organizaciones	
3. Salario	Satisfacción	P6	Se encuentra satisfecho con su salario	(1) Siempre (2) Casi siempre (3) A veces (4) Casi nunca (5) Nunca
	Vida cómoda	P7	Su salario le permite vivir cómodamente	
4. Responsabilidad social corporativa	Compromiso	P8	La empresa realiza programas que interioricen el compromiso de sus colaboradores ante el planeta y una sociedad responsable	(1) Siempre (2) Casi siempre (3) A veces (4) Casi nunca (5) Nunca
	Sociedad	P9	Se realizan actividades de promoción y bienestar que involucren a la sociedad	
	Sustentabilidad ambiental	P10	La empresa promueve actividades que contribuyen al cuidado del medio ambiente	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Presente: Dr. Bernardo Cojal Loli

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaré el grado de Licenciada en Administración.

El título de mi trabajo de investigación es: Rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores de Plaza Vea del distrito de San Miguel - Lima, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

López Ancco, Giovanna

D.N.I: 41526208



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ROTACIÓN DE PERSONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: RENUNCIA</b> ¿La renuncia de los colaboradores es por la búsqueda de mejores beneficios económicos? ¿Si un colaborador renuncia es porque tiene un mejor ofrecimiento económico y profesional de otra organización?	✓						
2	¿La insatisfacción por el clima laboral y el liderazgo gerencial genera renuncias en la empresa?	✓						
3	¿El clima laboral es una debilidad que promueve la renuncia de los colaboradores?	✓						
4	¿Considera usted que el clima laboral que practica la empresa es muy conveniente?	✓						
5	<b>DIMENSIÓN 2: DESPIDO</b> ¿Debido al proceso de selección inadecuado se generan los despidos? ¿Los colaboradores son ubicados en puestos para los que no fueron convocados, promoviendo en corto tiempo los despidos? ¿Si el Perú presentara una crisis económica usted cree que la empresa tomaría como primera opción el despido?	✓						
6		✓						
7		✓						
8		✓						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. CETAR LOLI BERNARDO    DNI: 17098066

Especialidad del validador: DR. EN ADMINISTRACION

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

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

..... de.....del 20.....  
  
Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>1</b>	<b>DIMENSIÓN 1: CONDICIONES LABORALES</b> ¿Las capacitaciones gestionadas por el área del Gestión del Talento Humano son pertinentes a las necesidades de los colaboradores?	/						
<b>2</b>	¿Los aprendizajes logrados en las capacitaciones son ejercidos en la mejor de los procesos?	/						
<b>3</b>	¿Los colaboradores interactúan con cordialidad, buen trato y tolerancia para su satisfacción laboral?	/						
	<b>DIMENSIÓN 2: PERSONALIDAD</b>							
<b>4</b>	¿Ante una debilidad en los procedimientos, los equipos se involucran sin discriminación de puesto?	SI	No	SI	No	SI	No	
<b>5</b>	¿La personalidad de los colaboradores facilita el compartir sus capacidades y habilidades?	/						
	<b>DIMENSIÓN 3: SALARIO</b>							
<b>6</b>	¿El salario percibido es coherente al esfuerzo laboral realizado?	SI	No	SI	No	SI	No	
<b>7</b>	¿El salario recibido permite satisfacer las necesidades básicas y atender comodidades familiares?	/						
	<b>DIMENSIÓN 4: RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA</b>							
<b>8</b>	¿La empresa para la satisfacción de los colaboradores asume compromisos de actividades integradoras, seguros de vida y atención a la salud?	SI	No	SI	No	SI	No	
<b>9</b>	¿Se realizan actividades de promoción y bienestar que involucren a la sociedad?	/						
<b>10</b>	¿Las instalaciones laborales están condicionadas al clima y a la prevención de la contaminación?	/						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:       Aplicable    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. De/ Mg: COJAH LOU BERNARDO      DNI: 17098066

Especialidad del validador: DE EN ADMINISTRACION

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

Note: Suficiencia es otro criterio, cuando los ítems relacionados con

.....de.....del 20.....



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Presente: Dra. Fanny Zavala Alfaro

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaré el grado de Licenciada en Administración.

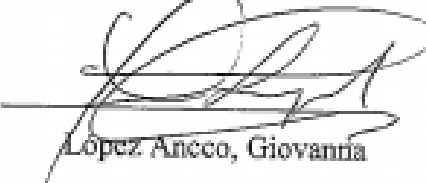
El título de mi trabajo de investigación es: Rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores de Plaza Vea del distrito de San Miguel - Lima, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



López Ancco, Giovanna

D.N.I: 41526208





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ROTACIÓN DE PERSONAL.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: RENUNCIA</b> La renuncia de los colaboradores es por la búsqueda de mejores beneficios económicos	/						
2	Si un colaborador renuncia es porque tiene un mejor ofrecimiento económico y profesional de otra organización	/						
3	La insatisfacción por el clima laboral y el liderazgo gerencial genera renuncias en la empresa	/						
4	El clima laboral es una debilidad que promueve la renuncia de los colaboradores	/						
5	Considera usted que el clima laboral que practica la empresa es muy conveniente	/						
6	<b>DIMENSIÓN 2: DESPIDO</b> Debido al proceso de selección inadecuado se generan los despidos	SI	No	SI	No	SI	No	
7	Los colaboradores son ubicados en puestos para los que no fueron convocados, promoviendo en corto tiempo los despidos	/						
8	Si el Perú presentara una crisis económica usted cree que la empresa tomaría como primera opción el despido	/						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | VI | Aplicable después de corregir | | No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: Zamba Alfaro Fanny DNI: 07356291

Especialidad del validador: Economista

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

..... de ..... del 20.....

Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: CONDICIONES LABORALES</b> Las capacitaciones gestionadas por el área del Gestión del Talento Humano son pertinentes a las necesidades de los colaboradores	/						
2	Los aprendizajes logrados en las capacitaciones son ejercidos en la mejora de los procesos	/						
3	Los colaboradores interactúan con cordialidad, buen trato y tolerancia para su satisfacción laboral	/						
4	<b>DIMENSIÓN 2: PERSONALIDAD</b> Ante una debilidad en los procedimientos, los equipos se involucran sin discriminación de puesto	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La personalidad de los colaboradores facilita el compartir sus capacidades y habilidades	/						
6	<b>DIMENSIÓN 3: SALARIO</b> El salario percibido es coherente al esfuerzo laboral realizado	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El salario recibido permite satisfacer las necesidades básicas y atender comodidades familiares	/						
8	<b>DIMENSIÓN 4: RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA</b> La empresa para la satisfacción de los colaboradores asume compromisos de actividades integradoras, seguros de vida y atención a la salud	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se realizan actividades de promoción y bienestar que involucran a la sociedad	/						
10	Las instalaciones laborales están condicionadas al clima y a la prevención de la contaminación	/						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable |  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Zaida Alfaro Fanny DNI: 07356295

Especialidad del validador: Psicóloga

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

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

..... de ..... del 20.....

*[Firma]*

Firma del Experto Informante



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Presente: Mg. Guillermo Vicente Lozan Maykawa

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaré el grado de Licenciada en Administración.

El título de mi trabajo de investigación es: Rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores de Plaza Vea del distrito de San Miguel - Lima, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

López Ancco, Giovanna

D.N.I: 41526208



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ROTACIÓN DE PERSONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: RENUNCIA</b>							
1	La renuncia de los colaboradores es por la búsqueda de mejores beneficios económicos	/						
2	Si un colaborador renuncia es porque tiene un mejor ofrecimiento económico y profesional de otra organización	/						
3	La insatisfacción por el clima laboral y el liderazgo gerencial genera renunciadas en la empresa	/						
4	El clima laboral es una debilidad que promueve la renuncia de los colaboradores	/						
5	Considera usted que el clima laboral que practica la empresa es muy conveniente	/						
	<b>DIMENSIÓN 2: DESPIDO</b>							
6	Debido al proceso de selección inadecuado se generan los despidos	/						
7	Los colaboradores son ubicados en puestos para los que no fueron convocados, promoviendo en corto tiempo los despidos	/						
8	Si el Perú presentara una crisis económica usted cree que la empresa tomaría como primera opción el despido	/						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [V]  No aplicable [ ]

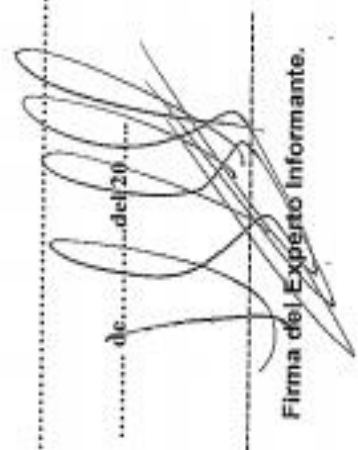
Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. LOZAN MAYKAWA GUILLERMO VICENTE DNI: 43294989

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

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

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

..... de ..... del 20.....



.....  
 Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIONES LABORALES</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: CONDICIONES LABORALES</b>								
1	Las capacitaciones gestionadas por el área del Gestión del Talento Humano son pertinentes a las necesidades de los colaboradores	/	/	/	/	/	/	
2	Los aprendizajes logrados en las capacitaciones son ejercidos en la mejora de los procesos	/	/	/	/	/	/	
3	Los colaboradores interactúan con cordialidad, buen trato y tolerancia para su satisfacción laboral	/	/	/	/	/	/	
<b>DIMENSIÓN 2: PERSONALIDAD</b>								
4	Ante una debilidad en los procedimientos, los equipos se involucran sin discriminación de puesto	/	/	/	/	/	/	
5	La personalidad de los colaboradores facilita el compartir sus capacidades y habilidades	/	/	/	/	/	/	
<b>DIMENSIÓN 3: SALARIO</b>								
6	El salario percibido es coherente al esfuerzo laboral realizado	/	/	/	/	/	/	
7	El salario recibido permite satisfacer las necesidades básicas y atender comodidades familiares	/	/	/	/	/	/	
<b>DIMENSIÓN 4: RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA</b>								
8	La empresa para la satisfacción de los colaboradores asume compromisos de actividades integradoras, seguros de vida y atención a la salud	/	/	/	/	/	/	
9	Se realizan actividades de promoción y bienestar que involucran a la sociedad	/	/	/	/	/	/	
10	Las instalaciones laborales están condicionadas al clima y a la prevención de la contaminación	/	/	/	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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


Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. LOZAN MAYKAWA, GURLENO VICENTE      DNI: 43294989

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

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

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

..... de ..... del 20.....  
  
 Firma del Experto Informante

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE          ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo campus Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada "ROTACIÓN DE PERSONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE PLAZA VEA DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL - LIMA, 2018.", del estudiante LOPEZ ANCCO GIOVANNA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnintin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Los Olivos, 27 de julio del 2019




Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi  
 D.N.I. 07379211  
 Docente – Asesor

Elaboró	Dirección de investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Feedback Studio - Google Chrome  
 https://ev.tumitin.com/app/carta/es/?s=3&lang=es&u=1087541019&o=1151597775

feedback studio GIOVANNA LOPEZ ANCCO Rotación de personal y s /0 7 de 15



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Rotación de personal y satisfacción laboral de los Laboradores de Plaza Vea del Distrito de San Miguel, Lima, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**  
 GIOVANNA LOPEZ ANCCO

**ASESOR:**  
 MSc. LUZMILA GABRIELA SAURITA GUZMÁN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
 GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ  
 2018

Resumen de coincidencias

24 %


Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

24	1	Entregado a Universida...	15 %	>
		Trabajo del estudiante		
	2	repositorio.ucv.edu.pe	5 %	>
		Fuente de Internet		
	3	Entregado a Universida...	1 %	>
		Trabajo del estudiante		
	4	Entregado a Universida...	<1 %	>
		Trabajo del estudiante		
	5	Entregado a Universida...	<1 %	>
		Trabajo del estudiante		
	6	Entregado a Universida...	<1 %	>
		Trabajo del estudiante		

Página: 1 de 29    Número de palabras: 6568    Text-only Report | High Resolution    Activado

 <b>UCV</b> <small>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</small>	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo LOPEZ ANCCO GIOVANNA, identificado con Documento de Identidad N° 41526208 egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ) , No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"ROTACIÓN DE PERSONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE PLAZA VEA DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL - LIMA, 2018."**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


---

LOPEZ ANCCO GIOVANNA  
41526208

FECHA: ..... de ..... de 20.....