



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Satisfacción laboral y la rotación del personal en el área de caja  
de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Administración de Negocios - MBA**

**AUTORA:**

Br. Flores Huaman, Patty Jackeline (ORCID: 0000-0002-0579-2989)

**ASESOR:**

Mg. Chicchon Mendoza, Oscar Guillermo (ORCID: 0000-0001-6215-7028)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

LIMA – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi madre, hermanas, maestros y todas las personas que me brindaron su incondicional apoyo, de igual forma a mi padre y abuelo cuyo recuerdo llevo en mi mente y corazón.

## **AGRADECIMIENTO**

A todas las personas que participaron para llevar a cabo la presente investigación, mi profundo agradecimiento.

## Índice de contenidos

	Pág.
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y Operacionalización	21
3.3. Población muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	23
3.6. Métodos de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
4.1. Resultados del análisis descriptivo	24
4.2. Resultado del análisis inferencial	26
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	40

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable Satisfacción laboral	21
Tabla 2: Operacionalización de la variable Rotación de personal	21
Tabla 3: Lista de expertos que validaron el instrumento	22
Tabla 4: Distribución de frecuencias y porcentajes por niveles de las variables Satisfacción laboral y Rotación de personal	24
Tabla 5: Distribución de frecuencias y porcentajes por niveles de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral	25
Tabla 6: Correlación de las variables Satisfacción laboral y Rotación de personal	26
Tabla 7: Correlación entre el Reconocimiento laboral y Rotación de personal	27
Tabla 8: Correlación entre la Independencia laboral y Rotación de personal	27
Tabla 9: Correlación entre las Condiciones físicas de trabajo y Rotación de personal	28
Tabla 10: Correlación entre las Relaciones interpersonales y Rotación de personal	28

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Porcentajes por niveles de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral y rotación de personal	24
Figura 2: Porcentajes por dimensiones de la variable Satisfacción Laboral	25

## Resumen

Los colaboradores son parte fundamental en las empresas, por ello no basta con tener a los mejores talentos, sino es fundamental retenerlos con la finalidad de contar con un equipo sólido que contribuya al cumplimiento de las metas de la organización. En ese sentido, la presente investigación se realizó con el objetivo de describir la relación entre el reconocimiento laboral y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020. La metodología que se aplicó fue cuantitativa, descriptiva, correlacional y de corte transversal, que contó con una población de 72 colaboradores y una muestra censal, a quienes se les aplicó una encuesta conformada por 35 ítems, previamente validada por expertos quienes precisaron la fiabilidad del instrumento, cuya aplicación se realizó online para lo cual se utilizó Google forms con la finalidad de no exponer a los participantes a riesgo de contagio debido a la Covid-19. Los resultados obtenidos demostraron que, del total de encuestados, el 70.8% calificó la satisfacción laboral a nivel medio y en cuanto a la rotación de personal, la calificación fue 93.1%. De igual forma, con un valor de Rho de 0,269 y Sig. de 0.022 por ello se aceptó la hipótesis alterna, determinándose la existencia de relación entre la satisfacción laboral y rotación de personal, por lo cual se concluyó que el personal que se siente satisfecho con su trabajo no deja la empresa y de existir una rotación podría deberse a factores externos de fuerza mayor (familia, estudios, salud) o por el deseo de postular a otro puesto vacante dentro de la misma compañía.

Palabras clave: Satisfacción laboral, rotación de personal, reconocimiento laboral, independencia laboral.

## **Abstract**

Employees are a fundamental part of companies, so it is not enough to have the best talents, but it is essential to retain them in order to have a solid team that contributes to the fulfillment of the organization's goals. In this topic, the present research was carried out with the objective of describing the relationship between job satisfaction and staff turnover in the Tottus store located in Los Olivos. The methodology applied was quantitative, descriptive, correlational and cross-sectional, which had a population of 72 employees and a census sample, to whom a survey consisting of 35 items was applied, previously validated by experts who specified the reliability of the instrument, whose application was online for Google forms was used, in order not to expose the participants to the risk of contagion due to Covid-19. The results obtained showed that, of those surveyed, 70.8% rated job satisfaction at medium level and in terms of staff turnover, the rating was 93.1%. Similarly, with a Rho value of 0.269 and Sig. of 0.022 it was determined that there is no correlation between job satisfaction and staff turnover, therefore the null hypothesis was accepted, which is why it was concluded that the staff who feel well don't leave the company, but if there is a rotation it could be due to external force majeure factors (as a family, studies, health) or by the desire to apply for another vacant position within the same company.

Keywords: job satisfaction, staff turnover, job recognition, job independence.

## I. INTRODUCCIÓN

El mercado laboral demanda de personal calificado, por ello las compañías aplican estrategias para captar a los mejores perfiles, sin embargo, según Quintanilla (2018), experto en relaciones humanas, existe un lamentable desacierto en algunos empleadores al no prestar atención a las competencias profesionales de las personas que seleccionan y por considerar a su personal como simple fuerza laboral, hecho que ocasiona insatisfacción e incrementa la probabilidad de fuga del talento humano afectando la productividad, finanzas e incluso, el prestigio de la empresa. En vista de ello, Chiang et al. (2018) sostuvieron que se debe tener cuidado con aquello que se ofrece a las personas desde antes de generado el vínculo laboral, pues su satisfacción se verá influenciada por las expectativas y la percepción de las vivencias dentro del ambiente de trabajo, de allí que, un colaborador satisfecho mostrará mayor -compromiso y productividad.

La rotación laboral, según Schlechter et al. (2016), representa un peligro para la continuidad de toda empresa pues podría dejarla sin mano de obra. Por ello Jiménez-Figueroa et al. (2019), algunos trabajos si bien tienen horarios que se ajustan a la disponibilidad del personal, no obstante, exigen de su presencia especialmente en días de mayor concurrencia de clientes, hecho que motiva a que algunos trabajadores dejen sus empleos. Al respecto, Booz (2018), citó un estudio internacional realizado en el 2017 por LinkedIn donde revela que el sector retail experimentó una rotación del 13% y las principales causas estuvieron relacionadas a la insatisfacción respecto a oportunidades de desarrollo (45%), liderazgo (41%) y ambiente laboral (36%); cifra que incrementó en el 2018 a 16,7% (Mercer, 2019).

Desde la llegada de la Covid-19 la tasa de desempleos creció a nivel mundial, según la Organización Internacional del trabajo (2020), durante el segundo trimestre del 2020 se reportó una pérdida de empleos full time, en millones, de 265 en Asia y el Pacífico, 105 en las Américas, 60 en África, 55 en Asia Central y Europa y 10 en los Estados Árabes. Respecto al Perú, el INEI (2020), reportó 738,3 mil desempleados durante el periodo septiembre-noviembre de 2020, solo en Lima Metropolitana. Al respecto, PerúRetail (2020), precisó que durante el periodo 2019-2020 importantes cadenas retail como Cencosud redujo 10,961 puestos de trabajo

entre sus tiendas ubicadas en Perú, Brasil, Chile, Colombia y Argentina, mientras que Falabella, presente además en Uruguay y México, retiró 7,962 puestos laborales; ello como producto tanto de la automatización parcial de sus funciones, así como por la coyuntura debido a la Covid-19

Tottus es una empresa retail que cuenta con 77 tiendas en Perú y tiene entre sus pilares “Ser el mejor supermercado para trabajar” por ello centra sus esfuerzos en brindar las mejores condiciones laborales y permitir el desarrollo de su personal, sin embargo, existen factores que no satisfacen a un grupo colaboradores ocasionando incomodidad y disminución en su productividad, hecho que los obliga a desistir del cargo por voluntad propia o por solicitud de la empresa, ejemplo de ello es el área de caja de Tottus ubicado en Los Olivos que cuenta con un total de 72 trabajadores, en su mayoría jóvenes estudiantes entre las edades de 20 a 30 años, que reporta una rotación promedio de 3 a 4 personas al mes cuyo principales motivos son la disconformidad con el horario de trabajo, estudio, salario, presión de los clientes, oportunidades laborales, etc.; ocasionando una permanente demanda de personal en el área. No obstante, desde el inicio de la pandemia por la COVID-19 las renuncias han sido masivas llegando hasta 20 al mes por temor al contagio.

Por lo antes mencionado, el problema general planteado es ¿Cuál es la relación de la satisfacción laboral y la rotación de personal en el área de caja en la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020? y los problemas específicos a) ¿Cuál es la relación del reconocimiento laboral y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020?. b) ¿Cuál es la relación de la independencia laboral y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020?. c) ¿Cuál es la relación de las condiciones físicas de trabajo y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020?. y d) ¿Cuál es la relación de las relaciones interpersonales y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020?.

El estudio se justificó en a) Justificación Teórica, la investigación se realizó para aportar nuevo conocimiento respecto a la satisfacción laboral en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, debido a la existencia de factores que ocasionaban disgusto en el personal conllevando a su renuncia o despido pues no lograban el desempeño esperado por el empleador. b) Justificación Metodológica, se aplicó el método cuantitativo de nivel descriptivo correlacional mediante el cual se obtuvo resultados desde la óptica metodológica que contribuyeron a reforzar los estudios ya existentes y realizar un contraste de las variables Satisfacción laboral y Rotación de personal con metodologías distintas y c) Justificación Práctica, la investigación contribuyó a determinar la existencia de relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos y además servirá como material de consulta referencial para el empresariado y futuros investigadores.

El objetivo general fue describir la relación entre la satisfacción laboral y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020; y los objetivos específicos a) Describir la relación entre el reconocimiento laboral y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020; b) Describir la relación entre la independencia laboral y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020; c) Describir la relación entre las condiciones físicas de trabajo y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020 y d) Describir la relación entre las relaciones interpersonales y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020

La hipótesis general es existe relación entre la satisfacción laboral y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020. Las hipótesis específicas a) Existe relación entre el reconocimiento laboral y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020; b) Existe relación entre la independencia laboral y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020; c) Existe relación entre las condiciones físicas de trabajo y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020 y d) Existe relación entre las relaciones

interpersonales y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020.

## **II. MARCO TEÓRICO**

En referencia a los trabajos nacionales investigados, se encontró a Chávez (2019), quien estudió la relación entre la rotación y productividad del personal en una municipalidad, la investigación cuantitativa contó con una población de 95 personas y Rho de Spearman de -0.759 con Sig. de 0,00; en el resultado encontró una relación inversa significativa entre las variables del estudio, evidenciándose un nivel medio de 54,7% en rotación y 35,8% en productividad; concluyendo que la autoridad máxima de la institución debía implementar acciones a fin de mejorar la calidad en la gestión y clima laboral a fin de evitar la fuga del personal.

Para Chirinos (2019), quien evaluó la relación entre la motivación y satisfacción laboral; su investigación fue cuantitativa que contó con una población de 47 colaboradores y obtuvo un valor Rho de 0.509 con Sig. 0.00, el resultado evidenció que el 83% presentaba insatisfacción laboral, del cual, el 53% tenía insatisfacción parcial respecto a las condiciones materiales del lugar de labores; llegando a la conclusión que la satisfacción del personal se estuvo condicionada por factores como el entorno físico de trabajo, relaciones interpersonales, remuneración y políticas institucionales.

De igual forma, Sánchez (2019), evaluó la relación entre la satisfacción y productividad laboral; la investigación cuantitativa tuvo una población de 172 personas y obtuvo un Rho de 0.437 con Sig. 0.00; el resultado fue que el 70% evidenció un alto nivel de satisfacción; de igual forma presentaron nivel alto en identificación organizacional 96.7%, interacción con los jefes 55%, trato con sus pares 66.7% y nivel medio en políticas internas 55.8%, remuneraciones 40.8% y en condiciones físicas 59.2%; concluyendo que era importante que las empresas aplicaran estrategias que permitan atraer, motivar y, principalmente, retener a los mejores talentos.

Por su parte, Castillo (2017), evaluó el ambiente organizacional y rotación del personal ; su estudio cuantitativo tuvo una población de 310 personas y Rho de Spearman de -0.108 con Sig. de 0,183; en el resultado el 91.9% estuvo disconforme con el nivel de colaboración interno, 91.8% con el abordaje de conflictos, 84.5% con la relación con sus jefes, 76.5% con la rotación laboral y 54% con los despidos; concluyendo que existían factores que impactaban negativamente en el personal siendo necesario identificar las causas y plantear actividades de solución.

Por otra parte, Sánchez (2016), evaluó la relación de la remuneración y rotación de trabajadores de una financiera; la investigación cuantitativa contó con una población de 46 colaboradores y obtuvo una Correlación de Spearman de -0.273 con Sig. 0,067; el resultado fue que el 50% del personal consideraba que sus salarios y comisiones eran bajos, otro 50% consideró bajos los retiros voluntarios (renuncias) y el 54% opinó que el nivel de despidos era alto; la conclusión fue que la rotación de personal estaba relacionada con la escala salarial, sin embargo, pese a que la entidad bancaria tenía conocimiento de ello no era debatible pues la empresa asignaba un presupuesto y metas que cada agencia debía cumplir sin opción a ajustes de ningún tipo.

En referencia a trabajos internacionales se encontró la investigación de Pedraza (2020), quien evaluó la relación del clima y satisfacción en el trabajo, el estudio cuantitativo contó con una población de 80 y obtuvo un test KMO de 0,83 con Sig. 0,00; el resultado evidenció que el 53% de encuestados precisó la carencia de una política de ascensos y además, el 62.5% se mostró disconforme pues las recompensas recibidas no eran equivalentes al desempeño del colaborador; en ese sentido, concluyó que las personas a cargo de las instituciones tanto públicas como privadas debían prestar atención a manera como se manejaba el clima laboral dentro de la empresa y qué tan satisfechos estaban los colaboradores porque ello se veía reflejado en su compromiso, productividad e incluso, en su permanencia.

Priya (2019), por su parte, evaluó la satisfacción de colaboradores de un metro, la investigación cuantitativa contó con una población de 150 personas y obtuvo una correlación de Pearson de -0.363 con Sig. 0.021; los resultados evidenciaron que si el nivel de estrés en el trabajo disminuía, el personal elevaría su nivel de satisfacción, ello debido factores como: sobrecarga laboral, espacio físico inapropiado, entre otros; por ello concluyó que la gerencia debía trabajar en la elaboración actividades orientadas a reducir el índice de estrés de modo que se genere equidad en el nivel de carga laboral en los trabajadores del mismo rango y ello no solo influyera positivamente en la satisfacción, sino que además en el rendimiento del personal.

Por otro lado Mitonga-Monga et al. (2018), analizaron la relación entre la satisfacción de los colaboradores y su compromiso con una empresa del Congo; su estudio fue cuantitativo que contó con una población de 839 y aplicó la regresión múltiple cuyos resultados fueron  $R^2$  de 0,49 y un modelo de regresión significativo  $F = 159,49$ ; los resultados evidenciaron la relación significativa de las variables estudiadas; por ello concluyó que las oportunidades de crecimiento profesional, así como la escala de pagos y relaciones interpersonales con las personas de su entorno laboral influía en el personal y su decisión de continuidad en la empresa por ello era importante el desarrollo de actividades que no solo motivaran al personal, sino que además generarán apego con la empresa, compromiso y lealtad de modo que se redujera el absentismo corporativo.

De igual forma, Díaz y Sánchez (2017), evaluaron la relación entre la satisfacción y resiliencia laboral, su investigación cuantitativa contó con una población de 165 trabajadores y obtuvo una correlación de Pearson de 0,43 con Sig. de 0.00; los resultados evidenciaron la relación entre las variables estudiadas, donde ambas variables fueron calificadas con un nivel alto de 89,7% para resiliencia y 67%, para satisfacción en el trabajo; concluyendo que pese a las condiciones propias del trabajado, que incluso en ocasiones limitaba su libertad de decisión respecto a sus funciones, los encuestados se mostraron bastante satisfechos con su labor, y si bien, contar con autonomía era importante para el colaborador, no obstante, no fue considerada como una importante causal de renuncia.

Igualmente, Lee et al. (2017), evaluaron la relación de los factores influyentes en la satisfacción de trabajadores y su intención de rotación, el estudio cuantitativo contó con una muestra de 600 personas y obtuvo un valor de correlación fue de 0,850 con sig. de -0,614; el resultado del estudio el autor determinó que la satisfacción laboral tenía efecto negativo respecto a la intención de rotación laboral, por ello la conclusión fue las empresas dediquen especial atención en el desarrollo de estrategias que conduzcan a mejorar la satisfacción en el personal y reducir el índice de rotación.

En cuanto a la base teórica de la variable Satisfacción laboral, esta se fundamenta en la Teoría Humanista de la Administración cuyo principal representante es Elton Mayo, citado por Agüero (2007), que centra su atención en el recurso humano de las organizaciones basándose en “sus necesidades y valores”. La teoría reconoce al hombre como un ente social y por ello todo lo que afecte su entorno laboral puede influenciar en su compromiso, rendimiento y hasta su periodo de permanencia en la organización, concluyendo que un trabajador motivado incrementará su nivel de desempeño lo que conllevará a que la empresa no detenga su producción y alcance sus objetivos propuestos, algo a lo que las empresas deben prestar atención, más aún si desean retener a sus mejores talentos.

La satisfacción laboral, según Flores (2014) es la conducta que tiene el colaborador con relación a su trabajo basada en sus propias creencias y valores, lo que contribuye a que la persona se forme una idea de lo que “debería ser” tomando como referencia aquello que quiere para sí, pero que, al mismo tiempo, se ve afectada por las vivencias laborales pasadas y su entorno referencial. Alfaro et al. (2012), basados en la Teoría Bifactorial de Herzberg definen la Satisfacción laboral como la suma de “factores intrínsecos, relacionados con la labor a desempeñar que involucran sentimientos respecto al desarrollo personal y necesidades de autorrealización [...] y factores extrínsecos, que no provocan satisfacción, pero sí evitan la insatisfacción laboral, como: remuneración, relaciones interpersonales, entre otros”. (p 23).

Para Basol (2016), la satisfacción laboral es el resultado de la combinación de los aspectos físicos, psicológicos y ambientales que la persona asocia a su trabajo, por ello cuando los colaboradores son tratados como humanos más que como máquinas responden positivamente y como resultado, elevan su nivel productivo. En relación a ello, Borralha et al. (2016), precisaron que la satisfacción que siente el colaborador se ve relacionada con la seguridad, horario laboral, remuneraciones y hasta, con su tipo de contrato; no obstante, existen aspectos que contribuyen en gran medida a generar insatisfacción, como el exceso de trabajo, ambiente laboral negativo y conflictos, los cuales no solo ocasionan malestar en los colaboradores e impactan en su productividad, sino que además, según Salessi y Omar (2017) puede verse reflejado en su conducta, ejemplo de ello es el trato al cliente, como producto del estrés y agotamiento físico y emocional.

Al respecto, Manjarrez et al. (2020), afirmaron que otros factores detonantes de insatisfacción, a los cuales Chiavenato les denomina “higiénicos”, son a) las condiciones laborales, b) políticas organizacionales y administrativas, c) relación con los colegas y supervisores, d) competencia técnica del jefe directo, y e) salarios y remuneraciones. En ese sentido, Coelho y Bartolomeu 2019, comentaron conforme a Chiavenato, que el camino para que se logre alta productividad y desempeño laboral, es que todo el personal se encuentre motivado y además comprometido con la empresa. No obstante, para que la triada (colaborador, empleo y empresa) dé los frutos esperados, es necesario invertir empezando, además de la empresa, por el personal.

Para Jain y Jain, (2017) y Rahman (2018), los administradores deben tener en cuenta que, si bien la remuneración es un aliciente para el trabajador, sin embargo, no es lo único que los motiva, pues a ello se suman la realización personal, autonomía, relaciones interpersonales con sus pares e incluso su situación social. Ekanjo (2019), agregó que, el tipo de interacción que un trabajador tiene con las personas que integran su entorno laboral es de vital importancia porque le genera armonía, confianza y le da seguridad, lo cual se refleja en la responsabilidad y compromiso que demuestra e incluso, ello puede animarlo a tomar riesgos en favor de la empresa; a ello Martínez y Cifre (2016) precisaron que, la calidad del tiempo

que pasa una persona en un grupo es clave, porque determinará su nivel de integración por ese motivo, según manifestaron Vui-Yee y Yen-Hwa (2020), se debe contar con estrategias destinadas a afianzar los lazos del equipo pues ello evitará el ostrismo, que es otro factor de empuje a dejar la empresa.

Por otro lado, Vargas y Flores (2020), sostuvieron que la satisfacción laboral se encuentra estrechamente relacionada con la motivación del colaborador, como parte de ello surge el reconocimiento laboral, que no es más que un halago que se otorga a una persona por hacer muy bien su trabajo, el cual puede o no involucrar la entrega de un bien físico; respecto a ello, Babic et al. (2020) opinaron que mientras más reconocidos y valorados se sientan los colaboradores, mejor gestionarán su vida laboral y familiar, en ese sentido, las personas mostrarán una actitud positiva y un significativo desempeño en sus labores por lo que difícilmente optarán por dejar la empresa. Ante ello, Manjarrez et al. (2020), expresaron que toda empresa debe tener planes de incentivos para su personal los cuales deben aplicarse conforme al compromiso que demuestran, teniendo en cuenta que los colaboradores son una parte fundamental para que la compañía funcione en cualquier etapa en la que se encuentre. Igualmente, será de gran ayuda, según Faya et al. (2018), fortalecer la confianza del colaborador, por ello resulta de suma importancia brindarle autonomía en sus labores de modo que puedan demostrar sus capacidades y tener mayor confianza en sus decisiones.

Vallejo (2010) por su parte, precisó que existen 2 clases de satisfacción: a) la satisfacción total, referida a cómo se siente el colaborador en todos eslabones que forman parte de su trabajo, y b) satisfacción parcial, la cual hace mención al desagrado que experimenta el trabajador hacia alguna característica del trabajo que desarrolla, de igual forma el autor considera que son diversos los factores que determinan la satisfacción de los colaboradores, pero refiere que los primordiales son: que las características del trabajo se ajusten al perfil del trabajador, el nivel de dificultad del trabajo, escala de recompensas, condiciones laborales y apoyo del entorno de trabajo. Por ello, Tamayo et al. (2015) sostuvieron que mientras más trabajen las empresas en aminorar los factores que ocasionan descontento o

insatisfacción en el colaborador, y desarrollen planes efectivos, menor será la rotación del personal.

De acuerdo a lo antes mencionado se considera como dimensiones de la satisfacción laboral: a) Reconocimiento laboral, que es el valor que la empresa le asigna al trabajo realizado por un colaborador debido a los resultados positivos obtenidos. (Vargas y Flores, 2020), b) Independencia laboral, definido como el nivel de autonomía que tiene un trabajador en la empresa, a fin de tomar libremente decisiones de índole laboral, así como programar sus tareas y la realización de las mismas (Clemons et al., 2020). c) Condiciones físicas de trabajo, referido a las características medioambientales que tiene el espacio donde el trabajador debe cumplir sus funciones asignadas por la empresa (Zambrano et al., 2017) y d) Relaciones interpersonales, que es la manera como una o más personas sociabilizan dentro de la organización, utilizando normas, principios y conductas a fin de tener un trato de la manera más efectiva posible. (Sánchez y García, 2017).

En cuanto a la variable Rotación de Personal, está fundamentada en la Teoría del Equilibrio Organizacional de Herbert Simon, citado por Estrada (2007), siendo la que mejor se asocia a la variable pues hace mención a la paridad de contribución de incentivos entre la compañía y todos aquellos que participan para que esta exista (colaboradores, inversionistas, proveedores, distribuidores y clientes), que va acorde con su nivel de participación. Especialmente, en la relación colaborador – empleador se evalúa tomando en consideración el aporte de los trabajadores durante su permanencia y el impacto de su salida para la empresa, es así que la existencia de una incompatibilidad o el incumplimiento de lo acordado puede ocasionar molestia a una o ambas partes y en consecuencia la disolución del vínculo laboral.

Chiavenato (2009) define la rotación de personal como “resultado de salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo. (...) La separación se presenta cuando la persona deja pertenecer a la organización y existen 2 tipos: separación por iniciativa del empleado y la separación por iniciativa de la organización” (p. 91). Respecto a ello Ziebel et al. (2016) afirmaron que, en

el caso de la rotación voluntaria es la que tiene mayor impacto pues toma por sorpresa al empleador, hecho que podría afectar la eficiencia y continuidad del trabajo, así como poner al descubierto secretos y estrategias que las compañías guardan con bastante hermetismo.

Para Garzón, citado por Armas et al. (2017), la rotación de personal es el resultado de un mix entre elementos internos y externos a la compañía, que involucran directamente al colaborador, siendo de preocupación de la empresa pues se pone en riesgo la productividad. Al respecto, Turkoglu y Dalgic (2019), opinaron que la rotación de personal es inevitable, pero es fundamental comprender que la decisión de abandonar un puesto de trabajo surge como producto de situaciones de insatisfacción relacionadas al trabajo en sí, que hacen al trabajador analizar qué tan satisfecho se siente y cómo se ve en la compañía, de allí que es importante diseñar y aplicar estrategias a fin de detectar tempranamente casos de insatisfacción, evitando la fuga de talento valioso, como por ejemplo, los colaboradores con alto rendimiento; teniendo en cuenta también, que la rotación laboral ocasiona costos para la organización en cuanto a la búsqueda y entrenamiento del nuevo personal, además de ver afectada la productividad debido al tiempo de adaptación y errores normalmente cometidos por quienes son nuevos en el equipo.

Para Olubiyi et al. (2019), el retiro o abandono del puesto de trabajo se debe a ciertas actitudes del colaborador, por ello citó a 5 tipos de personas, a) el tipo de persona entusiasta que permanece en la compañía porque se siente a gusto y se mantiene fiel a ella hasta que se llegue el tiempo de su jubilación; b) aquel reacio que se mantiene en la empresa el tiempo que estima necesario o se derriba la barrera que lo obliga a permanecer en ella; c) la persona entusiasta que quiere irse y puede hacerlo pero se marcha cuando se dan las condiciones necesarias para tal hecho, d) el reacio que desea quedarse en la empresa pese a que las circunstancias lo obligan a retirarse, y e) finalmente, los holgazanes, quienes permanecen en la compañía únicamente por los beneficios que recibe mas no porque realmente se sientan comprometidos con ella. Por lo antes expuesto, Abreu

et al. (2018), manifestaron que la rotación no es del todo negativa, principalmente, cuando se rota al personal que no aporta a la empresa (improductivo).

Por otro lado, para Skelton et al. (2018), un importante factor que puede contribuir a la permanencia del personal, es que los gerentes tomen en consideración la etapa generacional de los trabajadores, pues la marcada diferencia en el grupo etario, experiencia, e incluso proyecciones, hacen que las personas se motiven de manera distinta; al respecto, Rodríguez-Sánchez (2020) afirmó que si bien algunos colaboradores estarán atraídos los bienes materiales, otros, por el contrario, requieren del reconocimiento a su labor para sentirse a gusto, en ese sentido, reconocer qué desea el colaborador es fundamental al momento de plantear estrategias de acción pues ello conllevará a fortalecer su satisfacción y compromiso, contribuyendo a la disminución de los índices de rotación.

Domínguez (2020) agregó que, las condiciones físicas de trabajo también son importantes teniendo en cuenta que el trabajador pasa gran parte de su día en la empresa, por ello urge la necesidad que se le asigne un espacio que no solo sea ordenado, limpio, cómodo y equipado, sino que también le facilite la correcta distribución de sus recursos y el desarrollo de las tareas encomendadas; por lo antes expuesto, el autor refiere que mientras más favorables sean los espacios y contenidos en el ámbito laboral, menor será la intención del colaborador en abandonar la compañía.

Las dimensiones consideradas para la variable rotación de personal son: a) Rotación interna, referida a la migración del colaborador hacia otra área dentro de la empresa, cambio que puede tener motivos diversos como rendimiento del trabajador, riesgo laboral, entre otros (Robbins, citado por García, 2016), este tipo de rotación puede darse por los siguientes factores: transferencia, ascensos y descensos. (Parra y Salgado, 2016). b) Rotación externa, es el flujo de personas que ingresan y salen de la compañía, es decir aquellas que son incorporadas a la empresa en calidad de colaboradores y luego salen por razones diversas (Chiavenato, 2009), las causas pueden estar únicamente vinculadas al trabajador, tales como: renuncia, jubilación, enfermedad o muerte, pero también puede

deberse a solicitud del empleador: despido. (Parra y Salgado, 2016). y c) Aspiración personal, es todo aquello que una persona anhela conseguir a lo largo de su vida y para ello fija metas, de igual forma determina los recursos que necesita y establece plazos de realización (Sepúlveda y Valdebenito, 2014)

### **III. METODOLOGÍA**

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

Tomando en cuenta al autor, Esteban (2017), se dedujo que la presente investigación fue de tipo básica porque se limitó a generar conocimiento teórico respecto a las variables en estudio para describir su relación, sin llegar a la aplicación práctica del mismo.

En cuanto al diseño, de acuerdo a Kumar (2011), se dedujo que la investigación fue no experimental porque las variables de estudio no fueron manipuladas, limitándose a la observación en su entorno natural y descripción de los resultados, y, además, transversal pues el estudio se realizó en un solo momento en el tiempo. Respecto al enfoque, fue cuantitativo porque se centró en la medición de la satisfacción laboral y rotación de personal dentro del área de caja de la Tienda Tottus de Los Olivos, así como en la representación numérica de los resultados, y finalmente, el nivel fue descriptivo correlacional porque se limitó a narrar los hechos conforme acontecieron dentro del área de caja de la Tienda Tottus de Los Olivos y determinó el nivel en que las variables estudiadas se relacionaban

### 3.2. Variables y Operacionalización

Tabla 1

*Operacionalización de la variable Satisfacción laboral*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Reconocimiento laboral	Valoración del trabajo Sueldos Beneficios laborales	Escala de Likert	Alto (70 -95)
Independencia laboral	Motivación Compromiso Responsabilidad		Medio (45-69)
Condiciones físicas de trabajo	Equipamiento Comodidad Seguridad		Bajo (19– 44)
Relaciones interpersonales	Comunicación con el jefe Relación con sus compañeros Trato hacia los clientes		

Tabla 2

*Operacionalización de la variable Rotación de personal*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Rotación interna	Oferta laboral Desarrollo profesional Rendimiento laboral Actitud del trabajador	Escala de Likert	Alto (59-80)
Rotación externa	Demanda de personal Desempeño laboral Riesgo laboral Habilidad del trabajador		Medio (38-58)
Aspiración personal	Metas personales Necesidades Expectativas Percepción		Bajo (16 – 37)

### 3.3. Población muestra y muestreo

Tomando como referencia al autor antes mencionado, Kumar (2011), la investigación que se presenta contó con una población constituida por 72 personas, quienes eran trabajadores del área de caja de la tienda Tottus ubicada en el distrito de Los Olivos. Respecto a la muestra del estudio, debido al reducido tamaño poblacional se concluyó utilizar una muestra de tipo censal por ello no se aplicó criterios de inclusión ni exclusión, es decir, se trabajó con todos los elementos de la muestra por ello no se aplicó ninguna técnica de muestreo.

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

#### Técnicas e instrumentos

De acuerdo a Baena (2017), fue utilizada la técnica de la encuesta, la cual está referida a la aplicación de un listado de preguntas realizadas a los elementos que conforman la muestra del estudio a fin de obtener datos que permitan al investigador conocer la apreciación respecto a un tema en particular. En cuanto al instrumento, fue utilizado el cuestionario que contó con un total de 35 preguntas que estuvieron dirigidas al personal del área de caja de la tienda Tottus -Los Olivos.

#### Validez

Los instrumentos fueron validados por expertos, todos fueron docentes de la Universidad César Vallejo, de los campus ubicados en Piura, Chiclayo y Lima.

Tabla 3

*Lista de expertos que validaron el instrumento*

Nº	Nombre del experto	Condición	Resultado
1	Dra. Emma V. Ramos Farroñán	Temática y metodóloga	Aplicable
2	Mg. Abel E. Chávarry Isla	Metodólogo	Aplicable
3	Mg. Oscar G. Chicchon Mendoza	Temático y metodólogo	Aplicable

#### Confiabilidad

Se procedió con la medición de la confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0.708.

### **3.5. Procedimientos**

Para la recolección de datos se procedió solicitando autorización a la gerente de la Tienda Tottus ubicada en el distrito de Los Olivos, lo cual se formalizó con el envío online de un documento oficial emitido por la universidad, donde se solicitó la autorización para el estudio y las facilidades para el investigador. Una vez aceptado el documento se procedió a programar la aplicación de la encuesta de modo online facilitando el link de acceso a los colaboradores participantes.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de datos utilizó el programa SPSS al cual se pasó la información recolectada por medio del instrumento, luego se elaboró el análisis descriptivo que consistió en el ordenamiento de datos y elaboración de tablas y gráficos, y el análisis inferencial por medio del Rho de Spearman para determinar el nivel de relación de las variables, datos que sirvieron para la elaboración de conclusiones y recomendaciones. Para Borrego (2008), el análisis descriptivo no es más que el ordenamiento y selección de la información para su posterior procesamiento en tablas y gráficos que faciliten su interpretación, que ayuda al análisis inferencial a profundizar y realizar estimaciones que permitan obtener conclusiones.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación se sustentó sobre los siguientes aspectos éticos a) Consentimiento de participación, debido que los colaboradores que participaron en la investigación fueron debidamente notificados con la finalidad que decidieran libremente su participación y brinden una opinión objetiva; b) Confidencialidad, porque se mantuvo en reserva la identidad de los colaboradores encuestados a fin de no entorpecer la relación trabajador-empleador por alguna opinión vertida por los participantes; c) Presentación de documentos, debido que el contenido de la investigación estuvo reconocido mediante una Declaración de Autoría, así como por el uso de los datos y nombre de la empresa con Carta de Autorización; d) Así mismo, la investigación fue evaluada mediante el Programa Turnitin a fin de demostrar que no se ha incurrido en plagio y que toda la información está debidamente referenciada y que además, cuenta una resolución emitida por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

## IV. RESULTADOS

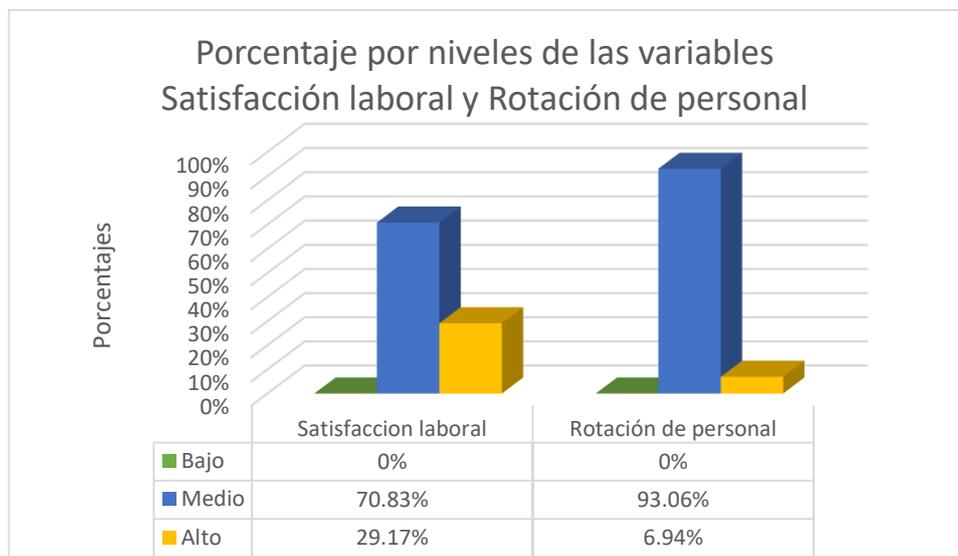
### 4.1. Resultados del análisis descriptivo

Tabla 4

*Distribución de frecuencias y porcentajes por niveles de las variables Satisfacción laboral y Rotación de personal*

Niveles	Variables			
	Satisfacción laboral		Rotación de personal	
	Nº de encuestados	%	Nº de encuestados	%
Bajo	0	0,0	0	0
Medio	51	70,8	67	93,1
Alto	21	29,2	5	6,9
Total	72	100,0	72	100,0

*Fuente: Resultados de SPSS*



*Figura 1. Porcentajes por niveles de las variables Satisfacción laboral y Rotación de personal*

En la figura 1, se observa los niveles que obtuvieron las variables en estudio, donde Satisfacción laboral obtuvo el 70,83% de nivel medio y 29,17% de nivel alto. En cuanto a Rotación de personal, el porcentaje encontrado fue de 93,06% de nivel medio y 6,94% nivel alto.

Tabla 5

*Distribución de frecuencias y porcentajes por niveles de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral*

Niveles	Dimensiones							
	Reconocimiento laboral		Independencia laboral		Condiciones físicas de trabajo		Relaciones interpersonales	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	0	0,0	0	0,0	1	1,4	0	0,0
Medio	32	44,4	7	9,7	62	86,1	66	91,7
Alto	40	55,6	65	90,3	9	12,5	6	8,3
Total	72	100,0	72	100,0	72	100,0	72	100,0

Fuente: Resultados de SPSS

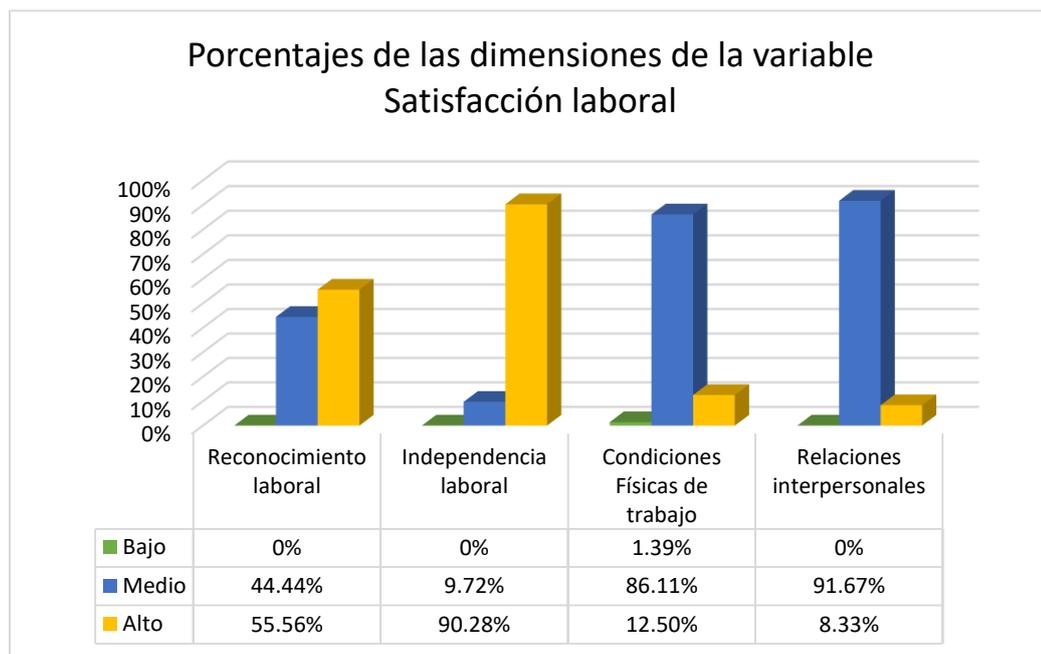


Figura 2. Porcentajes por niveles de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral

En la figura 2, se puede observar que las dimensiones reconocimiento e independencia laboral obtuvieron una calificación de nivel alto, por parte de los encuestados, de 55.56% y 90.28% respectivamente; mientras que las condiciones laborales y relaciones interpersonales obtuvieron un nivel medio de 86.11 y 91.67% respectivamente.

## 4.2. Resultado del análisis inferencial

### Hipótesis general

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la satisfacción laboral y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la satisfacción laboral y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020

Tabla 6:

*Correlación de las variables Satisfacción laboral y Rotación de personal*

		Satisfacción laboral (Agrupada)	Rotación de personal (Agrupada)
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 72
	Rotación de personal (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,269* ,022 72
			,269* ,022 72
			1,000 . 72

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

El resultado de la tabla 6 muestra la existencia de una correlación de 0,269 y Sig. de 0,022, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 1

H<sub>a</sub>: Existe relación entre el reconocimiento laboral y rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el reconocimiento laboral y rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020

Tabla 7

*Correlación entre el Reconocimiento laboral y Rotación de personal*

			Reconocimiento laboral (Agrupada)	Rotación de personal (Agrupada)
Rho de Spearman	Reconocimiento laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,073
		Sig. (bilateral)	.	,543
		N	72	72
	Rotación de personal (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,073	1,000
		Sig. (bilateral)	,543	.
		N	72	72

El resultado de la tabla 7 muestra la existencia de una correlación de 0,073 y Sig. de 0,543, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alterna.

**Hipótesis específica 2**

Ha: Existe relación entre la independencia laboral y rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la independencia laboral y rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020

Tabla 8

*Correlación entre la Independencia laboral y Rotación de personal*

			Independencia laboral (Agrupada)	Rotación de personal (Agrupada)
Rho de Spearman	Independencia laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,148
		Sig. (bilateral)	.	,215
		N	72	72
	Rotación de personal (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,148	1,000
		Sig. (bilateral)	,215	.
		N	72	72

El resultado de la tabla 8 muestra la existencia de una correlación de 0,148 y Sig. de 0,215, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alterna.

### Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación entre las condiciones físicas de trabajo y rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020

H<sub>0</sub>: No existe relación entre las condiciones físicas de trabajo y rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020

Tabla 9

*Correlación entre las Condiciones físicas de trabajo y la Rotación de personal*

			Condiciones físicas de trabajo (Agrupada)	Rotación de personal (Agrupada)
Rho de Spearman	Condiciones físicas de trabajo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,221
		Sig. (bilateral)	.	,062
		N	72	72
	Rotación de personal (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,221	1,000
		Sig. (bilateral)	,062	.
		N	72	72

El resultado de la tabla 9 muestra la existencia de una correlación de 0,221 y Sig de 0,062, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alterna.

### Hipótesis específica 4

Ha: Existe relación entre las relaciones interpersonales y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020

H<sub>0</sub>: No existe relación entre las relaciones interpersonales y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020

Tabla 10

*Correlación entre las Relaciones interpersonales y la Rotación de personal*

			Relaciones interpersonales (Agrupada)	Rotación de personal (Agrupada)
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,237*
		Sig. (bilateral)	.	,045
		N	72	72
	Rotación de personal (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,237*	1,000
		Sig. (bilateral)	,045	.
		N	72	72

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

El resultado de la tabla 10 muestra la existencia de una correlación de 0,273 y Sig. de 0,045, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos respecto a las variables satisfacción laboral y rotación de personal del área de caja en la tienda Tottus ubicada en Los Olivos, se precisa lo siguiente:

En cuanto a la hipótesis general, la tabla nº 6 muestra el valor de correlación de Spearman 0,269 y significancia de 0,022; de modo que se aceptó la hipótesis alterna pues se encontró que la satisfacción laboral tenía una relación baja con la rotación del personal. Al respecto, Chávez (2019) en su investigación obtuvo un Rho con valor de -0,759 y Sig. de 0,00; determinando la existencia de una relación inversa significativa entre la satisfacción laboral y rotación de personal. De igual forma Lee et al. (2017), en cuyo estudio obtuvieron una correlación de 0,850 y sig. de -0,614, determinaron que la satisfacción del colaborador y la intención de rotación tenían una relación negativa. Los hallazgos antes mencionados se relacionan con lo mencionado por Tamayo et al. (2015) para quienes, mientras mejor se trabaje en la satisfacción del personal, menor será la rotación laboral. Ante ello, Basol (2016) agregó que la satisfacción del personal está condicionada por factores diversos que originan un sentimiento positivo o negativo en los colaboradores, hecho que los lleva a evaluar su continuidad y que definitivamente, afecta su desempeño.

En cuanto a la hipótesis específica 1, la tabla nº 7 muestra un Rho de 0,073 y valor de Sig. de 0,543; de modo que se aceptó la hipótesis nula debido que el reconocimiento laboral no se relaciona con la rotación del personal en el área de caja en la tienda Tottus de Los Olivos. Al respecto, Sánchez (2016), en su investigación obtuvo un Rho -0,273 y Sig. 0,067 determinando la existencia de una relación inversa entre el salario y la rotación laboral. De igual forma, Pedraza (2020), quien obtuvo un test KMO de 0,83 con Sig. 0,00 y determinó la existencia de una relación entre el clima laboral y la satisfacción, hecho que sí afectaba inversamente la rotación del personal. Estos resultados se relacionan con lo mencionado por Vargas y Flores (2020), para quienes la satisfacción del colaborador se relaciona con la motivación que siente; en ese sentido, el

reconocimiento laboral es un factor importante pues además de ser un halago que puede o no estar acompañado de la entrega de un bien tangible o intangible (bonos, premios, etc.), ocasiona un sentido de importancia en el trabajador.

A lo antes mencionado, Babic et al. (2020), agregaron que cuanto más reconocido y valorado se sienta un trabajador mejor gestionará su vida laboral y familiar, ello conllevará a una actitud positiva y un notorio desempeño laboral. Es así que, para Manjarrez et al. (2020), la empresa debe contar con un plan de incentivos para el personal, hecho que ayudaría a tenerlo motivado y reducir sus probabilidades de fuga de talentos.

En cuanto a la hipótesis específica 2, la tabla nº 8 muestra un Rho de 0,148 y un valor de Sig. de 0,215, de modo que se aceptó la hipótesis nula, debido a que la independencia laboral no se relaciona con la rotación del personal del área de caja de la tienda Tottus Los Olivos. Resultado similar al de Castillo (2017), quien en su investigación obtuvo un Rho de 0,121 y Sig. de 0,183 determinando que la responsabilidad que el trabajador demostraba en su labor no se relacionaba con la rotación laboral. De igual forma, Díaz y Sánchez (2017), quien obtuvo una correlación de Pearson de 0,43 con Sig. de 0.00; con la cual determinó que la resiliencia tenía una relación positiva con la satisfacción laboral; en ese sentido contar o no con independencia o autonomía laboral no impactaba de manera inversa con la permanencia del personal.

Los hallazgos antes detallados coinciden con lo afirmado por Jain y Jain, (2017), quienes sostuvieron que son diversos los factores que pueden afectar la continuidad de un colaborador, como, la realización personal, autonomía, relaciones sociales, entre otros. En ese sentido, Faya et al. (2018), afirmaron que la independencia o autonomía que el colaborador tenga al momento de realizar sus labores genera en él un sentimiento de importancia y confianza en sus capacidades de allí que repercute en su desempeño.

En cuanto a la hipótesis específica 3, la tabla nº 9 muestra un  $\rho$  de 0,221 y un valor de Sig. de 0,062; de modo que se aceptó la hipótesis nula encontrándose que las condiciones físicas de trabajo no se relacionan con la rotación del personal del área de caja de la tienda Tottus Los Olivos. Al respecto, Chirinos (2017), en su investigación halló un  $\rho$  de 0,509 con Sig. 0.00, encontrando que las condiciones físicas del centro de labores afectaban la satisfacción y motivación del personal, hecho que en algunos casos impactaba negativamente en su permanencia. Por el contrario, Priya (2019), en su estudio obtuvo una correlación de Pearson de -0,363 con Sig. 0,021 encontrando que los trabajadores estaban satisfechos con las condiciones materiales del lugar de trabajo, lo que, si bien impactaba en la satisfacción, más no afectaba directamente la continuidad del colaborador.

Los hallazgos antes mencionados, se relacionan con lo manifestado por Domínguez (2020), quien sostuvo que las condiciones físicas de trabajo que se brindan al colaborador son importantes, teniendo en cuenta que pasa gran parte de su tiempo en la empresa, en ese sentido, un espacio de trabajo con las condiciones adecuadas (con comodidad, seguridad, etc.) podría motivarlo e incluso, ayudarlo parcialmente en el desarrollo de sus labores; en ese sentido, según Rodríguez-Sánchez (2020), si bien no afecta en gran medida la decisión de continuidad del colaborador, pero sí contribuye en su satisfacción.

En cuanto a la hipótesis específica 4, según la tabla nº 10 muestra un  $\rho$  0,237 y un valor de Sig. de 0,045; de modo que se aceptó la hipótesis alterna debido a que las relaciones interpersonales se relacionaban con la rotación del personal del área de caja de la tienda Tottus Los Olivos. En relación a ello, Sánchez (2019), en su investigación obtuvo un  $\rho$  de 0.437 con Sig. 0.00 encontrando que la satisfacción de los colaboradores se ve influenciada por interacción con las personas de su entorno de trabajo (compañeros y jefes), hecho que puede afectar la permanencia del colaborador. Igual forma, Mitonga-Monga et al. (2018), obtuvieron un  $R^2$  de 0,49 y un modelo de regresión significativo  $F = 159,49$ ; llegando a la conclusión que las oportunidades de desarrollo, escala de pagos y relaciones interpersonales influyen en la permanencia del colaborador. Respecto a este hallazgo, Ekanjio (2019), señaló la importancia que tiene para el colaborador la

vinculación con las personas de su trabajo, ya que cuando la relación es positiva genera en él sentimientos de armonía, confianza y seguridad, hecho que se ve reflejado en su compromiso.

A lo anteriormente expuesto, Manjarrez et al. (2020), sostuvieron que debían plantearse acciones destinadas a mejorar la relación entre colegas y supervisores dentro del ambiente de trabajo, pues según Martínez y Cifre (2016) la calidad del tiempo que el colaborador pase con el equipo de trabajo impacta en el nivel de integración que demuestre con cada uno de sus miembros y ello se verá reflejado en la realización de las tareas que le sean asignadas.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluyó que existe relación entre la satisfacción laboral y rotación de personal, evidenciados en los valores obtenidos de Rho: 0,269 y Sig. de 0,022. Es decir, el personal que se siente satisfecho con su trabajo no deja la empresa y de existir una rotación podría deberse a factores externos de fuerza mayor (familia, estudios, salud) o por el deseo de postular a otro puesto vacante dentro de la misma compañía.

Segunda: Se concluyó que no existe relación entre el reconocimiento laboral y la rotación de personal, evidenciados en los valores de Rho: 0,073 y Sig. de 0,543. Ello significa que el trabajador que se siente reconocido por la empresa no abandonará su puesto de trabajo, salvo asuntos de fuerza mayor.

Tercera: Se concluyó que no existe relación entre la independencia laboral y rotación de personal, evidenciados en los valores de Rho: 0,148 y Sig. de 0,215. Es decir que la autonomía que los colaboradores puedan tener al momento de realizar sus funciones no será un factor que afecte la rotación del personal.

Cuarta: Se concluyó que las condiciones físicas de trabajo no se relacionan con la rotación del personal, evidenciados en los valores de Rho 0,221 y Sig. de 0,062. En ese sentido, si las condiciones laborales de riesgo son mínimas o no existen, no afectarán la rotación de personal.

Quinta: Se concluyó que las relaciones interpersonales y rotación del personal se relacionan, evidenciados en los valores de Rho 0,237 y Sig. de 0,045. Es decir, ante alguna alternativa de migrar hacia otro puesto dentro de la empresa, el colaborador debe contar con la autorización y referencias de su jefe; es allí donde las buenas relaciones interpersonales con todo el entorno laboral (jefe, compañeros y clientes) influye para que se proceda con la rotación.

## VII. RECOMENDACIONES

Primera: La gerencia de la tienda debe considerar la realización de encuestas focalizadas en el área de caja, de modo que se pueda conocer con exactitud la expectativa del colaborador que ingresa y la percepción de aquellos que ya laboran; a fin de elaborar planes más precisos para mejorar el nivel de satisfacción del personal y bajar los índices actuales de rotación.

Segunda: La gerencia debe continuar con los incentivos al personal, en ese sentido, debe evaluar el incremento del tiempo máximo de atención al cliente, al menos en casos especiales, debido a los protocolos que las cajeras están obligadas a cumplir para evitar el contagio por la Covid-19.

Tercera: La gerencia de la tienda debe incluir capacitaciones respecto al desarrollo de habilidades blandas a fin que los colaboradores no solo estén capacitados para cobrar, sino también interactuar asertivamente con los clientes.

Cuarta: La gerencia de la tienda debe prestar atención a la actual distribución de las cajas en la tienda; ello debido a que existen algunas que se encuentran muy pegadas entre sí, a tal punto que la persona que está cobrando, en ocasiones termina rozando con el cliente de la caja que le antecede. Además, de acondicionar un espacio apropiado para colocar los comprobantes de los pagos efectuados con tarjeta.

Quinta: La gerencia de la tienda debe programar espacios para la interacción Jefe – colaborador, donde el personal pueda manifestar cómo se siente en el área, y que, al mismo tiempo ese espacio sirva para la retroalimentación del colaborador.

## REFERENCIAS

- Abreu, E., Aguiar, M. y Oliveira, L. (julio, 2018). A influência da anomia e do comprometimento organizacional sobre a intenção de rotatividade em organizações. *Scielo*. <https://bit.ly/35vzY02>
- Agüero, J. (enero, 2007). Teoría de la Administración. *Redalyc*. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935466001.pdf>
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. (Tesis de maestría). <https://bit.ly/2LB0Kxd>
- Armas, Y., Llanos, M. y Traverso P. (2017). *Gestión del Talento Humano*. <https://bit.ly/3nxRnLG>
- Babic, A., Gillis, N. y Hansez, I. (marzo, 2020). Work-to-family interface and well-being: The role of workload, emotional load, support and recognition from supervisors. *Scielo*. <https://bit.ly/3oK2zpW>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. Serie integral para competencias. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Basol, O. (2016). Classic or Modern? Enhancement of job satisfaction scale for green job workers. En O. Basol. Autor. <https://bit.ly/35suldz>
- Booz, M. (2018). These 3 Industries have the Highest Talent Turnover Rates. <https://bit.ly/35q6YHi>
- Borralha, S., Neves, S., Pinto, P. y Viseu, J. (enero, 2016). Hotel employees: A systematic literature review. *Scielo*. <https://bit.ly/3nsLRtP>
- Borrego, S. (2008). Estadística descriptiva e inferencial. [https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/numero\\_13/silvia\\_borrego\\_2.pdf](https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/numero_13/silvia_borrego_2.pdf)
- Castillo, B. (2017) Ambiente laboral y rotación de los colaboradores en la empresa Nexos S.A.C. (Tesis de maestría). <https://bit.ly/3nzoejr>
- Chávez, S. (2019). Rotación y productividad del personal de la Gerencia de desarrollo social y humano. Municipalidad Provincial del Santa – 2019. (Tesis de maestría). <https://bit.ly/39eqYO4>

- Chiang, M., Riquelme, G. & Rivas P. (diciembre, 2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Scielo*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. <https://bit.ly/39l4pHn>
- Chirinos, C. (2019). Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del régimen cas de la sede principal de la Corte Superior de Justicia de Huaura, 2019. (Tesis de maestría). <https://bit.ly/3brXv5Z>
- Clemons, J., Gilkison, A., Mharapara, T., Dixon, L. y McAra-Couper, J. (septiembre, 2020). Midwifery Job Autonomy in New Zealand: I do it all the time. *Scielo*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1871519220303218>
- Coelho, E. y Bartolomeu, T. (Agosto, 2019). Determinants of satisfaction and turnover of staff in hotel enterprises. *Scielo*. <https://bit.ly/3oBvsVA>
- Díaz, C. y Sánchez, E. (2017). Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí. *Redalyc*. <https://www.redalyc.org/pdf/1735/173553246005.pdf>
- Dominguez, L. (agosto, 2020). The mediating effects of external factor son intention to leave and organizational factors of hotel industry. *Scielo*. <https://bit.ly/3icwyVr>
- Esteban, N. (2017). Tipos de investigación. <http://biblioteca.usdq.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Estrada, F. (junio, 2007). Hebert A. Simon y la Economía Organizacional. *Redalyc*. <https://www.redalyc.org/pdf/2821/282121961007.pdf>
- Ekanjio, D. (2018). Employee satisfaction and performance: a case study of Woermann Brock Supermarkets, Windhoek, Namibia. (Tesis de maestría). <https://bit.ly/3q6P6ZJ>
- Faya, A., Venturo, C., Herrera, M. y Hernández, R. (julio, 2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Redalyc*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467657107003>
- Flores, R. (2014). *Satisfacción laboral*. [https://kupdf.net/download/libro-de-satisfaccion-laboral-flores-garcia-rada\\_59892180dc0d602668300d21\\_pdf](https://kupdf.net/download/libro-de-satisfaccion-laboral-flores-garcia-rada_59892180dc0d602668300d21_pdf)
- García, K. (2016). Cauda internas y externas que influyen en la rotación de personal. (Tesis de maestría). <https://bit.ly/3scMPhy>

- INEI: Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana. (diciembre, 2020). <https://bit.ly/38x8oli>
- Jain, K. y Jain, A. (2017). *Principles of management*. <https://bit.ly/2K2x0bX>
- Jiménez-Figueroa, A., León-González, B. y Poblete-Gajardo, M. (junio, 2019). Cultura trabajo-familia, equilibrio trabajo-familia y desempeño percibido. *Scielo*. <https://bit.ly/2Ljoshy>
- Kumar, R. (2011). *Research Metology – a step-by-step guide for beginners*. <https://bit.ly/3bqg9Lu>
- Lee, X., Yang, B. y Li W. (octubre, 2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: taking early-career employees as an example. *Scielo*. [http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v33n3/psicologia\\_social1.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v33n3/psicologia_social1.pdf)
- Manjarrez, N., Boza, J. y Mendoza, E. (febrero, 2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Scielo*. <https://bit.ly/3nrGLhy>
- Martínez, I. y Cifre, E. (mayo, 2016). Individual and group antecedents of job satisfaction: a one-lab multilevel study. *Redalyc*. <https://bit.ly/3i40Qto>
- Mercer: Workforce turnover around the world. (mayo, 2019). <https://bit.ly/2XrFGMj>
- Mitonga-Monga, J., Flotman, A. y Cilliers, F. (junio, 2018). Job satisfaction and its relationship with organizational commitment: A Democratic Republic of Congo organizational perspective. *Scielo*. <https://bit.ly/3i0F8Gp>
- Organización Internacional del trabajo (septiembre, 2020). Observatorio de la OIT: La COVID-19 y el mundo del trabajo. Sexta edición. Estimaciones actualizadas y análisis. <https://bit.ly/3ow6Mxu>
- Olubiyi, O., Garret, S. Luckel, H. y Mealaragno, R. (junio, 2019). A qualitative case study of employee turnover in retail business. *Scopus*. <https://bit.ly/35sWDdq>
- Parra, C. y Salgado, M. (2016). Factores que afectan la rotación del personal administrativo en Alquiler Construcciones S.A. en la ciudad de Santiago de Cali. (Tesis de especialización). <https://bit.ly/2K6rkxM>
- Pedraza, N. (mayo, 2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Scielo*. <https://bit.ly/2LdzsNA>
- PerúRetail (2020). Los retailers y el recorte de trabajadores en el último año. <https://bit.ly/3bspgeW>

- Priya, S. (2019). A study on employee job satisfaction at metro cash and carry. (Tesis de maestría). <https://bit.ly/3blTbVU>
- Quintanilla, L., F. (2018). *Relaciones laborales y productividad: En las relaciones humanas 2+2 también son 4, pero no sabes cuándo*. <https://bit.ly/2LkxVoP>
- Rahman, A. (abril, 2018). The relationship between internal marketing and employee job satisfaction. A study from retail shops in Bangladesh. *Journal of business and retail management research*. <https://bit.ly/2LxUu9j>
- Rodríguez-Sánchez, J. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la intervención en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Scielo*. <https://bit.ly/35uT46J>
- Sánchez, F. (2016). Remuneración económica y rotación de personal en Scotiabank, sucursal Huaraz, 2014. (Tesis de maestría). <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2055>
- Sánchez, J. (2019). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial. (Tesis de maestría). <https://bit.ly/2LaJVcB>
- Sánchez, M. y García, M. (junio, 2017). Teoría de la Administración. *Redalyc*. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Salessi, A. y Omar, A. (diciembre, 2017). Satisfacción laboral: un modelo explicativo basado en variables disposicionales. *Scielo*. <https://bit.ly/2LAXqCf>
- Sepúlveda, L. y Valdebenito, I. (2014). ¿Las cosas claras? Aspiraciones de futuro y proyecto educativo laboral de jóvenes estudiantes secundarios *Scielo*. <https://www.redalyc.org/pdf/1735/173531772015.pdf>
- Skelton, A., Nattress, D. y Dwyer, R. (noviembre, 2018). Predicting manufacturing employee turnover intentions. *Scielo*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/jefas/v25n49/2218-0648-jefas-25-49-00101.pdf>
- Schlechter, A., Syce, C. y Bussin M. (marzo, 2016). Predicting voluntary turnover in employees using demographic characteristics: A South African case study. *Scielo*. <https://bit.ly/3q6Oqfx>
- Tamayo, P., Guevara, M. y Sánchez, E. (octubre, 2015). Diseño y prueba de un cuestionario sobre la importancia percibida de las condiciones de trabajo en México. *Redalyc*. <https://bit.ly/3sf7NMy>

- Turkoglu, N. y Dalgic, A. (setiembre, 2019). The effect of ruminative thought style and workplace ostracism on turnover intention of organizational identification. *Scielo*. <https://bit.ly/3q8Cv8A>
- Vallejo, O. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad*. Recuperado de <https://bit.ly/2LB1t1e>
- Vargas, S. y Flores, M. (enero, 2020). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Scielo*. <https://bit.ly/3q7YE6R>
- Vui-Yee, K. y Yen-Hwa, T. (septiembre, 2020). When does ostracism lead to turnover intention? The moderated mediation model of job stress and job autonomy. *ScienceDirect*. <https://bit.ly/2XsSUly>
- Zambrano, J., Ramón, M. y Espinoza-Freire, E. (junio, 2017). *Estudio sobre el clima organizacional en docentes de la Universidad Técnica de Machala*. *Scielo*. <https://bit.ly/3nuN1oD>
- Ziebel, M., Machado, F. y Barboza, W. (diciembre, 2016). Validity Evidence for the turnover and Attachment Motives Survey (TAMS) in a Brazilian Sample. *Redalyc*. <https://www.redalyc.org/pdf/3054/305447005008.pdf>



¿Cuál es la relación de las condiciones físicas del trabajo y la rotación del personal en el área de caja en la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020?	Describir la relación entre las condiciones físicas del trabajo y la rotación del personal en el área de caja en la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020	Existe relación entre las condiciones físicas del trabajo y la rotación del personal en el área de caja en la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020	la empresa (Zambrano, Ramón y Espinoza-Freire, 2017)	<b>Relaciones interpersonales</b>	Es la manera como una o más personas sociabilizan dentro de la organización, utilizando normas, principios y conductas a fin de tener un trato de la manera más efectiva posible. (Sánchez y García, 2017).	Comunicación con su jefe. Relación con sus compañeros Trato hacia los clientes	Del 14 al 19
¿Cuál es la relación de las relaciones interpersonales y la rotación del personal en el área de caja en la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020?	Describir la relación entre las relaciones interpersonales y la rotación del personal en el área de caja en la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020	Existe relación entre las relaciones interpersonales y la rotación del personal en el área de caja en la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020	<p>Variable 2: Rotación de personal</p> <p>Chiavenato (2009) “La rotación de personal es el resultado de salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo. (...) La separación se presenta cuando la persona deja pertenecer a la organización y existen 2 tipos: separación por iniciativa del empleado y la separación por iniciativa de la organización” (p. 91).</p>				
Dimensiones			Indicadores	Ítems	Escala de Niveles medición y rangos		
<b>Rotación interna</b>			Referida a la migración del colaborador hacia otra área dentro de la empresa, cambio que puede tener motivos diversos como rendimiento del trabajador, riesgo laboral, entre otros (Robbins, citado por García, 2016),	Oferta laboral Desarrollo profesional Rendimiento laboral Actitud del trabajador	Del 20 al 25	Escala de Likert	Alto (59-80)  Medio (38-58)
<b>Rotación externa</b>			Es el flujo de personas que ingresan y salen de la compañía, es decir aquellas que son incorporadas a la empresa en calidad de colaboradores y luego salen por razones diversas (Chiavenato, 2009), las causas pueden estar únicamente vinculadas al trabajador, tales como:	Demanda de personal Desempeño laboral Riesgo laboral Habilidad del trabajador	Del 26 al 29		Bajo (16-37)

renuncia, jubilación, enfermedad o muerte, pero también puede deberse a solicitud del empleador: despido. (Parra y Salgado, 2016).

**Aspiración personal**

Es todo aquello que una persona anhela conseguir a lo largo de su vida y para ello fija metas, de igual forma determina los recursos que necesita y establece plazos de realización (Sepúlveda y Valdebenito, 2014)

Metas personales  
Necesidades  
Expectativas  
Percepciones

Del 30  
al 35

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Descriptivo correlacional Diseño: no experimental – transversal Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica.</p>	<p>Población: 72 colaboradores del área de Caja de la tienda Tottus de Los Olivos</p> <p>Tipo de muestreo: No aplica</p> <p>Tamaño de muestra: 72 colaboradores del área de Caja de la tienda Tottus de Los Olivos</p>	<p>Variable 1: Satisfacción laboral</p> <p>Técnicas: encuesta Instrumentos: cuestionario Autor: Patty J. Flores Huamán Año: 2020 Monitoreo: Única vez. Ámbito de Aplicación: área de caja – Tienda Tottus de Los Olivos Forma de Administración: digital</p> <p>Variable 2: Rotación de personal</p> <p>Técnicas: encuesta Instrumentos: cuestionario Autor: Patty J. Flores Huamán Año: 2020 Monitoreo: Única vez. Ámbito de Aplicación: área de caja – Tienda Tottus de Los Olivos Forma de Administración: digital</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se utilizó el SPSS. INFERENCIAL: Se utilizó el Rho de Spearman</p>

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<b>Satisfacción laboral</b>	Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, (2012), la satisfacción laboral es la suma de “factores intrínsecos, relacionados con la labor a desempeñar que involucran sentimientos respecto al desarrollo personal y necesidades de autorrealización [...] y factores extrínsecos, que no provocan satisfacción, pero sí evitan la insatisfacción laboral, como: remuneración, relaciones interpersonales, entre otros”. (p 23).	Reconocimiento laboral	Valoración del trabajo	1	Totalmente de acuerdo	Alto (70 -95)
		Es el valor que la empresa le asigna al trabajo realizado por un colaborador debido a los resultados positivos obtenidos. (Vargas y Flores, 2020).	Sueldo	2,3		
		Independencia laboral	Motivación	6,7	De acuerdo	Medio (45-69)
		Es el nivel de autonomía que tiene un trabajador en la empresa, a fin de tomar libremente decisiones de índole laboral, así como programar sus tareas y la realización de las mismas (Clemons, Gilkison, Mharapara, Dixon y McAra-Couper, 2020).	Beneficios laborales	4,5		
		Compromiso	8	Indeciso	Bajo (19– 44)	
		Responsabilidad	9			
		Equipamiento	10	En desacuerdo	1	
		Comodidad	11			
		Seguridad	12,13	Totalmente en desacuerdo	1	
		Comunicación con sus jefes	14,15			
Relaciones interpersonales	16,17	Totalmente en desacuerdo	1			
Es la manera como una o más personas sociabilizan dentro de la organización, utilizando normas, principios y conductas a fin de tener un trato de la manera más efectiva posible. (Sánchez y García, 2017).	Relación con sus compañeros			16,17		
Trato hacia los clientes	18,19					

<b>Rotación de personal</b>	Chiavenato (2009) define la rotación de personal como: “resultado de salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo. (...) La separación se presenta cuando la persona deja pertenecer a la organización y existen 2 tipos: separación por iniciativa del empleado y la separación por iniciativa de la organización” (p. 91).	<b>Rotación interna</b>	Oferta laboral	20,21	Totalmente de acuerdo 5	Alto
		Referida a la migración del colaborador hacia otra área dentro de la empresa, cambio que puede tener motivos diversos como rendimiento del trabajador, riesgo laboral, entre otros (Robbins, citado por García, 2016).	Desarrollo profesional	22	De acuerdo 4	(59-80)
			Rendimiento laboral	23,24	Indeciso 3	Medio
			Actitud del trabajador	25	En desacuerdo 2	(38-58)
			<b>Rotación externa</b>	Demanda de personal	26	Totalmente en desacuerdo 1
		Es el flujo de personas que ingresan y salen de la compañía, es decir aquellas que son incorporadas a la empresa en calidad de colaboradores y luego salen por razones diversas (Chiavenato, 2009), las causas pueden estar únicamente vinculadas al trabajador, tales como: renuncia, jubilación, enfermedad o muerte, pero también puede deberse a solicitud del empleador: despido. (Parra y Salgado, 2016).	Desempeño laboral	27	(16 – 37)	
			Riesgo laboral	28		
			Habilidad del trabajador	29		
			<b>Aspiración personal</b>	Metas personales	30,31	
		Es todo aquello que una persona anhela conseguir a lo largo de su vida y para ello fija metas, de igual forma determina los recursos que necesita y establece plazos de realización (Sepúlveda y Valdebenito, 2014)	Necesidades	32		
Expectativas	33,34					
Percepción	35					

## Anexo 3: Fiabilidad

### *Análisis de fiabilidad general*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de preguntas
,708	,729	35

*Fuente: Resultados de SPSS*

### *Análisis de fiabilidad de la variable Satisfacción laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de preguntas
,565	,612	19

*Fuente: Resultados de SPSS*

### *Análisis de fiabilidad de la variable Rotación de personal*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de preguntas
,658	,660	16

*Fuente: Resultados de SPSS*

## Anexo 4: Encuesta aplicada a los colaboradores de Tottus

Estimado participante, la presente encuesta tiene por objetivo conocer algunos aspectos referentes a la satisfacción de los trabajadores y la rotación del personal en el área de Caja de la tienda Tottus de Los Olivos, ello como parte de una investigación para obtener el grado de maestro en Administración de Negocios. Este instrumento es totalmente confidencial, siendo únicamente necesario que responda con honestidad a las preguntas planteadas

Agradecemos su participación.

Sexo	Edad	Estado Civil	Tiempo en la empresa	Tiempo en el cargo actual	Modalidad de trabajo	Grado de Instrucción
(1) Femenino	(1) De 18 a 25 años	(1) Soltero	(1) Menos 1 año	(1) Menos 1 año	(1) Part time	(1) Secundaria
(2) Masculino	(2) De 26 a 30 años	(2) Casado	(2) De 1 a 2 años	(2) De 1 a 2 años	(2) Full time	(2) Superior Técnico
	(3) De 31 a 35 años	(3) Viudo	(3) De 2 a 3 años	(3) De 2 a 3 años		(3) Superior Universitario
	(4) De 36 a 40 años	(4) Divorciado	(4) Más de 3 años	(4) Más de 3 años	(4) Posgrado	
	(5) Más de 40 años	(5) Conviviente				

Marque la alternativa según el grado de concordancia con la expresión

Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Indeciso(3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
---------------------------	----------------	-------------	-------------------	------------------------------

Link de acceso a la encuesta: <https://forms.gle/hWoDohZFhQwwz3Fp7>

## Cuestionario sobre la variable Satisfacción Laboral

N°	Ítems	TA	DA	I	ED	TD
<b>Dimensión: Reconocimiento laboral</b>		5	4	3	2	1
1	¿Considera usted que el colaborador está más propenso a dejar la empresa cuando siente que no se valora su desempeño laboral?					
2	Para usted, ¿el sueldo influye en la permanencia del personal en la empresa?					
3	¿Considera que el sueldo otorgado por la empresa satisface al colaborador?					
4	¿Un colaborador que no está conforme con beneficios laborales que recibe, es más propenso a irse de la empresa?					
5	¿Considera usted que los beneficios laborales que otorga la empresa satisfacen al colaborador?					
<b>Dimensión: Independencia laboral</b>						
6	¿La falta de motivación en los colaboradores ocasiona un mayor número de renunciadas o despidos en la empresa?					
7	¿Considera usted que la motivación del colaborador es producto de la satisfacción laboral?					
8	¿El compromiso que demuestra el colaborador condiciona su permanencia en la empresa?					
9	¿La responsabilidad que demuestra el colaborador en la empresa afecta su continuidad en el trabajo?					
<b>Dimensión: Condiciones físicas de trabajo</b>						
10	¿El inapropiado equipamiento del espacio de trabajo afecta la permanencia del colaborador en la empresa?					
11	¿La falta de comodidad en el espacio de trabajo influye en la rotación del personal?					
12	¿La seguridad en el espacio de trabajo influye en la continuidad del colaborador?					
13	¿Siente usted que el colaborador del área está satisfecho con la seguridad que existe en su espacio de trabajo?					
<b>Dimensión: Relaciones interpersonales</b>						
14	¿La comunicación que existe entre el colaborador y su jefe inmediato, dentro de la empresa, influye en la permanencia del personal?					
15	¿La comunicación que existe entre el colaborador y el jefe inmediato, dentro del área de trabajo, satisface al personal?					
16	¿La mala relación con los compañeros de trabajo contribuye a la rotación de personal?					
17	¿Considera usted que existe una relación cordial entre compañeros que satisface a los colaboradores?					
18	¿Considera usted que el buen trato que un colaborador da a los clientes se relaciona con la satisfacción que siente en el trabajo?					
19	¿El trato que el colaborador otorga a los clientes afecta su permanencia en la empresa?					

## Cuestionario sobre la variable Rotación de Personal

N°	Ítems	TA	DA	I	ED	TD
<b>Dimensión: Rotación interna</b>		5	4	3	2	1
1	¿Siente Ud. que la actual oferta laboral de la empresa satisface a los colaboradores?					
2	¿El colaborador que busca su desarrollo profesional dejará la empresa si no se siente satisfecho en su trabajo?					
3	¿La oferta laboral de la empresa permite el desarrollo profesional y satisface a los colaboradores?					
4	¿Cree usted que la rotación de personal se debe al bajo rendimiento de los colaboradores?					
5	¿Un colaborador que no está satisfecho en su trabajo tendrá bajo rendimiento?					
6	¿Considera usted que la mala actitud de un colaborador se debe a que no está satisfecho en su trabajo?					
<b>Dimensión: Rotación externa</b>						
7	¿Ante la demanda de personal, siente que la empresa ofrece oportunidades de desarrollo profesional que satisfacen a los colaboradores?					
8	¿El desempeño que los colaboradores demuestran en la empresa, es producto de su satisfacción laboral?					
9	¿Cree usted que el riesgo laboral afecta la satisfacción del colaborador?					
10	¿Considera usted que la habilidad demostrada por el colaborador afecta su satisfacción en el trabajo?					
<b>Dimensión: Aspiración de personal</b>						
11	¿La satisfacción laboral está influenciada por las metas personales del colaborador?					
12	¿Los beneficios que ofrece la empresa permite a los colaboradores cumplir sus metas personales?					
13	¿Cree usted que la satisfacción laboral se ve influenciada por las necesidades del colaborador?					
14	¿La satisfacción del colaborador se ve afectada por sus expectativas respecto al trabajo?					
15	¿Considera que la empresa cumple con las expectativas de los colaboradores?					
16	¿Cree usted que la percepción del trabajador respecto a la empresa, afecta su satisfacción en el trabajo?					

Anexo 5: Base de datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ
	Variable: Satisfacción laboral															Variable: Rotación de personal																				
	Reconocimiento laboral					Independencia laboral				Condiciones físicas de trabajo				Relaciones interpersonales						Rotación interna					Rotación externa				Aspiración personal							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	
1	5	4	2	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	5	2	4	4	4	4	2	4	3	2	4	2	4	4	2	4	4	
3	4	3	2	4	4	4	4	5	5	3	2	2	4	3	2	4	2	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2	3	
4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	
5	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	2	3	4	2	2	4	2	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	2	4	2	3	2	2	2	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	2	
8	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	2	2	5	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	4	3	2	3	
9	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	2	2	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	3	3	
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	
11	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	3	4	3	2	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	
12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	
15	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	2	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	2	2	2	
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	2	2	2	
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	
19	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	2	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	2	4	3	2	3	
24	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	5	2	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	5	3	2	2	
26	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	2	4	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	5	3	2	3	
27	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	2	5	3	2	2	
28	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	2	2	2	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	2	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	3	2	4	2	2	2	
31	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	2	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	
32	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	2	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	
33	5	4	2	2	2	4	5	5	5	4	3	4	5	4	2	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	2	5	2	4	5	2	5	
34	4	3	3	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	1	1	5	
35	4	3	3	3	3	5	5	3	5	4	4	3	3	3	2	4	3	5	5	1	5	5	5	5	5	3	3	3	1	1	5	5	1	1	1	
36	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	2	4	5	3	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	1	1	1	4	4	4	4		

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ
	Variable: Satisfacción laboral														Variable: Rotación de personal																					
	Reconocimiento laboral					Independencia laboral				Condiciones físicas de trabajo					Relaciones interpersonales					Rotación interna					Rotación externa				Aspiración personal							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	
37	5	4	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	4	2	3	3	2	4	4	1	4	4	4	4	4	5	5	1	5	2	5	1	1	1	1	1
38	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	5	1	5	1	5	5	1	5	5	3	5	5	4	4	2	2	1	1	5	1	1	1	1
39	5	3	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	5	1	5	1	5	5	2	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	1	5	
40	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5	1	1	
41	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	1	1	1	1	3	2	2	2	
43	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	5	1	1	
44	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	
45	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	
46	3	3	2	3	4	4	3	5	5	5	3	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	2	4	2	2	2	2	
47	4	3	5	5	3	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	5	4	5	5	3	1	2	4	1	5	3	3	3	
48	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	2	2	3	3	3	5	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	2	5	2	4	4	3	3	
49	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	
50	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	5	2	3	5	2	4	3	3	4	4	3	2	4	3	2	4	5	3	3	3	
51	4	4	4	5	3	5	5	5	5	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	2	3	2	2	2	
52	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	3	2	1	1	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	1	5	3	3	3	
53	5	3	3	3	3	3	5	3	3	5	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	1	1	3	1	5	1	1	1	
54	5	3	2	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	
55	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	2	4	2	2	2	
56	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	
57	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	4	3	3	4	
58	5	3	2	3	3	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	5	2	5	5	3	3	4	3	5	5	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	
59	4	3	3	5	4	3	3	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	4	5	3	5	1	5	4	1	3	
60	3	4	2	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	2	5	3	5	5	2	3	3	3	3	5	4	4	2	2	3	2	4	2	1	1	
61	4	3	2	5	3	5	5	5	5	4	3	3	4	4	2	5	2	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	1	3	2	
62	3	3	4	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	3	2	5	2	4	5	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	5	2	3	3	3	3	
63	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	3	2	5	2	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	
64	4	3	3	5	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	2	2	3	2	4	3	3	3	
65	5	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	
66	4	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3	2	3	4	4	5	2	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2
67	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	2	4	2	2	4	2	4	5	2	4	4	5	5	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2
68	3	3	2	4	3	4	3	4	5	3	2	2	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2
69	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	
70	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	2	3	3	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	4	2	5	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	
72	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	2	3	2	4	2	2	2	2	

## Anexo 6: Resultados del SPSS sobre correlaciones con Rho de Spearman

### Correlación de las variables Satisfacción laboral y rotación de personal

			Satisfacción laboral (Agrupada)	Rotación de personal (Agrupada)
Rho de Spearman	Satisfacción laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,269*
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	72	72
	Rotación de personal (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,269*	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	72	72

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Correlación de Reconocimiento laboral y rotación de personal

			Reconocimie nto laboral (Agrupada)	Rotación de personal (Agrupada)
Rho de Spearman	Reconocimiento laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,073
		Sig. (bilateral)	.	,543
		N	72	72
	Rotación de personal (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,073	1,000
		Sig. (bilateral)	,543	.
		N	72	72

### Correlación de Independencia laboral y rotación de personal

			Independenci a laboral (Agrupada)	Rotación de personal (Agrupada)
Rho de Spearman	Independencia laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,148
		Sig. (bilateral)	.	,215
		N	72	72
	Rotación de personal (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,148	1,000
		Sig. (bilateral)	,215	.
		N	72	72

### Correlación de Condiciones físicas de trabajo y rotación de personal

			Condiciones físicas de trabajo (Agrupada)	Rotación de personal (Agrupada)
Rho de Spearman	Condiciones físicas de trabajo (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,221
		Sig. (bilateral)	.	,062
		N	72	72
	Rotación de personal (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,221	1,000
		Sig. (bilateral)	,062	.
		N	72	72

### Correlación de Relaciones interpersonales y rotación de personal

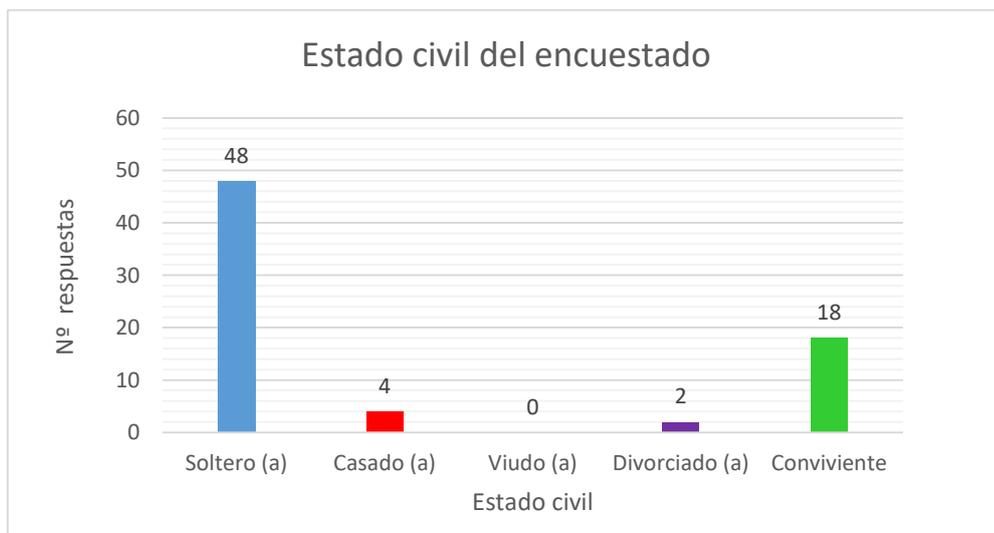
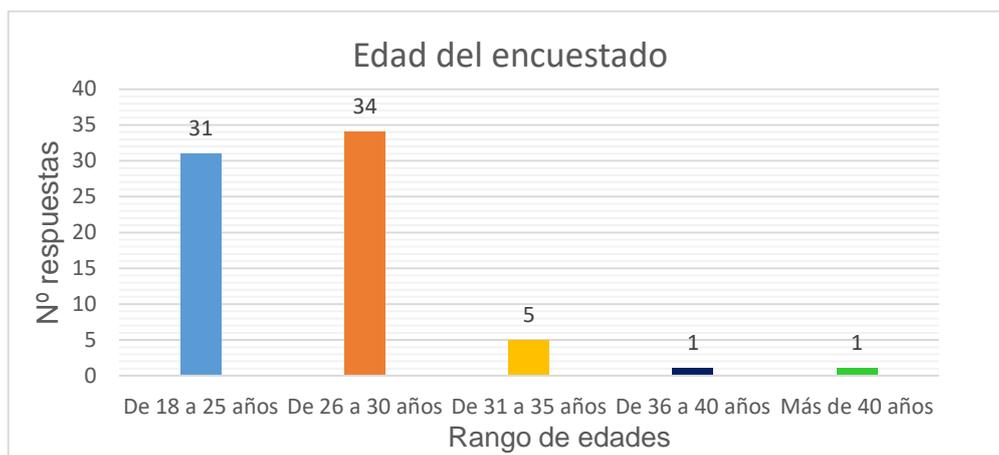
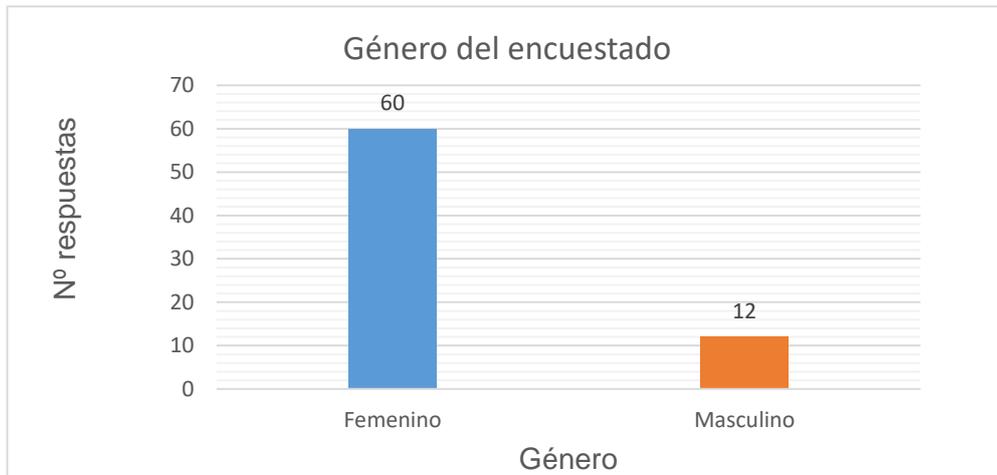
			Relaciones interpersonales (Agrupada)	Rotación de personal (Agrupada)
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,237*
		Sig. (bilateral)	.	,045
		N	72	72
	Rotación de personal (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,237*	1,000
		Sig. (bilateral)	,045	.
		N	72	72

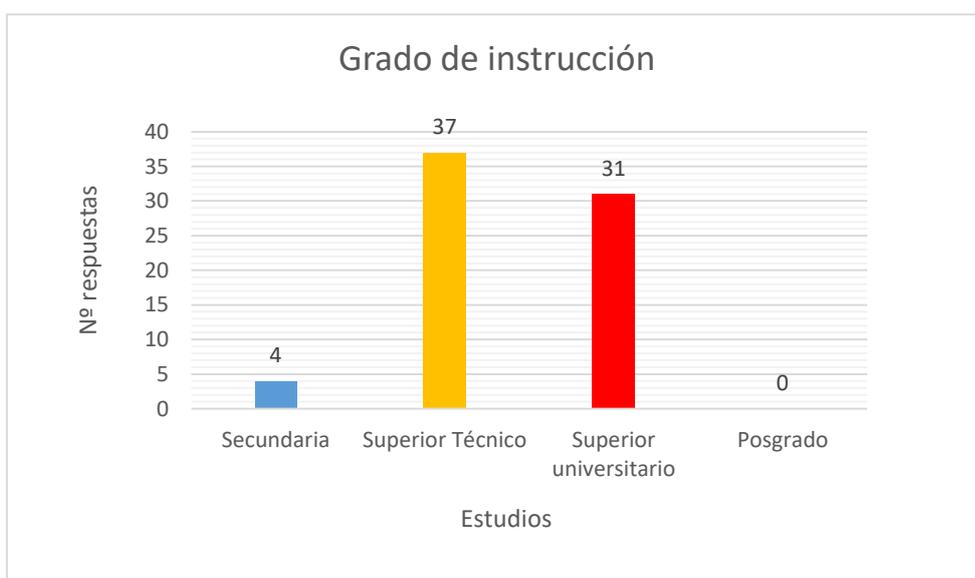
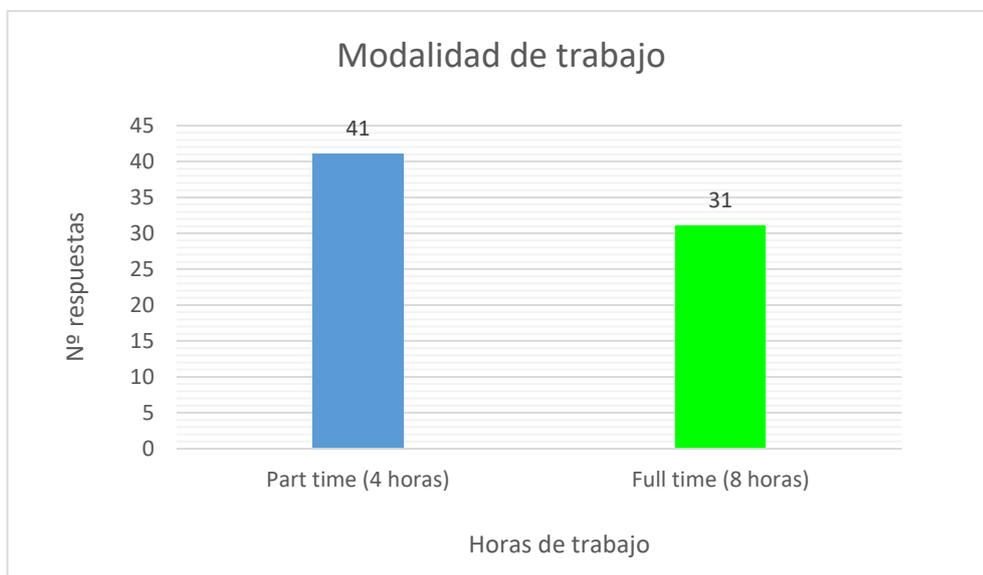
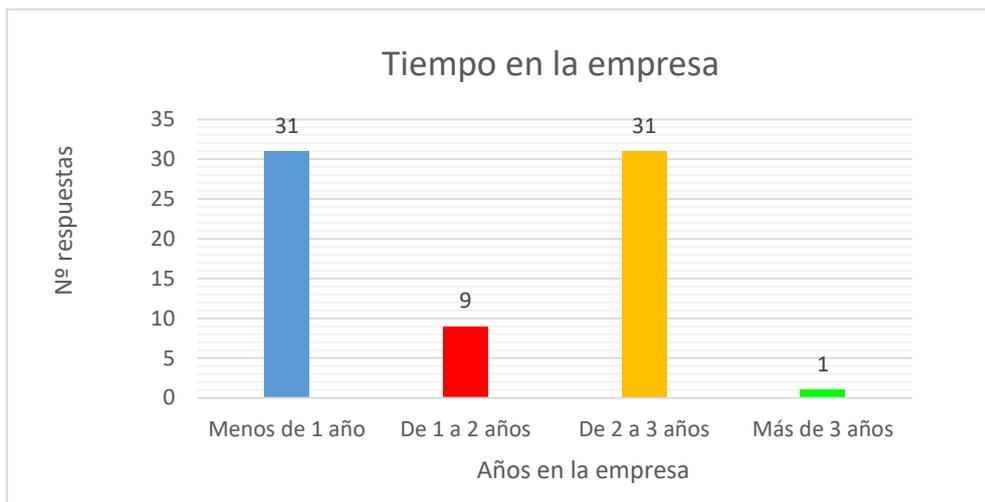
\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Anexo 7: Escala de valores del coeficiente de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

## Anexo 8: Preguntas filtro





## Anexo 9: Inscripción de proyecto de tesis



RJ. N° 3965-2020-UCV-EPG-LN

### RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 3965-2020-UCV-EPG-LN

Los Olivos, 30 de noviembre de 2020

#### VISTO:

El informe presentado por el (la) docente Dr. (a) Oscar Guillermo Chicchon Mendoza de la Experiencia Curricular "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación" del programa de *MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA*, a la Jefatura de la Escuela de Posgrado de la Filial Lima Norte de la Universidad César Vallejo, solicitando la inscripción del proyecto de investigación:

*SATISFACCIÓN LABORAL Y LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN EL ÁREA DE CAJA DE LA TIENDA TOTTUS DE LOS OLIVOS, AÑO 2020*

presentado por el (la) estudiante:

Bach. *Patty Jackeline Flores Huaman*

#### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 7° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"El sistema de Evaluación de la Investigación implica el seguimiento de los trabajos de investigación, desde su concepción hasta su obtención de los resultados para su sustentación y publicación"*.

Que, el artículo 14° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"La vigencia del proyecto es un año. En caso de exceder el tiempo considerado, el interesado deberá remitirse a los procedimientos de investigación de la Escuela de Posgrado"*.

Que, el artículo 17° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"El proyecto de tesis es elaborado por un estudiante bajo la asesoría del docente metodólogo, dentro del cronograma y normatividad académica establecida y culmina, previa evaluación, con opinión favorable del docente metodólogo y la obtención de la resolución del proyecto"*.

Que, el artículo 35° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"El docente se constituye en asesor metodólogo, responsable del monitoreo y evaluación del diseño y desarrollo del proyecto de tesis"*.

Que, el (la) estudiante ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para inscribir su proyecto de tesis.

Que, el proyecto de investigación cuenta con la opinión favorable del docente metodólogo de la experiencia curricular de "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación".

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas estatutarias y reglamento vigente;

#### SE RESUELVE:

Art. 1°.- Aprobar el proyecto de tesis *SATISFACCIÓN LABORAL Y LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN EL ÁREA DE CAJA DE LA TIENDA TOTTUS DE LOS OLIVOS, AÑO 2020*, presentado por el (la) Bach. *Patty Jackeline Flores Huaman*, con Código: 7001051234, el mismo que contará con un plazo máximo de un año para su ejecución.

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



Art. 2°.- Registrar el proyecto de tesis dentro del archivo de la línea de investigación: **MODELOS Y HERRAMIENTAS GERENCIALES**, correspondiente al Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**.

Art. 3°.- Designar al Mtro(a). Dr(a). Oscar Guillermo Chicchon Mendoza como asesor metodólogo del proyecto de tesis **SATISFACCIÓN LABORAL Y LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN EL ÁREA DE CAJA DE LA TIENDA TOTTUS DE LOS OLIVOS, AÑO 2020**.

*Regístrese, comuníquese y archívese.*

  
Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

## Anexo 10: Carta de presentación y autorización



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 3 de diciembre de 2020  
Carta P. 926-2020-EPG-UCV-LN-F03L01/J-INT

Lic.  
ANA CECILIA FIGUEROA VALENCIA  
GERENTE  
HIPERMERCADOS TOTTUS LOS OLIVOS

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a FLORES HUAMAN, PATTY JACKELINE; identificada con DNI N° 45329253 y con código de matrícula N° 7001051234; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**SATISFACCIÓN LABORAL Y LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN EL ÁREA DE CAJA DE LA TIENDA TOTTUS DE LOS OLIVOS, AÑO 2020**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador FLORES HUAMAN, PATTY JACKELINE asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



  
Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



## Anexo 11: Aceptación de la carta por la Gerente de Tottus-Los Olivos

### Respuesta del correo personal

#### Carta de presentación - Patty Flores Recibidos x



**PATTY JACKELINE FLORES HUAMAN**

Buen día Ana Cecilia. Conforme a lo conversado te hago llegar la carta de presentación emitida por la Universidad



**Ana Cecilia Figueroa Valencia** <cecilita-tauro@hotmail.com>

para mí ▾

Estimada Patty,

según lo conversado conforme con lo solicitado al respecto a su investigación.

saludos.

Ana Cecilia Figueroa Valencia.

### Respuesta del correo institucional

#### Carta de autorización - Patty Flores Recibidos x



**PATTY JACKELINE FLORES HUAMAN**

Estimada Lic. Figueroa: Conforme a lo conversado, remito a usted la carta suscrita por la Universidad



**FIGUEROA ANA CECILIA** [a través de falabella.onmicrosoft.com](mailto:falabella.onmicrosoft.com)

para mí ▾

16:33 |

Conforme , proceder.

Saludos,



Ana Cecilia Figueroa V.

Gerente de Tienda

Tottus - Los Olivos .

**A:** 6759

**RPC:** 941526749



Pensemos en el MEDIO AMBIENTE antes de imprimir este mensaje.

## Anexo 12: Validación de Instrumentos



### CARTA DE PRESENTACIÓN

**Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán**  
Presente

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de Maestría con mención en ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: Satisfacción laboral y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020, y siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en este tema de investigación.

El expediente de validación, que se hace llegar contiene:

Anexo N° 1: Carta de presentación  
Anexo N° 2: Matriz de instrumento  
Anexo N° 3: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma: .....

Nombre y Apellidos: Patty Jackeline Flores Huamán

DNI N°: 45329255

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Satisfacción laboral

Nro	Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión: Reconocimiento laboral</b>								
1	¿Considera usted que el colaborador está más propenso a dejar la empresa cuando siente que no se valora su desempeño laboral?	x		x		x		
2	Para usted, ¿el sueldo influye en la permanencia del personal en la empresa?	x		x		x		
3	¿Considera que el sueldo otorgado por la empresa satisface al colaborador?	x		x		x		
4	¿Un colaborador que no está conforme con beneficios laborales que recibe, es más propenso a irse de la empresa?	x		x		x		
5	¿Considera usted que los beneficios laborales que otorga la empresa satisfacen al colaborador?	x		x		x		
<b>Dimensión: Independencia laboral</b>								
6	¿La falta de motivación en los colaboradores ocasiona un mayor número de renuncias o despidos en la empresa?	x		x		x		
7	¿Considera usted que la motivación del colaborador es producto de la satisfacción laboral?	x		x		x		
8	¿El compromiso que demuestra el colaborador condiciona su permanencia en la empresa?	x		x		x		
9	¿La responsabilidad que demuestra el colaborador en la empresa afecta su continuidad en el trabajo?	x		x		x		

Dimensión: Condiciones físicas del trabajo							
10	¿El inapropiado equipamiento del espacio de trabajo afecta la permanencia del colaborador en la empresa?	x		x		x	
11	¿La falta de comodidad en el espacio de trabajo influye en la rotación del personal?	x		x		x	
12	¿La seguridad en el espacio de trabajo influye en la continuidad del colaborador?	x		x		x	
13	¿Siente usted que el colaborador del área está satisfecho con la seguridad que existe en su espacio de trabajo?	x		x		x	
Dimensión: Relaciones interpersonales							
14	¿La comunicación que existe entre el colaborador y su jefe inmediato, dentro de la empresa, influye en la permanencia del personal?	x		x		x	
15	¿La comunicación que existe entre el colaborador y el jefe inmediato, dentro del área de trabajo, satisface al personal?	x		x		x	
16	¿La mala relación con los compañeros de trabajo contribuye a la rotación de personal?	x		x		x	
17	¿Considera usted que existe una relación cordial entre compañeros que satisface a los colaboradores?	x		x		x	
18	¿Considera usted que el buen trato que un colaborador da a los clientes se relaciona con la satisfacción que siente en el trabajo?	x		x		x	
19	¿El trato que el colaborador otorga a los clientes afecta su permanencia en la empresa?	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

El instrumento presenta suficiencia, doy mi conformidad para que el investigador pueda proceder con su aplicación.

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

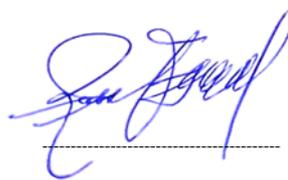
**Apellidos y nombres del juez validador.**

Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán  
DNI N° 40545530

**Especialidad del validador:**

Lic. Administración / Mg. Administración/ Dra. Educación

02 de diciembre del 2020



Firma del Experto Informante

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Rotación de personal

Nro	Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión: Rotación interna</b>								
1	¿Siente Ud. que la actual oferta laboral de la empresa satisface a los colaboradores?	x		x		x		
2	¿El colaborador que busca su desarrollo profesional dejará la empresa si no se siente satisfecho en su trabajo?	x		x		x		
3	¿La oferta laboral de la empresa permite el desarrollo profesional y satisface a los colaboradores?	x		x		x		
4	¿Cree usted que la rotación de personal se debe al bajo rendimiento de los colaboradores?	x		x		x		
5	¿Un colaborador que no está satisfecho en su trabajo tendrá bajo rendimiento?	x		x		x		
6	¿Considera usted que la mala actitud de un colaborador se debe a que no está satisfecho en su trabajo?	x		x		x		
<b>Dimensión: Rotación externa</b>								
7	¿Ante la demanda de personal, siente que la empresa ofrece oportunidades de desarrollo profesional que satisfacen a los colaboradores?	x		x		x		
8	¿El desempeño que los colaboradores demuestran en la empresa, es producto de su satisfacción laboral?	x		x		x		
9	¿Cree usted que el riesgo laboral afecta la satisfacción del colaborador?	x		x		x		
10	¿Considera usted que la habilidad demostrada por el colaborador afecta su satisfacción en el trabajo?	x		x		x		
<b>Dimensión: Aspiración personal</b>								
11	¿La satisfacción laboral está influenciada por las metas personales del colaborador?	x		x		x		
12	¿Los beneficios que ofrece la empresa permite a los colaboradores cumplir sus metas personales?	x		x		x		
13	¿Cree usted que la satisfacción laboral se ve influenciada por las necesidades del colaborador?	x		x		x		
14	¿La satisfacción del colaborador se ve afectada por sus expectativas respecto al trabajo?	x		x		x		
15	¿Considera que la empresa cumple con las expectativas de los colaboradores?	x		x		x		
16	¿Cree usted que la percepción del trabajador respecto a la empresa, afecta su satisfacción en el trabajo?	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

Conforme, existe suficiencia. El investigador puede proceder con su aplicación.

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

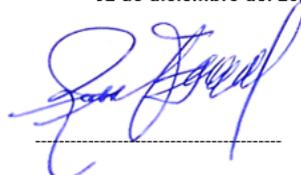
**Apellidos y nombres del juez validador.**

Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán  
DNI N° 40545530

**Especialidad del validador:**

Lic. Administración / Mg. Administración/ Dra. Educación

02 de diciembre del 2020



Firma del Experto Informante

**CARTA DE PRESENTACIÓN**
**MBA. Abel Eduardo Chávrry Isla**  
Presente
**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de Maestría con mención en ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: Satisfacción laboral y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020, y siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en este tema de investigación.

El expediente de validación, que se hace llegar contiene:

- Anexo N° 1: Carta de presentación
- Anexo N° 2: Matriz de instrumento
- Anexo N° 3: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma: .....  
**Nombre y Apellidos: Patty Jackeline Flores Huamán**  
**DNI N°: 45329255**

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Satisfacción laboral

Nro	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión: Reconocimiento laboral</b>								
1	¿Considera usted que el colaborador está más propenso a dejar la empresa cuando siente que no se valora su desempeño laboral?	✓		✓		✓		
2	Para usted, ¿el sueldo influye en la permanencia del personal en la empresa?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que el sueldo otorgado por la empresa satisface al colaborador?	✓		✓		✓		
4	¿Un colaborador que no está conforme con beneficios laborales que recibe, es más propenso a irse de la empresa?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que los beneficios laborales que otorga la empresa satisfacen al colaborador?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión: Independencia laboral</b>								
6	¿La falta de motivación en los colaboradores ocasiona un mayor número de renuncias o despidos en la empresa?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que la motivación del colaborador es producto de la satisfacción laboral?	✓		✓		✓		
8	¿El compromiso que demuestra el colaborador condiciona su permanencia en la empresa?	✓		✓		✓		

9	¿La responsabilidad que demuestra el colaborador en la empresa afecta su continuidad en el trabajo?	✓	✓	✓	
<b>Dimensión: Condiciones físicas del trabajo</b>					
10	¿El inapropiado equipamiento del espacio de trabajo afecta la permanencia del colaborador en la empresa?	✓	✓	✓	
11	¿La falta de comodidad en el espacio de trabajo influye en la rotación del personal?	✓	✓	✓	
12	¿La seguridad en el espacio de trabajo influye en la continuidad del colaborador?	✓	✓	✓	
13	¿Siente usted que el colaborador del área está satisfecho con la seguridad que existe en su espacio de trabajo?	✓	✓	✓	
<b>Dimensión: Relaciones Interpersonales</b>					
14	¿La comunicación que existe entre el colaborador y su jefe inmediato, dentro de la empresa, influye en la permanencia del personal?	✓	✓	✓	
15	¿La comunicación que existe entre el colaborador y el jefe inmediato, dentro del área de trabajo, satisface al personal?	✓	✓	✓	
16	¿La mala relación con los compañeros de trabajo contribuye a la rotación de personal?	✓	✓	✓	
17	¿Considera usted que existe una relación cordial entre compañeros que satisface a los colaboradores?	✓	✓	✓	
18	¿Considera usted que el buen trato que un colaborador da a los clientes se relaciona con la satisfacción que siente en el trabajo?	✓	✓	✓	
19	¿El trato que el colaborador otorga a los clientes afecta su permanencia en la empresa?	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Ninguna por el instrumento  
Satisfacción laboral

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg:

Abel Chavarry Isla

DNI. 16644393

Especialidad del validador:

Médico Cirujano - Auditor - Y Administración

02 de diciembre del 2020



Firma del Experto Informante

\*Participación: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

Dr. Abel Chavarry Isla  
MBA Administración  
Profesor Universitario

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Rotación de personal

Nro	Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión: Rotación interna</b>								
1	¿Siente Ud. que la actual oferta laboral de la empresa satisface a los colaboradores?	✓		✓		✓		
2	¿El colaborador que busca su desarrollo profesional dejará la empresa si no se siente satisfecho en su trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿La oferta laboral de la empresa permite el desarrollo profesional y satisface a los colaboradores?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que la rotación de personal se debe al bajo rendimiento de los colaboradores?	✓		✓		✓		
5	¿Un colaborador que no está satisfecho en su trabajo tendrá bajo rendimiento?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que la mala actitud de un colaborador se debe a que no está satisfecho en su trabajo?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión: Rotación externa</b>								
7	¿Ante la demanda de personal, siente que la empresa ofrece oportunidades de desarrollo profesional que satisfacen a los colaboradores?	✓		✓		✓		
8	¿El desempeño que los colaboradores demuestran en la empresa, es producto de su satisfacción laboral?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que el riesgo laboral afecta la satisfacción del colaborador?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que la habilidad demostrada por el colaborador afecta su satisfacción en el trabajo?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión: Aspiración personal</b>								
11	¿La satisfacción laboral está influenciada por las metas personales del colaborador?	✓		✓		✓		
12	¿Los beneficios que ofrece la empresa permite a los colaboradores cumplir sus metas personales?	✓		✓		✓		
13	¿Cree usted que la satisfacción laboral se ve influenciada por las necesidades del colaborador?	✓		✓		✓		
14	¿La satisfacción del colaborador se ve afectada por sus expectativas respecto al trabajo?	✓		✓		✓		
15	¿Considera que la empresa cumple con las expectativas de los colaboradores?	✓		✓		✓		
16	¿Cree usted que la percepción del trabajador respecto a la empresa, afecta su satisfacción en el trabajo?	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

Ninguna por el instrumento:  
Rotación de personal

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg.:**

Abel Chavarray Isla

DNI. 16644393

**Especialidad del validador:**

Médico Ginecologo-Auditor-Mg. Administración

02 de diciembre del 2020

  
Firma del Experto Informante

<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.

Dr. Abel Chavarray Isla  
MBA Administración  
Profesor Universitario

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

**Mg. Oscar Guillermo Chicchon Mendoza**  
**Presente**

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle mis saludos y, asimismo, tomando en cuenta su experiencia curricular, tanto en la docencia e investigación aprovecho la oportunidad para solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en mi proyecto de investigación cuyo título es: "**Satisfacción laboral y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020**", con el cual optaré al grado de Maestra en Administración de Negocios

Para cumplir con lo solicitado, adjunto a la presente la siguiente documentación:

- Matriz Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma: .....

**Nombre y Apellidos: Patty Jackeline Flores Huamán**

**DNI N°: 45329255**

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Satisfacción laboral

No	Items	Escala	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión: Reconocimiento laboral</b>									
1	¿Considera usted que el colaborador está más propenso a dejar la empresa cuando siente que no se valora su desempeño laboral?	Totalmente de acuerdo (5)	X		X		X		
2	Para usted, ¿el sueldo influye en la permanencia del personal en la empresa?		X		X		X		
3	¿Considera que el sueldo otorgado por la empresa satisface al colaborador?	De acuerdo (4)	X		X		X		
4	¿Un colaborador que no está conforme con beneficios laborales que recibe, es más propenso a irse de la empresa?		X		X		X		
5	¿Considera usted que los beneficios laborales que otorga la empresa satisfacen al colaborador?	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	X		X		X		
<b>Dimensión: Independencia laboral</b>									
6	¿La falta de motivación en los colaboradores ocasiona un mayor número de renuncias o despidos en la empresa?	En desacuerdo (2)	X		X		X		
7	¿Considera usted que la motivación del colaborador es producto de la satisfacción laboral?		Totalmente en desacuerdo (1)	X		X		X	
8	¿El compromiso que demuestra el colaborador condiciona su permanencia en la empresa?	X			X		X		
9	¿La responsabilidad que demuestra el colaborador en la empresa afecta su continuidad en el trabajo?	X			X		X		

Dimensión: Condiciones físicas del trabajo							
10	¿El inapropiado equipamiento del espacio de trabajo afecta la permanencia del colaborador en la empresa?	X		X		X	
11	¿La falta de comodidad en el espacio de trabajo influye en la rotación del personal?	X		X		X	
12	¿La seguridad en el espacio de trabajo influye en la continuidad del colaborador?	X		X		X	
13	¿Siente usted que el colaborador del área está satisfecho con la seguridad que existe en su espacio de trabajo?	X		X		X	
Dimensión: Relaciones Interpersonales							
14	¿La comunicación que existe entre el colaborador y su jefe inmediato, dentro de la empresa, influye en la permanencia del personal?	X		X		X	
15	¿La comunicación que existe entre el colaborador y el jefe inmediato, dentro del área de trabajo, satisface al personal?	X		X		X	
16	¿La mala relación con los compañeros de trabajo contribuye a la rotación de personal?	X		X		X	
17	¿Considera usted que existe una relación cordial entre compañeros que satisface a los colaboradores?	X		X		X	
18	¿Considera usted que el buen trato que un colaborador da a los clientes se relaciona con la satisfacción que siente en el trabajo?	X		X		X	
19	¿El trato que el colaborador otorga a los clientes afecta su permanencia en la empresa?	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg: Oscar Chicchon Mendoza

**DNI:** 08478538

**Especialidad del validador:** Finanzas, costos y administración.

**12 de enero del 2021**



.....  
Firma del Experto Informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Rotación de personal

Nro.	Items	Escala	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión: Rotación interna</b>									
1	¿Siente Ud. que la actual oferta laboral de la empresa satisface a los colaboradores?	Totalmente de acuerdo (5)	X		X		X		
2	¿El colaborador que busca su desarrollo profesional dejará la empresa si no se siente satisfecho en su trabajo?		De acuerdo (4)	X		X		X	
3	¿La oferta laboral de la empresa permite el desarrollo profesional y satisface a los colaboradores?	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)		X		X		X	
4	¿Cree usted que la rotación de personal se debe al bajo rendimiento de los colaboradores?		En desacuerdo (2)	X		X		X	
5	¿Un colaborador que no está satisfecho en su trabajo tendrá bajo rendimiento?	Totalmente en desacuerdo (1)		X		X		X	
6	¿Considera usted que la mala actitud de un colaborador se debe a que no está satisfecho en su trabajo?								
<b>Dimensión: Rotación externa</b>									
7	¿Ante la demanda de personal, siente que la empresa ofrece oportunidades de desarrollo profesional que satisfacen a los colaboradores?		X		X		X		
8	¿El desempeño que los colaboradores demuestran en la empresa, es producto de su satisfacción laboral?		X		X		X		
9	¿Cree usted que el riesgo laboral afecta la satisfacción del colaborador?		X		X		X		
10	¿Considera usted que la habilidad demostrada por el colaborador afecta su satisfacción en el trabajo?		X		X		X		
<b>Dimensión: Aspiración personal</b>									
11	¿La satisfacción laboral está influenciada por las metas personales del colaborador?		X		X		X		
12	¿Los beneficios que ofrece la empresa permite a los colaboradores cumplir sus metas personales?		X		X		X		
13	¿Cree usted que la satisfacción laboral se ve influenciada por las necesidades del colaborador?		X		X		X		
14	¿La satisfacción del colaborador se ve afectada por sus expectativas respecto al trabajo?		X		X		X		
15	¿Considera que la empresa cumple con las expectativas de los colaboradores?		X		X		X		
16	¿Cree usted que la percepción del trabajador respecto a la empresa, afecta su satisfacción en el trabajo?		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Oscar Chicchon Mendoza

DNI: 08478538

Especialidad del validador: Finanzas, costos y administración.

12 de enero del 2021



.....  
Firma del Experto Informante