



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS – MBA

La satisfacción laboral y la intención de rotación de personal en SGP
BUSINESS SRL, Chimbote – 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios – MBA

AUTOR:

Alvarez Rios, Robert Fernando (ORCID: 0000-0002-4052-3346)

ASESOR:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (ORCID:0000-0002-5582-0124)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

CHIMBOTE – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por ser la fuerza que me guía en cada paso que doy en mi vida y me permite llegar a cumplir esta meta con salud, disfrutando su generosa bondad, sabiduría y amor.

A mis Padres Guadalupe Rios y Eduardo Saucedo, por haberme enseñado lo valioso que es la educación y alentarme de manera incondicional en toda esta etapa de mi carrera profesional.

A mi Esposa Nury Vasquez e hijo Mickel Alvarez a quienes amo mucho, con su valor y entrega han sido personas incondicionales, mejores amigos, mis guías, mi todo para seguir adelante.

Robert Alvarez

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por permitirme hacer realidad uno de mis más anhelados sueños.

A mis padres, Guadalupe y Eduardo, quienes durante todos estos años me brindaron guía y orientación para ser la persona que soy hoy en día, por su apoyo constante, su motivación y sobre todo su gran amor.

A mis Esposa e hijo, Nury y Mickel, quienes día a día me animan a seguir adelante, me acompañaron y me impulsaron ante la adversidad.

A mi asesor Mgtr. Roberto Carlos Fiestas Flores, por el constante apoyo y paciencia que me brindó para desarrollar esta investigación.

A todos mis profesores de la escuela de posgrado de la universidad César Vallejo, por la sabia orientación profesional que me brindaron a lo largo del periodo de estudio.

A la Universidad César Vallejo, por brindarme los mejores conocimientos a lo largo del post grado y forjaron una sólida base para poder cumplir uno de mis principales objetivos durante mi vida profesional.

El autor

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización:	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Relación entre satisfacción laboral y la intención de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, Chimbote, 2020.</i>	18
Tabla 2. <i>Nivel de satisfacción laboral en SGP BUSINESS SRL, Chimbote, 2020.</i>	19
Tabla 3. <i>Niveles de las dimensiones de satisfacción laboral en SGP BUSINESS SRL, Chimbote, 2020.</i>	20
Tabla 4. <i>Nivel de intención de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, Chimbote, 2020.</i>	21
Tabla 5. <i>Nivel de las dimensiones de intención de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, Chimbote, 2020.</i>	22

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo conocer la relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación laboral en SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020. La investigación analiza la satisfacción laboral utilizando el modelo de Robbins (1998) con sus cinco ejes: el reto del trabajo , sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo y compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo, con niveles promedios de: regular 53.36%, eficiente 43.78% y deficiente 2.86%; también analizamos la intención de rotación de personal utilizando el modelo de Fields (2005) con sus cuatro ejes: factores de trabajo, características personales, factores de trabajo y factores externos con niveles promedios de: medio 68.65%, bajo 16% y alto 15.35%. Es una investigación básica descriptiva no experimental, de corte transversal, de nivel correlacional. Se aplicó a una muestra del personal activo realizando un total de 169 cuestionarios. Concluimos que la satisfacción laboral presenta relación inversa media con la intención de rotación de personal en -0.453. Las variables de satisfacción laboral se relacionan con la intención de rotación de manera inversa y baja con un promedio de -0.173.

Palabras claves: Satisfacción laboral, rotación de personal, recompensas.

ABSTRACT

This research aims to know the relationship between job satisfaction and the intention of job rotation at SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020. The research analyzes job satisfaction using the Robbins (1998) model with its five axes: the challenge of work, fair reward system, favorable working conditions, colleagues who provide support and compatibility between personality and job, with average levels of: regular 53.36%, efficient 43.78% and deficient 2.86%; We also analyzed the intention to rotate personnel using the Fields model (2005) with its four axes: work factors, personal characteristics, work factors and external factors with average levels of: medium 68.65%, low 16% and high 15.35% . It is a descriptive, non-experimental, cross-sectional, correlational level investigation. It was applied to a sample of active personnel, carrying out a total of 169 questionnaires. We conclude that job satisfaction presents an average inverse relationship with the intention of staff turnover at -0.453. The variables of job satisfaction are related to the intention of rotation in an inverse and low way with an average of -0.173.

Keywords: Work satisfaction, staff turnover, rewards.

I. INTRODUCCIÓN

La participación eficaz de los empleados es el principal problema y desafío para las organizaciones para sobrevivir y triunfar en el mercado, para promover esta participación las organizaciones deben buscar la satisfacción de sus empleados al interior de las mismas, se necesita hacer un balance entre el trabajo con vida y trabajo con bienestar y evitar que las personas puedan llegar a salir de la empresa de manera voluntaria. Si las organizaciones tienen la intención de competir en el mercado, necesitan mayor capacidad de los empleados, compromiso y lealtad (Kundi y Awan, 2019).

Las personas son fundamentales para establecer, mantener y mejorar ventajas competitivas (Kadiresan et al 2015). La gestión de personas ayuda y dan mantenimiento al capital humano empresarial, además son soporte fundamental para la estrategia competitiva (Delery y Roumpi, 2017). Desafortunadamente, si dichas prácticas son deficientes puede afectar profundamente a la empresa, si no existieran las personas tampoco podrían existir las empresas; es más, son estas las que se deben a las personas y no al contrario (Long y Perumal, 2014).

La relación entre empresa y trabajador puede ser interrumpida de manera definitiva a causa de renuncias o despidos ocasionados por eventos internos y externos, entre ellos se menciona: insatisfacción laboral, crecimiento económico o nuevas oportunidades de trabajo (Chiavenato, 2007). La satisfacción en el trabajo es un concepto que la mayoría de las organizaciones no le dan demasiada importancia, los empleadores asumen que la satisfacción laboral es igual a gasto, no lo ven como inversión en su capital humano. Los modelos clásicos de comportamiento humano son capaces de anunciar las conductas de las personas, para que las empresas puedan definir modelos capaces de predecir los comportamientos humanos, ello complementa el

proceso de gestión de talento humano y la resolución de conflictos entre los grupos de interés (Fano, 2019).

En el Perú, las empresas que contratan servicios representan un 86%, entre las categorías de empresas que lo solicitan son un 33.5% procesos de selección y reclutamiento de recursos humanos, 29.5% en administración de alimentación, 28.9% en control de planillas o payroll, 20.2% en logística, 15% en servicios de relacionados al marketing. El 54.9% lo solicita para mejorar la productividad, 21.4% mejorar procesos, 8.1% reducción de costos y 4% como oportunidad de mercado. Global Research Marketing (2018), un 81% considera que el ambiente laboral es muy importante para su desempeño profesional y otro 86% si estaría de acuerdo con dejar su empleo debido a este factor. En el Perú hay un flujo laboral de 20,7%, en Latinoamérica el 10,9%; la rotación voluntaria en el Perú es de 9,8% y para Latinoamérica es de 5,4% (Gestión, 2018).

La empresa en estudio es SGP BUSINESS SRL, brinda servicios de outsourcing a empresas pesqueras del Perú, su principal actividad es la recepción, almacenamiento, mantenimiento y despacho de harina y aceite de pescado; cuenta con sistemas novedosos de almacenamiento, conservación del producto y rapidez para solucionar los problemas.

El presente trabajo tiene por finalidad conocer la relación de satisfacción laboral y la intención rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, Chimbote - 2020, la investigación es básica descriptiva, no experimental, la información se recolectó mediante cuestionarios aplicados a personal activo.

Para realizar el estudio se formuló la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, Chimbote - 2020?

La justificación pasó por demostrar la existencia de un problema dentro de la organización e identificar la relación y niveles de las variables de estudio.

La conveniencia del trabajo de investigación se enfocó en conocer la problemática en SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020, para ello se determinó conocer la relación y los niveles de la satisfacción laboral y la intención de rotación, para que la empresa obtenga datos fiables para que pueda tomar alguna medida en bienestar de la misma.

En términos de relevancia social, es importante para la sociedad conocer los niveles de satisfacción laboral empresarial y para evitar la salida de personal, esto puede ocasionar desempleo y pobreza a nivel local, en lo profesional el estudio representa un modelo para identificar los niveles de satisfacción laboral evitando sobrecostos, fuga de talento e incrementar la productividad en las empresas. Un nuevo trabajo significa comenzar de nuevo y podría involucrar riesgos económicos para las personas (Park y Johnson, 2019).

El objetivo general es: Determinar la relación de la satisfacción laboral y la intención de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020. Los objetivos específicos son: Describir el nivel de satisfacción laboral, describir el nivel de las dimensiones de satisfacción laboral, describir el nivel de intención de rotación de personal, describir el nivel de las dimensiones de rotación de personal, determinar la relación de las dimensiones de satisfacción laboral y la intención de rotación de personal.

Como resultados posibles de la investigación, se enuncian dos tipos de hipótesis.

Hi: Sí existe relación entre satisfacción laboral y la intención de rotación en SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020.

Ho: No existe relación entre satisfacción laboral y la intención de rotación en SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para los autores Satardien, Jano y Mahembe (2019) la intención de rotación es de las más estudiadas en el campo de la psicología industrial donde una de las principales causas es la insatisfacción laboral. Fortuin (2017) dice, que cuando se habla del comportamiento de los trabajadores, generalmente se refiere al tema de satisfacción laboral. Las empresas en la actualidad no solo priorizan la experiencia del cliente sino también, la experiencia del empleado (Employee Experience), un agradable trabajo con las condiciones adecuadas hace que los empleados presenten una mayor satisfacción y por ende disminuye la probabilidad de abandonar la organización. Maclenan (2014) indica, cuanto mayor es la satisfacción menor es la rotación de personal y por ende la intención de rotación disminuye. Para Dong, Zheng y Wang (2020) la adaptabilidad profesional con intención de rotación presenta relación negativa, un bajo nivel de satisfacción laboral motiva a los empleados a escapar de tal situación desfavorable. Autores como Hom et al. (2012); indican que la intención de rotación es el predictor más fuerte de la rotación.

Según Yap et al. (2019) la inversión en capital humano es igualmente costosa en el que los nuevos empleados tienen que ser contratados y entrenados, en este sentido, autores como Guchait y Cho (2010) indican que la rotación de empleados no solo es el costo de reclutamiento y capacitación, también incluye pérdida en la memoria organizacional y efectos negativos en el desarrollo de la empresa. Para Aliyu y Nyadzayo (2018) el impacto de la rotación sobre los costos operativos de emplear y contratar empleados incluye capacitación formal y costos de inducción, también afecta a empleados internos, así como las relaciones entre empleados y clientes.

Winda et al. (2019) identificó correlaciones negativas entre la intención de rotación y las variables demográficas como la edad y los años de servicio, reflejan que los jóvenes tienen más movilidad laboral y tienden a tener más

rotación voluntaria, además, encontró también una leve correlación negativa entre la satisfacción laboral con la intención de salida. Sin embargo, Marín (2019); Bakkal, Serener y Myrvang (2019) manifiestan que el género, estado civil, nivel de educación, carga familiar no están relacionados con intención de rotación. Los hallazgos reflejan la idea de que los empleados más jóvenes tienen más movilidad laboral y tienden a tener más rotación voluntaria.

Según autores como Arce (2017); González (2018) manifiestan que la rotación es un fenómeno natural, puede ser por decisión de la empresa de mejorar procesos y establecer cambios en su estructura organizativa. Las causas de rotación son: salario, insatisfacción en el trabajo, ausencia de capacitación, poco estímulo moral, cero actividades recreativas, poca autonomía, mala relación jefe-empleados y exceso de trabajo. Moreno (2017) menciona que otros factores de importancia fueron: prestaciones sociales y razones externas. El enriquecimiento de puestos, autonomía, capacitación, el rol del líder son factores que influyen en los empleados.

Para Román (2018); Mariño (2019); Park y Johnson (2019) el compromiso organizacional influye significativamente en la Intención de rotación de personal; cuanto más positiva es la cultura organizacional mayor es la satisfacción laboral. Los trabajadores deben tener un cierto nivel de logro, competencia, y autonomía para estar intrínsecamente motivado. Otros autores demostraron que el compromiso laboral y la satisfacción laboral son mediadores entre roles de trabajo y la intención de rotación. El hallazgo indica que el compromiso es parte de la razón por la que empleados aumentan las demandas desafiantes y los recursos para cumplir con su trabajo, ellos tienen menos intención de rotación y una alta satisfacción (Zhang y Li, 2020).

Castillón (2019); Ran y Yuping (2020) llegaron a la conclusión de la no existencia de correlación entre remuneración y calidad del servicio, esto indica los empleados realizan sus labores de manera efectiva y la remuneración no

se relaciona con su cumplimiento, también podemos rescatar que la rotación de empleados tiene un efecto negativo en la productividad y eficiencia.

Corzo et al. (2018) demostraron que el estrés, el nivel de desempeño, ambiente laboral, sistema de bonificaciones y la promoción laboral intervienen en el incremento de la satisfacción dentro de las empresas e influyen directamente en la intención de abandonar la misma. Si se extiende más de lo recomendado el número de horas de trabajo implica saturar al trabajador a un sin número de condiciones negativas (Baca, 2019).

Maslow (1959) indica que la satisfacción laboral impacta en el nivel de compromiso, por lo tanto, enfatizan la necesidad de apoyo de un supervisor, buenas condiciones y un trabajo desafiante favorece el nivel del compromiso. Ex trabajadores mencionan que no estaban satisfechos en sus puestos debido a que sus salarios no eran demasiado altos, no tenían oportunidades de desarrollo, las tareas estaban mal planificadas, sus jefes no los orientaban de manera correcta y la ausencia de compañerismo aceleró la rotación voluntaria.

Shamim, Cang y Yu (2017) nos indican que para disminuir las intenciones de salir de las empresas se debe intentar aumentar entusiasmo organizacional, podrían hacer esto asegurando que los empleados pasen más tiempo juntos, asignar tareas a los empleados de manera significativa, dándoles la oportunidad de comunicarse con sus colegas, otorgando a los empleados derechos financieros y materiales, explicando las responsabilidades de los empleados y responsabilidades de los gerentes, con un constante feedback, para enriquecer los puestos de trabajo.

Park y Johnson (2019) mencionan que un empleado insatisfecho tiende a evaluar el dejar el trabajo y buscar alternativas de empleos, el agotamiento tiene un impacto positivo en la intención de rotación. De acuerdo con diversas investigaciones, empleados que sufren de un alto grado de agotamiento en el

trabajo tienen más probabilidades de tener intención de rotación (Ivanovic, Ivancevic y Maricic, 2020).

Hodgetts y Aitam (1991) proponen que la satisfacción laboral enmarca las actitudes del trabajador frente a las responsabilidades de su trabajo, las actitudes se centran en su particular sistema de creencias y valores para desarrollar su labor. Robbins (2015) tiene un claro concepto de satisfacción laboral el cual hace mención a la actitud de una persona para con su trabajo. Los empleados con un mayor grado de satisfacción laboral, tienen una actitud positiva para con su trabajo, mientras que un trabajador insatisfecho mantiene actitud negativa. Davis y Newstrom (2013), mencionan que la satisfacción laboral es el conjunto compuesto por emociones y sentimientos favorables o desfavorables percibidos por los empleados en relación a su empleo. Se conoce como actitud afectiva a la sensación positiva o negativa relativo hacia algo en la organización. La satisfacción laboral se relaciona a tres ejes que son la dedicación, compromiso y ánimo. Rutherford, Boles y Ambrose (2019) menciona que la satisfacción laboral es una construcción clave en muchos modelos que examinan las actitudes, intenciones de las personas y comportamientos. La satisfacción laboral a menudo se ha conceptualizado y medido como un factor multidimensional. De estos enunciados podemos definir como satisfacción laboral como las actitudes que toman los empleados hacia su entorno donde trabajan, entre las causas que la generan la principal es la actitud del mismo trabajador. Sheikh, Christina y Sharina (2020); Lu et al. (2016) nos menciona que la satisfacción laboral se describe mejor como la actitud positiva o negativa que tiene un empleado hacia su trabajo, incluido el entorno de trabajo circundante y los compañeros de trabajo.

Hammer (1994) observó que los trabajadores desean buenos sistemas de contraprestaciones económicas y políticas justas de ascensos, acorde a la percepción de los trabajadores. Si los salarios presentan las características favorables y acordes con el puesto, en un porcentaje muy alto el resultado

tendría que ser la satisfacción. De igual manera, si las políticas de ascensos presentan equidad, honestidad e imparcialidad los colaboradores tendrán una tendencia a manifestar gusto por su labor. Los trabajadores están pendientes por su ambiente laboral tanto en el bienestar propio y el que incluye lo relacionado a sus actividades dentro de una organización. Los trabajadores necesitan entornos seguros, limpios, cómodos y sin distracciones. Por consiguiente, los compañeros abrigan con su amistad y respaldo, permite aumentar la satisfacción en el trabajo (Robbins, 1998). Los factores referenciados son inamovibles para la empresa, ellas no pueden variar, pero si gestionarlos, entonces se verá el comportamiento que tendrán las personas segmentados por grupos e identificar el agrado en el cumplimiento de sus funciones (Schultz, 1990).

Watson (2007) sostiene que las causas que impulsan el comportamiento se aprenden y se encaminan hasta utilizar un modelo apropiado. En algunos casos, se reconoce que la conducta se impulsa favorablemente por algunos motivos y en otros casos los mismos generan un lento cambio o rechazo.

Hackman y Oldham (1976) diseñaron un modelo satisfacción laboral tomando en cuenta las siguientes dimensiones las cuales fueron la diversidad de habilidades, identificación, significación y autonomía del puesto y feedback del puesto. La diversidad de habilidades, indican las necesidades del puesto, variedad de diferentes actividades en la ejecución del trabajo, lo que representa habilidades blandas y duras del empleado para con los requisitos del puesto. Identificación de la tarea, indica lo que el puesto requiere para ejecutar, identifican el proceso del puesto de inicio a fin con resultados medibles. Significación de la tarea, indica como el trabajo marca las vidas personales, laborales e interacción de la persona con en el ambiente externo. La autonomía, indica como el puesto proporciona independencia, desempeño de manera habitual en la programación de actividades y el uso de técnicas necesarias para cumplir con eficiencia su labor. Feedback del puesto, indica

como el puesto se retroalimenta teniendo en cuenta el desempeño laboral como un factor medible e identifica la devolución de información de manera eficiente.

Robbins (1998) desarrolló otro modelo con cinco ejes que se relaciona con la satisfacción laboral: el reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo y compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

El reto del trabajo, primer eje menciona las características del puesto de trabajo y cómo las personas tratan de cumplirlo, es importante conocer el objetivo del puesto como elemento determinante para lograr goce del puesto.

Sistema de recompensas justas, segundo eje enfocado a las contraprestaciones económicas que reciben los empleados y a las condiciones de ascensos que tienen las empresas. Este eje debe percibirse normalmente como justo y equitativo para los empleados, los cuales ante esto manifestaron satisfacción de manera positiva. Robbins (2004) enuncia que este eje involucra los temas de percepción con la satisfacción con los sueldos y la satisfacción con ascensos, incluyen todo aquello que los trabajadores pueden llegar a recibir en temas económicos como son los sueldos, incentivos y gratificaciones, esta contraprestación económica es recibida a cambio de su esfuerzo en la empresa. Las diversas investigaciones han podido demostrar que los salarios representan la base primaria para la satisfacción en el trabajo. La satisfacción con los sistemas de promociones y ascensos estimulan el desarrollo dentro de las empresas, a mayor nivel en el organigrama se incrementa el estatus, por ende, la responsabilidad incrementa. Es importante tener en cuenta la percepción de equilibrio y justicia que el colaborador tenga en cuanto a la política que persiguen las organizaciones. Una percepción enfocada en políticas claras, justas favorece la satisfacción.

Las condiciones favorables en el trabajo, tercer eje menciona que los empleados se interesan de manera muy sustancial en su ambiente de trabajo. Los empleados están atentos a que su entorno laboral permita el goce personal para realizar bien sus funciones. Es fundamental que el ambiente donde se trabaja tenga adecuado diseño y espacio para obtener mejores resultados laborales y favorece el bienestar del empleado. La cultura organizacional permite entender el lenguaje social al interior de la organización y cómo es percibido por el trabajador. El clima suele ser un factor para poder proveer mejores ambientes físicos y sociales, siempre considerando no alejar metas organizacionales y compatibilizarlas con las metas personales.

Colegas que brinden apoyo, cuarto eje que enfoca la integración e interacción del recurso humano dentro de las organizaciones. Los altos mandos manifiestan comportamientos distintos para con sus empleados y su percepción del liderazgo se convierte en un factor de cambio. Los jefes con un trato responsable en el manejo de las habilidades blandas y con una actitud más considerada en pro del trabajador estimula en mayor medida que con jefes anticuados, incomprensibles y de actitud hostil. Las personas que laboran en las organizaciones tienen preferencias distintas en cuanto a estilos de liderazgo y en la percepción de la manera de ser de un líder. Para las personas un líder carismático es importante, necesitan alguien que los dirija, apoye, eleve la autoestima y no ser dependientes de órdenes para realizar actividades. Yang, Guan y Pu (2019) mencionan que el liderazgo se relaciona negativamente con la intención de rotación de empleados en indicadores como el conflicto trabajo-familia y compromiso afectivo. Gyensare et al. (2016) mencionan que el liderazgo impacta en las actitudes de los empleados y su comportamiento, Erkutlu y Chafra (2017) indican que también involucra el compromiso organizacional, la integración e incluso el conflicto entre trabajo y familia.

Compatibilidad de personalidad y puesto de trabajo, quinto eje que indica la relación entre las actitudes innatas de la persona y la adecuación de las actitudes al puesto de trabajo y viceversa, llegar a encajar estas actitudes genera un mayor grado de satisfacción, ya que cada individuo posee características personales distintas para poder coincidir con los requerimientos del puesto. Mientras las personas posean habilidades capaces de cumplir con eficiencia los requisitos del puesto podrán lograr mejorar sus relaciones personales y destacar en su trabajo conllevando a más satisfacción dentro de su contexto laboral, incluyen el reconocimiento, la retroalimentación y otros factores relacionados a resolver problemas de manera aislada.

Pinilla (1982) Los empleados manifiestan conductas de malestar con respecto al puesto de diferentes formas: Abandono; se expresa mediante la acción conductual de irse, incluye buscar otras alternativas laborales y renuncia. Expresión; es intentar de manera constante y constructiva emitir pensamientos por buscar mejorar la situación. Incluye sugerencias, análisis de problemas con superiores, etc. Lealtad; se expresa por el acto esperar de forma pasiva pero optimista para que mejore el ambiente o situación. Incluye defensa a ultranza de la organización ante pronunciamientos externos y creer que la dirección realiza la acción más útil. Negligencia; son las actitudes inapropiadas y repercuten en el empeoramiento de la situación. Incluye faltas y retrasos e incremento de fallas.

Chiavenato (2007) define la rotación de personal como el intercambio de personas que se da entre el ambiente externo y la organización, la rotación es la cantidad de personas que ingresan y salen en un tiempo determinado y la intención es la probabilidad de que suceda esto de manera voluntaria. Paredes (2011) define la rotación de personal como la renovación del personal que viene trabajando en una organización, conlleva a bajas y altas de trabajadores durante un periodo determinado. Mayhew (2010) nos dice que el concepto de rotación de personal involucra un entendimiento negativo y se relaciona con la

obligación que llega a tener el empleador en reducirla. Por otro lado, existen formas de rotación de personal, de todas ellas todas no pueden ser sinónimo de pesimismo.

Park y Johnson (2019) definió la intención de rotación como la probabilidad de que un empleado abandone voluntariamente la organización. Reyes et al. (2019) indican que la rotación de personal es un fenómeno costoso en términos de productividad y desempeño.

Mayhew (2010) indica que la rotación involuntaria se encuentra cada vez que se despide o proponiéndole inducir a su renuncia a un trabajador. Este acontecimiento se da comúnmente si se incumplen políticas, objetivos y metas, el resultado negativo se hace evidente con el bajo rendimiento y lo cual genera que no se vinculen con los intereses organizacionales. El tipo de rotación involuntaria genera incertidumbre en las personas que se quedan, ya que produce un ligero malestar e inestabilidad laboral.

Mayhew (2010) nos indica que la rotación voluntaria se manifiesta cuando los trabajadores deciden abandonar la empresa por cuenta propia. Generalmente las personas presentan su renuncia o abandonan una empresa debido a sobrecarga laboral o por mejoras para su desarrollo fuera de la organización. La sobrecarga laboral es el factor que genera un mayor índice de abandono en las empresas y en casos especiales el descontento se refleja notoriamente ya que se exige trabajar sobre estándares mayores. Chiavenato (2007) distingue dos tipos de percepciones relacionadas a la renuncia voluntaria, distingue entre las razones personales y profesionales, las razones personales se enfocan en la insatisfacción dentro de su ambiente de trabajo, y las razones profesionales se refieren al incremento de opciones laborales en el contexto externo. La rotación de personal se manifiesta como un efecto, no como causa. Se presenta la rotación como variable dependiente.

Chiavenato (2007), enuncia que existen factores internos que causan un mayor índice de rotación y que a su vez estos forman parte de una política definida por los empleadores, y si ésta es inadecuada tiene la capacidad de promover actitud negativa en las personas conllevando a retirarse de la organización, incluyen: política de sueldos, prestaciones, tipo de control, desarrollo personal, clima laboral, condiciones físicas y ambientales, valores de compañeros, cultura organizacional, capacitación, disciplina y evaluación. En el contexto externo incluyen: el mercado laboral, circunstancias económicas, conveniencias de empleo.

Fields (2005) propone un interesante modelo de las dimensiones de rotación de personal estos son: Factores de la organización nos encontramos con las siguientes variables: supervisores, incentivos y medición de desempeño. Características del empleado nos encontramos con las siguientes variables: edad, género, grado de instrucción, antigüedad en la organización y responsabilidades familiares o carga familiar. Los factores de trabajo nos encontramos con las siguientes variables: seguridad, autonomía, estrés laboral y satisfacción laboral. Factores externos nos encontramos con las siguientes variables: tasa de desempleo y el mercado externo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

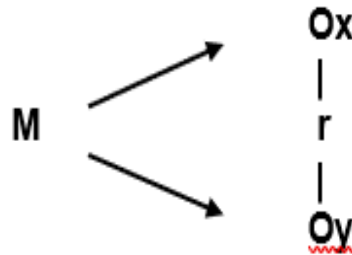
Tipo de investigación

Para la presente investigación se consideran los conceptos de Ñaupas, et al. (2014), la investigación es básica por qué sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica, sin utilizarlo para fines prácticos inmediatos.

Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental de corte transversal descriptivo correlacional, ya que no existió manipulación de las variables, solo se recogieron datos en un tiempo determinado (Hernández et al. 2017).

Esquematización del nivel de estudio correlacional:



Dónde:

M = Muestra

Ox y Oy = observación de variables

r = posible reacción

3.2. Variables y operacionalización:

Variable *independiente*: *Satisfacción laboral*.

- **Definición conceptual:** La satisfacción laboral enmarca las actitudes del trabajador frente a las responsabilidades de su trabajo, las actitudes se centran en su particular sistema de creencias y valores para desarrollar su labor. (Hodgetts y Aitam, 1991).
- **Definición operacional:** La satisfacción laboral será variable cuantitativa en escala Likert, se medirá a través de sus dimensiones que se describen a continuación: reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo y compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.
- **Indicadores:** Reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo, compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.
- **Escala de medición:** Ordinal.

Variable *dependiente*: *Intención de rotación de personal*.

- **Definición conceptual:** Rotación de personal es el intercambio de personas que se da entre el ambiente externo y la organización, la rotación es la cantidad de personas que ingresan y salen en un tiempo determinado y la intención es la probabilidad de que suceda esto de manera voluntaria. (Chiavenato,2007).
- **Definición operacional:** La rotación de personal será variable cuantitativa de escala Likert, se medirá a través de dimensiones; Factores de la Organización, características de los empleados, factores de trabajo y factores externos.
- **Indicadores:** Factores de la Organización, Características de los empleados, factores de trabajo, factores externos.
- **Escala de medición:** Ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis:

Población

La población fue el total de colaboradores de la empresa SGP BUSINESS SRL, Chimbote - 2020, con un total de 300.

Criterios de inclusión: Cada miembro de la población estuvo laborando en SGP BUSINESS SRL, Chimbote - 2020.

Criterios de exclusión: No se consideró a personal de empresas terceras como transportistas y personal de asesoría externa, los cuales, interactúan con trabajadores de SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020.

Muestra

La obtención de la muestra se dio mediante la aplicación de la fórmula del muestreo aleatorio de población finita, donde se obtuvo 169 de muestra.

Los valores son los siguientes: N (tamaño de la población), n (tamaño de la muestra), Z (nivel de confianza), P (proporción de éxito), q (probabilidad de fracaso), e (nivel de error).

Muestreo

La investigación consideró 169 trabajadores de SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020 y se distribuyen según siguiente tabla:

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario (Hernández et al., 2017).

3.5. Procedimientos:

Se efectuaron las respectivas coordinaciones con recursos humanos de SGP BUSINESS SRL, identificaron a colaboradores para la muestra. Luego los responsables fueron capacitados sobre los objetivos y posteriores beneficios del estudio. Se replicó con los operarios y se envió la encuesta virtual.

3.6. Métodos de análisis de datos:

Los datos se procesaron con IBM SPSS Statistics V25, para obtener valores estadísticos descriptivos e inferenciales como la confiabilidad, la distribución de frecuencias y las correlaciones. Por otro lado, el Software Excel se empleó para ordenar los datos de las variables obtenidas de la encuesta virtual.

3.7. Aspectos éticos:

- La investigación tiene el esquema de la Universidad César Vallejo.
- La investigación es de mi autoría.
- La investigación sirve de pauta para futuras tesis de similar realidad.
- El informe se presenta teniendo en cuenta las normas APA vigentes.
- Se salvaguarda la identidad de los empleados de la empresa que participaron de manera entusiasta en la investigación.
- Se muestran las citas y referencias bibliográficas utilizadas en el presente trabajo de investigación.
- No se manipularon datos o información para realizar un pronóstico no deseado.

IV. RESULTADOS

Objetivo General: Determinar la relación de satisfacción laboral y la intención de rotación de personal *en SGP BUSINESS SRL, Chimbote, 2020.*

Tabla 1. *Relación entre satisfacción laboral y la intención de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, Chimbote, 2020.*

Correlación Rho Spearman		Intención de rotación de personal
	Coefficiente de correlación	-,453**
Satisfacción Laboral	Sig. (bilateral)	0.001
	N	169

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

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 1 se observa que la correlación de Rho Spearman es de -0.453, con un valor de significancia de 0.001.

Objetivo específico: Determinar el nivel satisfacción laboral en SGP BUSINESS SRL, Chimbote, 2020.

Tabla 2. *Nivel de satisfacción laboral en SGP BUSINESS SRL, Chimbote, 2020.*

Satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	0.6
Regular	81	47.9
Eficiente	87	51.5
Total	169	100.0

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 2 se observa que la satisfacción laboral muestra niveles en eficiente 51.5%, regular 47.9% y deficiente 0.6%.

Objetivo específico: Describir los niveles de las dimensiones de satisfacción laboral en SGP BUSINESS SRL, Chimbote, 2020.

Tabla 3. *Niveles de las dimensiones de satisfacción laboral en SGP BUSINESS SRL, Chimbote, 2020.*

Niveles de satisfacción laboral		Deficiente	Regular	eficiente	Total
Reto del trabajo	F	0	76	93	169
	%	0	45	55	100
Sistema de recompensas justas	F	16	92	61	169
	%	9.5	54.4	36.1	100
Condiciones favorables de trabajo	F	5	92	72	169
	%	3	54.4	42.6	100
Colegas que brinden apoyo	F	0	73	96	169
	%	0	43.2	56.8	100
Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo	F	3	118	48	169
	%	1.8	69.8	28.4	100

Nota: F = Frecuencia % = Porcentaje

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 3 se observa que el reto del trabajo muestran un nivel eficiente 55%, regular 45% y deficiente 0%; se observa también que el sistema de recompensas justas muestran un nivel regular 54.4%, eficiente 36.1% y deficiente 9.5%; se observa también las condiciones favorables de trabajo muestran un nivel regular 54.4%, eficiente 42.6% y deficiente 3.0%; se observa también los colegas que brinden apoyo muestran un nivel eficiente 56.8%, regular 43.2% y deficiente 0.0%; se observa también que la compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo muestran un nivel regular 69.8%, eficiente 28.4% y deficiente 1.8%.

Objetivo específico: Describir el nivel de intención de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, 2020.

Tabla 4. *Nivel de intención de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, Chimbote, 2020.*

Intención de rotación laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	7.1
Medio	145	85.8
Alto	12	7.1
Total	169	100.0

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 4 se observa la intención de rotación de personal muestran un nivel medio 85.8%, bajo 7.1% y alto 7.1%.

Objetivo específico: Describir los niveles de las dimensiones de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, Chimbote, 2020.

Tabla 5. Nivel de las dimensiones de intención de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, Chimbote, 2020.

Niveles de intención de rotación de personal		Bajo	Medio	Alto	Total
Factores de la organización	F	29	121	19	169
	%	17.2	71.6	11.2	100
Características de los empleados	F	54	106	9	169
	%	32	62.7	5.3	100
Factores de trabajo	F	5	109	55	169
	%	3	64.5	32.5	100
Factores externos	F	20	128	21	169
	%	11.8	75.8	12.4	100

Nota: F=

Frecuencia

% = Porcentaje

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 5 se observa que los factores de la organización muestran un nivel medio 71.6%, bajo 17.2% y alto 11.2%; se observa también que las características de los empleados muestran un nivel medio 62.7%, bajo 32.0% y alto 5.3%; se observa también que los factores de trabajo muestran un nivel medio 64.5%, alto 32.5% y bajo 3.0%; se observa también que los factores externos muestran un nivel medio 75.7%, alto 12.4% y bajo 11.8%.

V. DISCUSIÓN

Al analizar los resultados de la investigación apreciamos que la satisfacción laboral es la actitud que tienen los trabajadores para con su puesto de trabajo, ellos se sienten cómodos realizando sus labores lo cual evita pensar querer salir de la empresa. Esta definición es apoyada por Hodgetts y Aitam (1991), ellos definen que la satisfacción laboral son actitudes del trabajador frente a las responsabilidades de su trabajo.

El objetivo general del estudio es determinar la relación de la satisfacción laboral y la intención de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020. De acuerdo a los resultados se obtiene que la correlación de Rho Spearman es de -0.453, lo cual indica que existe correlación negativa media, es decir la satisfacción en el trabajo se relaciona de manera inversa y media con la intención de salir de la empresa, significancia de 0.001, se acepta la hipótesis alternativa que indica que si existe relación entre las dos variables. Nuestros resultados contrastan de manera coherente con estudios realizados por Maclenan (2014); Derby (2014); Kabungaidze, Mahlatshana y Ngirande (2013), ellos indican que la satisfacción y rotación de personal se correlaciona de manera inversa.

Los resultados obtenidos en el nivel de satisfacción laboral son, eficiente 51.5%, regular 47.9% y deficiente 0.6%, podemos manifestar que dentro la empresa el nivel de satisfacción laboral es muy eficiente. Los empleados se muestran satisfechos y con actitud positiva. Robbins (2015) hace referencia al concepto de satisfacción laboral el cual menciona que es la actitud de una persona para con su trabajo. Los empleados con un mayor grado de satisfacción laboral, tienen una actitud positiva para con su trabajo.

Para nuestra investigación elegimos el modelo de Robbins (1998), para medir las dimensiones de satisfacción laboral, las cuales son:

- Reto del trabajo, eficiente 55%, regular 45% y deficiente 0%; podemos manifestar que el nivel de reto del trabajo es eficiente.
- Sistema de recompensas justas, regular 54.4%, eficiente 36.1% y deficiente 9.5%; podemos manifestar que el nivel de sistema de recompensas justas es regular.
- Condiciones favorables de trabajo, regular 54.4%, eficiente 42.6% y deficiente 3.0%; podemos manifestar que el nivel de condiciones favorables de trabajo es regular.
- Colegas que brinden apoyo, eficiente 56.8%, regular 43.2% y deficiente 0.0%; podemos manifestar que el nivel de colegas que brinden apoyo es eficiente.
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo, regular 69.8%, eficiente 28.4% y deficiente 1.8%. podemos manifestar que el nivel de compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo es regular.

Se demuestra que las dimensiones de satisfacción laboral representan un grado alto de eficiencia, ello indica que en la organización fluyen el compañerismo, liderazgo efectivo para el bienestar de los miembros de la organización y consecución existe satisfacción laboral. Estos resultados son confirmados por la teoría de Hammer (1994) que indica, si los trabajadores en la empresa perciben como buenos los sistemas de salarios y políticas de ascensos, estos tienen una percepción positiva del trabajo que realizan. Robbins (1998) los trabajadores necesitan entornos seguros, limpios, cómodos y sin distracciones, compañeros solidarios, amables y brindan respaldo lo que permite aumentar la satisfacción en el trabajo.

Los niveles de intención de rotación de personal son: medio 85.8%, bajo 7.1% y alto 7.1%, podemos manifestar que dentro la empresa el nivel de la intención de rotación de personal es medio. Los empleados indican que en la organización existe cooperación, apoyo, compañerismo, liderazgo efectivo y posibilidades medias de encontrar otro trabajo y en consecuencia la intención

de salir de la empresa es media. Estos resultados se contrastan con la definición de Park y Johnson (2019) indican que la intención de rotación es la probabilidad de que un empleado abandone voluntariamente la organización. Mayhew (2010) la rotación voluntaria se manifiesta cuando los trabajadores deciden abandonar la empresa por cuenta propia.

Fields (2005) como modelo para medir las dimensiones de la intención de rotación de personal, las cuales son:

- Factores de la organización, medio 71.6%, bajo 17.2% y alto 11.2%; podemos manifestar que el nivel factores de la organización es bajo.
- Características de los empleados, medio 62.7%, bajo 32.0% y alto 5.3%; podemos manifestar que el nivel de características de los empleados es medio.
- Factores de trabajo, medio 64.5%, alto 32.5% y bajo 3.0%; podemos manifestar que el nivel de factores de trabajo es medio.
- Factores externos, medio 75.7%, alto 12.4% y bajo 11.8%; podemos manifestar que el nivel de factores externos es medio.

En la empresa se demuestra que las dimensiones de la intención de rotación de personal representan un grado medio, los factores de trabajo, características de los empleados factores propios del trabajo y los factores externos están en una zona media según la percepción de los trabajadores, podemos indicar que ellos no piensan en salir de la empresa por voluntad propia. Chiavenato (2007), manifiesta que los factores internos son los que causan un mayor índice de rotación y a su vez estos factores forman parte de una política definida por los empleadores, si es inadecuada tiene la capacidad de promover actitud negativa en las personas.

En la empresa los empleados de mediana edad y jóvenes que tienen poco tiempo en la empresa, tienen mayor intención de salir, mientras los que tienen

más años en la empresa tienden a no tener intención de salir. Contrastamos estos resultados con los de Windon et al. (2019) ellos identificaron correlaciones negativas entre la intención de rotación y las variables demográficas como la edad y los años de servicio reflejan que los jóvenes tienen más movilidad laboral y tienden a tener más rotación voluntaria. En la empresa el género, estado civil, carga familiar no están relacionados con la intención de rotación laboral. Bakkal, Serener y Myrvang (2019) también indican que el género, estado civil, nivel de educación, carga familiar no están relacionados con intención de rotación.

La rotación en la empresa se debe principalmente a la naturaleza de la empresa, ya que la empresa depende de las temporadas de pesca y establece los cambios de personal según su necesidad. Para Arce (2017); González (2018) la rotación es un fenómeno natural que se debe a las decisiones de la empresa en mejorar procesos y establecer cambios en su estructura organizativa.

En la empresa SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020, al determinar la correlación de las dimensiones de satisfacción laboral y la intención de rotación de personal, se obtuvo lo siguiente:

- En la empresa el reto del trabajo con la intención de rotación de personal presenta un Rho Spearman de -0.090 lo cual indica que existe una correlación negativa muy débil, con un valor de significancia de 0.245, quiere decir si existe relación entre el reto del trabajo y la intención de rotación de personal. Al respecto Robbins (1998) indica que es importante conocer el objetivo del puesto como elemento determinante para lograr goce del puesto y evitar perder a un trabajador. Dong, Zheng y Wang (2020) afirma que existe relación negativa entre adaptabilidad profesional con intención de rotación.

- En la empresa los sistemas de recompensas justas con la intención de rotación de personal presentan un Rho Spearman de -0.177 lo cual indica que existe una correlación negativa débil, con un valor de significancia de 0.022, quiere decir que si existe relación entre los sistemas de recompensas justas y la intención de rotación de personal. Al respecto Arce (2017); González (2018) menciona las causas de la rotación: salario bajo, insatisfacción en el trabajo, falta de capacitación, falta de estímulo moral, pocas actividades recreativas, no libertad para tomar decisiones, mala relación jefe – empleado, horario excesivo de trabajo.
- En la empresa las condiciones favorables de trabajo con la intención de rotación de personal presentan un Rho Spearman de -0.245 lo cual indica que existe una correlación negativa débil, con un valor de significancia de 0.001, no se rechaza la hipótesis nula. Entonces no existe relación entre los factores favorables de trabajo y la intención de rotación de personal. Lo contrario nos indica Corzo et al. (2018) ellos plantean que el estrés, el nivel de desempeño, ambiente laboral, sistema de bonificaciones y la promoción laboral intervienen en el incremento de la satisfacción.
- En la empresa los colegas que brindan apoyo con la intención de rotación de personal presentan un Rho Spearman de -0.073 lo cual indica que existe una correlación negativa muy débil, con un valor de significancia de 0.343, no se rechaza la hipótesis nula. Entonces si existe relación entre los colegas que brinden apoyo con la intención de rotación de personal. Al respecto Maslow (1959) menciona que la satisfacción laboral impacta en el nivel de compromiso.
- En la empresa la compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo con la intención de rotación de personal representa un Rho Spearman de -0.280 lo cual indica que existe una correlación negativa débil, con un

valor de significancia de 0.001, se rechaza la hipótesis nula. Entonces no existe relación de la compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo con la intención de rotación de personal. Al respecto Robbins (1998) indica la relación entre las actitudes innatas de la persona y la adecuación de las actitudes al puesto de trabajo y viceversa, llegar a encajar estas actitudes genera un mayor grado de satisfacción, ya que cada individuo posee características personales distintas para poder coincidir con los requerimientos del puesto.

Los resultados fueron bastante alentadores, se utilizó métodos capaces para obtener información fiable, el programa IBM SPSS Statistics V25, nos permitió procesar la información de manera rápida y eficiente. Debilidades. Tenemos que tener en cuenta la actual situación que atraviesa el mundo con la pandemia, el estudio se realizó entre los meses de mayo y junio del 2020 y se tornó muy difícil conseguir los datos.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe relación negativa media en -0.453 entre satisfacción laboral y la intención de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020, se evidencia que la satisfacción laboral es alta y la intención de rotación es media.
2. Se concluye que el nivel de satisfacción laboral es eficiente en 51.5% , en SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020, los trabajadores muestran actitud positiva para con el trabajo y todo lo que rodea al mismo.
3. Se concluye que los niveles de las dimensiones de satisfacción laboral son regulares en 53.36% , en SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020, los trabajadores muestran satisfacción con los salarios, clima y ambiente laboral, roles del puesto, liderazgo, justicia y trato equitativo.
4. Se concluye que el nivel de intención de rotación de personal es medio en 85.8% , en SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020, presentan una probabilidad media de intención de rotación de personal.
5. Se concluye que los niveles de las dimensiones de intención de rotación de personal son medios con un 68.65% en la empresa SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020, los trabajadores muestran una actitud de normalidad, no piensan que las dimensiones afecten en la intención de salir de la empresa.
6. Se concluye que la relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y la intención de rotación de personal son inversas y débiles (-0.090 , -0.177 , -0.245 , -0.073 y -0.280 respectivamente por dimensión) en SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020.

VII. RECOMENDACIONES

- El área de Recursos Humanos debe implementar y ejecutar un plan de acción para mantener la satisfacción de los trabajadores y de esta manera disminuir la intención de rotación personal, fortaleciendo la estabilidad en toda la organización y cumplir exitosamente con objetivos y metas.
- El área de Recursos Humanos debe establecer mecanismos profesionales de selección y contratación de personal para realizar una efectiva medición y control de todos los aspectos relacionados con el personal, incluido el control de rotación de personal, para que este fenómeno no sea un problema a futuro y se pueda tomar acciones correctivas a tiempo. A la vez incorporar procesos de entrevistas de salida, que le permita conocer y realizar un monitoreo permanente de las causas exactas que motivan la salida del personal, con el objetivo de tener un mejoramiento continuo en los diferentes procesos.
- La Gerencia y administración deben trabajar por encontrar nuevas formas de generar ingresos, sin descuidar sus actividades actuales, para garantizar la continuidad de trabajo la mayor parte del año, es la mejor forma de incrementar los beneficios para la empresa y aprovechar recursos no utilizados cuando no hay temporada de pesca.

REFERENCIAS

- Aliyu, O. y Nyadzayo, M. (2018). *Reducing employee turnover intention: A customer relationship management perspective*. Journal of Strategic Marketing, 26(3), 241–257. <https://doi.org/10.1080/0965254X.2016.1195864>
- Arce G. (2017). *Principales factores que generan la rotación de personal en una tienda de autoservicios, municipio de Tejupilco* (Tesis de pregrado) Universidad autónoma del Estado de México. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/154796435.pdf>
- Baca, P. (2019). *Más asueto para ser ... ¡más productivos!* México. Editorial Contenido, S.A. de C.V. Recuperado de: https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T003&resultListType=RESULT_LIST&searchResultsType=SingleTab&searchType=BasicSearchForm¤tPosition=2&docId=GALE%7CA602927308&docType=Article&sort=Pub+Date+Reverse+Chron&contentSegment=ZSPS&prodId=IFME&contentSet=GALE%7CA602927308&searchId=R2&userGroupName=univcv&inPS=true&ps=6&cp=2
- Bakkal, E., Serener, B. y Myrvang, N. (2019). *Toxic Leadership and Turnover Intention: Mediating Role of Job Satisfaction*. Revista de Cercetare Si Interventie Sociala, 66, 88–102. <https://doi/10.33788/rcis.66.6>
- Castillón, R. (2019). *Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC*, (Tesis de maestría), Universidad Mayor de San Marcos, Lima. Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10408/Castillon_fr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. (8va ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Corzo, F., Mendoza, J., Suca, F. y Velásquez, M. (2018). *Causas de la rotación laboral en las empresas del sector asegurador de Cusco*. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9978/CORZO_MENDOZA_CAUSAS_ASEGURADOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Davis, K. y Newstrom, D. (2013). *Comportamiento humano en el Trabajo*. México: 13va. ed. Ed. Mc Graw Hill.

- Delery, J. y Roumpi, D. (2017). *Strategic human resource management, human capital and competitive advantage: is the field going in circles?* *Human Resource Management Journal*, 27(1), 1-21. doi: <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12137>
- Derby, D. (2014). *Predictors of nursing faculty's job satisfaction and intent to stay in academe.* *Journal of Professional Nursing*, 30(1). Doi: 19.10.1016/j.profnurs.2013.04.001
- Dong, B., Zheng, B. y Wang, Z. (2020). *Career Adaptability and Turnover Intention: A Dual-Mediation Model.* *Career Development Quarterly*, 68(2), 145–157. <https://doi.org/10.1002/cdq.12219>
- Erkutlu, H., y Chafra, J. (2017). *Authentic leadership and organizational job embeddedness in higher education.* *Hacettepe University Journal of Education*, 32, 413–426. <https://doi.org/10.16986/HUJE.2016018528>
- Fano, D. (2019). *Comportamiento humano y niveles de trabajo en modelo ST-IT: incidencia de factores culturales y de entorno social.* Universidad del CEMA, Argentina. Recuperado de : https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T003&resultListType=RESULT_LIST&searchResultsType=SingleTab&searchType=BasicSearchForm¤tPosition=3&docId=GALE%7CA581424593&docType=Article&sort=Pub+Date+Reverse+Chron&contentSegment=ZSPS&prodId=IFME&contentSet=GALE%7CA581424593&searchId=R2&userGroupName=univcv&inPS=true&ps=6&cp=3
- Fields, D., Dingman, M, Roman, P y Blum, T (2005). *Explorar predictores de cambios de trabajo alternativos.* *Revista de psicología ocupacional y organizacional*, 78 (1), 63–82. <https://doi.org/10.1348/096317904X22719>
- Fortuin, T. (2017). *The influence of perceived organizational support and organizational commitment on turnover intention within selected Higher education and training institutions in the Western Cape.* Unpublished Master's thesis. University of the Western Cape.
- Gestión, (2018). *86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral.* Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/>
- Global Research Marketing (GRM), (2018). *El 86% de las empresas tercerizan servicios.* Perú: El comercio. Recuperado de

<https://elcomercio.pe/economia/peru/encuesta-86-empresas-tercerizan-servicios-noticia-514912-noticia/>

- González, J. (2018). *Causas de rotación de personal administrativo de la generación millennial en una empresa de servicios de telecomunicaciones*. Escuela de administración. Universidad EATIF.(Tesis de maestría) Recuperado de: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/13761/JuanAlejandro_GonzalezGranados_2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Guchait, P. y Cho, S. (2010). *The impact of human resource management practices on intention to leave of employees in the service industry in India: The mediating role of organizational commitment*. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(8), 1228-1247. doi.10.1080/09585192.2010.483845
- Gyensare, M., Anku-Tsedde, O., Sanda, M., y Okpoti, C. (2016). *Transformational leadership and employee turnover intention: The mediating role of affective commitment*. *World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, 12, 243–266. <https://doi.org/10.1108/WJEMSD-02-2016-0008>
- Hackman, J. y Oldham, G. (1976). *Motivation through the Design of Work: Test of a Theory Organizational*. *Behavior and Human Performance*. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Hammer, M. y James, C. (1994). *Reingeniería*, Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C. y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. (Sexta ed.) México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Hodgetts, R. y Altman, S. (1991). *Comportamiento en las Organizaciones*. Editorial McGraw-Hill. México.
- Hom, P., Mitchell, T., Lee, T. y Griffeth, R. (2012). *Reviewing employee turnover: Focusing on proximal withdrawal states and an expanded criterion*. *Psychological Bulletin*, 138(5), 831-858. doi: <https://doi.org/10.1037/a0027983>
- Ivanovic, T., Ivancevic, S. y Maricic, M. (2020). *The Relationship between Recruiter Burnout, Work Engagement and Turnover Intention: Evidence from Serbia*. *Engineering Economics*, 31(2), 197–210. doi: 10.5755/j01.ee.31.2.24100
- Kabungaidze, T., Mahlatshana, N. y Ngirande, H. (2013). *The impact of job satisfaction and some demographic variables on employee turnover intentions*. *International Journal of Business Administration*, 4(1), 53.

- Kadiresan, V., Selamat, M., Selladurai, S., Ramendran, C. y Mohamed, R. (2015). *Performance Appraisal and Training and Development of Human Resource Management Practices (HRM) on Organizational Commitment and Turnover Intention*. Asian Social Science, 11(24), 162-176. <https://doi.org/10.5539/ass.v11n24p162>
- Kundi, B. y Awan, M. (2019). *Work-Life Balance and Turnover Intention of Bankers: Moderating Role of Cognitive Style*. Journal of Managerial Sciences, 13(4), 111–120.
- Long, C. y Perumal, P. (2014). *Examining the impact of human resource management practices on employee's turnover intention*. International Journal of Business & Society, 15(1), 111-126.
- Lu, L., Cheng, A., Gursoy, D. y Neale, N. (2016). *Work engagement, job satisfaction, and turnover intentions: a comparison between supervisors and line-level employees*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 28(4).
- Maclenan, K. (2014). *Análisis de la rotación de la satisfacción laboral en la rotación de personal de la empresa inversiones Mackber SRL – 2012. (Tesis de pregrado)*, Universidad nacional del centro del Perú. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3829/Maclenan%20Bernalillo%20-%20Salas%20Daza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marín, J. (2019). *La rotación voluntaria de personal en la empresa Adient: Análisis y propuestas de mejora. (Tesis de maestría)*. Univeritat Oberta de Catalunya – España. Recuperado de <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/100186/6/jrmv0001TFM0619memoria.pdf>
- Mariño, J. (2019). *Compromiso organizacional y su influencia en la intención de rotación de personal en las cadenas de venta de una empresa de telefonía en la Región Norte año 2018*(Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo – Trujillo – Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32731/Mari%c3%b1o_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maslow, A. (1959). *Motivation and personality*. New York: Harper.

- Mayhew, R. (2010). *Tipos de rotación de personal*. Recuperado de http://www.ehowenespanol.com/tipos-rotacion-personal-info_456654/Newstr
- Moreno, J. (2017). *Análisis de las principales causas de rotación de personal de la empresa Oiltrans SAS de la ciudad de Bogotá*, D. C. (Tesis de pregrado), Universidad Santo Tomas de Colombia – Bogotá - Colombia. Recuperado de: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9372/MorenoJulian2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014), *Metodología de la investigación: cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Paredes, M. (2011). *Rotación del personal en una empresa de ventas al detalle de calzado en Guatemala* (Tesis de maestría). Guatemala. Recuperada de: <http://www.upana.edu.gt>.
- Park, K. y Johnson, K. (2019). *Job Satisfaction, Work Engagement, and Turnover Intention of CTE Health Science Teachers*. *International Journal for Research in Vocational Education and Training*, 6(3), 224–242.
- Pinilla, A. (1982). *Dinámica de la Gestión Empresarial*. Lima, Ed. Iberoamericana de Editores S.A. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/281892006_Influence_of_Relational_Psychological_Contract_and_Affective_Commitment_in_the_Intentions_of_Employee_to_Share_Tacit_Knowledge
- Ran, X. y Yuping, W. (2020). *Employees' turnover intention and behavioral outcomes: The role of work engagement*. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 48(1), 1–7. <https://doi.org/10.2224/sbp.8609>
- Reyes, G., Maynez, A., Cavazos, J. y Hernández, J. (2019). *Contrato psicológico, agotamiento y cinismo del empleado: su efecto en la rotación del personal operativo en la frontera norte mexicana*. *Contaduría y administración*, 64(2) Epub 10/12/2019. <https://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1133>
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México, Ed. Prentice Hall.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México, Ed. Prentice Hall.
- Robbins, S. (2015). *Administración*. 10ma. ed. México. Prentice Hall.

- Román, (2018). *La cultura organizacional y la satisfacción laboral de la división de seguridad ferroviaria PNP, Cercado de Lima, 2018*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32731/Mari%c3%b1o_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rutherford, B., Boles, J. y Ambrose, S. (2019). *Reconceptualizing the measurement of multidimensional salesperson job satisfaction*. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 39(3), 287–298. <https://doi.org/10.1080/08853134.2019.1601018>
- Satardien, M., Jano, R. y Mahembe, B. (2019). *The relationship between perceived organisational support, organisational commitment and turnover intention among employees in a selected organisation in the aviation industry*. *South African Journal of Human Resource Management*, 17(1), 1–8. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v17i0.1123>
- Schultz, P. (1990). *Psicología Industrial*. México, Ed. Mc Graw Hill.
- Shamim, S., Cang, S. y Yu, H. (2017). *Supervisory orientation, employee goal orientation, and knowledge management among front line hotel employees*. *International Journal of Hospitality Management*, 62, 21-32.
- Sheikh, M., Christina, T. y Sharina, O. (2020). *The Mediating Effects of Job Satisfaction on the Relationship Between Competency Mapping, Employee Engagement, and Talent Retention: An Examination of Talent Generation Y in Malaysian TELCOs*. *Talent Development & Excellence*, 12, 2357–2371.
- Watson, J. (2007). *Behavior an Introduction to Comparative Psychology*. Google Books. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books/about/Behavior_an_Introduction_to_Comparative.html?id=T7k5ngEACAAJ&redir_esc=y
- Windon, S., Cochran, G., Scheer, S. y Rodriguez, M. (2019). *Factors Affecting Turnover Intention of Ohio State University Extension Program Assistants*. *Journal of Agricultural Education*, 60(3), 109–127. <https://doi.org/10.5032/jae.2019.03109>
- Yang, J., Guan, Z. y Pu, B. (2019). *Mediating influences of entrepreneurial leadership on employee turnover intention in startups*. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 47(6), 1–13. <https://doi.org/10.2224/sbp.8117>

- Yap, P., Yu, H., Ponnampalam, P. y Yong, S. (2019). *The Effects of Role Conflict and Work-Life Conflict on the Turnover Intention of Academic Employees*. *Global Business & Management Research*, 11(2), 351–355.
- Zhang, T. y Li, B. (2020). *Job crafting and turnover intention: The mediating role of work engagement and job satisfaction*. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 48(2), 1–9. <https://doi.org/10.2224/sbp.8759>

ANEXOS

Anexo 01. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES DE LA VARIABLE	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción Laboral	Satisfacción laboral enmarca las actitudes del trabajador frente a las responsabilidades de su trabajo, las actitudes se centran en su particular sistema de creencias y valores para desarrollar su labor. Hodgetts y Aitam (1991).	La satisfacción laboral será una variable cuantitativa de escala Likert, que se medirá a través de sus dimensiones; reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo y compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.	Reto del trabajo	Variedad de habilidades, identidad de la tarea, significado de la tarea, autonomía, feedback	Escala Ordinal
			Sistema de recompensas justas	Satisfacción con el salario, satisfacción con el sistema de promociones y ascensos	
			Condiciones favorables de trabajo	Bienestar personal, ambiente físico, cultura organizacional	
			Colegas que brinden apoyo	Interacción social, comportamiento del jefe, comunicación	
			Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo	Capacidades personales, reconocimiento formal, retroalimentación, factores contingentes	
Rotación de personal	Rotación de personal es el intercambio de personas que se da entre el ambiente externo y la organización, la rotación es la cantidad de personas que ingresan y salen en un tiempo determinado y la intención es la probabilidad de que suceda esto de manera voluntaria. Chiavenato (2007).	La rotación de personal será una variable cuantitativa de escala Likert, que se medirá a través de sus dimensiones; factores de la organización, características de los empleados, factores de trabajo y factores externos.	Factores de la Organización	Supervisores, incentivos, medición de desempeño	Escala Ordinal
			Características de los empleados	Edad, género, educación, antigüedad, estado civil, responsabilidades familiares	
			Factores del trabajo	Estrés laboral, seguridad, autonomía, satisfacción laboral, condiciones físicas y ambientales	
			Factores externos	Tasa de desempleo, mercado Externo	

Anexo 02. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO: Satisfacción laboral de los trabajadores en SGP BUSINESS SRL, Chimbote, 2020

ESTIMADOS.

El siguiente cuestionario, tiene como objetivo, recaudar información para el Trabajo de Investigación de Posgrado, Maestría en Administración, de la Universidad César Vallejo. Estableciéndose preguntas que permitan obtener datos necesarios para el estudio. Se les recuerda, que la información que nos suministre será completamente confidencial y de interés investigativo.

INSTRUCCIONES	Alternativa	Escala Valorativa
Marque con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente	Totalmente de acuerdo	5
	De acuerdo	4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
Contestar con sinceridad y claridad.	En desacuerdo	2
	Totalmente en desacuerdo	1

DIMENSIÓN	ÍTEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
Reto del trabajo	1. El puesto de trabajo es diverso en tareas y requiere para su cumplimiento varias habilidades.					
	2. Los objetivos del puesto de trabajo exigen resultados visibles y medibles.					
	3. El puesto de trabajo genera algún tipo de impacto en su vida cotidiana.					
	4. El puesto de trabajo proporciona libertad en el desarrollo de tareas y utilización de herramientas necesarias para cumplirlo.					
	5. Se le proporciona información clara y directa sobre la efectividad de su actuación en el puesto de trabajo.					
Sistema de recompensas justas	6. Las prestaciones económicas que recibe cumplen con sus expectativas.					
	7. Los salarios que ofrece la empresa se corresponden con el esfuerzo que demanda el puesto.					
	8. Los salarios proporcionados son mayores en comparación con la que proporciona la competencia.					
	9. Los ascensos dan sensación de justicia y están en función al rendimiento.					

	10. Existe posibilidad de crecimiento personal o mayor responsabilidad dentro de la empresa.					
Condiciones favorables de trabajo	11. El puesto de trabajo brinda tranquilidad mientras realiza sus funciones.					
	12. El espacio donde ejerce sus funciones es adecuado para el óptimo desarrollo del puesto.					
	13. Se siente seguro del ambiente físico cuando ejecuta sus funciones.					
	14. Comprendes claramente los valores, metas y filosofía de la organización.					
	15. Sus metas personales van de la mano con las metas de la empresa.					
Colegas que brinden apoyo	16. Existe interacción social agradable con los compañeros de trabajo.					
	17. La actitud de sus compañeros con respecto a sus trabajos es positiva.					
	18. Su jefe es tolerante, carismático y agradable en el trabajo, sin dejar de ser estricto.					
	19. Su jefe define de manera clara y ordenada las actividades.					
	20. La comunicación con su jefe inmediato se da de forma directa y fluida.					
Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo	21. La empresa toma en cuenta capacidades personales para colocar a personas en puestos adecuados.					
	22. La empresa reconoce el esfuerzo en el trabajo de manera formal y pública.					
	23. La información que recibe de su propio trabajo le permite mejorar el desempeño.					
	24. Los contratiempos inesperados que afectan tu puesto de trabajo son frecuentes.					

FICHA TÉCNICA

I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario “Satisfacción Laboral”
3. **Autor original:** Ninguno
4. **Forma de aplicación:** Virtual individual
5. **Medición:** Satisfacción Laboral
6. **Administración:** Trabajadores de la empresa SGP BUSINESS SRL
7. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

- Describir los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores en SGP BUSINESS SRL, Chimbote, 2020.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

Validez de los instrumentos de recolección de datos

ESPECIALISTA/EXPERTO	GRADO	ESPECIALIZACIÓN
MARIA CRISTINA RENGIFO ABANTO	MAGISTER	ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA
ALEJANDRO FORTUNATO LÓPEZ MORILLAS	MAGISTER	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS
ROBERTO CARLOS FIESTAS FLORES	MAGISTER	DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICA

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad del instrumento de recolección de datos para satisfacción laboral

Satisfacción laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.851	24

Fuente: Elaboración propia.

IV. DIRIGIDO A:

169 trabajadores de la Empresa SGP BUSINESS SRL, Chimbote, 2020.

V. MATERIALES NECESARIOS:

Aplicación virtual Google drive, formularios de Google, en el enlace <https://forms.gle/XRrZ4GxLmU9jqekP7>

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Reto del trabajo	1, 2, 3, 4, 5,
Recompensas justas	6, 7, 8, 9,10
Condiciones de trabajo	11, 12, 13, 14, 15,
Colegas que brinden apoyo	16, 17, 18, 19, 20
Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo	21,22,23,24

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones				
		D1	D2	D3	D4	D5
EFICIENTE	88-120	21-25	21-25	21-25	21-25	16-20
REGULAR	56-87	12-18	12-18	12-18	12-18	10-15
DEFICIENTE	24-55	5-11	5-11	5-11	5-11	4-9

**CUESTIONARIO: Intención de rotación de personal de los trabajadores en
SGP BUSINESS SRL, Chimbote, 2020**

ESTIMADOS.

El siguiente cuestionario, tiene como objetivo, recaudar información para el Trabajo de Investigación de Posgrado, Maestría en Administración, de la Universidad César Vallejo. Estableciéndose preguntas que permitan obtener datos necesarios para el estudio. Se les recuerda, que la información que nos suministre será completamente confidencial y de interés investigativo.

INSTRUCCIONES	Alternativa	Escala Valorativa
Marque con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente	Totalmente de acuerdo	5
	De acuerdo	4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
Contestar con sinceridad y claridad.	En desacuerdo	2
	Totalmente en desacuerdo	1

DIMENSIÓN	ÍTEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
Factores de organización	1. El esfuerzo que realiza usted y sus compañeros de trabajo para alcanzar los objetivos de la empresa son reconocidos por el responsable superior.					
	2. Recibo el respeto que merezco por parte de mis compañeros y superiores.					
	3. Tengo el apoyo en situaciones difíciles por parte de mis superiores.					
	4. Los incentivos son un aliciente para tener un mejor rendimiento en el trabajo					
	5. La evaluación de desempeño se entiende de forma clara porque se conoce las variables que serán medidas.					
	6. Tengo posibilidades de un ascenso laboral.					
Características de los empleados	7. Determina el género alguna restricción en el cumplimiento de funciones del puesto de trabajo (masculino o femenino).					
	8. Determina la edad alguna restricción en el cumplimiento de funciones del puesto de trabajo.					

	9. Determina la antigüedad en la empresa alguna restricción en el cumplimiento de funciones del puesto de trabajo.					
	10. Determina el estado civil alguna restricción en el cumplimiento de funciones del puesto de trabajo.					
	11. Determina las responsabilidades familiares el cumplimiento de funciones del puesto de trabajo.					
Factores de trabajo	12. Trabaja en un ambiente con presión permanente.					
	13. Las condiciones de seguridad laboral son adecuadas para el trabajo que realiza.					
	14. Las instrucciones son claras y precisas por ende puedo realizar mis actividades con autonomía.					
	15. Cuento con los materiales, equipo, herramientas y suficiente espacio para realizar mi trabajo.					
Factores externos	16. Mis objetivos sobre el trabajo que realizo son más amplios que los objetivos de esta empresa.					
	17. Recibo un salario inferior respecto del ofrecido en el mercado.					
	18. Puedo encontrar rápidamente otro trabajo con el mismo salario y menos presión.					
	19. El mercado laboral del sector es muy competitivo y complejo.					

FICHA TÉCNICA

I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario.
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario “Intención de rotación de personal”.
3. **Autor original:** Ninguno.
4. **Forma de aplicación:** Virtual individual.
5. **Medición:** Intención de rotación de personal.
6. **Administración:** Trabajadores de la empresa SGP BUSINESS.
7. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos.

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

- Describir los niveles de la intención de rotación de personal de los trabajadores en SGP BUSINESS SRL, Chimbote, 2020

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

Validez de los instrumentos *de recolección de datos*

ESPECIALISTA/EXPERTO	GRADO	ESPECIALIZACIÓN
MARIA CRISTINA RENGIFO ABANTO	MAGISTER	ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA
ALEJANDRO FORTUNATO LÓPEZ MORILLAS	MAGISTER	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS
ROBERTO CARLOS FIESTAS FLORES	MAGISTER	DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICA

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad del instrumento de recolección de datos para intención de rotación

Intención de rotación de personal	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.759	19

Fuente: Elaboración propia.

IV. DIRIGIDO A:

169 trabajadores de la empresa SGP BUSINESS SRL, Chimbote, 2020

V. MATERIALES NECESARIOS:

Aplicación virtual Google drive, formularios de Google, en el enlace <https://forms.gle/XRrZ4GxLmU9jqekP7>

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Factores de la organización	1,2,3,4,5,6
Características de los empleados	7,8,9,10,11
Factores de trabajo	12,13,14,15
Factores externos	16,17,18,19

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones				
		D1	D2	D3	D4	D5
BUENO	71-95	22-30	21-25	19-25	16-20	16-20
MEDIO	45-70	14-21	12-18	12-18	10-15	10-15
MALO	19-44	6-13	5-11	5-11	4-9	4-9

Anexo 03. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

VALIDEZ DE JUICIO DE EXPERTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Satisfacción laboral y la intención de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Satisfacción laboral	Reto del trabajo	Variedad de Habilidades Identidad de la tarea Significación de la tarea Autonomía, retroalimentación del puesto mismo.	1. El puesto de trabajo es diverso en tareas y requiere para su cumplimiento varias habilidades.						✓		✓		✓		✓			
			2. Los objetivos del puesto de trabajo exigen resultados visibles y medibles.						✓		✓		✓		✓			
			3. El puesto de trabajo genera algún tipo de impacto en su vida cotidiana.						✓		✓		✓		✓			
			4. El puesto de trabajo proporciona libertad en el desarrollo de tareas y utilización de herramientas necesarias para cumplirlo.						✓		✓		✓		✓			
			5. Se le proporciona información clara y directa sobre la efectividad de su actuación en el puesto de trabajo.						✓		✓		✓		✓			
	Sistema de recompensas justas	Satisfacción con el salario Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos	6. Las prestaciones económicas que recibe cumplen con sus expectativas.						✓		✓		✓		✓			
			7. Los salarios que ofrece la empresa se corresponden con el esfuerzo que demanda el puesto.						✓		✓		✓		✓			
			8. Los salarios proporcionados son mayores en comparación con la que proporciona la competencia.						✓			✓		✓		✓		
			9. Los ascensos dan sensación de justicia y están en función al rendimiento.						✓		✓		✓		✓			
			10. Existe posibilidad de crecimiento personal o mayor responsabilidad dentro de la empresa.						✓		✓		✓		✓			
	Condiciones favorables de trabajo	Bienestar personal Ambiente físico cultura organizacional	11. El puesto de trabajo brinda tranquilidad mientras realiza sus funciones.							✓		✓		✓		✓		
			12. El espacio donde realiza ejerce sus funciones es adecuado para el óptimo desarrollo del puesto.						✓		✓		✓		✓			
			13. Se siente seguro del ambiente físico cuando ejecuta sus funciones.						✓		✓		✓		✓			

		14. Comprendes claramente los valores, metas y filosofía de la organización.								✓	✓	✓	✓	
		15. Sus metas personales van de la mano con las metas de la empresa.								✓	✓	✓	✓	
Colegas que brinden apoyo	Interacción social comportamiento del jefe Comunicación	16. Existe interacción social agradable con los compañeros de trabajo.								✓	✓	✓	✓	
		17. La actitud de sus compañeros con respecto a sus trabajos es positiva.								✓	✓	✓	✓	
		18. Su jefe es tolerante, carismático y agradable en el trabajo, sin dejar de ser estricto.									✓	✓	✓	✓
		19. Su jefe define de manera clara y ordenada las actividades.									✓	✓	✓	✓
		20. La comunicación con su jefe inmediato se da de forma directa y fluida.									✓	✓	✓	✓
		21. La empresa toma en cuenta capacidades personales para colocar a personas en puestos adecuados.										✓	✓	✓
Compatibilidad ad entre personalidad y puesto de trabajo	Capacidades personales, reconocimiento formal, retroalimentación y factores contingentes	22. La empresa reconoce el esfuerzo en el trabajo de manera formal y pública.								✓	✓	✓	✓	
		23. La información que recibe de su propio trabajo le permite mejorar el desempeño.									✓	✓	✓	✓
		24. Los contratiempos inesperados que afectan tu puesto de trabajo son frecuentes.									✓	✓	✓	✓

Christina B

María Cristina Ruzo Abante

DNI N° ...41815616...

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Satisfacción laboral.

OBJETIVO: Describir los factores de satisfacción laboral en SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020.

DIRIGIDO A: Los trabajadores de SGP BUSINESS SRL, Chimbote - 2020.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			✓	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : María Cristina Rangifo Abanto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Administración Estratégica de Empresas



María Cristina Rangifo Abanto

DNI N° 41845676

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Satisfacción laboral y la intención de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
Rotación de personal	Factores de organización	Supervisores Incentivos Medición de desempeño	1. El esfuerzo que realiza usted y sus compañeros de trabajo para alcanzar los objetivos de la empresa son reconocidos por el responsable superior.							✓		✓		✓		✓			
			2. Recibo el respeto que merezco por parte de mis compañeros y superiores.						✓		✓		✓		✓				
			3. Tengo el apoyo en situaciones difíciles por parte de mis superiores.						✓		✓		✓		✓				
			4. Los incentivos son un aliciente para tener un mejor rendimiento en el trabajo						✓		✓		✓		✓				
			5. La evaluación de desempeño se entiende de forma clara porque se conoce las variables que serán medidas.						✓		✓		✓		✓				
			6. Tengo posibilidades de un ascenso laboral.						✓		✓		✓		✓				
	Características de los empleados	Edad Género Educación Antigüedad Estado civil Responsabilidades familiares	7. Determina el género alguna restricción en el cumplimiento de funciones del puesto de trabajo (masculino o femenino).							✓		✓		✓		✓			
			8. Determina la edad alguna restricción en el cumplimiento de funciones del puesto de trabajo.						✓		✓		✓		✓				
			9. Determina la antigüedad en la empresa alguna restricción en el cumplimiento de funciones del puesto de trabajo.						✓		✓		✓		✓				
			10. Determina el estado civil alguna restricción en el cumplimiento de funciones del puesto de trabajo.						✓		✓		✓		✓				
			11. Determina las responsabilidades familiares el cumplimiento de funciones del puesto de trabajo.						✓		✓		✓		✓				
	Factores de trabajo	Estrés Laboral Seguridad autonomía Satisfacción laboral	12. Trabaja en un ambiente con presión permanente.							✓		✓		✓		✓			
			13. Las condiciones de seguridad laboral son adecuadas para el trabajo que realiza.						✓		✓		✓		✓				

		Condiciones físicas y ambientales	14. Las instrucciones son claras y precisas por ende puedo realizar mis actividades con autonomía.							✓	✓	✓	✓			
			15. Cuento con los materiales, equipo, herramientas y suficiente espacio para realizar mi trabajo.							✓	✓	✓	✓			
	Factores externos	Tasa de desempleo Mercado Externo	16. Mis objetivos sobre el trabajo que realizo son más amplios que los objetivos de esta empresa.								✓	✓	✓	✓		
			17. Recibo un salario inferior respecto del ofrecido en el mercado.									✓	✓	✓	✓	
			18. Puedo encontrar rápidamente otro trabajo con el mismo salario y menos presión.									✓	✓	✓	✓	
			19. El mercado laboral del sector es muy competitivo y complejo.									✓	✓	✓	✓	



María Cristina Ranzano Abente

DNI N°418.456.16.....

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Rotación de personal.

OBJETIVO: Describir los factores de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020

DIRIGIDO A: Los trabajadores de SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			✓	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : María Cristina Rengifo Abanto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Administración Estratégica de Empresas



María Cristina Rengifo Abanto

DNI N° 41845616

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Satisfacción laboral y la intención de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre el indicador y los ítems			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									Si	No	Si	No		Si	No
Satisfacción laboral	Reto del trabajo	Variedad de Habilidades Identidad de la tarea Significación de la tarea Autonomía, retroalimentación del puesto mismo.	1. El puesto de trabajo es diverso en tareas y requiere para su cumplimiento varias habilidades.						/		/		/		
			2. Los objetivos del puesto de trabajo exigen resultados visibles y medibles.						/		/		/		
			3. El puesto de trabajo genera algún tipo de impacto en su vida cotidiana.						/		/		/		
			4. El puesto de trabajo proporciona libertad en el desarrollo de tareas y utilización de herramientas necesarias para cumplirlo.						/		/		/		
			5. Se le proporciona información clara y directa sobre la efectividad de su actuación en el puesto de trabajo.						/		/		/		
	Sistema de recompensas justas	Satisfacción con el salario Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos	6. Las prestaciones económicas que recibe cumplen con sus expectativas.						/		/		/		
			7. Los salarios que ofrece la empresa se corresponden con el esfuerzo que demanda el puesto.						/		/		/		
			8. Los salarios proporcionados son mayores en comparación con la que proporciona la competencia.						/		/		/		
			9. Los ascensos dan sensación de justicia y están en función al rendimiento.						/		/		/		
			10. Existe posibilidad de crecimiento personal o mayor responsabilidad dentro de la empresa.						/		/		/		
	Condiciones favorables de trabajo	Bienestar personal Ambiente físico cultura organizacional	11. El puesto de trabajo brinda tranquilidad mientras realiza sus funciones.						/		/		/		
			12. El espacio donde realiza ejerce sus funciones es adecuado para el óptimo desarrollo del puesto.						/		/		/		
			13. Se siente seguro del ambiente físico cuando ejecuta sus funciones.						/		/		/		

			14. Comprendes claramente los valores, metas y filosofía de la organización.						/	/	/	/		
			15. Sus metas personales van de la mano con las metas de la empresa.						/	/	/	/		
Colegas que brindan apoyo	Interacción social comportamiento del jefe Comunicación		16. Existe interacción social agradable con los compañeros de trabajo.						/	/	/	/		
			17. La actitud de sus compañeros con respecto a sus trabajos es positiva.						/	/	/	/		
			18. Su jefe es tolerante, carismático y agradable en el trabajo, sin dejar de ser estricto.							/	/	/	/	
			19. Su jefe define de manera clara y ordenada las actividades.							/	/	/	/	
Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo	Capacidades personales, reconocimiento formal, retroalimentación y factores contingentes		20. La comunicación con su jefe inmediato se da de forma directa y fluida.						/	/	/	/		
			21. La empresa toma en cuenta capacidades personales para colocar a personas en puestos adecuados.						/	/	/	/		
			22. La empresa reconoce el esfuerzo en el trabajo de manera formal y pública.							/	/	/	/	
			23. La información que recibe de su propio trabajo le permite mejorar el desempeño.							/	/	/	/	
		24. Los contratiempos inesperados que afectan tu puesto de trabajo son frecuentes.						/	/	/	/			


 DNI N° 17891743

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Satisfacción laboral.

OBJETIVO: Describir los factores de satisfacción laboral en SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020.

DIRIGIDO A: Los trabajadores de SGP BUSINESS SRL, Chimbote - 2020.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			7	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR

Alejandro Fortunato López Morillas

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

Magister en Administración de Empresas y Negocios


DNI N° 7895743

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Satisfacción laboral y la intención de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre el indicador y los ítems			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									Si	No	Si	No		Si	No
Rotación de personal	Factores de organización	Supervisores Incentivos Medición de desempeño	1. El esfuerzo que realiza usted y sus compañeros de trabajo para alcanzar los objetivos de la empresa son reconocidos por el responsable superior.						/	/	/	/			
			2. Recibo el respeto que merezco por parte de mis compañeros y superiores.						/	/	/	/			
			3. Tengo el apoyo en situaciones difíciles por parte de mis superiores.						/	/	/	/			
			4. Los incentivos son un estímulo para tener un mejor rendimiento en el trabajo						/	/	/	/			
			5. La evolución de desempeño se entiende de forma clara porque se conoce las variables que serán medidas.						/	/	/	/			
			6. Tengo posibilidades de un ascenso laboral.						/	/	/	/			
	Características de los empleados	Edad Género Educación Antigüedad Estado civil Responsabilidades familiares	7. Determina el género alguna restricción en el cumplimiento de funciones del puesto de trabajo (masculino o femenino).						/	/	/	/			
			8. Determina la edad alguna restricción en el cumplimiento de funciones del puesto de trabajo.						/	/	/	/			
			9. Determina la antigüedad en la empresa alguna restricción en el cumplimiento de funciones del puesto de trabajo.						/	/	/	/			
			10. Determina el estado civil alguna restricción en el cumplimiento de funciones del puesto de trabajo.						/	/	/	/			
			11. Determina las responsabilidades familiares el cumplimiento de funciones del puesto de trabajo.						/	/	/	/			
	Factores de trabajo	Estrés Laboral Seguridad autonomía Satisfacción laboral	12. Trabaja en un ambiente con presión permanente.						/	/	/	/			
			13. Las condiciones de seguridad laboral son adecuadas para el trabajo que realiza.						/	/	/	/			

		Condiciones físicas y ambientales	14. Las instrucciones son claras y precisas por ende puedo realizar mis actividades con autonomía.								✓	✓	✓	✓				
			15. Cuento con los materiales, equipo, herramientas y suficiente espacio para realizar mi trabajo.								✓	✓	✓	✓				
	Factores externos	Tasa de desempleo Mercado Externo		16. Mis objetivos sobre el trabajo que realizo son más amplios que los objetivos de esta empresa.								✓	✓	✓	✓			
				17. Recibo un salario inferior respecto del ofrecido en el mercado.								✓	✓	✓	✓			
				18. Puedo encontrar rápidamente otro trabajo con el mismo salario y menos presión.									✓	✓	✓	✓		
				19. El mercado laboral del sector es muy competitivo y complejo.									✓	✓	✓	✓		


 DNI Nº 178075743

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Rotación de personal.

OBJETIVO: Describir los factores de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020

DIRIGIDO A: Los trabajadores de SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			7	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR

: Alejandro Fortunato Lopez Morillas

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

: Magister en Administración de Empresas y Negocios



DNI N° 17895743

Validación de Experto 3.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Satisfacción laboral y la intención de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre el indicador y los ítems			Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									Si	No	Si	No		Si	No	Si	No	
Satisfacción laboral	Reto del trabajo	Variedad de Habilidades Identidad de la tarea Significación de la tarea Autonomía, retroalimentación del puesto mismo.	1. El puesto de trabajo es diverso en tareas y requiere para su cumplimiento varias habilidades.						X				X					
			2. Los objetivos del puesto de trabajo exigen resultados visibles y medibles.						X				X					
			3. El puesto de trabajo genera algún tipo de impacto en su vida cotidiana.						X				X					
			4. El puesto de trabajo proporciona libertad en el desarrollo de tareas y utilización de herramientas necesarias para cumplirlo.						X				X					
			5. Se le proporciona información clara y directa sobre la efectividad de su actuación en el puesto de trabajo.						X				X					
	Sistema de recompensas justas	Satisfacción con el salario Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos	6. Las prestaciones económicas que recibe cumplen con sus expectativas.						X				X					
			7. Los salarios que ofrece la empresa se corresponden con el esfuerzo que demanda el puesto.						X				X					
			8. Los salarios proporcionados son mayores en comparación con la que proporciona la competencia.						X				X					
			9. Los ascensos dan sensación de justicia y están en función al rendimiento.						X				X					
	Condiciones favorables de trabajo	Bienestar personal Ambiente físico Cultura organizacional	10. Existe posibilidad de crecimiento personal o mayor responsabilidad dentro de la empresa.						X				X					
			11. El puesto de trabajo brinda tranquilidad mientras realiza sus funciones.						X				X					
			12. El espacio donde ejerce sus funciones es adecuado para el óptimo desarrollo del puesto.						X				X					
			13. Se siente seguro del ambiente físico cuando ejecuta sus funciones.						X				X					

		14. Comprendes claramente los valores, metas y filosofía de la organización.								l	x	l	l	
		15. Sus metas personales van de la mano con las metas de la empresa.								l	l	l	l	
Colegas que brinden apoyo	Interacción social comportamiento del jefe Comunicación	16. Existe interacción social agradable con los compañeros de trabajo.								x	x	x	x	
		17. La actitud de sus compañeros con respecto a sus trabajos es positiva.								l	x	x	l	
		18. Su jefe es tolerante, carismático y agradable en el trabajo, sin dejar de ser estricto.									l	x	x	l
		19. Su jefe define de manera clara y ordenada las actividades.									l	x	l	l
		20. La comunicación con su jefe inmediato se da de forma directa y fluida.									l	x	l	x
Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo	Capacidades personales, reconocimiento formal, retroalimentación y factores contingentes	21. La empresa toma en cuenta capacidades personales para colocar a personas en puestos adecuados.								l	x	x	l	
		22. La empresa reconoce el esfuerzo en el trabajo de manera formal y pública.									x	l	x	l
		23. La información que recibe de su propio trabajo le permite mejorar el desempeño.									l	x	x	l
		24. Los contratiempos inesperados que afectan tu puesto de trabajo son frecuentes.									x	l	x	x

Roberto

ROBERTO CARLOS, FIESTAS FLORES

DNI N° ...1.6.74.41.41

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Satisfacción laboral.

OBJETIVO: Describir los factores de satisfacción laboral en SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020.

DIRIGIDO A: Los trabajadores de SGP BUSINESS SRL, Chimbote - 2020.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:


Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR

: ROBERTO Carlos Frías Flores

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

: Magister en docencia universitaria e investigación pedagógica



DNI N° 16744141

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Satisfacción laboral y la intención de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Rotación de personal	Factores de organización	Supervisores Incentivos Medición de desempeño	1. El esfuerzo que realiza usted y sus compañeros de trabajo para alcanzar los objetivos de la empresa son reconocidos por el responsable superior.						X		X		X					
			2. Recibo el respeto que merezco por parte de mis compañeros y superiores.						X		X		X		X			
			3. Tengo el apoyo en situaciones difíciles por parte de mis superiores.						X		X		X		X			
			4. Los incentivos son un aliciente para tener un mejor rendimiento en el trabajo						X		X		X		X			
			5. La evaluación de desempeño se entiende de forma clara porque se conoce las variables que serán medidas.						X		X		X		X			
			6. Tengo posibilidades de un ascenso laboral.						X		X		X		X			
	Características de los empleados	Edad Género Educación Antigüedad Estado civil Responsabilidades familiares	7. Determina el género alguna restricción en el cumplimiento de funciones del puesto de trabajo (masculino o femenino).						X		X		X		X			
			8. Determina la edad alguna restricción en el cumplimiento de funciones del puesto de trabajo.						X		X		X		X			
			9. Determina la antigüedad en la empresa alguna restricción en el cumplimiento de funciones del puesto de trabajo.						X		X		X		X			
			10. Determina el estado civil alguna restricción en el cumplimiento de funciones del puesto de trabajo.						X		X		X		X			
			11. Determina las responsabilidades familiares el cumplimiento de funciones del puesto de trabajo.						X		X		X		X			
	Factores de trabajo	Estrés Laboral Seguridad autonomía Satisfacción laboral	12. Trabaja en un ambiente con presión permanente.						X		X		X		X			
			13. Las condiciones de seguridad laboral son adecuadas para el trabajo que realiza.						X		X		X		X			

		Condiciones físicas y ambientales	14. Las instrucciones son claras y precisas por ende puedo realizar mas actividades con autonomia.							X	X	X	X	
			15. Cuento con los materiales, equipo, herramientas y suficiente espacio para realizar mi trabajo.							X	X	X	X	
Factores externos	Tasa de desempleo Mercado Externo		16. Mis objetivos sobre el trabajo que realizo son más amplios que los objetivos de esta empresa.							X	X	X	X	
			17. Recibo un salario inferior respecto del ofrecido en el mercado.							X	X	X	X	
			18. Puedo encontrar rápidamente otro trabajo con el mismo salario y menos presión.								X	X	X	X
			19. El mercado laboral del sector es muy competitivo y complejo.							X	X	X	X	



Roberto Carlos Fiestas Flores
DNI N° 16 74 41 41

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Rotación de personal.

OBJETIVO: Describir los factores de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020

DIRIGIDO A: Los trabajadores de SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Roberto Carlos Fiestas Flores

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en docencia universitaria & investigación pedagógica



DNI N° 16744141

Anexo 03: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Confiabilidad del instrumento

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Satisfacción laboral	0.851	24
Intención de rotación de personal	0.759	19

Fuente: Elaboración propia

Validez de instrumentos de recolección de datos

ESPECIALISTA/EXPERTO	GRADO	ESPECIALIZACIÓN
MARIA CRISTINA RENGIFO ABANTO	MAGISTER	ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA
ALEJANDRO FORTUNATO LÓPEZ MORILLAS	MAGISTER	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS
ROBERTO CARLOS FIESTAS FLORES	MAGISTER	DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICA

Fuente: Elaboración propia.

Datos de los cuestionarios: satisfacción laboral

ITEM	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	TOTAL
1	5	5	4	4	3	2	2	4	3	3	2	2	3	4	2	4	4	3	3	2	3	2	3	5	77
2	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	5	3	4	5	5	4	99
3	3	4	2	3	4	1	1	4	1	1	3	4	2	1	4	4	4	4	4	4	3	1	3	5	69
4	4	4	5	2	4	3	2	3	2	2	4	5	2	2	2	4	4	3	4	2	3	4	4	4	78
5	5	5	4	4	3	1	1	1	3	4	2	2	3	4	3	4	3	4	4	5	3	1	4	5	78
6	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	101
7	5	4	5	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	93
8	4	3	1	2	2	2	2	1	1	3	1	2	3	1	2	3	4	3	3	2	2	1	3	1	52
9	2	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	110
10	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	93
11	3	5	5	4	5	2	3	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	104
12	4	4	4	5	2	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	3	2	3	2	87
13	5	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	92
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116
15	1	4	4	4	5	5	3	1	1	2	5	3	2	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	2	81
16	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	80
17	3	4	3	5	3	2	1	1	3	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	81
18	3	4	3	5	3	2	1	1	3	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	81
19	4	4	5	4	4	2	1	1	4	4	1	2	1	5	1	4	4	3	3	4	4	4	4	1	71
20	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	101
21	5	4	2	4	5	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	2	2	99
22	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	3	5	3	99
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
24	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	110
25	3	4	3	5	3	2	1	1	3	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	81
26	3	4	4	3	2	2	2	4	1	2	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	4	70
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
28	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	88
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
30	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	92
31	4	5	3	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	92
32	5	5	2	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	4	5	5	2	5	5	105
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	93
34	4	5	5	4	2	4	3	1	1	3	3	1	2	5	5	5	3	5	1	5	2	1	2	3	75
35	3	3	2	1	4	4	3	2	1	4	5	4	3	3	2	5	4	5	4	6	4	4	4	5	85
36	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	111
37	5	3	5	3	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	85
38	5	5	3	3	5	2	2	2	3	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101
39	5	5	1	5	5	5	4	3	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	99
40	4	5	2	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	3	4	3	97
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	101
42	5	5	3	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	2	2	5	1	96
43	4	5	3	4	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	1	99
44	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	115
45	4	5	2	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	2	91
46	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	110
47	5	4	4	3	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	4	3	85
48	5	5	2	5	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	98
49	3	4	4	1	5	3	3	4	3	4	4	5	4	3	2	5	5	5	5	5	4	5	5	2	93
50	4	4	2	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	3	4	2	96
51	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	95
52	5	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	4	3	4	2	2	3	4	75
53	4	4	5	4	3	5	5	3	4	3	3	5	1	5	4	5	4	4	3	4	3	1	4	5	91
54	5	3	5	4	4	1	1	2	3	3	2	3	2	1	1	4	3	3	3	4	1	3	2	5	68
55	5	5	5	4	3	2	1	1	1	1	3	3	3	1	1	4	4	3	3	3	3	1	1	1	60

56	3	4	4	3	5	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	95
57	5	5	4	4	3	3	4	2	2	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	3	5	5	92
58	5	5	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	83
59	5	5	5	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	5	5	88
60	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	93
61	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	91
62	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	4	82
63	4	4	5	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	85
64	4	4	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	87
65	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	84
66	5	5	5	4	4	2	2	1	1	1	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	78
67	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	90
68	5	5	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	89
69	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	85
70	4	3	3	4	4	3	2	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	81
71	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	86
72	4	4	3	4	4	4	3	3	3	1	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	76
73	5	4	4	3	4	3	2	1	1	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	1	2	5	74
74	5	4	4	2	4	2	2	1	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	1	3	5	77	
75	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	2	83
76	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	5	2	4	2	2	3	4	2	3	3	70
77	3	4	3	4	3	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	1	4	64
78	4	4	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	79
79	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	84	
80	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	78
81	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	2	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	79
82	4	3	3	2	3	4	2	1	2	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	78
83	3	3	2	4	4	2	5	2	2	5	4	4	3	5	4	3	3	2	4	3	4	1	3	3	78
84	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	2	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	79
85	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	2	1	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	5	2	71
86	2	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	75
87	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	85
88	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	2	3	4	2	3	4	3	2	4	4	83
89	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	2	2	2	4	3	2	3	4	3	2	4	2	73
90	3	3	2	3	4	2	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	78
91	3	3	4	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	1	2	3	4	3	4	4	76
92	3	3	3	2	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	4	2	4	4	3	4	2	3	4	76
93	3	4	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	4	2	4	4	2	3	3	2	3	73
94	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	4	3	4	4	5	3	3	4	83
95	4	2	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	89
96	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	86
97	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	93
98	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	84
99	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	82
100	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	84
101	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	80
102	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	80
103	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	2	4	4	4	2	2	3	3	79
104	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	87
105	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	86
106	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	86	
107	3	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	2	4	3	2	4	4	3	4	3	3	2	3	3	80
108	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	5	89
109	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	84
110	3	3	4	3	5	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	87

111	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	86
112	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	92
113	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	82
114	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	87
115	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	86
116	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	5	3	1	5	4	5	4	89
117	4	4	3	4	5	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	94
118	3	3	3	4	4	3	2	4	5	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	88
119	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	95
120	3	4	4	5	2	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	94
121	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	87
122	3	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	91
123	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	3	4	90
124	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	92
125	4	4	4	4	2	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	86
126	3	4	3	5	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	85
127	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	86
128	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	90
129	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	90
130	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	87
131	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	88
132	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	89
133	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	2	4	2	2	4	78
134	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	90
135	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	5	3	3	2	4	4	82
136	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	86
137	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	3	4	5	3	3	91
138	4	4	3	3	5	3	3	4	5	2	5	4	4	3	4	2	2	2	3	3	4	1	3	79
139	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	5	5	4	4	5	2	4	89
140	3	4	4	4	3	3	3	4	4	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	85
141	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	91
142	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	2	3	4	3	89
143	3	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	90
144	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	83
145	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	104
146	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	99
147	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	100
148	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	93
149	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	5	4	5	5	4	4	4	94
150	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	97
151	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	95
152	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	94
153	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	91
154	4	3	3	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	100
155	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	91
156	3	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	104
157	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	96
158	2	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	2	2	5	78
159	3	3	4	2	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	3	84
160	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	5	4	2	4	5	89
161	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	2	4	3	4	88
162	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	94
163	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	94
164	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5	5	3	4	4	4	95
165	4	4	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	5	5	5	3	3	2	2	92
166	4	4	3	5	5	4	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	4	91
167	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	107
168	3	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	2	3	3	4	4	3	2	4	4	5	90
169	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	102

Datos de los cuestionarios: intención de rotación de personal

DATOS	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	SUMATORIA
1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	5	5	5	4	4	3	5	72
2	2	4	2	1	3	1	3	4	1	2	2	1	4	4	2	2	3	4	4	49
3	4	5	4	3	3	5	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	71
4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	74
5	2	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	3	4	71
6	3	2	2	2	3	2	3	2	1	1	1	3	3	4	4	2	2	2	2	44
7	3	5	1	3	3	2	1	1	4	1	3	2	4	4	4	3	1	4	4	53
8	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	3	4	3	4	5	5	3	3	74
9	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	42
10	2	4	2	1	4	1	3	2	2	1	1	3	5	3	5	5	3	3	4	54
11	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	3	2	4	3	2	2	1	2	36
12	2	5	1	1	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	52
13	2	4	2	1	2	2	2	2	4	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	56
14	2	5	1	1	5	1	1	5	2	2	1	5	2	5	5	5	1	1	5	55
15	2	4	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	4	3	4	4	4	4	48
16	2	4	4	3	2	1	2	2	2	2	2	1	3	3	2	4	4	4	4	51
17	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	1	2	4	5	5	2	3	3	4	63
18	3	4	3	3	3	1	2	4	1	3	3	2	4	5	5	2	3	3	3	57
19	3	2	2	4	4	2	4	4	2	4	1	2	2	2	3	4	3	1	2	51
20	3	5	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	2	3	5	57
21	2	5	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	5	5	4	2	5	2	57
22	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	5	4	4	3	2	4	4	47
23	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	1	4	4	2	4	4	2	2	4	55
24	2	4	2	1	3	2	4	4	3	1	2	3	3	3	5	3	3	5	5	58
25	3	4	3	2	3	4	4	4	2	3	1	2	4	5	5	2	3	3	2	59
26	4	5	4	3	3	4	5	5	3	3	3	3	2	4	2	4	4	5	70	
27	4	4	4	2	2	4	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	3	2	2	59
28	3	4	2	1	2	3	3	3	1	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	56
29	2	4	2	4	2	2	2	1	4	2	1	4	4	3	4	4	2	2	4	53
30	1	4	4	2	3	4	2	4	4	1	2	4	3	3	3	4	2	4	3	57
31	1	4	2	4	3	1	3	4	2	2	1	2	4	4	2	3	3	4	2	51
32	2	3	2	2	4	2	4	2	2	4	2	4	3	2	3	2	2	2	3	50
33	2	4	1	4	2	4	4	4	3	3	1	2	4	4	4	4	3	3	3	60
34	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	4	4	76
35	2	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	5	2	3	3	4	5	67
36	2	2	4	2	2	2	1	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	46
37	3	2	3	2	2	3	4	1	4	2	3	3	3	4	3	4	3	2	2	53
38	2	4	4	4	2	2	2	4	1	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	60
39	2	5	2	2	4	4	2	3	3	1	2	2	3	5	2	3	2	3	4	54
40	2	4	1	4	2	2	4	2	2	1	1	1	5	3	5	3	3	3	2	50
41	2	5	3	2	4	3	4	4	3	3	3	1	4	4	5	5	2	2	3	62
42	4	5	2	3	2	4	5	1	1	1	1	2	5	5	5	1	3	3	5	58
43	1	5	5	2	4	1	3	1	2	2	1	1	3	2	5	4	3	2	5	52
44	1	5	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	5	5	2	4	1	2	2	40
45	2	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	58
46	4	4	2	2	2	2	1	2	3	4	4	3	3	4	5	3	2	2	3	55
47	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	4	4	3	4	3	52
48	2	4	1	2	4	2	2	2	1	1	1	2	4	4	2	3	3	3	2	45
49	2	5	4	3	2	1	3	1	4	4	3	1	3	5	5	5	3	4	4	62
50	2	4	2	2	2	1	4	3	3	2	2	3	4	4	5	3	3	3	3	55
51	2	4	4	1	2	2	2	5	1	2	2	4	3	3	2	3	4	3	2	51
52	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	79
53	3	4	3	1	2	2	5	2	5	1	2	3	4	4	3	3	3	1	5	56
54	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	78
55	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	2	4	5	5	4	4	4	3	5	77

56	4	4	3	2	2	2	4	2	2	2	1	2	2	2	4	2	4	2	5	51
57	3	2	4	3	2	4	1	1	2	4	1	1	3	4	4	3	2	2	5	51
58	3	5	2	3	4	2	5	5	4	2	1	4	3	4	4	4	4	3	66	
59	3	4	2	2	3	1	1	4	4	3	2	2	4	3	2	3	5	2	52	
60	4	4	3	3	5	4	4	2	2	4	1	3	4	4	4	3	3	2	63	
61	2	3	4	3	4	1	4	4	4	3	2	1	3	4	4	5	4	3	62	
62	3	3	1	2	2	2	4	4	3	2	1	4	3	3	4	4	3	3	55	
63	2	4	2	3	2	4	3	4	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	50	
64	2	3	4	3	4	1	5	1	4	3	1	2	2	3	2	3	4	3	54	
65	3	3	2	2	1	3	5	4	5	4	2	4	4	3	3	3	4	3	62	
66	3	4	4	3	4	2	4	4	3	1	4	1	4	3	2	4	3	4	59	
67	2	4	1	1	2	4	4	2	2	2	3	4	3	3	4	4	2	3	54	
68	4	4	2	3	4	4	4	3	4	2	2	3	2	3	4	4	3	3	61	
69	3	4	1	2	1	3	5	5	2	1	3	4	2	2	2	4	4	3	56	
70	3	4	2	3	4	1	5	1	2	2	3	2	4	3	3	3	4	2	52	
71	4	4	3	2	2	3	4	4	4	2	2	3	3	2	4	2	3	3	58	
72	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	4	2	1	33	
73	3	4	3	2	3	1	4	2	3	2	2	3	3	4	3	4	2	1	52	
74	1	4	4	1	1	2	4	3	3	1	1	1	4	3	3	3	3	1	47	
75	1	5	2	2	4	2	3	5	1	3	3	3	2	4	2	3	5	1	52	
76	5	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	71	
77	4	5	5	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	78	
78	3	3	3	2	3	1	4	4	1	2	1	3	3	4	3	2	2	4	50	
79	2	3	1	1	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	2	2	2	48	
80	4	4	3	4	4	3	3	4	1	1	4	3	4	3	2	3	2	4	59	
81	3	3	4	1	2	2	3	1	1	4	2	1	4	2	4	3	3	4	48	
82	2	4	3	4	3	1	4	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	47	
83	2	4	2	2	4	3	4	4	1	1	3	3	4	3	4	4	3	3	57	
84	1	3	2	3	2	2	3	1	1	3	2	4	3	2	4	2	3	4	47	
85	3	2	1	1	2	3	3	4	1	2	3	2	2	4	2	3	2	4	47	
86	4	5	4	4	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	4	3	4	57	
87	4	5	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	64	
88	4	5	2	2	4	2	3	4	4	3	2	5	4	3	4	3	4	4	66	
89	3	2	2	1	2	4	2	2	2	1	1	4	3	4	3	2	4	4	49	
90	3	3	1	1	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4	2	4	52	
91	3	4	3	3	2	1	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	54	
92	3	4	2	1	3	4	3	2	2	1	1	4	3	4	3	3	2	3	51	
93	2	3	3	1	4	3	3	4	2	1	1	2	3	3	4	3	4	3	50	
94	3	5	3	2	1	1	3	1	4	2	2	3	4	5	2	2	4	4	56	
95	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	76	
96	4	4	2	4	4	3	2	2	4	4	4	2	3	3	3	4	2	3	61	
97	3	3	4	2	4	2	3	3	1	1	1	4	4	2	4	2	3	1	49	
98	2	4	1	2	1	2	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	2	1	50	
99	2	4	3	1	2	1	4	4	3	2	1	2	3	3	2	4	2	3	49	
100	4	4	1	2	3	4	4	4	2	4	3	2	4	4	3	3	2	2	56	
101	4	2	4	2	2	2	3	2	3	1	1	2	3	3	3	2	2	1	46	
102	2	3	2	2	1	1	3	3	1	3	3	4	3	2	4	4	2	1	47	
103	1	3	3	2	3	1	3	4	2	2	2	2	4	3	3	4	2	2	48	
104	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	68	
105	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	2	4	65	
106	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	64	
107	1	3	4	1	5	1	3	3	1	4	3	2	5	3	3	5	4	4	59	
108	4	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	2	2	5	60	
109	4	3	4	3	2	5	3	1	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	58	
110	3	4	1	4	2	2	3	4	2	2	2	4	4	4	5	4	3	4	60	

111	1	4	3	1	4	3	5	5	5	1	1	2	3	2	4	3	3	1	3	54
112	3	2	2	1	1	3	3	2	1	4	2	2	3	3	2	1	1	3	1	40
113	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	4	49
114	2	2	2	1	1	2	3	2	3	1	2	2	4	3	2	4	2	3	4	45
115	1	4	3	2	4	3	3	1	2	3	2	1	3	2	3	4	3	3	2	49
116	4	4	2	2	2	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	2	4	61
117	1	4	4	2	4	3	2	5	2	1	1	2	3	4	3	4	2	2	4	53
118	3	4	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	2	3	2	4	50
119	4	4	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	4	3	4	1	46
120	2	2	2	2	4	3	4	4	2	4	4	1	4	4	3	4	2	5	4	60
121	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	2	4	5	3	3	4	2	3	62
122	2	4	2	1	2	2	2	4	4	2	3	1	3	3	4	4	4	2	5	54
123	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	4	2	4	3	3	3	5	65
124	3	4	4	2	3	2	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	63
125	2	4	3	2	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	5	60	
126	4	3	2	3	4	1	4	2	2	2	1	2	4	4	3	4	3	2	53	
127	4	4	4	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	4	4	2	3	4	53
128	2	4	1	2	4	2	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	2	4	56
129	3	4	4	3	4	1	4	5	1	2	1	3	4	3	2	4	5	1	4	58
130	2	4	2	3	4	2	2	3	2	2	1	3	4	3	3	4	1	4	2	51
131	4	4	3	4	2	3	2	4	3	1	1	3	3	3	4	3	2	2	3	54
132	2	3	2	3	3	1	3	3	1	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	50
133	2	3	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	1	1	47
134	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	3	4	39
135	4	3	2	3	3	2	2	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	50
136	3	4	2	4	1	4	4	4	3	3	1	2	4	2	3	3	2	2	2	53
137	2	3	2	2	4	1	2	3	1	2	1	3	2	3	4	3	4	2	2	46
138	3	2	3	4	4	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	4	2	1	3	47
139	4	4	4	3	4	2	3	4	2	1	3	2	4	5	4	3	3	3	4	62
140	4	4	2	4	2	1	4	4	1	3	3	5	4	2	3	4	2	1	1	54
141	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	4	3	2	3	3	2	3	43
142	2	4	2	2	3	1	2	3	4	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	47
143	4	3	2	3	4	2	3	2	2	4	1	2	4	4	2	3	2	2	2	51
144	4	3	3	1	1	2	4	4	2	1	2	2	3	2	4	3	3	1	5	50
145	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	43
146	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	1	1	3	4	4	2	4	2	4	55
147	2	3	2	2	2	2	3	3	1	1	2	3	3	2	2	3	2	3	1	42
148	3	2	4	5	4	3	5	4	1	3	2	1	4	3	4	4	4	2	4	62
149	4	2	2	3	1	3	2	3	3	1	1	3	4	3	3	4	2	1	5	50
150	2	1	3	2	4	3	4	2	1	2	2	3	3	2	2	4	2	4	3	49
151	4	3	2	4	5	2	4	4	4	4	2	3	4	3	3	5	4	4	1	65
152	4	2	3	3	2	2	2	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	59
153	2	4	2	1	4	1	4	3	1	1	2	2	4	4	2	5	1	4	4	51
154	3	2	2	4	1	2	4	3	4	4	3	1	2	2	4	4	4	2	3	54
155	4	4	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2	4	4	3	2	3	1	2	48
156	2	2	2	2	1	2	1	1	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	2	38
157	2	3	3	1	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	3	45
158	3	4	4	3	4	2	3	4	4	2	4	3	3	2	2	2	3	3	5	60
159	4	3	4	1	3	1	4	2	1	2	1	3	3	5	3	4	4	2	1	51
160	2	4	4	2	2	2	4	5	4	4	1	3	4	5	3	2	4	2	4	61
161	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	2	4	4	55
162	3	5	5	2	4	1	4	3	1	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	57
163	3	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	2	52
164	3	2	3	2	4	1	2	3	4	1	4	2	4	4	4	4	1	3	4	55
165	2	4	2	2	4	2	4	3	3	3	2	2	4	5	4	3	2	1	5	57
166	4	4	4	2	2	4	4	2	2	3	3	5	5	2	2	3	4	2	4	61
167	2	3	5	1	3	1	2	2	1	1	1	4	1	4	5	2	3	2	3	46
168	4	2	4	2	5	1	2	2	2	1	2	5	5	2	4	3	3	2	2	53
169	2	2	2	3	2	1	2	4	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	3	41

Anexo 04: CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Población: De acuerdo con los datos confidenciales proporcionados por el área de Recursos Humanos tenemos un total de 300 trabajadores en SGP BUSINESS SRL, Chimbote, 2020.

Cálculo de la muestra.

Variablen	Valores	Fórmula de muestreo
n	?	
N	300	
Z	1.96	
P	0.5	
q	0.5	
e	0.05	
		$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$
Resultado		$\frac{1.962 * 300 * 0.5 * 0.5}{0.052(300 - 1) + 1.962 * 0.5 * 0.5}$ $n = 168.69 = 169$

Fuente: Elaboración propia.

Distribución de colaboradores *por puesto de trabajo*.

ÍTEM	PUESTOS DE TRABAJO	NÚMERO DE COLABORADORES	MUESTREO
1	ADMINISTRATIVO	30	17
2	AAPPTT	100	56
3	OPERARIO DE ESLINGA	80	45
4	OPERADOR DE MONTACARGAS	30	17
5	CONDUCTORES	30	17
6	MANTENIMIENTO	30	17
		300	169

Fuente: SGP BUSINESS SRL

Anexo 5: AUTORIZACIÓN DONDE SE APLICÓ LA INVESTIGACIÓN



SGP BUSINESS S.R.L.

MZ H LT. 15 urbanización El Acero Chimbote -Santa - Ancash

CEL: 91 3045735

jrodriguez@sgp.com.pe

“Año de la Universalización de la Salud”

Chimbote, 22 de junio del 2020

Dra.

ROSA MARÍA SALAS SÁNCHEZ

JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO

UCV CHIMBOTE

Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que el Sr. **ALVAREZ RIOS ROBERT**, estudiante del III ciclo de la Maestría en administración de negocios - MBA, de vuestra casa de estudios, se le brindara todas las facilidades para la aplicación de su instrumento de investigación a los trabajadores de las diferentes áreas de SGP BUSINESS SRL, empresa a la que represento, a fin de completar la información para su trabajo de investigación titulado: **“Satisfacción laboral y la intención de rotación de personal de la empresa SGP BUSINESS SRL, 2020”**. La coordinación se hará directamente con el área de recursos humanos.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,

SGP BUSINESS S.R.L.

Hector Rodriguez Alfaro
GERENTE GENERAL

**Anexo 6. DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA
LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Robert Fernando Alvarez Rios egresado de la escuela profesional de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo filial Chimbote, identificado con DNI 40958792, con el artículo titulado.

“Satisfacción laboral y la intención de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, Chimbote, 2020”.

Declaro bajo juramento que:

1. El artículo pertenece a mi autoría.
2. El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
4. De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de los otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
5. Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.



Chimbote, 10 agosto 2020.

Alvarez Rios Robert Fernando

DNI: 40958792