



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Rotación de personal y satisfacción laboral en la empresa Buro
EIRL, Tarapoto - 2021

TESIS PARA OBTENER DEL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Saavedra Salas Sandro, André (ORCID: 0000-0003-4908-9379)

ASESOR:

Dr. García Ramírez, Gustavo (ORCID: 0000-0003-0035-7088)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicado a Dios, ya que está presente en cada episodio de mi vida sea bueno o malo, a mis padres que con su apoyo y sus consejos me dieron la fortaleza para superarme cada día.

Sandro

Agradecimiento

Agradezco a la empresa Buró EIRL, por darme la oportunidad de poder realizar mi investigación en sus instalaciones. A la Universidad César Vallejo, por permitir realizar un objetivo más en mi vida, mi maestría.

El autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	26
3.1.Tipo y diseño de investigación	26
3.2.Variables y Operacionalización	26
3.3.Población, muestra y muestreo	27
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5.Procedimientos.....	29
3.6.Métodos de análisis de datos	30
3.7.Aspectos éticos	30
IV.RESULTADOS	31
V.DISCUSIÓN	35
VI.CONCLUSIONES	40
VII.RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de rotación de personal laboral de los colaboradores de Buro EIRL, Tarapoto, 2021	24
Tabla 2.	Nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores de Buro EIRL, Tarapoto, 2021	25
Tabla 3.	Prueba de normalidad.	26
Tabla 4.	Relación entre la rotación de personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de Buro EIRL, Tarapoto, 2021	27

Índice de figuras

Figura 1.	Dispersión entre el Marketing digital y el posicionamiento...	27
------------------	---	----

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la rotación de personal y la satisfacción laboral en la empresa Buro EIRL, Tarapoto - 2021. El tipo de investigación fue aplicada, diseño no experimental. La población y muestra fue conformada por 30 personas. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados mencionan que el nivel de rotación de personal laboral, el nivel es baja en 40 %. Asimismo, el nivel de satisfacción laboral, el nivel es insatisfecho en 30 %. Concluyendo que existe relación entre la rotación de personal y la satisfacción laboral en la empresa Buro EIRL, Tarapoto - 2021., de acuerdo al coeficiente de Spearman fue 0.557 (correlación positiva moderada) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

Palabras claves: Rotación, satisfacción, clientes.

Abstract

The present research work aims to determine the relationship between staff turnover and job satisfaction of the employees of Buro EIRL, Tarapoto, 2021. The type of research was applied, non-experimental design. The population and sample consisted of 30 people. The technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The results mention that the level of labor turnover of the employees of Buro EIRL, Tarapoto, 2021, the level is low in 40 %. Likewise, the level of job satisfaction of the employees of Buro EIRL, Tarapoto, 2021, the level is dissatisfied in 30 %. Concluding that there is a relationship between staff turnover and job satisfaction of Buro EIRL employees, Tarapoto, 2021, according to the Spearman coefficient it was 0.557 (moderate positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$).

Keywords: Turnover, satisfaction, customers.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la fuerza laboral administrada por una entidad fue cobrando mayor importancia con el paso del tiempo, pues resulta decisiva para el logro de los objetivos institucionales. Tal como lo indica el autor Narváez (2014), quien sostuvo que el talento humano debe ser gestionado de tal manera que se logre explotar su mayor potencial y se consigna los mejores resultados. Asimismo, en Latinoamérica la rotación del personal oscila entre las tasas de 5% al 10% anual, lo cual indica que la rotación es baja, representando la existencia de una gran parte del personal de las distintas entidades que permanecen en sus puestos laborales de manera constante, es decir no cambian de puesto paulatinamente. La rotación de personal es un factor importante en las entidades, pues les permiten contar con personal activo y motivado, dispuestos a dejar todo de sí mismos en su campo laboral, satisfechos por el desempeño de sus labores, aumentando probabilidades de conseguir el logro de las metas y objetivos que planea la entidad.

En el Estado Peruano, el índice de rotación del personal, se mantiene en 18 % anual, esto indica un nivel alto poco favorable, y en muchas ocasiones, es reflejo de la inestabilidad laboral existente en el país, representando una desventaja para el logro de los objetivos institucionales, ya que los planes de acción se ven retrasados por el constante cambio de personal, sobrecostos y tiempos de espera. En cuanto a la satisfacción laboral, a nivel nacional, se presenta como una problemática importante a tener en cuenta, puesto que estudios revelan un alto nivel de insatisfacción en las personas que acuden a sus centros de trabajo, incidiendo en su rendimiento y aspiraciones de mejora. La falta de interés por parte de los empresarios y negocios en general que emplean fuerza laboral para surgir, ocasiona insatisfacción y desmotivación en los subordinados, por ello, es conveniente una adecuada rotación de los mismos, permitiendo la introducción de ideas frescas e innovadoras en los negocios, pudiendo impulsar el desprendimiento organizacional del medio donde opera.

En la región, el componente humano simboliza el motor que sirve como impulso a toda organización para el logro de sus metas y objetivos planteados. Pero esta no viene siendo gestionada óptimamente, por lo que se presentan una gran cantidad de subordinados desmotivados e insatisfechos en sus centros de trabajo, que de manera indirecta afectan al desempeño institucional. Es importante que los distintos negocios y empresas en la región dediquen tiempo y esfuerzo a comprender lo que sucede con su fuerza laboral, a fin de lograr incentivarlos al mejor desempeño de sus funciones, invirtiendo idóneamente en los colaboradores propiciando el logro de las metas y objetivos planteados como ente. La rotación del personal en una entidad es un factor decisivo para lograr motivarlos y sacar su mejor provecho, pero no se viene efectuando idóneamente en la actualidad, por lo que distintas entidades no vienen logrando sus propósitos y cuentan con personal insatisfecho y desmotivado.

A nivel local, la empresa Buro EIRL, evidencia que no existe una estabilidad laboral para los empleados adecuadamente, que les permita seguridad para el buen desempeño de sus funciones, por lo que las expectativas y necesidades de los subordinados no vienen siendo satisfechas, esto quizá se deba por la falta de planificación y programación de las tareas a desarrollarse en la entidad que les permita utilizar mejor su tiempo de trabajo, representado por la falta de compromiso y predisposición de los directivos, además, se evidencia desmotivación laboral, insatisfacción en el trabajo y poco liderazgo por parte de los colaboradores generados a partir de las tasas de rotación del trabajador o personal acrecentada. Todo esto ha generado que el colaborador no se sienta satisfecho laboralmente, teniendo así quejas y reclamos a sus jefes superiores, no trabaje en equipo, no se comprometa con la organización.

El problema del estudio se plantea como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la rotación de personal y la satisfacción laboral en la empresa Buro EIRL, Tarapoto - 2021? **Problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de rotación de personal laboral en la empresa Buro EIRL, Tarapoto - 2021?

¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral en la empresa Buro EIRL, Tarapoto - 2021?

En cuanto a las justificaciones de estudio. **Conveniencia**, porque los resultados objetados en el estudio son relevantes y fundamentales, para reforzar aspectos frágiles presentados respecto a la rotación del personal y la satisfacción de los mismos optimizando su desempeño y los resultados que puedan obtener. **Relevancia social**, pues contribuye en la mejora del manejo del talento humano de la entidad por el área de Recursos Humanos, permitiendo un mejor desempeño de los subordinados logrando así la consecución de óptimos resultados en la vida de las empresas repercutiendo en la sociedad donde se desenvuelven. **Valor teórico**, pues el estudio recabó conocimientos selectos sobre las variables en estudio, así como también se realizó aportes teóricos, tras un minucioso análisis de las bases teóricas, para el conocimiento de su relación entre variables.

Implicancia práctica, el objeto del estudio proporcionó de conocimientos referentes a las variables en estudio, para solución de la problemáticas institucional y que también puede servir para la solución de problemáticas similares en beneficio del mundo empresarial, permitiendo la toma de decisiones acertadas para la gestión del talento, la investigación será importante para la aplicación de medidas correctivas en el personal de la entidad Buro EIRL, mejorando los resultados acarreados por deficiente manejo de personal y su insatisfacción que estos presentan. **Utilidad metodológica**, se utilizó el método de investigación científica con procedimientos y técnicas, en el cual se elaboró un instrumento de medición confiable para ambas variables, analizándolo con el programa SPSS.

De acuerdo a la problemática planteada se formula los siguientes objetivos:
Objetivo general: Determinar la relación entre la rotación de personal y la satisfacción laboral en la empresa Buro EIRL, Tarapoto - 2021. **Objetivos específicos:** Conocer el nivel de rotación de personal laboral en la empresa Buro EIRL, Tarapoto - 2021. Identificar el nivel de la satisfacción laboral en la empresa Buro EIRL, Tarapoto - 2021.

Finalmente, se presenta la **hipótesis general**: Existe relación entre la rotación de personal y la satisfacción laboral en la empresa Buro EIRL, Tarapoto - 2021. Además, las **hipótesis específicas**: H1: El nivel de rotación de personal laboral en la empresa Buro EIRL, Tarapoto - 2021, es bueno. H2: El nivel de la satisfacción laboral en la empresa Buro EIRL, Tarapoto - 2021, es bueno.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Vélez, M. (2018). *Método para la evaluación de la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores en el GAD de Biblián*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El tipo de investigación fue aplicada, diseño no experimental, la población y muestra de 154 subordinados, técnica, encuesta, instrumento, cuestionario. Concluyó que dentro de las organizaciones es muy fundamental que exista un buen clima laboral, porque depende de ello serán los resultados que mostrarán los colaboradores en cuanto satisfechos están con las actividades laborales que desarrollan, relacionada con el compromiso y actitud del personal. Asimismo, se ve influenciado con las condiciones de los puestos de trabajo en las que laboran los colaboradores, mostrando su nivel de satisfacción, de ello dependerá su desempeño en las actividades asignadas, conjuntamente con las principales características en cuanto a los social, demográfico y ocupación del trabajador de una entidad.

Villacis, Q. (2017). *Satisfacción laboral de los empleados de enfermería del Hospital "Dr. Gustavo Domínguez", Santo Domingo de los Tsáchilas, 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador. Tipo descriptiva, de campo y bibliográfica, diseño no experimental, población y muestra fue de 120 enfermeros, técnica, la encuesta, instrumento, el cuestionario. Concluyó que, la satisfacción laboral es una media que influye las distintas maneras de atención que los equipos de trabajo puedan brindar, en específico a los usuarios que acuden a los centros de atención de salud, buscando una solución a sus malestares que puedan presentar en su salud. Esto se hace más notorio y aún más evidenciado en las atenciones que brindan los expertos en la materia, como médicos, enfermeros, entre otros, que muestran sus conocimientos y capacidades hacia los pacientes que son asignados a los distintos servicios que puedan contar las instituciones sanitarias.

Salazar, P. & Izquierdo, J. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso institucional*. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Tipo aplicada, diseño no experimental, población y

muestra de 290 subordinados, técnica, encuesta, instrumento, cuestionario. Concluyo que, en el año 2017, según la investigación realizada, y las encuestas efectuadas al personal, evidencia que el 70.96% están satisfechos con su rendimiento laboral, y un 69.91% están comprometidos con la entidad. Permitiendo conocer, que la satisfacción ocupa un nivel más alto que el compromiso que pueda tener el colaborador. Es importante que las dos variables abordadas, sean gestionadas óptimamente en un ente, pues al contar con subordinados comprometidos y satisfechos, se logrará efectuar satisfactoriamente los planes y metas trazadas, incrementando las acciones de control institucional, reduciendo costos y propiciando el buen uso de los recursos, objetando por el logro de buenos resultados y la productividad institucional, a partir de una óptima productividad laboral.

A nivel nacional, Ramírez, D. (2020). *Riesgos laborales y rotación del personal en empresa Ninos S.A.C., periodo 2019.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Tipo aplicada, diseño no experimental, población y muestra fue de 30 colaboradores, técnica, encuesta, instrumento, cuestionario. Concluyó que, las variables presentan relación objetada según el coeficiente arrojado por Rho de Spearman, de 0,913 y un p valor de 0.000, indicando un alto nivel de correlación directa. Todo ello debido a que, si la rotación de los subordinados en un centro laboral es elevada, se presentarán riesgos en la entidad sobre conceptos laborales, pues si los colaboradores rotan elevadamente del centro laboral, existirán riesgos por incumplimiento de las atareas asignadas, ya que ingresarán constantemente personas nuevas, que desconocen las tareas que se efectúa en la entidad, tardando en adaptarse a la entidad, retrasando el logro de los objetivos y demoras en los procesos institucionales, representado un riesgo atente de fracaso en el ente.

Loaiza, E. (2020). *La rotación de personal para la imagen organizacional de la Caja Paita, Lambayeque.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. Tipo mixta-aplicada, diseño no experimental predictivo, población de 850 subordinados, muestra de 279 personales, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, las variables no

presentan relación significativa, ya que se desenvuelven de manera separada en la entidad. En éstos últimos dos años la caja Paita se cuenta con mucha rotación de personal, por motivos externos o internos, existiendo un exceso en la rotación e influyendo negativamente en la Institución, resultado por el mal manejo de parte de los altos mandos de la Institución. Esto sucede porque el recurso humano no se está capacitando o dirigiendo correctamente los lineamientos de la Caja Paita, obteniendo como resultado la limitación de su potencial por falta de herramientas que les permita dar a conocer los productos y servicios, al mismo tiempo el de aumentar en gran porcentaje su productividad.

Huamaní, I. (2018). *Satisfacción laboral y rotación de los empleados nombrados y contratados, UNA de Madre de Dios, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Moquegua, Perú. El tipo básica, diseño no experimental, población y muestra fue de 50 individuos, técnica, la encuesta, instrumento, el cuestionario. Concluyó que, las variables presentan relación de 0.811 y un p valor de 0.000, manifestando que el 95% de los encuestados indican que cuentan con un alto nivel de confianza, indicando que mientras los colaboradores presenten mejor satisfacción laboral, los índices de rotación que presenten en dicha institución serán óptimos. En la universidad, la gestión del personal para el logro de su satisfacción no se lleva a cabo de manera planificada; pero aun así se encuentren satisfechos, es por ello que los índices de rotación se encuentran moderados, es propicio que el área de talento humano de la entidad, efectúe las acciones pertinentes a fin de logran que los empleados públicos encuentren satisfacción en sus funciones, a través del brindado de comodidades, incentivos y el desarrollo de actividades que mejoren dicho fin.

A nivel local, Reyes, A. (2016). *Condiciones laborales y la satisfacción laboral en los empleados de la CND y Vida sin Drogas, Oficina Zonal Tarapoto, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Tipo cuantitativo, correlacional de corte transversal, diseño no experimental, población y muestra de 63 empleados, técnica, encuesta, instrumento, cuestionario. Concluyó que, las variables presentan relación de

0.898 y un p valor de 0.000. El 95% manifestó que muestran confianza, con la satisfacción que indican los trabajadores en la organización, en donde se conoce que las condiciones en las que ejercen sus labores influyen mucho en el tipo de productividad que desarrollarán los colaboradores. Se encontró que las condiciones donde desempeñan sus labores los empleados en cuanto al entorno físico son adecuadas; pero es necesario que los directivos gestionen de mejor manera la comunicación en dicho centro, ya que es algo clave para tener a los colaboradores satisfechos. La gerencia debe propiciar que un ambiente idóneo para el desarrollo de las actividades institucionales, de manera que se logre la productividad de los colaboradores.

Loja, W. (2017). *Las recompensas y la satisfacción laboral de los empleados en entidades financieras bajo la supervisión de la SBS y AFP, Tarapoto*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Tipo no experimental, diseño correlacional, población de 443 subordinados, muestra de 106 empleados, técnica, encuesta, instrumento, cuestionario. Concluyó que, las variables presentan relación, evidenciando un resultado de un 262,296; mediante el análisis del Chi cuadrado, manifestando que dichas variables dependen una con la otra, para que sus actividades se desarrollen eficazmente. Asimismo, el 26% de los trabajadores indican que es muy bajo en cuanto al nivel de recompensas, bajo en un 48%, medio en un 12%, alto en un 9% y muy alto en un 5%. Las recompensas, también denominadas incentivos a los cobradores representan un aspecto importante para mejorar su motivación y por ende su desempeño, en las entidades financieras este punto es muy tomado en cuenta, es por ello que se otorgan una serie de beneficios al rendimiento de los empleados.

Sánchez, J. (2019). *Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en la MPSM, Tarapoto, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. Tipo correlacional, diseño no experimental, población y muestra de 172 colaboradores, técnica, encuesta, instrumento, cuestionario. Concluyó que, las variables abordadas presentan relación mediante un coeficiente de correlación de 0.437 y un p valor de 0.000, mostrando un nivel moderado. Manifestando que, si la satisfacción de

los colaboradores es gestionada adecuadamente por el área de administración, o sea se promueve la motivación con estímulos a través de incentivos, trabajo en equipo, actividades recreativas estratégicas, entre otros aspectos que permitan mantener a los empleados satisfechos con lo que hacen, entonces su productividad también mejorará de manera moderada, es decir, en igual proporción. Al contar con trabajadores satisfechos, los resultados municipales se verán mejorados, esto debido a que su labor resultará productiva, beneficiando así a toda la población.

En cuanto a las teorías del tema en relación, se menciona la variable **rotación de personal**, para Chiavenato (2009). Menciona que la rotación del personal son los cambios constantes que los colaboradores ejecutan dentro de una organización, los tipos de cambios que se desarrollan dependen de la cantidad del personal que forma parte de la misma y de los que se retiran. Asimismo, los autores Robbins y Coulter (2014), indican que, la rotación del personal, son las salidas continuas de las áreas en las que laboran los trabajadores, muchas veces son por renunciaciones o por los encargados de cada puesto con las que cuenta una organización. Estas acciones o hechos, causan muchos conflictos en una empresa, los gastos de integración son mayores, selección y capacitación, además, retrasa las metas u objetivos establecidas tanto interno como externo. Lo mismo sucede con el ausentismo, a los jefes o funcionarios los hace imposible que la rotación del personal pueda ser erradicado, solo pueden minimizarlo o tratar de que no afecte notoriamente a sus funciones o procesos internos en las cuales vienen laborando.

Seguidamente, según Reyes (2005), la rotación de personal puede ser beneficioso, pudiendo llegar a ser un problema para la organización, ya sea porque en el proceso de reclutamiento no se haya llevado adecuadamente con la selección de personal para el puesto de trabajo, que conllevaría a lanzar un nuevo proceso de reclutamiento, el cual perjudica económicamente a la organización concluyendo que éste no está organizado como tal. Se considera que, para mantener al personal, la organización debe sujetar los beneficios de los trabajadores con el cumplimiento de objetivos,

logrando frutos favorables para la organización, asegurando el contentamiento del personal.

La rotación de personal, expuesta por Desler (2011), lo conceptualiza como un proceso de preparación hacia el personal, que, al ser removido de su puesto de trabajo, ayudará a extender conocimiento y experiencias que va adquiriendo poco a poco según el área en la cual será cambiando, así podrá reconocer sus puntos fuertes o débiles para mejorar o reforzar cada uno de ellos, considerándolo como una variación del colaborador entre una compañía y su entorno. Si la rotación de los subordinados en un centro laboral es elevada, se presentarán riesgos en la entidad sobre conceptos laborales, pues si los colaboradores rotan elevadamente del centro laboral, existirán riesgos por incumplimiento de las atareas asignadas, ya que ingresarán constantemente personas nuevas, que desconocen las tareas que se efectúa en la entidad, tardando en adaptarse a la entidad, propiciando retrasos en el logro de los objetivos y demoras en los procesos institucionales, representado un riesgo atente de fracaso en el ente.

Además, el autor Cuesta (2015), fundamenta que la rotación del personal, por un lado, presenta la ventaja de motivar al personal y refrescar el área donde se desempeñan los colaboradores con ideas nuevas al hacer el ingreso de nuevos trabajadores a la entidad. Por otro lado, también resulta desventajoso, pues, al estar en constante rotación los trabajadores, no se lograrán culminar satisfactoriamente las tareas y planeaciones realizadas, ya que, los nuevos ingresantes tardarán en adaptarse a la entidad e incluso no seguirán la misma ilación de los propósitos institucionales. En el modelo conceptual de la Gestión del Recurso Humano de Harper y Lynch el cual se refieren al individuo como un elemento indispensable en una institución; no obstante, el punto o elemento mencionado tienen mucho más énfasis que la administración principal, dándole el valor correspondiente, con la única finalidad de establecer ambientes laborales en buenas condiciones, satisfaciendo a las personas, mejorando el desempeño de cada uno de ellos, haciendo más eficiente el desarrollo de la organización. (p. 35)

Para Fernández y Junquera (2013), manifiestan que la rotación o movimiento del trabajador es el ingreso y salidas de personal de una empresa, la cual puede efectuarse por distintos factores y modalidades, pudiendo ser por decisiones tomadas por el subordinado, por el empleador o por mutuo acuerdo. La salida de colaboradores, se considera como una evasión del recurso humano, es por lo mismo que los competidores se esmeran en recibir trabajadores con grandes capacidades, capaces de asumir y solucionar cualquier riesgo o conflicto que se presente en la empresa. Por lo mismo es que se considera peligroso cuando los hay por el motivo que al momento de retirarse, ya salen con los nuevos conocimientos adquiridos, pero en ciertas ocasiones, la rotación permite que los trabajadores estén preparados para asumir cualquier tipo de funciones o actividades, según el tipo de organización en las que laboran. El personal directivo debe evaluar de manera sigilosa, lo que es mejor para el desenvolvimiento institucional, si hace falta renovación de personal se debe hacer.

Mientras que Guerrero (2014) manifiesta que la rotación del personal en una entidad, debe realizarse con un análisis y una planeación adecuada por parte de los directivos institucionales, para que el logro de los objetivos no se vea truncados. Es importante que la entidad conozca a sus trabajadores, partiendo del valor y la importancia que tengan en la realización de los procesos organizacionales, pues algunas personas dentro del equipo son los que soportan el desarrollo eficiente de todas las actividades. Además, es necesario que se tenga en cuenta los líderes dentro del equipo laboral, y su importancia dentro de los procesos que efectúa, de tal manera que se decida óptimamente quienes pueden rotar y quienes aún no, y deben permanecer en dichos puestos para asegurar que la entidad marche adecuadamente. La base de la equidad está en el balance de materiales y de los logros. Siendo los insumos las colaboraciones elaboradas por los trabajadores. Creyendo que es el acuerdo de valor que los origina para ser imparciales y el cual se mantiene en la organización por ende con sus colegas.

El autor López (2013), menciona que para que una rotación de personal resulte exitosa, es necesario que se conozcan las virtudes, capacidades e

importancia que tienen los colaboradores en la entidad, si bien es cierto la rotación puede realizarse de manera interna, reubicando a los trabajadores sin necesidades sin culminar su vínculo laboral, o de manera externa, de afuera hacia adentro. Es decir, con las salidas e ingresos de los colaboradores, es por ello que debe analizarse las capacidades, así como el compromiso y predisposición que tengan los empleados con la entidad, para así ubicarlos en el interior de ésta, explotando mejor sus habilidades, destrezas y conocimiento en el logro de los objetivos, de no poder realizar ello recién sería factible efectuar un cambio de exterior, o sea aceptando nuevo personal que lo reemplace. Es importante tener en cuenta lo ya mencionado, ya que resulta para la entidad más factible reubicar a los colaboradores estratégicamente de manera interna, que captarlos del exterior, pues tardarán más en adaptarse a la entidad y lo que realiza, frente al que será reubicado, lo cual representa menores costos de captación y capacitación.

Para Arias (2000), la rotación laboral se da con los ingresos y salidas de los colaboradores de una entidad, dicho acto se efectúa por decisión de la entidad, decisión del trabajador o en mutuo acuerdo. Una entidad decide rotar personal cuando los que posee no alcanzan lograr los objetivos institucionales, es decir no son eficientes en su trabajo, son indisciplinados, mala conducta, pésima utilización y aprovechamiento de los recursos, entre otros aspectos por lo que la entidad estima necesario captar nuevo personal para mejorar los resultados que se planean, así como también por decisión de reforzar su equipo laboral con la captación de personal de apoyo. Por otro lado, los colaboradores también pueden optar por dejar de laborar en la entidad, por lo que la empresa contrata a alguien más para que realice sus funciones. Las personas les atraen las comparaciones de su trabajo con otros, para luego someterlas a evaluación para validar cuán justo es el resultado. Si se mostrase la inequidad se buscaría el balance es decir la equidad. Si ganamos lo mismo que los demás nos sentimos motivados, muy por el contrario, buscamos esforzarnos para lograr adquirir lo mismo.

Asimismo, el autor Paredes (2011), define a la rotación laboral como el movimiento de personal de una entidad, tanto de forma interna, reubicándolo en la misma entidad cambiándolos de puesto, lugar o área, así como externa con las salidas de personal e ingresos de nuevos colaboradores. La rotación de los colaboradores en una entidad representa un factor importante para mantenerse en constante actividad, ya que con ello se puede mejorar el desempeño como entidad, ya que existen muchos colaboradores que por el mismo pasar del tiempo, el costumbrismo, falta de motivación, entre otras cosas que ya no desempeñan de la mejor manera sus actividades. Por lo que es necesario reubicarlos y ponerlos a hacer cosas distintas en la misma entidad, donde puedan desarrollar mejor sus habilidades con la realización de actividades poco rutinarias o simplemente tener que despedirlos para dar lugar a un colaborador nuevo que ingresará a refrescar idease en el entorno, con más ánimo, ímpetu y direccionado al logro de los objetivos.

Asimismo, Rincón (2006), establece que es importante una previa evaluación de desempeño por parte de los directivos institucionales a los colaboradores en el ejercicio de sus funciones y antes de realizar una rotación de los mismos, ya que a partir de ello determinará quienes necesitan rotar y quienes son necesarios para el soporte de las actividades institucionales. Asimismo, el autor Chávez (2010), sostiene que la labor de los líderes en una entidad que realiza rotación de personal es decisiva sobre el éxito de dicho proceso, ya que estos tendrán el compromiso de instruir a los nuevos ingresantes a fin de que se adapten a las tareas institucionales y logren explotar lo mejor de sí mismos, logrado la consecución de óptimos resultados. Los líderes deben ser capaces de guiar al equipo de trabajo brindando el conocimiento necesario para el ejercicio de las funciones organizacionales, es por ello que, al realizar relación personal, deben quedar personas selectas en el área para que los nuevos trabajadores obtengan apoyo y seguimiento a sus funciones de cerca. (p. 25)

La ventaja de la rotación para el autor Chiavenato (2011), consiste en el ingreso de nuevas ideas a la compañía, pero esto depende de la calidad de personas que se tengan como colaboradores y el tipo de entidad, ya que en

muchos casos el tener trabajadores que no abandonan a una entidad por largos periodos de tiempo. Estos conocerán a plenitud, las funciones, formas de trabajo, mejores métodos para la efectuación de procesos, cambios en la empresa de acuerdo a factores que ocurren en el exterior, entre otras cosas que facilitan el logro de los objetivos de la entidad y se fueron adquiriendo con el paso del tiempo fruto de la experiencia en la entidad. Lo cual puede verse frustrado con el ingreso de personal incompetente que no se adapte rápido a la entidad o con lo que retrase los planes de acción y se consiga resultados desfavorables. Es por ello que algunas entidades prefieren que la rotación sea mínima y solo se efectúe en casos exclusivos, por lo que cuando un trabajador decide su baja de la entidad, los directivos optan por incentivarlos a que se queden, pues con su experiencia se desarrollaba adecuadamente la entidad.

Tipos de rotación de personal, según el autor Mayhew (2010), los tipos de rotación pueden verse de dos maneras: Rotación Involuntaria, efectuada al realizarse despidos en el centro laboral o con la exigencia de la renuncia o retiro de un trabajador o trabajadores de una entidad, dado por causas considerables; pudiendo ser por el incumplimiento de normativas internas del ente, indisciplina, malas prácticas institucionales, entre otros aspectos que parten por la conducta intolerante del subordinado, que ocasionan deficiente rendimiento de los mismos que repercute en la entidad de mala manera. Rotación Voluntaria: efectuada por voluntad de los subordinados a dejar de laborar en la entidad, es decir, cuando la petición de renuncia o baja es realizada por los empleados a los empleadores, cuyos motivos pueden ser múltiples, iniciando por aspectos personales que permitieron la toma de dicha sección o por aspectos desfavorables presentados en el centro laboral, por lo que deciden apartarse de él, como sobrecarga laboral, estrés laboral, malas relaciones en el ambiente, etc.

Inconvenientes de la rotación de personal, según el autor Chiavenato (2007), en una entidad pueden presentarse algunos aspectos desfavorables fruto de la rotación de personal efectuado en la misma como son: Sobrecostos: debido a que la rotación de personal en una entidad supone la utilización de

tiempo y dinero. Por un lado, el costo que supone la realización de todo el proceso para captar personal idóneo para la entidad, los costos de capacitación e inducción a los nuevos ingresantes a la entidad, lo cual es muy importante que se efectúe, ya que ello podría determinar su desenvolvimiento en la efectuación de sus funciones, con la adquisición de necesarios conocimientos que le permitan desempeñarse, evitando errores que pudiesen afectar la operatividad organizacional, así como los costos que acarrea a la entidad por el tiempo que demora todo el proceso, y lo que tardará el nuevo colaborador hasta lograr dar el máximo rendimiento de sí, en beneficio del ente, pues en sus inicios se espera un rendimiento bajo y con el paso del tiempo mejorará dicho rendimiento.

Según el autor Castillo (2006), el porcentaje de rotación es determinado por la cuantificación del personal que ingresa o retiran, con la cuantificación total de los trabajadores. Esta información es empleada como un indicador del rubro de gestión necesaria en la toma de decisiones sobre la retención de personal. El conocimiento de los índices de rotación de personal en la entidad resulta, benéfico, para que se gestionen óptimamente las acciones a desarrollarse a fin de que este índice resulte adecuado, según las necesidades de la entidad., ya que no existe un índice específico que resulte adecuado, sino depende la entidad en cuestión. Los elevados índices de rotación suponen inestabilidad laboral, lo cual indica que los colaboradores que se captan no son los adecuados o que la entidad presenta inconvenientes pro lo que pasar a retirarse, por otro lado, los bajos índices de rotación suponen que la entidad no viene renovando sus ideales con el ingreso de nuevos empleados que permitan el surgimiento óptimo en el mercado, gracias otras perspectivas de apreciar las cosas (p. 14).

De acuerdo con, el autor Herrera (2008), los tipos de rotación que se efectúan al personal instruccional puede determinarse como sigue: Bajas inevitables, pudiendo ser por aspectos que no pueden suponen la culminación del vínculo laboral por motivos inevitables como es el caso de jubilación, incapacidad para efectuar sus funciones, accidentes, muerte, etc. Bajas necesarias, las cuales se efectúan por decisión del empleador a causa

de actos indebidos efectuados por los empleados como es el caso de fraudes, incumplimiento de políticas empresariales, robo, entre otras malas prácticas que causan la baja de los colaboradores. Bajas por cosas personales, son bajas que pueden ser de mutuo acuerdo o impuestas por laguna de las partes, como es el caso de embarazo, domicilio diferente, remuneración, incentivos, etc. Bajas por cuestiones laborales, efectuadas por incumplimiento de perfil que indica el puesto, incompetencia en la realización de labores, ineficacia e ineficiencia, entre otros aspectos afines que determinan las bajas (p. 65)

Las dimensiones de la variable rotación de personal, son expuestas por el autor Chiavenato (2009), quien determina como primera dimensión a: **Factores Internos**, que son todos aspectos que suceden internamente en la entidad que pueden influir en el desenvolvimiento de los empleados, determinando así su desempeño, rendimiento y productividad en el cumplimiento de los objetivos y planes organizacionales, por los cuales también pueden influir en la decisión de rotación de personal, por un lado por decisión propia de los colaboradores, debido a que los factores internos no están de acuerdo a sus expectativas y necesidades y por otro lado por decisión de la entidad, al evaluar que los colaboradores no tienen un buen desempeño, por lo que es necesario su rotación. Cuyos indicadores son: Política salarial, políticas de prestaciones y servicios, supervisión, oportunidad de crecimiento del personal, tipo de relaciones humanas, moral del personal, cultura organizacional, reclutamiento y selección del personal, criterios de programación de recursos humanos, política disciplinaria en el área, criterios de evaluación de desempeño. Sus indicadores son: **política salarial**: son las normativas organizacionales en cuanto a la asignación de los salarios a los colaboradores, los cuales deben ser fijados de manera estratégica; **políticas de prestaciones de beneficios sociales**: son las disposiciones que la organización determina en cuanto a los beneficios que recibirán los colaboradores por el buen cumplimiento de sus actividades; **supervisión**: son las actividades asociadas con el control del cumplimiento de las actividades asignadas; **oportunidad de crecimiento de personal**: son las oportunidades que tienen el personal para escalar en su crecimiento

profesional, el cual se dispone en la línea de carrera definida por la organización; **tipo de relaciones humanas:** es el desarrollo de las relaciones interpersonales desarrolladas dentro del ambiente laboral, las cuales pueden ser positivas o negativas según corresponda; **condiciones físicas de trabajo:** son las disposiciones de los ambientes físicos donde los colaboradores desarrollan sus actividades en el día a día, las cuales deben ser adecuadas que garanticen el buen desempeño y la seguridad; **moral personal:** son las concepciones propias de los colaboradores que rigen su accionar dentro de las actividades organizacionales; **cultural organizacional:** son las características internas de la organizaciones que rigen las prácticas de cómo desarrollar las actividades y toda la forma como actúa frente a las diferentes situaciones.

Asimismo, el autor Chiavenato (2009), menciona como segunda dimensión a: **Factores externos**, son aspectos que suceden en el exterior de una entidad, que pueden influir en su estabilidad económica financiera, como son los cambios económicos, políticas fiscales y laborales, regulaciones monetarias, las cuales pueden ser decisivas para que una entidad rote a su personal, por un lado la entidad al sentir se amenazada con factores externos puede optar por reclutar personal con mayor capacidad para afrontar dichos sucesos o también despedir a sus trabajadores por la incertidumbre de bajas en los ingresos económicos instruccionales que les dificulte el pago de sus obligaciones con los mismos. Cuyos indicadores son: Oferta y demanda de recursos humanos, la coyuntura económica favorable a la organización, coyuntura económica desfavorable a la organización y coyuntura económica desfavorable a la organización. Cuyos indicadores son: **coyuntura económica favorable:** sucede cuando las condiciones económicas, políticas y sociales son favorables para el desarrollo de las actividades comerciales y/o funciones organizacionales; **coyuntura desfavorable a la organización:** sucede cuando se dan situaciones externas adversas a las planificaciones de la organización, que afectan al desarrollo normal de las actividades.

En cuanto a la segunda variable se menciona la variable **satisfacción laboral**, definida por el autor Robbins (2009), como el grado de comodidad, bienestar y cumplimiento de expectativas que experimentan los trabajadores en su centro laboral y las actividades que desempeñan, es decir que la satisfacción laboral se da con la sensación de bienestar que puedan obtener los trabajadores al realizar sus actividades, lo cual puede influir en sus actitudes y por ende en su desempeño sobre lo que realiza. De igual manera, lo definen los autores Domsch, & Cascorbi (2007), mencionando que la satisfacción laboral parte de las emociones y sensaciones de los individuos, expresando conformidad, bajo un aspecto agradable sobre lo que realizan en ámbito laboral. El logro de la satisfacción laboral como un aspecto emocional agradable se produce con la satisfacción de las necesidades y expectativas que puedan presentar los empleados sobre su centro laboral y lo que realizan en él.

Asimismo, para Morillo (2006), la satisfacción laboral es entendida como un aspecto emocional que experimentan los empleados, sobre el desarrollo de sus funciones en el medio en que laboran, cabe mencionar que en ello puede influir una serie de factores, determinando su comodidad, bienestar y actitud frente al desempeño de sus funciones. La satisfacción de los empleados puede ser un factor decisivo en el logro de los objetivos y planes institucionales, ya que si los trabajadores se encuentran satisfechos con lo que realizan y donde lo realizan, entonces darán lo mejor de sí para el desarrollo de sus tareas asignadas, cumpliendo cabalmente sus propósitos. Es clave que la gerencia institucional evalúe constantemente el grado de satisfacción que muestren los subordinados, pues esto repercute en su rendimiento y el de la entidad. Asimismo, para Wright y Davis (2003), la satisfacción de los subordinados, tienen que ver su convivencia en el ambiente de trabajo, sintiéndose cómodos y tranquilos con lo que realizan, los materiales que poseen y las relaciones con los demás subordinados.

Según Palma (2005), la satisfacción de los colaboradores puede verse determinada por las expectativas, valores y creencias que presentan los colaboradores sobre su trabajo o como esperan que se realice sobre la

experiencia obtenida en su labor. Influyendo en la satisfacción el ambiente físico en que se efectúan sus funciones, oportunidad de crecimiento personal y/o profesional que pueda ofertar el centro laboral, metodología de trabajo, incentivos remunerativos, ente otros aspectos que determinen su bienestar y comodidad donde laboran. Es por ello que resulta importante que los empleadores creen el escenario adecuado para el desempeño de las labores de los empleados se efectúen adecuadamente objetando por que estos se sientan satisfechos en el ejercicio de sus funciones, es decir que los empleadores deben brindar las herramientas, el conocimiento y las condiciones del medio, necesarios para el buen desempeño laboral.

El autor Yamamoto (2012), manifiesta que la satisfacción laboral es obtenida por un colaborador al satisfacer sus expectativas en el centro laboral y al sentirse contento, cómodo y feliz con el desarrollo de su actividad laboral. Entonces resulta importante contar con trabajadores satisfechos a una entidad, ya que ello propiciará que efectúen sus labores óptimamente, contribuyendo así al logro de los objetivos del ente, si la satisfacción de los colaboradores es gestionada adecuadamente por el área de administración, o sea se promueve la motivación con estímulos a través de incentivos, trabajo en equipo, actividades recreativas estratégicas, entre otros aspectos que permitan mantener a los empleados satisfechos con lo que hacen, entonces su productividad también mejorará de manera moderada, es decir en igual proporción. Al contar con trabajadores satisfechos, los resultados institucionales se verán mejorados, esto debido a que su labor resultará productiva.

En cuanto a la importancia de la satisfacción laboral, los autores Roth y Pinto (2010), sostienen que es un concepto importante en las entidades, pues esto garantiza la eficiencia del trabajo que efectúen, implicando la buena utilización de los recursos con que trabajan, evitando perdidas por desperdicios y mal utilización de los mismos, asimismo, es beneficioso para que se opten por los mejores métodos de trabajo, uniendo fuerzas para conseguir las metas, es decir al tener colaboradores satisfechos se logrará que estos se encuentren motivados y predispuestos a conseguir los objetivos

de manera eficaz y eficiente. Las entidades deben hacer un acompañamiento a las emociones que emanan los colaboradores evitando el abandono laboral, una entidad que sienta preocupación por el bienestar de sus subordinados, tendrá siempre presente que son el motor que mueve la maquinaria institucional y la base para el logro de objetivos, entonces desarrollará técnicas, métodos y formas para que estos se encuentren satisfechos y motivados en el ejercicio de sus funciones.

Para Robbins (2009), la posesión de niveles óptimos de satisfacción laboral, en una entidad es característico por el beneficio que acarrea al logro de sus objetivos, mostrado a través de resultados adecuados de rendimiento. El logro de la eficiencia y la eficacia en una entidad mucho depende del trabajo, la dedicación predisposición que posean los trabajadores en el centro laboral, es por ello que mantenerlos satisfechos resulta un aspecto idóneo para una entidad, lo cual se verá reflejado en sus resultados. Las recompensas, también denominadas incentivos que se brindan a los colaboradores representan un aspecto importante para mejorar su motivación y por ende su desempeño, lo cual permite tenerlos satisfecho, en las entidades financieras este punto es muy tomado en cuenta, es por ello que se otorgan una serie de beneficios al rendimiento de los empleados, como es el caso de bonos extras por cumplimiento de objetivos y metas, viajes, agasajos a los que mejor resultado obtuvieron, etc.

Seguidamente, los autores Roth y Pinto (2010), manifiestan que la satisfacción laboral puede ser lograda al gestionar adecuadamente las actividades organizacionales y planear eventos en que participen activamente los trabajadores. Al obtenerse óptimos niveles de satisfacción laboral en los colaboradores estos obtendrán bienestar, caracterizado por la mejora en su calidad de vida, disminución de posibilidad a enfermarse, así como el beneficio de la longevidad, entre otros aspectos benéficos para él. Las condiciones del ambiente donde ejercen sus labores los trabajadores influyen mucho en su productividad lo cual puede determinar su satisfacción, es por ello que debe ser gestionado adecuadamente por los directivos a fin de que puedan explotar sus habilidades al máximo, así como la

comunicación en dicho centro, ya que es algo clave para tener a los colaboradores satisfechos. La gerencia debe propiciar que un ambiente idóneo para el desarrollo de las actividades institucionales, de manera que se logre la productividad de los colaboradores.

Beneficios de la satisfacción laboral, según Escribano (2006), menciona, los siguientes: i) Podrán explotar mejor sus habilidades, destrezas y conocimientos en lo que realizan, pues manifestarán predisposición por realizar las cosas. ii). Será notorio su mejor rendimiento fruto de su trabajo, pues al encontrarse satisfechos darán lo mejor de sí en beneficio de la entidad, previniendo riesgos de errores fruto de malas actitudes. iii). Adecuada comunicación, permitiendo el mejor conocimiento, aceptación a los cambios y a los avances propuestos. La satisfacción de los colaboradores mejora las acciones de control en la entidad, pues con ello se encontrarán pendiente hacia desperfectos que pudiesen ocurrir en la entidad para comunicarlo de inmediato y se solucione. La satisfacción en los trabajadores mejora la confianza entre ellos y la entidad, es propicio que el área de talento humano de la entidad, efectúe las acciones pertinentes a fin de logran que los empleados encuentren satisfacción en sus funciones, a través del brindado de comodidades, incentivos y el desarrollo de actividades que mejoren dicho fin (p. 613)

Factores determinantes de la satisfacción laboral, el autor Cavalcame (2004), menciona: Aspecto y condiciones físicas del ambiente laboral, las cuales son importantes para que se logre tener a los colaboradores satisfechos, pues de esto depende la facilidad para la ejecución de actividades, las condiciones de ambiente físico, resulta determinantes en la comodidad de los trabajadores, aunque existen trabajos en que el ambiente no es favorable, pero aun así los subordinados deben desempeñarse adecuadamente a fin de lograr sus objetivos. Los directivos de las entidades deben, procurar porque los ambientes físicos donde desarrollarán sus funciones los trabajadores sea el adecuado para que demuestren lo mejor de sus habilidades en las tareas asignadas con adecuados mobiliarios, tecnología disponible, espacio suficiente, privacidad, acceso a servicios

básicos, etc. Reconocimientos, es la compensación que se efectúa por el trabajo que realizan los empleados, pudiendo ser monetarios o en especie como gratificaciones, incremento salarial, promociones, etc. (p. 15)

Asimismo, el autor Carrión (2016), sostiene que la satisfacción laboral es una es una virtud influyente en el desempeño institucional, pues con trabajadores satisfechos una entidad podrá dar solución y afrontar a distintos problemas que atraviesa la entidad día a día, con decisiones acertadas sobre el rumbo institucional, una entidad al contar con subordinados comprometidos y satisfechos, logrará efectuar satisfactoriamente los planes y metas trazadas, ya que se encontrarán predispuestos realizar su labor de la mejor manera posible incrementando las acciones de control institucional, reduciendo costos y propiciando el buen uso de los recursos, objetando por el logro de buenos resultados, logrando así la productividad institucional. Para que exista satisfacción laboral es fundamental que exista un buen clima laboral, porque propiciará la comodidad de los trabajadores en el puesto que se encuentren con un buen compromiso y actitud personal. Asimismo, las condiciones de los puestos de trabajo, determinará su satisfacción y desempeño en las actividades asignadas.

El desempeño por efecto de la satisfacción. De acuerdo con Álvarez (2001), el interés por el logro de la satisfacción de los trabajadores nace por la mejora en su desempeño y productividad que puedan objetar fruto de sus actividades: Satisfacción y productividad, la productividad que presenten los trabajadores, puede verse determinada por su satisfacción, ya que mejor rendimiento tendrá los trabajadores que se encuentran satisfechos. Satisfacción y Ausentismo, el ausentismo de los trabajadores en su campo laboral se debe en gran medida a la insatisfacción que presenten. Satisfacción y Rotación, si un subordinado efectúa de la mejor manera su trabajo, es decir es productivo en el ejercicio de sus funciones, entonces la entidad se preocupará por él, tratando de que no se aparte de la entidad, aminorando el riesgo de ser despedido o removido, entonces si se siente satisfecho al realizar su trabajo no presentará inconvenientes de quedarse en su trabajo por un largo periodo de tiempo.

Dimensiones de la variable satisfacción laboral, son expuestas por el autor Robbins (2009), indicando como, primera dimensión: **Reto del Trabajo**, la proporción del trabajo como un reto representa un aspecto importante para el trabajador, puesto permitirá que lo desempeñen de la mejor manera posible, aprovechando dicho reto como una oportunidad para desarrollar sus capacidades y habilidades al máximo, retroalimentándose constantemente y se logren los objetivos colectivos y personales. Indicadores de la dimensión reto al trabajo: Interés en el puesto de trabajo, identificación de tareas y retroalimentación del puesto. Sus indicadores son: **Interés en el puesto de trabajo**: son las disposiciones que presenta el colaborador para desempeñar las funciones que demanda un puesto de trabajo dentro de la organización **Identificación de tareas**: son las determinaciones de las tareas que debe realizar un colaborador como parte de sus responsabilidades laborales; **retroalimentación del puesto**: son los alcances que las autoridades superiores brindan a los colaboradores para mejorar sus resultados e índices de desempeño laboral.

Segunda dimensión: **Sistema de recompensas justas**, las recompensas por el trabajo realizado deben ser gestionadas de tal manera que se logren otorgarlas eficientemente, considerándolas como justas por el trabajo que efectúan los colaboradores, es decir, que lo que se promete sea cumplido y que estas sean capaces satisfacer las expectativas de los colaboradores, propiciando que incentiven de la mejor manera el trabajo institucional, entre las recompensas se tiene a los conocimientos de logros, ascensos, etc. Sus indicadores son los siguientes: **Salario**: es la cantidad de dinero que una organización se compromete a retribuir a favor de un colaborador como parte del pago por la prestación de sus servicios; **reconocimiento de logros**: son las actividades y procedimientos estipulados por la organización para premiar los resultados sobresalientes que logren sus colaboradores; **ascensos**: son las oportunidades para ocupar un cargo superior que se ofrece a los colaboradores que cumplan con el perfil del puesto interno en la organización.

Tercera dimensión: **Condiciones favorables de apoyo**, son espacios modernos, limpios y seguros que cuentan con los equipos y herramientas necesarias para el desarrollo de actividades laborales, que son beneficiosos para que se obtenga satisfacción laboral y se logren buenos resultados, es decir que las condiciones apropiadas de trabajo es el aspecto que presenta el espacio en que desarrollan sus actividades los colaboradores, determinando su comodidad a la hora que desempeñan sus funciones, las condiciones apropiadas representan en el ámbito laboral, presenta espacios seguros, protegidos y sin riesgos para que los colaboradores puedan desempeñar al máximo sus habilidades, virtudes y destrezas. Cuyos indicadores son: **Instalaciones físicas**: son los espacios donde se realizan las actividades laborales, las cuales deben presentar las condiciones adecuadas para favorecer el buen desempeño en los colaboradores; **equipos tecnológicos**: son los equipos que permiten la maximización de la productividad, siendo un apoyo para los colaboradores en el desarrollo de sus actividades; **ambientes iluminados en el lugar de trabajo**: corresponde a la luz que se encuentra dentro de los espacios de trabajo, el cual debe ser el adecuado para no afectar la salud de los colaboradores.

Colegas que brindan apoyo, viene a ser el compañerismo existente en el centro laboral, donde los colegas de trabajo brindan apoyo a los que presentan deficiencias en su labor, el apoyo adquirido por un colaborador representa un aspecto importante para que pueda efectuar sus labores y tareas adecuadamente generando así satisfacción en el trabajo. Aquí entra a tallar adecuadamente el rol de los líderes, pues estos deben encontrarse predispuestos en todo momento a apoyar a los colaboradores que presentan dificultades para el desempeño de sus funciones. Indicadores: **Interés de escuchar las opiniones**: son las disposiciones que presentan los jefes de la organización para escuchar las ideas de los colaboradores; **confianza laboral**: son las características que permiten desarrollar confianza en el ambiente laboral para el desarrollo de la comunicación; **trabajo en equipo**: es la capacidad que presentan los colaboradores para el desarrollo de sus actividades en coordinación y cooperación con sus compañeros de trabajo.

Compatibilidad entre Personalidad y el Puesto de Trabajo, los colaboradores deben presentar una adecuada personalidad al momento de efectuar su labor, de manera que sus acciones resulten exitosas y se logren los propósitos establecidos. La personalidad del trabajador debe ser compatible con el ejercicio de sus funciones, ya que algunos trabajos necesitan una personalidad suave y carismática, en cambio otros necesitan una personalidad firme y decisiva. La existencia de una relación entre aptitudes y habilidades en el puesto laboral de un trabajador permiten que las actividades institucionales se desarrollen de una manera óptima. Cuyos indicadores son: **Capacitaciones**: es el desarrollo de actividades orientadas a potenciar las habilidades y conocimientos de los colaboradores para mejorar su desempeño; **puesto de trabajo**: es el lugar donde el colaborador desarrolla sus actividades como parte de sus responsabilidades laborales; **desarrollo del personal**: son las normativas internas de la organización, orientadas al desarrollo profesional de los colaboradores dentro de una organización.

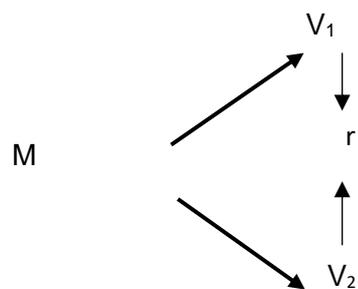
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: La investigación es de tipo básica, debido a que solo se buscará directamente probables usos o efectos en la práctica (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Diseño de investigación: La investigación es de diseño no experimental, es transversal porque se identifica un período determinado de tiempo sin la manipulación de las variables. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Donde:

- M = Muestra
- V1 = Rotación de personal
- V2 = Satisfacción laboral
- r = Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Rotación de personal

Variable 2: Satisfacción laboral

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Estuvo conformada por 30 personas que trabajan en Buro EIRL, Tarapoto, 2021

Criterios de inclusión: Se incluyó al personal mayor de 18 años y menor de 65 y al personal con más de tres meses de trabajo en la empresa.

Criterios de exclusión: Se excluyó a los jefes de cada área y al administrador.

Muestra:

Estuvo conformado por la población ya que es una muestra finita que corresponde a 30 colaboradores.

Muestreo: Se utilizó el muestreo no probabilístico aleatorio simple.

Unidad de análisis: Estuvo constituida por los colaboradores de la empresa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Según Bueno (2003), esta herramienta puede ser conceptualizado como uno de los instrumentos auxiliares que sirven de guía para obtener información que requiere.

La técnica a aplicada para determinar la relación entre las variables en estudio será la encuesta.

Instrumento

El instrumento para medir la variable de rotación de personal, fue el cuestionario fue adaptado del estudio de Rivera (2017). El cuestionario está estructurado en 30 enunciados, dividido en 2 dimensiones, cada dimensión contara con 15 ítems. La escala de medición será la ordinal con una

valoración de: 1 = nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre, 5= siempre. Para efectos del análisis de la variable se trabajó con las siguientes escalas de conversión: de: 1 = alta (rango de 78 - 102), 2= baja (rango de 54 - 78), 3= muy baja (rango de 30 -54), 4= muy alta (rango de 126 - 150), de acuerdo a los valores mínimos y máximos de la variable.

El instrumento para medir la variable satisfacción laboral, fue el cuestionario fue adaptado del estudio de Rivera (2017). El cuestionario está estructurado en 30 enunciados, dividido en 5 dimensiones, cada dimensión contara con 6 ítems. La escala de medición será la ordinal con una valoración de: 1 = nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre, 5= siempre. Para efectos del análisis de la variable se trabajó con las siguientes escalas de conversión: de: 1 = muy insatisfecho (rango de 30 - 54), 2= insatisfecho (rango de 54 - 78), 3= indiferentes (rango de 78 - 102), 4= muy insatisfecho (rango de 126 - 150), de acuerdo a los valores mínimos y máximos de la variable.

Validez

Para determinar los datos de validez de los instrumentos aplicados, se optó por el juicio de expertos conformado por profesionales:

Variable	N.	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Rotación de personal	1	Metodólogo	4.6	Viable para su aplicación
	2	Especialista	4.9	Si es aplicable
	3	Especialista	4.8	Si es aplicable
Satisfacción laboral	1	Metodólogo	4.5	Viable para su aplicación
	2	Especialista	4.8	Si es aplicable
	3	Especialista	4.8	Si es aplicable

Los instrumentos fueron sujetos a valoración por profesionales acreditados en el tema de Gestión Pública. Las cuales emitieron un resultado promedio de 4.75, representando el 95% de concordancia entre jueces, lo que indica, que tienen alta validez.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se determinó utilizando la técnica estadística del coeficiente Alfa de Cronbach.

Análisis de confiabilidad de rotación de personal

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		30	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	30

Análisis de confiabilidad de satisfacción laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		30	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,989	30

3.5. Procedimientos

Se recurrió a fuentes primarias y secundarias para la construcción del marco teórico, se procedió a la estructuración de los instrumentos (Cuestionario) para a la recolección de la información de cada variable de estudio. El cuestionario fue aplicado a los ciudadanos de acuerdo a la muestra obtenida, el procesamiento y análisis de los datos se realizó a través de la estadística descriptiva, se contrastó los resultados con los antecedentes y las teorías y se establecieron las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los objetivos planteados.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se expresó a través de tablas y figuras estadísticas, asimismo, para determinar el tipo de distribución que posee la muestra, se empleó al Shapiro-Wilk, debido a que la muestra es inferior a 50, con ello, al obtener un resultado inferior a 0.05, se decidió que para contrastar las hipótesis se utilizará el Rho de spearman; con el cual se podrá establecer el nivel de relación entre las variables, para tal efecto, se utilizó el SPSS V. 24. Este coeficiente toma valores entre -1 y 1, indicando si existe una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo).

3.7. Aspectos éticos

Se sustentó en los principios éticos internacionales, iniciando por el **respeto** a las personas, donde participaron voluntariamente, seguido de **beneficencia** en los participantes que sirvió para generar cambios en la institución, el de **justicia**, donde se considera en todo momento la **moral** y sus propios derechos. Goza de una integridad científica, donde se precisó que es únicamente para fines académicos y finalmente, la **responsabilidad** como elemento indispensable para dar cumplimiento a lo planificado en las diversas etapas del estudio. Asimismo, estuvo guiado por la guía de investigación de la universidad César Vallejo, asimismo, se utilizó a las normas APA para citar a los autores congregados en el presente estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de rotación de personal laboral en la empresa Buro EIRL, Tarapoto - 2021.

Tabla 1

Nivel de rotación de personal laboral en la empresa Buro EIRL, Tarapoto - 2021

Escala	Intervalo	f	Porcentaje
Muy baja	30 – 54	2	7%
Baja	54 – 78	12	40%
Medio	78 – 102	4	13%
Alta	102 – 126	12	40%
Muy alta	126 – 150	0	0%
Total		30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Buro EIRL, Tarapoto.

Interpretación:

Respecto a la rotación de personal, es baja en un 40%, alta en un 40%, medio en un 13% y muy baja en un 7%.

4.2. Nivel de la satisfacción laboral en la empresa Buro EIRL, Tarapoto - 2021.

Tabla 2

Nivel de la satisfacción laboral en la empresa Buro EIRL, Tarapoto - 2021

Escala	Intervalo	f	Porcentaje
Muy insatisfecho	30 – 54	9	30%
Insatisfecho	54 – 78	6	20%
Indiferente	78 – 102	8	27%
Satisfecho	102 – 126	5	17%
Muy insatisfecho	126 – 150	2	6%
Total		30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Buro EIRL, Tarapoto.

Interpretación:

Respecto a la satisfacción laboral, es muy insatisfecho en un 30%, indiferente en un 27%, insatisfecho en un 20%, satisfecho en un 17% y muy insatisfecho en un 6%.

Tabla 3*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Rotación de personal	,916	30	,021
Satisfacción laboral	,923	30	,032

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Dado que la muestra es menor que 50, se calcula el coeficiente de Shapiro-Wilk, el resultado es menor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución no normal, por lo que se utiliza el Rho de Spearman para la correlación.

4.3. Relación entre la rotación de personal y la satisfacción laboral en la empresa Buro EIRL, Tarapoto - 2021.

Tabla 4

Relación entre la rotación de personal y la satisfacción laboral en la empresa Buro EIRL, Tarapoto - 2021

			Rotación de personal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	1,000	,557**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,557**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

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

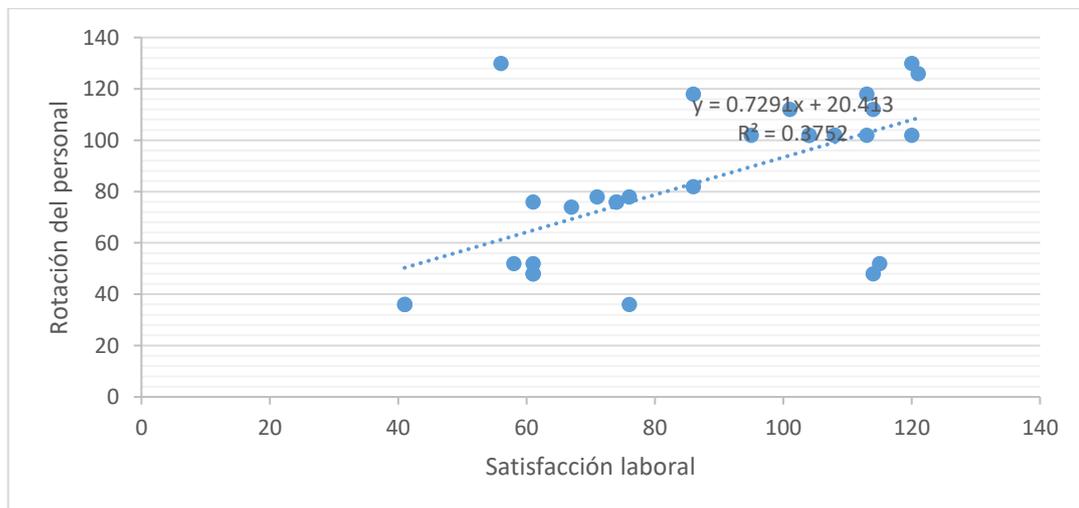


Figura 1: Dispersión entre el Marketing digital y el posicionamiento

Interpretación:

Se contempla la relación entre la rotación de personal y la satisfacción laboral. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0, 557 (correlación positiva moderada) y un p valor igual a 0,001 (p-valor \leq 0.01), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna,

es decir, la rotación de personal se relaciona de manera positiva con la satisfacción laboral en la empresa Buro EIRL, Tarapoto - 2021.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se discute los resultados obtenidos con los resultados de las investigaciones citadas, teniendo as que el nivel de rotación de personal, es baja en un 40%, alta en un 40%, medio en un 13% y muy baja en un 7%, dichos resultados se deben a que las políticas salariales de la empresa corresponden a lo que determina la institución, los supervisores practican el feedback cuando se ha cometido un error en su área de trabajo, existe oportunidad de crecimiento personal en la empresa. La empresa tiene como política de crecimiento personal, una línea de carrera en base del mérito. No obstante, el personal no conoce el reglamento interno de la organización y no lo practica diariamente en la empresa. Durante el proceso el proceso de selección no se recibe una inducción que le permite adecuarse a su trabajo, no existen curso de actualización de capacitación y procedimientos programadas periódicamente para los colaboradores. Las políticas disciplinarias del área no son flexibles con algunos colaboradores. Dichos resultados guardan relación con lo expuesto por Loaiza (2020) quien menciona que en éstos últimos dos años la caja Paita se cuenta con mucha rotación de personal, por motivos externos o internos, existiendo un exceso en la rotación e influyendo negativamente en la Institución, resultado por el mal manejo de parte de los altos mandos de la Institución. Esto sucede porque el recurso humano no se está capacitando o dirigiendo correctamente los lineamientos de la Caja Paita, obteniendo como resultado la limitación de su potencial por falta de herramientas que les permita dar a conocer los productos y servicios y al mismo tiempo el de aumentar en gran porcentaje su productividad.

Además, se muestra el nivel de satisfacción laboral, es muy insatisfecho en un 30%, indiferente en un 27%, insatisfecho en un 20%, satisfecho en un 17% y muy insatisfecho en un 6%, dichos resultados se deben a que la empresa muestra interés para ser ascendido a un mejor puesto de trabajo. Los superiores ayudan a la identificación de tareas para obtener buenos resultados, la retroalimentación ayuda a cumplir los objetivos trazados en la empresa. No obstante, no existe reconocimientos de logros para la mejora

de la satisfacción laboral del personal, las instalaciones físicas de la empresa no garantizan su seguridad, porque no cuentan con las señalizaciones adecuadas, los superiores no toman en cuenta las opiniones de sus colaboradores para la mejora de la organización. Estos resultados guardan relación con lo expuesto por Villacis (2017) quien manifiesta que la satisfacción laboral es una media que influye las distintas maneras de atención que los equipos de trabajo puedan brindar, en específico a los usuarios que acuden a los centros de atención de salud, buscando una solución a sus malestares que puedan presentar en su salud. Esto se hace más notorio y aún más evidenciado en las atenciones que brindan los expertos en la materia, como médicos, enfermeros, entre otros, que muestran sus conocimientos y capacidades hacia los pacientes que son asignados a los distintos servicios que puedan contar las instituciones sanitarias. Además, Vélez (2018) menciona que dentro de las organizaciones es muy fundamental que exista un buen clima laboral, porque depende de ello serán los resultados que mostrarán los colaboradores en cuanto satisfechos están con las actividades laborales que desarrollan, relacionada con el compromiso y actitud del personal. Asimismo, se ve influenciado con las condiciones de los puestos de trabajo en las que laboran los colaboradores, mostrando su nivel de satisfacción, de ello dependerá su desempeño en las actividades asignadas, conjuntamente con las principales características en cuanto a los social, demográfico y ocupación del trabajador de una entidad. Además, Miranda & Rafael (2015), sostienen también como elementos con mayor influencia en la satisfacción de los trabajadores, las condiciones laborales (carga mental, esfuerzo, aspectos ambientales, emocionales, autonomía, nivel de participación en las decisiones, compensación entre otras). Así mismo, las características sociales, demográficas y ocupacionales de los trabajadores de una organización. Finalmente, Salazar & Izquierdo (2018) hacen mención que la satisfacción que obtengan los subordinados de una entidad refleja su bienestar en medio laboral donde se desenvuelve, que se basa en la evaluación, percepción y raciocinio sobre ello. En el año 2017, según la investigación realizada, y las encuestas efectuadas al personal, evidencia que el 70.96% están satisfechos con su rendimiento laboral, y un 69.91%

están comprometidos con la entidad. Permitiendo conocer, que la satisfacción ocupa un nivel más alto que el compromiso que pueda tener el colaborador. Es importante que las dos variables abordadas, sean gestionadas óptimamente en un ente, pues al contar con subordinados comprometidos y satisfechos, se logrará efectuar satisfactoriamente los planes y metas trazadas, incrementando las acciones de control institucional, reduciendo costos y propiciando el buen uso de los recursos, objetando por el logro de buenos resultados y la productividad institucional, a partir de una óptima productividad laboral. Lo cual es similar a los resultados que objetaron los autores Morales y Villalobos (2012) en que la satisfacción es más elevada que el propio compromiso de los colaboradores

Por último, se demostró que existe relación entre la rotación de personal y la satisfacción laboral en la empresa Buro EIRL, Tarapoto - 2021., ya que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0, 557 (correlación positiva moderada) y un p valor igual a 0,001 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). Dichos resultados indica que a menor rotación del personal más satisfecho estará el colaborador. Los resultados descritos guardan relación con lo expuesto por Ramírez (2020) quien hace mención que las variables presentan relación, objetada según el coeficiente Rho de Spearman de 0,913 y un p valor de 0.000, indicando un alto nivel de correlación directa. Todo ello debido a que, si la rotación de los subordinados en un centro laboral es elevada, se presentarán riesgos en la entidad sobre conceptos laborales, pues si los colaboradores rotan elevadamente del centro laboral, existirán riesgos por incumplimiento de las atareas asignadas, ya que ingresarán constantemente personas nuevas, que desconocen las tareas que se efectúa en la entidad, tardando en adaptarse a la entidad. Propiciando retrasos en el logro de los objetivos y demoras en los procesos institucionales, representado un riesgo atente de fracaso en el ente Así mismo, Huamaní (2018) en su estudio manifiesta que las variables presentan relación de 0.811 y un p valor de 0.000, manifestando que el 95% de los encuestados indican que cuentan con un alto nivel de confianza, indicando que mientras los colaboradores presenten mejor satisfacción laboral, los índices de rotación que presenten en dicha institución serán

óptimos. En la universidad, la gestión del personal para el logro de su satisfacción no se lleva a cabo de manera planificada, pero aun así se encuentran satisfechos. Es por ello que los índices de rotación se encuentran moderados, es propicio que el área de talento humano de la entidad, efectúe las acciones pertinentes a fin de lograr que los empleados públicos encuentren satisfacción en sus funciones, a través del brindado de comodidades, incentivos y el desarrollo de actividades que mejoren dicho fin., además, Reyes (2016) menciona que las variables presentan relación de 0.898 y un p valor de 0.000. El 95% manifestó que muestran confianza, con la satisfacción que indican los trabajadores en la organización, en donde se conoce que las condiciones en las que ejercen sus labores influyen mucho en el tipo de productividad que desarrollarán los colaboradores. Se encontró que las condiciones donde desempeñan sus labores los empleados en cuanto al entorno físico adecuada, pero es necesario que los directivos gestionen de mejor manera la comunicación en dicho centro, ya que es algo clave para tener a los colaboradores satisfechos. La gerencia debe propiciar que un ambiente idóneo para el desarrollo de las actividades institucionales, de manera que se logre la productividad de los colaboradores. Así mismo, Loja (2017) manifiesta que las variables presentan relación, evidenciando un resultado de un 262,296; mediante el análisis del Chi cuadrado, manifestando que dichas variables dependen una con la otra, para que sus actividades se desarrollen eficazmente. Asimismo, el 26% de los trabajadores indican que es muy bajo en cuanto al nivel de recompensas, bajo en un 48%, medio en un 12%, alto en un 9% y muy alto en un 5%. Las recompensas, también denominadas incentivos a los cobradores representan un aspecto importante para mejorar su motivación y por ende su desempeño, en las entidades financieras este punto es muy tomado en cuenta, es por ello que se otorgan una serie de beneficios al rendimiento de los empleados. Por último, Sánchez (2019) demostró que las variables abordadas presentan relación mediante un coeficiente de correlación de 0.437 y un p valor de 0.000, mostrando un nivel moderado. Manifestando que, si la satisfacción de los colaboradores es gestionada adecuadamente por el área de administración, o sea se promueve la motivación con estímulos a través de

incentivos, trabajo en equipo, actividades recreativas estratégicas, entre otros aspectos que permitan mantener a los empleados satisfechos con lo que hacen; entonces su productividad también mejorará de manera moderada, es decir en igual proporción. Al contar con trabajadores satisfechos, los resultados municipales se verán mejorados, esto debido a que su labor resultará productiva, beneficiando así a toda la población

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación entre la rotación de personal y la satisfacción laboral en la empresa Buro EIRL, Tarapoto - 2021, ya que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0, 557 (correlación positiva moderada) y un p valor igual a 0,001 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), indicando que a mejor manejo en cuanto a la rotación del personal, mayor será el nivel de satisfacción del colaborador.
- 6.2.** EL nivel de rotación de personal, es baja en un 40%, alta en un 40%, medio en un 13% y muy baja en un 7%, debido a que las políticas salariales de la empresa corresponden a lo que determina la institución, el personal no conoce el reglamento interno de la organización, el proceso el proceso de selección no se recibe una inducción que le permite adecuarse a su trabajo y no existen curso de actualización de capacitación y procedimientos programadas periódicamente para los colaboradores.
- 6.3.** El nivel de satisfacción laboral, es muy insatisfecho en un 30%, indiferente en un 27%, insatisfecho en un 20%, satisfecho en un 17% y muy insatisfecho en un 6%, debido a que los superiores no ayudan a la identificación de tareas para obtener buenos resultados, no existe reconocimientos de logros para la mejora de la satisfacción laboral del personal, los superiores no toman en cuenta las opiniones de sus colaboradores para la mejora de la organización.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al jefe de personal, brindar oportunidad de crecimiento personal en la empresa, contar con una política de crecimiento personal, una línea de carrera en base del mérito, brindando al personal el reglamento interno de la organización, explicando claramente los premios e incentivos por el cumplimiento de metas según el área que corresponde.

- 7.2.** Al jefe de personal, realizar inducciones al personal después del proceso de selección que le permita adecuarse a su trabajo, incentivar al personal a llevar cursos de actualización profesional y capacitaciones, programadas periódicamente para los colaboradores.

- 7.3.** Al jefe de personal, brindar reconocimientos de logros para la mejora de la satisfacción laboral del personal, además de las mejoras en las instalaciones físicas de la empresa; para garantizar la seguridad del colaborador, además que se brinde charlas motivaciones y reuniones de trabajo para comunicar algunas deficiencias e incentivarlas a mejorar.

REFERENCIAS

- Álvarez, L. (2001). *Satisfacción Laboral, su medición y evaluación*.
<http://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral-sumediciony-evaluacion/>
- Arias, F. (2000). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. (5ta ed.). México, D.F: Trillas.
- Carrión, B. (2016). *Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico hospital Dos de Mayo 2015 (Trabajo de investigación, UNMSM)*. Perú.
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5341/Carrion_cb.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Castillo, F. (2006). *Administración de Recursos Humanos*. México: Ed.Trillas.
- Cavalcame, J. (2004), *Programa de Doctorat Qualitat y Processos de Inovació Educativa*. - [Tesis Doctoral]. Bahía – Brasil
- Chávez, E. (2010). *Causas y efectos de la rotación de personal en el conjunto cinematográfico la huerta Morelia*. Universidad de Michoacana de San Nicolás. México.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El capital de las organizaciones*. México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009) *gestión del talento humano*. (3ra ed.) México McGraw HILL.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Cuesta, A. (2015). *Gestión del talento humano y del conocimiento* (1.ª ed.). Perú: Macro
- Desler, M (2011) *Análisis de las causas de rotación de personal*.
<https://repository.udem.edu.co/handle/11407/2263>
- Domsch, M. & Cascorbi, A. (2007). *Trabajar horas inusuales y su relación con la satisfacción laboral: un estudio de pilotos marítimos europeos*. Journal of Labor Research.

- Escribano, O. (2006). *Gestión clínica en cirugía*. España: Arán Ediciones.
<https://books.google.com.pe/books?id=lx9JR2LkZSkC&pg=PA613&dq=>
- Fernández, S. E., y Junquera, C. (2013). *Iniciación a los recursos humanos*. Oviedo, Oviedo, España.
<http://www.digitaliapublishing.com/a/37478/iniciacion-a-losrecursos-humanos>
- Guerrero, I. (2014). *Estudio Comparativo del Engagement y el compromiso laboral de las Generaciones X e Y. El caso de una empresa de servicios profesionales*. Buenos Aires, Argentina: Universidad Abierta Iberoamericana.
- Herrera, G. (2008). *Un enfoque de Estrategia. Dirección y Administración de Recursos Humanos*. (6ta.ed). México: McGraw Hill.
- Huamaní, I. (2018). *Satisfacción laboral y rotación del personal nombrado y contratado en plaza Orgánica de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Moquegua, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27513/huamani_pi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Loaiza, E. (2020). *La rotación de personal para la imagen institucional de la Caja Paita en la Región Lambayeque*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48088>
- Loja, W. (2017). *Las recompensas y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del distrito de Tarapoto*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13013/loja_rw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, A. (2013). *Gestión de talento humano en relación al ausentismo y rotación de personal en las empresas constructoras de la ciudad de Guayaquil*. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*,

<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/ausentismo-rotacion-personal.html>

- Mayhew, R. (2010). *Tipos de rotación de personal*.
http://www.ehowenespanol.com/tipos-rotacion-personal-info_456654/
- Morillo, P. (2006). *Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración*. Rev. [Online]. 2008, vol.24, n.1
[<http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v24n1/v24n1a02.pdf>]
- Palma, J. (2005). *Research Sries-2015*. New York. Supera Organization Leadership in Human World.
- Paredes, M. (2011). *Rotación de personal en una empresa de ventas al detalle de calzado en Guatemala*. Universidad Panamericana. Guatemala.
- Ramírez, D. (2020). *Riesgos laborales y rotación del personal en empresa Corporación e Inversiones Ninos S.A.C., año 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41882/Ram%c3%adrez_TDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reyes, A. (2016). *Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas- Oficina Zonal Tarapoto, año 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1083/reyes_oa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reyes, F (2005). *propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos coca cola de la ciudad de chiclayo*.
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/142/1/TL_Perez_Aguinaga_Franklinlv.pdf
- Rincón, P. (2006). *Motivación laboral como herramienta clave evitar la rotación de personal en las empresas de servicios de la ciudad de Morelia*. Universidad de Michoacana de San Nicolás. México.

- Robbins, S (2009) *comportamiento organizacional*. (13ra ed.) México Pearson Educación.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: PEARSON.
- Roth, E. & Pinto, B. (2010). *Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras de la Ciudad de La Paz*. Revista Boliviana de Psicología. Ajayu
- Roth, I y Pinto, K, P. (2010). *Desarrollo y validación de la escala de satisfacción marital*. *Psiquiatría*, 4 (1), 9-20.
- Salazar, P. Izquierdo, J. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: Un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%c3%b3n.pdf>
- Sánchez, J. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1960/Jhin_Tesis_Maestro_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vélez, M. (2018). *Metodología para evaluar la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Biblián*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28320/1/44%20GTH.pdf>
- Villacis, Q. (2017). *Satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital “Dr. Gustavo Domínguez” en la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, de sede agosto a noviembre de 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador. <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7964/1/PIUAMSS008-2018.pdf>

Wright, G. y Davis, M. (2003) "*Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud*" - México, Vol. 18, <http://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2013/anes131c.pdf>

Yamamoto, J. (2012). *El Índice Chamba 1.0. Manual de aplicación*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú- Investigación y Mejoramiento

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Rotación del personal	La rotación del personal es la fluctuación de los colaboradores entre una empresa y su ambiente, el intercambio de individuos entre la empresa y el ambiente se determina por el volumen de trabajadores que entran y salen de la empresa. Chiavenato (2009).	La rotación de personal a través de las evidencias observables de la variable, correspondientes a los dos factores internos y externos en relación a la variable satisfacción laboral aplicando instrumentos tipo Likert que permita la recolección de datos mediante cuestionarios.	Factores internos	Política salarial	Ordinal
				Políticas de prestaciones de beneficios sociales	
				Supervisión	
				Oportunidad de crecimiento de personal	
				Tipo de relaciones humanas	
				Condiciones físicas de trabajo	
				moral del personal	
			cultura organizacional		
			Factores externos	coyuntura económica favorable	
coyuntura desfavorable a la organización					
Satisfacción laboral	Según Robbins (2009) la satisfacción laboral es cuando se habla actitudes de los colaboradores por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, esto es la	la satisfacción laboral se mide través del reto al trabajo, sistemas de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que	Reto del trabajo	Interés en el puesto de trabajo	
				Identificación de tareas	
				Retroalimentación del puesto	

	<p>descripción que tiene un colaborador hacia a sus trabajos y tiene un sentimiento positivo hacia a labor que realiza en la empresa</p>	<p>brinden apoyo y compatibilidad entre la personalidad y el puesto, representado por sus indicadores y su relación con la rotación del personal.</p>	Sistemas de recompensas justas	Salario	Ordinal	
				Reconocimiento de logros		
				Ascensos		
			Condiciones favorables de apoyo	Instalaciones físicas		
				Equipos tecnológicos		
				Ambiente iluminado en el lugar de trabajo		
			Colegas que brindan apoyo	Interés de escuchar las opiniones		
				Confianza laboral		
				Trabajo en equipo		
			Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	Capacitaciones		
				Puesto de trabajo		
				Desarrollo personal		

Donde:

M = Muestra

V1= Rotación de personal

V2= Satisfacción laboral

r = Relación entre variables

--

--

--

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Rotación de personal

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la rotación de personal. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	Escala de conversión	
Nunca	Muy baja	1
Casi nunca	Baja	2
A veces	Medio	3
Casi siempre	Alta	4
Siempre	Muy alta	5

N°	DIMENSIONES	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
D1	Factores Internos					
1	Está satisfecho con el sueldo y la política salarial de la empresa.					

2	Las políticas salariales de la empresa corresponden a lo que determina la institución.					
3	El sueldo es determinante para su decisión de mantenerse en el puesto de trabajo.					
4	Las políticas beneficiarias van acorde al desempeño que realiza en la empresa.					
5	Las prestaciones de beneficios sociales cubren las necesidades básicas del personal.					
6	La empresa cuenta con monitoreo permanente para el buen desempeño de sus actividades					
7	Su supervisor practica el feedback cuando se ha cometido un error en su área de trabajo.					
8	La relación con el supervisor es cordial y comprensible con los colaboradores.					
9	La oportunidad de crecimiento personal se practica constantemente en la empresa.					
10	La empresa tiene como política de crecimiento personal, una línea de carrera en base del mérito.					
11	Las relaciones humanas logran un buen clima laboral en la organización.					
12	Los colaboradores recurren a las mentiras para disimular sus errores en sus actividades diarias.					
13	Los colaboradores de su área practican valores como el respeto y la honestidad.					
14	Conoce el reglamento interno de la organización y lo practica diariamente en la empresa.					
15	Durante el proceso el proceso de selección recibió una inducción que le permite adecuarse a su trabajo.					

D2	Factores internos					
16	Los jefes se preocupan por programar adecuadamente el RR.HH. Para el cumplimiento del servicio.					
17	Existen curso de actualización de capacitación y procedimientos programadas periódicamente para los colaboradores.					
17	La programación del personal de las diferentes áreas se respetan los horarios establecidos.					
18	Está de acuerdo con las políticas disciplinarias del área de su trabajo.					
19	Las políticas disciplinarias del área son flexibles con algunos colaboradores					
20	El área donde trabaja, el desempeño laboral de los colaboradores es evaluado por los jefes.					
21	La demanda de recursos humanos es muy requerida en las empresas de la competencia.					
22	La oferta y demanda de recursos humanos es muy competitiva en el área que trabaja.					
23	La oferta y demanda de recursos humanos es acorde a las áreas requeridas de la empresa.					
24	La coyuntura económica favorable de la organización te beneficia y te motiva en tu trabajo.					
25	La coyuntura económica favorable retendría a los mejores colaboradores de la empresa.					
26	La estabilidad laboral es una debilidad de la empresa para evitar el pago de los beneficios sociales.					
27	La relación laboral dependerá de la coyuntura económica de desfavorable de la empresa.					

28	La coyuntura desfavorable de la organización ha afectado en la permanencia de los colaboradores.					
29	Existen curso de actualización de capacitación y procedimientos programadas periódicamente para los colaboradores.					
30	La remuneración, beneficios se verían afectados por una coyuntura económica desfavorable de la empresa.					

Cuestionario: satisfacción laboral

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la satisfacción laboral. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	Escala de conversión	
Nunca	Muy insatisfecho	1
Casi nunca	Insatisfecho	2
A veces	Indiferente	3
Casi siempre	Satisfecho	4
Siempre	Muy insatisfecho	5

N°	DIMENSIONES	Escala de medición				
D1	Reto del trabajo	1	2	3	4	5
1	El personal muestra interés en el puesto que se desempeña.					
2	La empresa muestra interés para ser ascendido a un mejor puesto de trabajo.					

3	Su jefe muestra algún tipo de interés en el puesto que realiza sus actividades					
4	Usted se identifica con las tareas que se le asigna y tiene buen desempeño en su labor.					
5	El personal efectúa las tareas identificadas con mayor eficiencia y seguridad					
6	Los superiores ayudan a la identificación de tareas para obtener buenos resultados					
D2	Sistema de recompensas justas					
7	La empresa se preocupa en la retroalimentación de sus colaboradores					
8	La retroalimentación ayuda a cumplir los objetivos trazados en la empresa					
9	El salario que recibe es acorde a las normas establecidas del ministerio de trabajo					
10	La empresa le ofrece un salario de acuerdo a sus expectativas y a la labor que realiza					
11	El reconocimiento de logros mejora la satisfacción laboral del personal					
12	El reconocimiento de logros es elogiado por los jefes inmediatos de la empresa.					
D3	Condiciones favorables de apoyo					
13	El ascenso de un colaborador motiva a los demás en mejorar el desempeño laboral.					
14	El ascenso que promueve la empresa es en base del mérito y eficiencia en su labor.					

15	Las instalaciones físicas de la empresa garantizan su seguridad, porque cuentan con las señalizaciones adecuadas.					
16	Las instalaciones físicas son proporcionales al número de trabajadores.					
17	Los equipos tecnológicos de su área de trabajo son modernos y existen según el número de colaboradores.					
18	Las computadoras son adecuadas a las funciones que realiza y cuenta con los programas sofisticados.					
D4	Colegas que brindan apoyo					
19	La empresa tiene un buen ambiente de iluminación en las diversas áreas de trabajo.					
20	La iluminación de su trabajo es adecuada para el buen desempeño de sus actividades.					
21	Sus compañeros de trabajo tienen interés de escuchar sus opiniones para cumplir con los objetivos.					
22	Sus superiores toman en cuenta las opiniones de sus colaboradores para la mejora de la organización.					
23	Sus compañeros de trabajo generan una confianza laboral pertinente en las actividades diarias.					
24	La confianza laboral a nuestras actividades diarias es respaldada por los superiores.					
D5	Compatibilidad entre la personalidad y el puesto					
25	El trabajo en equipo equipos es favorable para un mejor resultado en la organización.					
26	El trabajar en equipo mejora la relación con sus compañeros de trabajo					

27	Las capacitaciones le ayudan a ser más eficiente y eficaz en las actividades que realiza.					
28	El personal recibe capacitaciones de cursos de actualización para mejorar su desempeño.					
29	Sus conocimientos están conforme con su puesto de trabajo en la empresa.					
30	La empresa incentiva al desarrollo personal en las actividades que realiza.					

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Rotación de personal
 Autor (s) del instrumento (s) : Sandro André Saavedra Salas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Trabajo remoto en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rotación de personal					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Rotación de personal de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Rotación de personal				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión del Programa nacional Juntos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 19 de mayo de 2021



II. INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial
 Instrumento de evaluación : Satisfacción laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Sandro André Saavedra Salas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Productividad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Productividad de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción laboral					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad de vida y desarrollo social					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento coherente y viable para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 19 de mayo de 2021



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín / UCVEspecialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario:**
 Rotación de personal Autor (s) del instrumento (s) :
 Saavedra Salas, Sandro André

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Rotación de personal en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rotación de personal					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Rotación de personal de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rotación de personal					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		49				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,9

Tarapoto, 19 de Mayo del 2021


 Sr. Exp. Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas
 Señor personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides

Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín / UCV
Especialidad : Maestro en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Cuestionario: **Desempeño Laboral**

Autor (s) del instrumento (s) : Saavedra Salas, Sandro André

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Desempeño Laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Desempeño Laboral de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Sí es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 19 de Mayo de 2021

REGUC. 11541

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth Institución
 donde labora : Instituto Superior Tecnológico Ciro Alegría
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Rotación de personal
 Autor (s) del instrumento (s) : Saavedra Salas, Sandro André

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

	MUY DEFICIENTE (1)	DEFICIENTE (2)	ACEPTABLE (3)	BUENA (4)	EXCELENTE (5)
CRITERIOS	INDICADORES				
	1	2	3	4	5
CLARIDAD					X
OBJETIVIDAD					X
ACTUALIDAD				X	
ORGANIZACIÓN				X	
SUFICIENCIA					X
INTENCIONALIDAD					X
CONSISTENCIA					X
COHERENCIA					X
METODOLOGÍA					X
PERTINENCIA					X
PUNTAJE TOTAL					48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es aplicable _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 19 de Mayo de 2021


 Personal y firma
 CORONADO Sr. Nicol Lisbeth Saavedra
 REGUC 913121

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth Institución
 donde labora : Instituto Superior Tecnológico Ciro Alegría
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: **Desempeño Laboral**
 Autor (s) del instrumento (s) : Saavedra Salas, Sandro André

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Desempeño Laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Desempeño Laboral de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
Si es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 19 de Mayo de



Sello personal y firma

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



CONSTANCIA

Por medio de la presente, se hace constar mediante la presente que el estudiante **Sandro André Saavedra Salas** con **DNI N° 70465093**, de la maestría de Administración de Negocios MBA, de la Universidad Cesar Vallejo filial Tarapoto, está autorizado a realizar la Investigación titulada "**Rotación de Personal y Satisfacción Laboral en la empresa Buró Principal Partners SAC, Tarapoto 2021**", en el presente año tal como consta en la Investigación.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.



.....
Pilar Rojas Padilla
SUPERVISOR REGIONAL ORIENTE
BURO PRINCIPAL PARTNERS SAC.
CEL: 945443253

Tarapoto, 2 de Juilo de 2021

Base de datos estadísticos

Variable 1: Rotación de personal

Nº	Factores Internos															Factores Externos															TOTAL		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	Subtotal	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29		p30	Subtotal
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	36	74
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	53	104
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	3	23	41
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24	1	2	2	1	2	2	2	4	5	1	2	2	2	4	5	37	61
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	5	57	108
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26	1	2	2	1	2	2	2	4	4	1	2	2	2	4	4	35	61
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	4	54	113
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	37	76
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3	4	58	114
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65	5	4	4	5	4	5	4	2	1	5	4	5	4	2	1	55	120
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3	58	121
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41	3	2	2	3	2	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	45	86
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37	2	3	3	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	1	1	30	67
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51	4	3	3	4	3	4	2	2	2	4	3	4	2	2	2	44	95
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26	2	2	2	2	2	1	1	4	3	2	2	1	1	4	3	32	58
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	36	74
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	53	104
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	3	23	41
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24	1	2	2	1	2	2	2	4	5	1	2	2	2	4	5	37	61
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	5	57	108

21	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26	1	2	2	1	2	2	2	4	4	1	2	2	2	4	4	35	61
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	4	54	113
23	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	37	76
24	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3	4	58	114
25	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65	5	4	4	5	4	5	4	2	1	5	4	5	4	2	1	55	120
26	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63	4	4	4	4	4	4	5	2	1	4	4	4	5	2	1	52	115
27	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41	3	2	2	3	2	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	45	86
28	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37	2	3	3	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	3	1	34	71
29	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	2	3	4	50	101
30	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26	2	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	1	1	3	3	30	56

Variable 2: Satisfacción laboral

Reto del trabajo								Sistema de recompensas justas						Condiciones favorables de apoyo						Colegas que brindan apoyo						Compatibilidad entre la personalidad y el puesto										
Nº	pr 1	pr 2	pr 3	pr 4	pr 5	pr 6	Subtotal	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	Subtotal	p13	pr14	pr15	pr16	pr17	pr18	Subtotal	pr19	pr20	pr21	pr22	pr23	pr24	Subtotal	pr25	pr26	pr27	pr28	pr29	pr30	Subtotal	TOTAL
1	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	2	3	3	2	3	3	16	2	2	2	3	3	3	15	2	2	3	2	3	3	15	76
2	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	3	3	4	3	3	4	20	4	4	3	3	3	4	21	4	3	3	3	3	4	20	102
3	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	2	2	1	1	1	1	8	2	1	1	1	1	1	7	36
4	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	1	2	2	1	2	2	10	2	1	1	2	2	2	10	1	1	2	1	2	2	9	48
5	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	3	4	3	3	4	3	20	4	3	3	4	4	3	21	3	3	4	3	4	3	20	102
6	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	11	2	1	2	1	2	2	10	52
7	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	118
8	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	3	2	15	3	2	3	3	2	3	16	2	3	3	2	2	3	15	3	3	2	3	2	3	16	78
9	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	4	4	20	4	4	5	4	4	5	26	3	3	4	4	4	1	19	3	4	4	4	4	5	24	112
10	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	5	4	23	5	4	5	5	4	5	28	4	5	5	4	4	1	23	5	5	4	5	4	5	28	130

11	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	4	26	5	4	4	4	4	4	25	126
12	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	3	2	15	3	2	4	3	2	4	18	3	2	3	2	2	4	16	2	3	2	3	2	4	16	82
13	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	2	3	17	2	3	2	2	3	2	14	2	2	2	3	3	4	16	2	2	3	2	3	2	14	74
14	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	4	3	20	4	3	4	4	3	4	22	2	3	4	3	3	4	19	3	4	3	4	3	4	21	102
15	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	11	2	2	1	2	2	1	10	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	2	1	11	52
16	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	2	3	3	2	3	3	16	2	2	2	3	3	3	15	2	2	3	2	3	3	15	76
17	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	3	3	4	3	3	4	20	4	4	3	3	3	4	21	4	3	3	3	3	4	20	102
18	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	2	2	1	1	1	1	8	2	1	1	1	1	1	7	36
19	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	1	2	2	1	2	2	10	2	1	1	2	2	2	10	1	1	2	1	2	2	9	48
20	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	3	4	3	3	4	3	20	4	3	3	4	4	3	21	3	3	4	3	4	3	20	102
21	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	16	2	3	3	2	3	3	16	2	2	2	3	3	3	15	2	2	3	2	3	3	15	76
22	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	20	3	3	4	3	3	4	20	4	4	3	3	3	4	21	4	3	3	3	3	4	20	102
23	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	2	2	1	1	1	1	8	2	1	1	1	1	1	7	36
24	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	2	10	1	2	2	1	2	2	10	2	1	1	2	2	2	10	1	1	2	1	2	2	9	48
25	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	3	4	21	3	4	3	3	4	3	20	4	3	3	4	4	3	21	3	3	4	3	4	3	20	102
26	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	2	2	1	2	2	2	11	2	1	2	1	2	2	10	52
27	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	118
28	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	3	2	15	3	2	3	3	2	3	16	2	3	3	2	2	3	15	3	3	2	3	2	3	16	78
29	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	4	4	20	4	4	5	4	4	5	26	3	3	4	4	4	1	19	3	4	4	4	4	5	24	112
30	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	5	4	23	5	4	5	5	4	5	28	4	5	5	4	4	1	23	5	5	4	5	4	5	28	130