



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Satisfacción laboral y rotación del personal de ventas en la Empresa
GSS. Ate Vitarte”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR

Erasmus Rony Rivera Pariona

ASESOR

M Sc. Flabio Romeo Paca Pantigoso

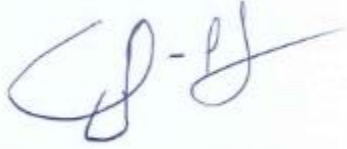
LINEA DE INVESTIGACION

Gestión del Talento Hhumano

LIMA – PERU

2017

PAGINA DEL JURADO



Dr. Oscar Salas Quintos

PRESIDENTE



Mg. Lupe Gruas Cortez

SECRETARIO



Mg. Federico Suasnabar Ugarte

VOCAL

Dedicatoria

Este presente trabajo está dedicado a mi querida madre Maura, a mi padre, mis hermanos y familiares por su constante apoyo, gracias a ellos que son un pilar fundamental en mi formación como profesional y todas aquellas personas que han contribuido para lograr mis objetivos.

Agradecimiento

A Dios por darme la oportunidad de la vida ya que gracias a el estoy por concluir mi carrera y en los momentos más difíciles siempre me dio la oportunidad superar las dificultades de la vida.

A mi madre Maura y mi padre que siempre fueron el motivo a seguir en todas las adversidades u obstáculos, brindándome su apoyo y consejos de superación para llegar a mis objetivos.

A mis hermanos que siempre estaban en la formación como profesional y por las palabras de aliento para seguir adelante y superarme.

A todos mis familiares por sus palabras de confianza, su tiempo para escucharme y ayudarme a realizarme como profesionalmente.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo RIVERA PARIONA ERASMO RONY con DNI N° 42341539, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 Julio del 2017



RIVERA PARIONA ERASMO RONY

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “SATISFACCIÓN LABORAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL DE VENTAS EN LA EMPRESA GSS. ATE- VITARTE, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Luis', is centered on the page. The signature is written in a cursive style with a horizontal line underneath.

INDICE

PAGINAS PRELIMINARES

PAGINA DEL JURADO.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	iv
PRESENTACION.....	v
INDICE.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRAC.....	viii
II. INTRODUCCION.....	1
1.1.Realidad Problemática.....	1
1.2.Trabajos Previos.....	3
1.3.Teorías Relacionadas al Tema.....	6
1.4.Formulación del Problema.....	16
1.5.Justificación de Estudio.....	17
1.6.Hipótesis.....	18
1.7.Objetivo de la Investigación.....	19
II. METODO.....	19
2.1.Diseño de Investigación.....	20
2.2.Variable de Operacionalizacion.....	20
2.3.Población y Muestra.....	22
2.4.Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.....	23
2.5.Métodos de Análisis de Datos.....	27
2.6.Aspectos Éticos.....	27
III.....	RESULTADOS
.....	28
3.1.ESTADISTICA DESCRIPTIVA.....	28
3.2.Tabla Cruzada de Variables.....	28
3.3.Tablas Cruzadas de Dimensiones.....	29
IV DISCUSION.....	35
V.CONCLUSIONES.....	39

VIRECOMENDACIONES	42
VIREFERENCIAS	43
ANEXOS	45
Cuestionario de Satisfacción Laboral.....	46
Cuestionario de Rotación del Personal	47
Matriz de Consistencia.....	48
Matriz de Especificaciones.....	49
Validez del Instrumento.....	51
Prueba de Similitud.....	55

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre satisfacción laboral y rotación del personal, se basa en las teorías de Robbins (2009) quien sostiene que la satisfacción laboral es una emoción positiva sobre el trabajo propio, se evalúa sus características que se desempeña. y de igual manera la teoría de Chiavenato 2009, quien menciona que la rotación del personal es la fluctuación del individuo entre una empresa y su ambiente, esto significa que el intercambio de colaboradores entre la organización y el ambiente. La investigación es de tipo descriptivo y correlacional, la muestra estudiada es 150 colaboradores del área de ventas de la empresa GSS para conocer si la satisfacción laboral se relaciona con la rotación del personal para ello se utilizó la técnica de muestreo pro balístico simple porque la población se encontró en un solo lugar y todos tenían la misma probabilidad de ser elegidos para la aplicación de las encuestas, se utilizó el cuestionario de recolección de información, se procesó la información a través del software de SPSS 23, los resultados se presentan en tablas estadísticas. El resultado obtenido entre satisfacción laboral y rotación del personal de colaboradores de venta en la empresa GSS, se utilizó la prueba de coeficiente de correlación Spearman de $Rho = 0.703$ con un nivel de significancia bilateral de 0.000, es decir que existe una correlación inversa entre satisfacción laboral y rotación del personal la cual tiene una correlación moderada. En conclusión, en esta investigación de satisfacción laboral y rotación el personal que existe una correlación inversa entre estas dos variables.

Palabras clave: satisfacción laboral, rotación personal, colaboradores

ABSTRAC

The general objective of this research is to determine the relationship between job satisfaction and staff turnover. It is based on the theories of Robbins (2009) who maintains that job satisfaction is a positive emotion about one's own work, its characteristics are evaluated. And the Chiavenato 2009 theory, which mentions that staff turnover is the fluctuation of the individual between a company and its environment, this means that the exchange of collaborators between the organization and the environment. The research is descriptive and correlational, the sample studied is 150 employees of the sales area of the company GSS to know if the job satisfaction is related to staff turnover for it was used the technique of simple pro-ballistic sampling because the population Was found in one place and all had the same probability of being chosen for the application of the surveys, we used the information collection questionnaire, we processed the information through the Spss 23 software, the results are presented in statistical tables. The result obtained between job satisfaction and turnover of sales staff at the company GSS, the Spearman correlation coefficient test of $Rho = 0.703$ was used with a bilateral significance level of 0.000, ie there is an inverse correlation between satisfaction And staff turnover, which has a moderate correlation. In conclusion, in this work satisfaction survey and staff turnover there is an inverse correlation between these two variables.

Key words: job satisfaction, personal rotation, employees

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

Soberanis (4 mayo 2016) satisfacción laboral y productividad. Diario de Yucatán, recuperado. Todas las empresas desean elevar la productividad de sus colaboradores, pero la mayoría desconoce los factores, estos permiten que suceda; se malgastan realizando programas de incentivo, acciones de capacitación y hasta programas de integración. sin embargo, ninguna de las acciones dan con el objetivo primario, la cual es elevar el nivel primario, elevar el nivel de satisfacción en el trabajo de las personas, evidentemente que las empresas desconocen la estrecha relación que hay entre la satisfacción laboral y la productividad de las empresas, así como realmente se debe mantener motivado a los colaboradores y no necesitan muchos argumentos para que un colaborador este motivado y satisfecho con su trabajo esto ayuda tener mayor productividad y baja el índice de rotación del personal en beneficio de la organización.

Ipsos para American Chamber of Commerce of Peru (AmCham, 2013). Actualmente, el nivel de rotación de las organizaciones en el Perú es en promedio de 13%, el cual debe bajar a un 10%. Para conseguir, las empresas utilizan muchos medios tales como; incentivos remunerativos, mejor puestos y tienen más interés por sus colaboradores. Las organizaciones en el Perú cuentan con un sistema de retención muy pobre de cada cinco empresas solo dos cuentan con el método de retención de los colaboradores, quiere decir, tres de ellas la carecen de retención del personal, lo cual significa que un 60% de las empresas no saben cómo se encuentran a sus colaboradores, según el último sondeo realizado por la empresa encuestadora.

En tanto en Lima muchas de las empresas peruanas buscan que los trabajadores se sientan satisfecho en las organizaciones y que sean compatibles en el área que se desempeñan, la capacitación, los incentivos remunerativos, el buen clima laboral, la flexibilidad en los horarios, alcanzar los objetivos personales y las posibilidades de crecimiento son los elementos que contribuyen a la permanencia en el mercado, fidelizan a los colaboradores, las investigaciones indican que la rotación del personal es de diversos factores, si la rotación del personal es

relacionada con la insatisfacción laboral es algo negativo que se busca resolver no solo en las grandes también en las pequeñas empresas.

En la empresa Global Sales Solution (GSS) es un call center que realiza ventas por teléfono de internet, telefonía fija y móvil, existen distintas funciones a cargo entre ellas tenemos: administradores, ingenieros, coordinadores, back office, coordinadores de ventas auxiliar de servicios generales entre otros. En una de sus sedes de GSS exactamente en el distrito de Ate Vitarte en los últimos años es frecuente que tengan problemas para mantener a los colaboradores, la satisfacción laboral no ha sido positiva en estos últimos años esto ha generado la fuga de sus trabajadores, existe una constante rotación del personal, la duración no pasa de un año, tienen algunos inconvenientes y dejan de laborar esto perjudica enormemente a la empresa. Las quejas son diversas por parte de los colaboradores específicamente del área de ventas, son 155 agentes del turno mañana y no son escuchados por los superiores, los temas frecuentes de sus quejas son diferentes aspectos, como son: la falta de ascenso, sueldos muy bajos horarios desordenados, mala coordinación, llamadas de atención sin justificación, mala relación con los compañeros, la presión por parte de los coordinadores, la poca capacitación que hace que el agente de ventas sea ineficiente, constantes cambios que se realiza en el área de trabajo entre otros.

La necesidad que tiene la organización es de tener colaboradores estables y dejen de perder dinero por la constante rotación del personal y la satisfacción laboral que no es muy óptima, por ello es muy frecuente el retiro de personal de ventas del call center, en GSS es un problema crítico ya que generan gastos en las capacitaciones, que recibe el personal para que puedan desempeñarse en la empresa, en el área de ventas y back office son los que tienen mayor rotación del personal, ya que ellos son las fuentes de dinero por las ventas que realizan a diario, siempre ocurre que el personal de alguna manera no se encuentra satisfecho en la empresa.

1.2. Trabajos Previos

Antecedentes Internacionales

Vallejo, D (2014) La satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal en los guardias de seguridad en la empresa Vicoso Cia Ltda. Universidad Central del Ecuador (tesis para obtener el título psicología industrial) Quito, Ecuador. El objetivo de la investigación es determinar si la satisfacción laboral se relaciona con la rotación de personal, el autor se fundamenta en las teoría de Herzberg, que menciona en la relación y la actitud del trabajador dependen de dos factores higiénicos y motivacionales estudiado en dos capítulos satisfacción laboral y rotación de personal, la investigación es de tipo correlacional de diseño no experimental, la población 140 guardias de seguridad encuestados mediante el cuestionario , la prueba estadística de chi cuadrado es de 9,49 calculando se obtiene 2.4, Sig. (bilateral) = 0.004; ($p \leq 0.05$), que se encuentra en la zona de aceptación, se concluye que la satisfacción laboral resulta ser un factor muy importante en los niveles de rotación, estableciendo que la insatisfacción se manifiesta en un alto índice de rotación del personal, se recomienda que se apliquen programas de incentivos económicos y motivacionales y que la organización haga revisiones de cada 3 o 6 meses del desempeño laboral de cada empleado.

La investigación nos da conocer que las malas relaciones entre colaboradores y los jefes inmediatos perjudican a la organización. Esto nos sirve para determinar la relación entre estas dos variables.

Portales, Araiza & Velarde (2011) satisfacción laboral y rotación del personal en una mediana empresa del sector transportista, (tesis para obtener la maestría en administración), universidad Autónoma de Coahuila, México. el objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción laboral y del personal, para administrarlos eficientemente y medirla los autores que se fundamento es Robbins (1998) según el autor tiene cinco factores, reto al trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables, colegas que brinden apoyo y compatibilidad personalidad, Chiavenato (1990) indica que uno de los aspectos más relevante de la dinámica empresarial es la rotación del personal, es decir es la fluctuación entre una empresa y su ambiente. Se empleó la metodología de la aplicación de

cuestionarios de 24 ítems con una escala Likert, población 80 trabajadores se concluyó en dicha investigación existe relación entre ambas variables, la prueba estadística Chi al cuadrado es de 0.845, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$) entonces en la organización hay un nivel alto de satisfacción laboral, cuando los colaboradores se sienten satisfechos con su labor la rotación del personal es aceptable.

Esta tesis fue refuerzo a la presente investigación debido a que los autores son las que se utilizaran en la investigación, sirve de soporte y refuerza a la teoría de estudio.

Navarro, L (2008) “satisfacción laboral y rotación de personal en empresas de transporte públicos de pasajeros” (tesis de maestría). Instituto politécnico nacional. D.F. México. El objetivo de la investigación es identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y los índices de rotación del personal. Según, Robbins (2004) menciona las cinco dimensiones, las cuales son: reto al trabajo, recompensas justas, condiciones de trabajo, equipo de trabajo y la compatibilidad con el puesto, la rotación del personal se basó en los investigadores de Chiavenato (1999), Verdugo (1990). Lozano (2007) y Mobley (1982), el tipo de investigación es correlacional, la población de 1500 operadores se encuestó a 300 trabajadores, prueba estadística de (Chi Cuadrado = -.286, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)) la conclusión llegó es que hay un alto nivel de insatisfacción laboral que se fundamentan en las recompensas justas. Factores internos las consideradas muy importantes para los operadores, en la decisión de un cambio de empleo: la labor que realizan y la relación con los compañeros de trabajo y el supervisor es decir la mala relación entre los colaboradores de la institución.

Esta investigación nos aportó información sobre las metodologías que nos servirá de apoyo para el estudio de nuestras diferentes teorías de la investigación.

Antecedentes Nacionales

Villavicencio y Brancacho (2015) rotación y satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Independencia – Lima 2014. Realizó

un estudio para obtener el grado académico de magister en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo Lima Perú. El objetivo principal fue determinar la relación entre ambas variables fundamentando la satisfacción laboral en los conceptos trazadas en Palma (2005), y respecto a la rotación personal se basa en la teoría de Ríos (2006). La investigación realizada fue de tipo descriptivo y correlacional, la muestra estudiada fue de 221 personas encuestadas las cuales se dedican en el área administrativa de la municipalidad. Para ello se utilizó la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple. Los resultados obtenidos fueron sometidos a la prueba estadística Rho de Spearman= 0.137, Sig.0.042, se concluyó, que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la rotación del personal.

La investigación nos ayudó a utilizar en el marco teórico, debido a que el autor menciona nuestras dos variables muy importantes para realizar un análisis de la investigación.

Sánchez, V. (2014) "Satisfacción laboral y rotación del personal en el área de operaciones de una empresa de servicios de lima – 2014 Lima, (tesis de licenciatura de administración) en la universidad Cesar Vallejo. El objetivo principal identificar como la satisfacción laboral influye en la rotación del personal en área de operaciones, el investigador se basó en las teorías de Robbins. Quien menciona que la satisfacción laboral Tiene componentes como: la motivación, expectativa y seguridad laboral, que es una pasión positiva respecto a su trabajo. Y el otro autor Chiavenato, señala que la rotación del personal es la fluctuación de personas entre la empresa y su ambiente, entre los factores externos y factores internos. El método científico utilizado fue el hipotético – deductivo, la técnica de recolección de datos fue observacional y documental, el diseño es el descriptivo correlacional. La conclusión del autor demuestra la existencia significativa en la rotación del personal y la satisfacción laboral los resultados obtenidos estadísticos Chi al Cuadrado de Pearson 77,11 un nivel significancia 0.05, Por lo tanto, la satisfacción laboral influye positivamente en la satisfacción laboral en el área de operaciones de la empresa de servicios.

La tesis fue de gran ayuda porque reforzara las teorías que se investiga y nos menciona a los autores, las teorías, las dimensiones de la investigación.

Cáceres, G (2011) satisfacción laboral y rotación del personal en el area contable de la empresa Gaceta jurídica 2011. (tesis para licenciatura en administración), Universidad Cesar Vallejo, el objetivo general es determinar la relación entre la satisfacción y la rotación del personal, las teorías de soporte Román(2001) de la variable satisfacción laboral quien menciona las dimensiones relaciones interpersonales desarrollo del personal, remuneración, condiciones de trabajo y Chiavenato (2007) de la variable rotación del personal quien menciona a la selección del personal y salida personal como dimensiones de la variable, tipo de estudio no experimental transaccional descriptivo correlacional la población es 54 a través de un cuestionario con alternativas tipo Likert empleados el método hipotético deductivo los resultados obtenidos se puede apreciar que la satisfacción laboral que significativamente esta inversamente relacionada con la rotación del personal, registrando un coeficiente de correlación considerado moderado (Rho de Spearman.= -.510), Sig. (Bilateral) = 0.001; ($p \leq 0.05$);. Se concluye que si hay una relación significativa inversamente entre satisfacción laboral y rotación del personal.

El aporte del antecedente a nuestra investigación se circunscribió en la búsqueda de mejorar la satisfacción laboral en la organización y nos ayude a tener menos rotación del personal.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

En este capítulo se tomará las teorías sobre la satisfacción laboral y rotación del personal en las empresas, esto nos permitirá explicar las variables que son tema de investigación por las organizaciones.

La **satisfacción laboral** es una emoción positiva sobre el trabajo propio, se evalúa sus características que se desempeñan, un colaborador con alta agrado laboral tiene emociones positivas asía al trabajo, pero el que tiene una insatisfacción laboral los tiene negativamente a su trabajo. Dimensiones son reto al trabajo, sistemas de recompensas justas, condiciones apropiadas de trabajo, colegas que brinden apoyo y compatibilidad entre la personalidad y el puesto. (Robbins, 2008).

Definición operacional

La satisfacción laboral se mide través del reto al trabajo, sistemas de recompensas

justas, condiciones apropiadas de trabajo, colegas que brinden apoyo y compatibilidad entre la personalidad y el puesto, representado por sus indicadores y su relación con la rotación del personal empleando encuestas elaborados en base de cuestionarios con las repuestas determinadas en la escala de Likert.

Se escoge esta teoría de Robbins porque se asemeja a la realidad problemática de la investigación y las dimensiones del mencionado autor son las adecuadas de la investigación como: reto al trabajo, sistemas de recompensas justas, condiciones apropiadas de trabajo, colegas que brindan apoyo y compatibilidad entre la personalidad y el puesto.

Reto al trabajo

Los colaboradores eligen trabajos que les den oportunidad de utilizar sus habilidades y capacidades, ofrezcan actividades de diversas, la libertad y la retroalimentación constante en relación de la manera que se desempeñan sus labores, esta son las características la que establecen un trabajo que plantea retos trabajo.

➤ Indicadores de la dimensión reto al trabajo

- interés en el puesto de trabajo

El interés en el puesto de trabajo, los colaboradores en las empresas no toman interés en el puesto ya que no se encuentran satisfechos por las diversas razones en la institución, cuando un colaborador muestra interés tiene un mejor desempeño en las actividades que realiza en la organización.

- identificación de tareas

La identificación de tareas en las organizaciones es un sinónimo de eficiencia, para tener una buena identificación de tareas es a base de las capacitaciones en las áreas que se desempeñen, un colaborador que identifica y tiene conocimiento de las actividades que realiza tendrá el mejor rendimiento laboral en la organización.

- retroalimentación del puesto

La retroalimentación en los puestos de trabajo se menciona desde el aspecto

del colaborador, toda la empresa debe tener una retroalimentación, es fundamental para lograr las metas y mejoras oportunas, la necesidad y obligación de las empresas es la retroalimentación adecuada de sus colaboradores.

Sistemas de recompensas justas

➤ Indicadores de la dimensión sistemas de recompensas justas

Los colaboradores pretenden sistemas de pago que aprecien como justo en su trabajo, que cumplan con sus expectativas y que no sean ambiguos, cuando la remuneración se ve como justo o que cumpla con sus expectativas, en base de la demanda del puesto, dentro de los estándares de pago de la sociedad y el nivel de aptitud individual, lo más probable es que tenga una buena satisfacción laboral en actividades cotidianas de su trabajo.

- **Salario**

El salario para el trabajador es de suma importancia, ya que si el colaborador percibe que tiene un buen salario obtendrá buen clima laboral, un buen salario nos referimos al conjunto de aportaciones económicas, tanto dinerarias y no dinerarias que la empresa abona a sus colaboradores por los servicios prestados a la institución.

- **Reconocimiento de logros**

El reconocimiento de logros para colaboradores de una empresa o el reconocimiento de un buen trabajador es una forma de motivar a los empleados por ello debe haber programas de reconocimiento al esfuerzo, mérito y logros que tiene el colaborador esto ayuda a mejorar la satisfacción y mejora la productividad en una organización.

- **Ascensos**

Ascensos laborales es una forma de incentivar, motivar al colaborador, tener un cargo más importante en la empresa es una manera de reconociendo para el empleado, pero a la vez tiene una mayor responsabilidad en el colaborador ascendido ante ello le genera más temor, lamentablemente los ascensos son cada vez más difíciles, por ello los trabajadores sienten una barrera tremenda

para llegar a las metas que se trazan laboralmente.

Condiciones apropiadas de trabajo

➤ Indicadores de la dimensión de condiciones apropiadas de trabajo

A los colaboradores les interesa tener la comodidad para realizar de la forma más sencilla y practica su trabajo en la organización, los estudios señalan que los colaboradores eligen entornos físicos que no sean incómodos y peligrosos. También los colaboradores generalmente prefieren laborar cerca de su hogar, en instalaciones modernas, limpias y con herramientas y equipos apropiados.

- **Instalaciones físicas**

Las instalaciones físicas para un trabajador deben ser adecuadas, es de enorme importancia que los colaboradores tengan las instalaciones modernas para el buen desempeño de su labor, eficiencia de los trabajadores, el espacio adecuado y las señalizaciones correctas.

- **Equipos tecnológicos**

Las empresas hoy en día van de la mano con la tecnología porque la tecnología es un cambio a la modernidad, los equipos modernos permiten la eficiencia en las empresas y con los colaboradores capacitados y los equipos tecnológicos son recursos muy importantes que la organización debe facilitar a todos sus trabajadores.

- **Ambientes iluminados en el lugar de trabajo**

Las áreas de trabajo en las empresas deben tener una buena iluminación, los espacios bien iluminados mejoran la eficiencia del trabajador. Si no se tiene una buena iluminación afecta enormemente la productividad del colaborador.

Colegas que brindan apoyo

Es el apoyo que existe entre los colaboradores, en el trabajo es muy importante tener interacción social, de ahí se logra tener compañeros amistosos y así

incrementen la satisfacción laboral en su trabajo, también el comportamiento del jefe es factor muy importante de la satisfacción, ya que la satisfacción laboral aumenta cuando el supervisor es comprensivo y amistoso, tienen un buen desempeño los trabajadores, reciben elogios por las labores que realizan, le muestran, escuchan y tienen interés por ellos.

➤ **Indicadores de la dimensión colegas que brindan apoyo**

- Interés de escuchar las opiniones

la importancia de escuchar las opiniones del colaborador ayuda a tener una visión clara de los problemas internos que tiene la empresa, por ellos los jefes deben escuchar a los trabajadores, fomentar una buena comunicación que hablen y se sientan escuchados y hacer las preguntas acertadas, al ser escuchados los colaboradores se sienten muy importantes en la empresa.

- Confianza laboral

El colaborador si siente una confianza laboral entre compañeros y los superiores percibirá un buen clima laboral y será más eficiente en el desempeño de sus actividades diarias en la empresa que labora.

- Trabajo en equipos

El trabajo en equipo es de suma importancia para los colaboradores, mejora el resultado positivo para la organización, esto genera la eficiencia empresarial, mejora las relaciones entre compañeros, los superiores y se llegan a los objetivos trazados de la organización.

Compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo

Son colaboradores que tienen una compatibilidad nata con la labor que realizan en su trabajo, Es decir que exista una relación entre habilidades, aptitudes individuales y el puesto que se desempeñan, serán más eficientes en las actividades que realizan en la empresa, tendrán un mejor reconocimiento social y siempre buscaran nuevas formas de mejorar la calidad de su trabajo.

➤ **Indicadores de la dimensión compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo**

- Capacitaciones

El personal si es capacitado se siente más seguro, tiene la información necesaria, las actualizaciones constantes son muy importantes, la capacitación consta que él trabajadores sienta preparado para realizar las actividades eficientemente, las organizaciones que programen capacitaciones constantes a sus colaboradores tendrán mejor resultado en el área que se desempeña.

- Puesto de trabajo

Es el espacio donde se desempeña el colaborares y donde realiza sus actividades diarias, los conocimientos del empleado deben estar de acorde al puesto que ocupan tener un buen conocimiento o capacitación necesaria para el puesto que tiene en la organización.

- Desarrollo del personal

En las empresas no cuentan con un área de desarrollo personal o una línea de carrera adecuada para sus colaboradores, el desarrollo personal de los colaboradores en las empresas es una forma de incentivar a los empleados y que sientan realizados laboralmente y profesionalmente.

La Satisfacción Laboral son conjunto de sentimientos y emociones favorables y desfavorables, básicamente los colaboradores consideren su trabajo en la empresa. Es la actitud afectiva, una percepción de agrado o desagradado por algo. Las dimensiones son: elementos externos y elementos internos. (Alles, 2013).

Satisfacción Laboral es las tendencias o disposiciones relativamente estables hacia el trabajo que se realiza en la organización, estas se fundamentan en creencias y valores la cual se desarrollan de la experiencia que adquieren en su labor. Las dimensiones son: la satisfacción por el trabajo en general, el ambiente físico de trabajo, en la forma que realizan su trabajo, oportunidad de desarrollo, con la relación de subordinado – supervisor y satisfacción con la relación remunerativa. (Palma, 2005).

Teorías de Rotación del Personal

Rotación del Personal, Es la fluctuación del individuo entre una empresa y su ambiente, esto significa que el intercambio de colaboradores entre la organización y el ambiente se define por el volumen de individuos que ingresan a la empresa y las que salen de ellas. (Chiavenato,2009).

Definición operacional

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 sobre las dimensiones e indicadores de la presente variable.

De acuerdo a la investigación que se realiza la teoría de Chiavenato es la conveniente para realizar la investigación ya que la rotación de personal del menciona autor influye en los factores internos y externos

Factores interno

Los factores internos son lo que suceden dentro de la organización, los cuales requieren de una minuciosa gestión de los recursos humanos, los planes y objetivos de la empresa, desempeño de los colaboradores en sus actividades, los cambios o crecimiento de la empresa entre otras dentro de ella.

➤ Indicadores de la dimensión factores internos

- política salarial

La política salarial es dinámica puesto que tiene que ser cambiante de acuerdo a las diferentes circunstancias que se pueden presentar dentro y fuera de la empresa. Toda política salarial debe tomar en cuenta el sistema de recompensa para el colaborador como: estímulos e incentivos y beneficios sociales de acuerdo al desempeño de los empleados; estabilidad en la empresa, oportunidades de crecimiento es una manera de incentivar al personal que labora en la organización.

- políticas de prestaciones y servicios

Las empresas tienen la política de prestaciones y servicios para que puedan

lograr que los colaboradores sientan satisfechos, con las remuneraciones acorde a lo estipulado, como los seguros médicos de empleo, vacaciones, ausencia por enfermedad, los días feriados entre otras, entonces si tienen estos beneficios el colaborador se sentirá que se respetan sus beneficios y tendrá una buena percepción de que se respetan sus beneficios como trabajador.

- Supervisión

La supervisión como muchas dentro de nuestra industria, es una actividad basada en técnicas y especializada que tiene como fin utilizar proporcionalmente los factores que hacen posible la ejecución de los procesos de trabajo: el recurso humano, la materia prima, los equipos, la maquinaria, las herramientas, el dinero, y demás elementos que ya sea de forma directa o no intervienen en la producción de bienes, servicios y productos realizados para la satisfacción de un mercado cada día más exigente, y que a través de su utilización contribuye al éxito de la empresa.

- oportunidad de crecimiento del personal

Un desafío, una circunstancia, un éxito o un trabajo. Pueden ser todas o ninguna de las anteriores. Podemos decir otra cosa también igualmente cierta, que una actitud correcta provoca oportunidades de crecimiento personal en el trabajo.

- tipo de relaciones humanas

Las relaciones humanas es la interacción entre compañeros de trabajo o los superiores, tener una buena interacción mejora en el clima laboral que es muy importante fomenta el compañerismo, buenas relaciones humanas y formar un buen equipo trabajo.

- Moral del personal

La moral o ética profesional regula las actividades que se realizan en el marco de una profesión. Es la ordenación sistemática de principios, normas y reglas establecidos por un grupo profesional, para su propia realización, con el fin de

regular y dirigir la conducta moral de sus miembros o sus relaciones. Un profesionalista tiene una responsabilidad especial, y éticamente está obligado a actuar sensatamente con su profesión. Debe ser un hombre de conciencia, capaz de amar el cumplimiento del deber por encima de las garantías materiales, ventajas o provechos personales.

- Cultura organizacional

Es la unión de reglas o normas, costumbres hábitos y valores que, de una manera u otra son compartidos por los individuos y/o grupos que dan forma a una institución y que a su vez son capaces de controlar la forma en la que interactúan con el propio entorno y entre ellos mismos. Es decir, el comportamiento de la empresa dependerá de la forma en la que se apliquen unas normas u otras por parte de sus integrantes.

- Reclutamiento y selección del personal

Las Políticas en Reclutamiento y Selección de Personal son importantes para la optimización en el desempeño del recurso humano en la empresa. El objetivo primordial de estas políticas es la estandarización en los procesos de Reclutamiento, Selección y Contratación para conseguir una mejora en los controles administrativos.

Por lo tanto, las políticas de Reclutamiento y Selección de Personal ayudan a disminuir la rotación de personal de manera continua, así como los problemas que repercuten: costos de contratación y capacitación de personal, indemnizaciones, demandas laborales, escasa consolidación en el equipo de trabajo y lento crecimiento del personal y la empresa.

- Criterios de programación de recursos humanos

Los criterios de programación ayudan al gerente optimizar el reclutamiento y desarrollo del personal. Esto significa que el capital humano será el ideal para realizar tareas y ya no retrasar en los objetivos de la empresa. Lo ideal de toda empresa es que el personal sea el más calificado dependiendo al puesto, esto significa un grado de importancia en las realizaciones de toda actividad.

- Política disciplinaria en el área

En general, las políticas son directrices para la toma de decisiones. Una vez establecidas, cada vez que haya que tomar una decisión no será necesario comenzar desde el principio otra vez. Las políticas reflejan la "personalidad" de la compañía. El poder disciplinario es limitado por su finalidad, debe servir solamente para mantener el orden de la empresa. Los actos del trabajador que no turben la marcha del establecimiento no deben ser sancionados.

- **Criterios de evaluación de desempeño**

Los criterios de evaluación se refieren a aquellos aspectos, estándares o dimensiones del trabajo de los empleados que se miden o evalúan.

Estas dimensiones comunican a los empleados la cantidad y calidad del trabajo que se espera de ellos. Dado que las personas tienden a hacer aquello por lo que son evaluadas y posteriormente compensadas, identificar las dimensiones críticas es fundamental para modular el comportamiento de los individuos.

Factores externos

Es el ambiente externo de la empresa, los cambios predecibles a la economía, segmentación de capital humano, las regulaciones que hacen los gobiernos o cualquier otro aspecto que sea ajeno a la empresa, sin embargo, inherente al capital humano.

- **Indicadores de la dimensión factores externos**

- **Oferta y demanda de recursos humanos**

La demanda de recursos humanos se encuentra sujeta a muchos factores, y entre ella se encuentran principalmente los cambios en los ámbitos legales y políticas, cambios organizacionales, tecnológicos y la dinámica de la nómina de la organización. En lo que se refiere a la oferta los cambios legales o políticos tenemos que asumir en cuenta que principalmente se pueden originar aumentos de plantilla debido a los cambios de régimen. Todos estos factores se suelen estudiar en el curso de recursos humanos.

- **Coyuntura económica favorable a la organización**

Las experiencias empresariales aparentemente no se concede igual relevancia al análisis ante de la coyuntura, es decir, a la llamada previsión de la entidad bancaria. En efecto, no es frecuente encontrar en los Informes Anuales, que se rinde a los administradores a los dueños de la empresa, la descripción de las perspectivas del entorno empresarial. La razón más profunda de esta ausencia, la que es desconocida de la articulación coyuntural de la organización y participa con la economía en su conjunto de la industria.

- Coyuntura económica desfavorable a la organización

Cuando la coyuntura no favorece a la organización siempre se busca la mejor forma de optimizar los objetivos de la organización. La gerencia por parte siempre busca en alcanzar mejor los objetivos, aunque la coyuntura de un país desfavorece a ello siempre es mejor utilizar los problemas como retroalimentación para llegar los objetivos empresariales.

Rotación del Personal, Es cuando el colaborador no tiene una claridad interna de lo que en realidad quiere y vive en un miedo constante esto afecta a desarrollar un compromiso completo con la empresa. Las dimensiones son: salario económico, salario emocional, salario espiritual y factores externos de la organización. (Aliaga, 2015).

Rotación del Personal, Es la cantidad del número de trabajadores que entran y salen de una organización; la cual se enuncia en índices mensuales o anuales. Los datos de rotación son usados en la proyección de fuerza laboral, asimismo de establecerse en uno de los indicadores de gestión del personal. Aún en las organizaciones salvaguardan políticas una alta rotación del personal para disminuir los costos laborales. (Castillo, 2006).

1.4. Formulación del Problema

Problema general

¿Qué relación existe entre satisfacción laboral y la rotación del personal de ventas en la empresa Global Sales Solución del distrito de Ate - Vitarte 2017?

Problema específico

¿Qué relación existe entre reto al trabajo y la rotación del personal de ventas en la empresa GSS ate – Vitarte 2017?

¿Qué relación existe entre sistemas de recompensas justas y la rotación del personal de ventas en la empresa GSS ate- Vitarte 2017?

¿Qué relación existe entre condiciones apropiadas de trabajo y la rotación del personal de ventas en la empresa GSS ate Vitarte 2017?

¿Qué relación existe entre colegas que brindan apoyo y la rotación del personal de ventas en la empresa GSS ate – Vitarte 2017?

¿Qué la relación existe entre compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo y la rotación del personal de ventas en la empresa GSS ate – Vitarte 2017?

1.5. Justificación de Estudio

Justificación Teórica

Esta investigación tiene como propósito aportar conocimientos en base de las teorías de Robbins y Chiavenato las variables de satisfacción laboral y la rotación del personal. Es de gran aporte y enriquecimiento teórico, hace reseña a la satisfacción laboral de los colaboradores que influirá en la rotación del personal, de una organización privada la cual busca soluciones a sus problemas.

Justificación Práctica

En la presente investigación busca mejorar y fortalecer a la organización para enfrentar con éxito los actuales desafíos empresariales, en relación a la problemática y mejorar el estudio de la satisfacción laboral que infiere en la rotación del personal, a los grandes desafíos que exige la globalización, ya que se conoce los problemas que suceden dentro de la empresa GSS.

Justificación Metodológica

La investigación metodológica es de mucha relevancia ya que los estudios cumplirán los objetivos propuestos, los instrumentos de recolección de datos nos permitirán dar un mayor aporte de tal forma que se conozcan la necesidad de que

no haya rotación del personal, pues esto afecta a la satisfacción del colaborador y los resultados serán verídicos.

Justificación Social

Esta investigación en el ámbito social la organización influirá sus acciones con los demás, es decir sus éxitos se manifiestan con la sociedad. En la actualidad las empresas requieren más que un manejo rutinario y repetitivo, una mayor exigencia del entorno las obligan a crear mecanismos para mantenerse dentro de la sociedad y que ayuden a desarrollarse dentro de ellas.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

- Existe relación entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de ventas en la empresa GSS ate- Vitarte lima 2017.

Hipótesis específica

- Existe relación entre reto del trabajo y la rotación del personal de ventas en la empresa GSS ate - Vitarte.2017.
- Existe relación entre sistemas de recompensas justas y la rotación del personal de ventas en la empresa GSS ate - Vitarte.2017.
- Existe relación entre condiciones apropiadas de trabajo y la rotación del personal de ventas en la empresa GSS ate – Vitarte 2017.
- Existe relación entre colegas que brinden apoyo y la rotación del personal de ventas en la empresa GSS ate – Vitarte 2017.
- Existe relación entre compatibilidad, la personalidad, el puesto y la rotación del personal de ventas en la empresa GSS ate – Vitarte 2017.

1.7. Objetivo de la Investigación

Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de ventas en la empresa GSS ate – Vitarte 2017.

Objetivo Especifico

- Determinar la relación que existe entre reto del trabajo y la rotación del personal de ventas en la empresa GSS ate – Vitarte 2017.
- Determinar la relación que existe entre sistemas de recompensas justas y la rotación del personal de ventas en la empresa GSS ate – Vitarte 2017.
- Determinar la relación que existe entre condiciones apropiadas de trabajo y la rotación del personal de ventas en la empresa GSS ate – Vitarte 2017.
- Determinar la relación que existe entre colegas que brinden apoyo y la rotación del personal de ventas en la empresa GSS ate – Vitarte 2017.
- Determinar la relación que existe entre compatibilidad, la personalidad, el puesto y la rotación del personal de ventas en la empresa GSS ate – Vitarte 2017.

II. METODO

Método científico

Es una manera para descubrir las condiciones en que se presentan acontecimientos específicos, generalmente se caracterizan por ser verificables, tentativas de razonamiento riguroso y observación hipotética. (Tamayo, p.27. 2003).

2.1. Diseño de Investigación

El diseño de investigación que se va emplear y aplicar es la no experimental para

buscar y alcanzar los objetivos planteados, porque no existe ninguna manipulación de las variables de estudio. El diseño es el plan o estrategia creada para la investigación que se quiere. En la investigación cuantitativa de enfoque que se da por parte del investigador es la de emplear sus diseños para un análisis claro de las hipótesis expresadas en un contexto particular o contribuir evidencias en relación en los lineamientos del estudio. (Hernández, 2010)

De Corte Transversal, puesto que toda la información fue recabada en un solo tiempo. (Hernández, 2010).

Tipo

El estudio es de tipo descriptivo correlacional, la descriptiva porque se somete a un análisis en el que evalúa diversos componentes, ya que, a raíz de estudios en el área de la problemática en un determinado tiempo, por ello se centra en describir las características de cada una de las variables sujetas a la investigación. La investigación descriptiva es como la descripción de tendencias de un conjunto o población (Hernández, 2010). También, una investigación es correlacional porque accede conocer el grado de correlación que existe entre las dos variables o conceptos (Hernández, 2010).

La presente investigación tiene como finalidad trabajar las variables de satisfacción laboral y rotación del personal.

2.2. Variable de operacionalización

La operacionalización de las variables es la herramienta por medio de la cual se logra la medición de las variables, el concepto operativo ¿cómo le voy hacer en calidad de investigador para operacionalizar mis preguntas? (Martínez, p.32,2004).

variable	definición conceptual	definición operacional	dimensión	indicadores	
variable 1	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 descripción que tiene un colaborador hacia a sus trabajo y tiene un sentimiento positivo hacia a labor que realiza en la empresa.	la satisfacción laboral se mide través del reto al trabajo, sistemas de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo y compatibilidad entre la personalidad y el puesto, representado por sus indicadores y su relación con la rotación del personal empleando encuestas elaborados en base de cuestionarios con las repuestas determinadas en la escala de Likert	reto del trabajo	interés en el puesto de trabajo
					identificación de tareas
					retroalimentación del puesto
				sistemas de recompensas justas	salario
					reconocimiento de logros
					ascensos
				condiciones favorables de trabajo	instalaciones físicas
					equipos tecnológicos
					ambiente iluminado en el lugar de trabajo
				colegas que brindan apoyo	interés de escuchar las opiniones
					confianza laboral
				compatibilidad entre la personalidad y el puesto	trabajo en equipo
capacitaciones					
puesto de trabajo					
				desarrollo personal	
variable	definición conceptual	definición operacional	dimensión	indicadores	
variable 2	rotación del personal	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 sobre las dimensiones e indicadores de la presente variable.	factores internos	política salarial	
				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	
				reclutamiento y selección de recursos humanos	
				crterio y programa de capacitación de recurso humanos	
				política disciplinaria	
				crterios de evaluación y desempeño	
			humanos		
			factores externos	coyuntura económica favorable	
				coyuntura desfavorable a la organización	

Fuente: Elaboración propia – Tabla 1

2.3. Población y Muestra

Población

La población consta de los colaboradores del área de ventas de la empresa GSS call center, los cuales se desempeñan en el área de ventas de servicios telefonía fija, móvil e internet, son un total de 150 colaboradores de la empresa, el instrumento de estudio será aplicada específicamente a los colaboradores de ventas la que serán sujeta a estudio por los acontecimientos en estos últimos años. La población es conjunto de todas las unidades de investigación al cual se refiere el estudio. Fracica (1988 citado por Bernal, 2010).

Muestra

El estudio del muestreo es de 55 colaboradores que son específicamente el personal de ventas de la empresa GSS. La muestra es una parte de la población que se elige para obtener información para el desarrollo de la investigación y sobre cuál de realizaran la medición y el análisis de las variables objetos de estudios. Bernal (2010)

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \sigma^2}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot \sigma^2}$$

$$n = \frac{1.96 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 150}{(0.05^2 \cdot (150 - 1)) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 55$$

Muestreo

El muestreo de aleatorio simple porque todos los miembros tienen la misma probabilidad de ser incluidos en la muestra, contara con una lista completo de la población enumerados correlativamente, serán excluidos correlativamente. y de esta lista se escogerán al azar algunos elementos de la población. (Gómez, 2006).

Criterios de Inclusión

Los colaboradores laboran del turno mañana del área de ventas de la empresa Global Solution Sales (GSS).

Criterios de Exclusión

Los colaboradores que no pertenezcan al área de ventas de la empresa Global Solution Sales (GSS).

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

Técnica

La técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta. se define a la encuesta como un conjunto de técnicas, con la finalidad de reunir información de una determinada investigación a la población. (Sampiere, 2006)

1	2	3	4	5
<i>Nunca</i>	<i>Casi nunca</i>	<i>A veces</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>Siempre</i>

Fuente: elaboración propia N.º 2

Instrumentos

Un instrumento de medición, indica que el instrumento registra datos observables que representa de forma correcta los conceptos o variables que el investigador plantea. Grinnell, Williams y Unrau (2009 citado por Hernández 2010).

Validez

La validez para este proyecto de investigación se llevará en juicio de expertos los que lo conforman: 2 metodólogos y 3 temáticos. Los expertos evaluaron y tomaron en cuentas varios criterios de calificación, como la objetividad claridad, consistencia y suficiencia, metodología, se realizó las correcciones necesarias para el perfeccionamiento del instrumento y aceptación, su aplicación y suficiencia fueron aprobados de las variables de satisfacción laboral y su relación con la rotación del personal de los colaboradores de ventas de la empresa GSS Ate vitarte – lima 2017.

VARIABLE – SATISFACCION LABORAL						
	EXPERTO N°1	EXPERTO N°2	EXPERTO N°3	EXPERTO N°4	EXPERTO N°5	
CLARIDAD	75%	75%	75%	70%	75%	370%
OBJETIVIDAD	75%	75%	75%	70%	75%	370%
PERTINENCIA	75%	75%	75%	70%	75%	370%
ACTUALIDAD	75%	75%	75%	70%	75%	370%
ORGANIZACIÓN	75%	75%	75%	70%	75%	370%
SUFICIENCIA	75%	75%	75%	70%	75%	370%
INTENCIONALIDAD	75%	75%	75%	70%	75%	370%
CONSISTENCIA	75%	75%	75%	70%	75%	370%
COHERENCIA	75%	75%	75%	70%	75%	370%
METODOLOGÍA	75%	75%	75%	70%	75%	370%
TOTAL						3700%

Fuente de elaboración propia N° 3

$$CV = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

$$CV = \frac{3700}{10 * 5} = 74. \%$$

El promedio de validación del total del instrumento de la variable satisfacción laboral logro alcanzar un 74.0 de validez, obteniendo una calificación buena (61-80%).

VARIABLE – ROTACION DE PERSONAL						
	EXPERTO N°1	EXPERTO N°2	EXPERTO N°3	EXPERTO N°4	EXPERTO N°5	
CLARIDAD	75%	75%	75%	70%	76%	371%
OBJETIVIDAD	75%	75%	75%	70%	76%	371%
PERTINENCIA	75%	75%	75%	70%	76%	371%
ACTUALIDAD	75%	75%	75%	70%	76%	371%
ORGANIZACIÓN	75%	75%	75%	70%	76%	371%
SUFICIENCIA	75%	75%	75%	70%	76%	371%
INTENCIONALIDAD	75%	75%	75%	70%	76%	371%
CONSISTENCIA	75%	75%	75%	70%	76%	371%
COHERENCIA	75%	75%	75%	70%	76%	371%
METODOLOGÍA	75%	75%	75%	70%	76%	371%
TOTAL						3710%

Fuente de elaboración propia N° 4

$$CV = \frac{3710}{10 * 5} = 74.2\%$$

La validación del instrumento de la variable de rotación del personal se logró obtener un 74.2 de validez, consiguiendo una calificación muy buena (61-80%)

Tabla N° 05: *Expertos de validación de los cuestionarios satisfacción laboral y rotación del personal*

Experto N° 1	Dra. Teresa Narvárez Arambar
Experto N° 2	Mg. Salas Quinto Oscar
Experto N° 3	Mg. Alfredo F. Suasnabar Ugarte
Experto N° 4	Mg. Graus Cortes López
Experto N° 5	Mg. Marco Antonio Candía Menor

Confiabilidad

Según Hernández et al. (2014) la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al “grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales, La presente investigación se buscará una confiabilidad mayor de 0.80, lo cual refleja una alta confiabilidad para futuras investigaciones mediante el alfa de Cronbach.

Satisfacción Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,870	30

Tabla N° 5

Los datos procesados en el spss, mostraron un valor de 0.870 de confiabilidad en el cuestionario de satisfacción laboral, el cual conto con 30 preguntas y fue aplicado a 55 personas de la empresa GSS Ate – vitarte, Lima 2017, dando como resultado final la estabilidad de los ítems de la variable satisfacción por tener una confiabilidad excelente.

Rotación del Personal

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,865	30

Los datos procesados en el spss, mostraron un valor de 0.865 de confiabilidad en el cuestionario de rotación del personal, el cual conto con 30 preguntas y fue aplicado a 55 personas de la empresa GSS Ate – vitarte, Lima 2017, dando como resultado una confiabilidad aceptable con respecto a los ítems de la variable rotación.

2.5. Métodos de Análisis de Datos

Para el análisis de los datos de las variables se procederá a ejecutarlo en el programa estadístico SPSS versión 22. Después de ejecutar el instrumento, se recabará toda la información, y así tener nuestra base de datos que nos permitirá presentar los resultados en tabla y figuras.

El método aplicado en la presente investigación se ejecutará un análisis descriptivo para cada uno de los indicadores apoyándose en la escala de Likert.

2.6. Aspectos Éticos

Se asumió los compromisos éticos que requiere la investigación, antes, durante y después, para cumplir con los principios de reserva, el respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad.

Se tiene en cuenta la autenticidad de los resultados; el respeto por la propiedad intelectual, las convicciones políticas, morales y religiosas; la responsabilidad social, jurídica y ética, el respeto por la biodiversidad y el medio ambiente. Responder a la privacidad, protección de la identidad de las personas que participan en la investigación y honestidad.

III. RESULTADOS

3.1. ESTADISTICA DESCRIPTIVA

Análisis descriptivo de las variables V1 y V2: Satisfacción Laboral y Rotación del Personal

3.2. Tabla Cruzada de Variables

TABLA N° 06. *Satisfacción Laboral y Rotación del Personal*

Satisfacción Laboral (V1)	Rotación del Personal (V2)			Total	Rho Spearman
	Regular	Bajo	Muy Bajo		
Regular	3.6 %	16.4 %	0.0 %	20.0 %	Rho = 0.703
Bueno	5.5 %	50.9 %	7.3%	63.6 %	
Muy Bueno	0.0 %	3.6 %	12.7 %	16.4 %	Sig. (bilateral) = 0,000
Total	9.1 %	70.9 %	20.0 %	100 %	

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

Si observamos en la tabla superior las variables, en forma independiente; se podría afirmar que la Satisfacción Laboral es bueno en un 63.6% y que la Rotación del Personal es bajo con un 70.9%.

Sin embargo, el objetivo general de la investigación es determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y Rotación del Personal de ventas en la empresa GSS ate- Vitarte lima 2017; que a la luz de los resultados podemos decir que cuando la satisfacción laboral es buena, la rotación del personal es baja en un 50.9%. En el otro extremo tenemos que cuando la satisfacción laboral es regular, la rotación del personal también es regular en un 3.6%. Además; tenemos como hipótesis general que existe relación entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de los colaboradores de ventas en la empresa GSS ate- Vitarte lima 2017; hipótesis que es confirmada por la prueba estadística Rho de Spearman que nos muestra un coeficiente de correlación de 0.703, con un nivel de significación bilateral de 0.000; es decir, si se confirma la hipótesis de que existe una

correlación inversa entre estas dos variables. En valores porcentuales el índice de correlación inversa nos expresa que existe un 70.3% de correlación entre las dos variables, que es calificado como un nivel de correlación moderado

3.3. Tablas Cruzadas de Dimensiones

TABLA N° 07. Reto al Trabajo y Rotación del Personal

Reto al Trabajo (V1D1)	Rotación del Personal (V2)			Total	Rho Spearman
	Regular	Bajo	Muy Bajo		
Regular	3.6 %	0.0 %	0.0 %	3.6 %	Rho = 0,782
Bueno	5.5 %	69.1 %	7.3%	81.8 %	
Muy Bueno	0.0 %	1.8 %	12.7 %	14.5 %	Sig. (bilateral) = 0,000
Total	9.1 %	70.9 %	20.0 %	100 %	

Fuente: elaboración propia.

Análisis descriptivo de la dimensión 1 de las variables V1 y V2: Reto al Trabajo y Rotación del Personal.

Interpretación:

Considerando la relación entre la dimensión reto al trabajo y la rotación del personal, se tiene que el 81.8% de los trabajadores encuestados nos expresan que la satisfacción laboral en su dimensión reto al trabajo es bueno, seguido de un 14.5% que consideran que la satisfacción laboral es muy buena y un 3.6% que indica que es regular.

El primer objetivo específico de la investigación es establecer la relación entre la dimensión reto al trabajo y la rotación del personal de ventas en la empresa GSS ate - Vitarte.2017; la Tabla N° 02 nos muestra que cuando la dimensión reto al trabajo es bueno, la rotación del personal es disperso en un 69.1% bajo, 7.3% muy bajo y un 5.5% regular. Esta situación se repite para las otras dos categorías de nuestros resultados, lo cual nos está indicando que se tiene una relación inversa entre estas dos variables.

Por otro lado, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.782$ y una Sig. Bilateral = 0.000 que nos expresa que existe una correlación inversa significativa entre estas dos variables. Considerando la escala de cuatro categorías para la correlación tendríamos que calificar el resultado obtenido como una correlación inversa moderada; es decir, que estas dos variables son totalmente dependientes.

Tabla N° 08. Sistema de Recompensas Justas y Rotación del Personal.

Sistema de Recompensas (V1D2)	Rotación del Personal (V2)			Total	Rho Spearman
	Regular	Bajo	Muy Bajo		
Malo	3.6 %	0.0 %	0.0 %	3.6 %	Rho = 0,688
Regular	1.8 %	45.5 %	0.0 %	47.3 %	
Bueno	3.6 %	21.8 %	9.1 %	34.5 %	
Muy Bueno	0.0 %	3.6 %	10.9 %	14.5 %	Sig. (bilateral) = 0,000
Total	9.1 %	70.9 %	20.0 %	100 %	

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

Análisis descriptivo de la dimensión 2 de las variables V1 y V2: Sistema de Recompensas Justas y Rotación del Personal.

Considerando la relación entre la dimensión sistema de recompensas justas y la rotación del personal, se tiene que el 47.3% de los trabajadores encuestados nos expresan que satisfacción en su dimensión recompensas justas, es regular, seguido de un 34.5% de encuestados que consideran que es buena, un 14.5% que consideran que las recompensas justas, son muy buenas y solo un 3.6% que es malo.

El segundo objetivo específico de la investigación es establecer la relación

entre la dimensión sistema de recompensas justas y la rotación del personal de ventas en la empresa GSS ate - Vitarte.2017; la Tabla N° 03 nos muestra que cuando la dimensión recompensas justas es regular, la rotación del personal es disperso con un 45.5% bajo, 1.8% regular y un 0.0% muy bajo. Esta situación se repite para las otras tres categorías de nuestros resultados, lo cual nos está indicando que se tiene una relación inversa entre estas dos variables.

Por otro lado, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.688$ y una Sig. Bilateral = 0.000 nos expresa que existe una correlación inversa entre estas dos variables. Considerando la escala de cuatro categorías para la correlación tendríamos que calificar el resultado obtenido como una correlación moderada; es decir, que estas dos variables son totalmente dependientes.

TABLA N° 09. *Condiciones Favorables de Trabajo y Rotación del Personal*

Condiciones Favorables (V1D3)	Rotación del Personal (V2)			Total	Rho Spearman
	Regular	Bajo	Muy Bajo		
Regular	3.6 %	36.4 %	1.8 %	41.8 %	Rho = 0,491
Bueno	1.8 %	30.9 %	5.5 %	38.2 %	
Muy Bueno	3.6 %	3.6 %	12.7 %	20.0 %	Sig. (bilateral) = 0,000
Total	9.1 %	70.9 %	20.0 %	100 %	

Fuente: elaboración propia.

Interpretación

Análisis descriptivo de la dimensión 3 de las variables V1 y V2: Condiciones Favorables de Trabajo y Rotación del Personal.

Considerando la relación entre la dimensión condiciones favorables de trabajo y la rotación del personal, se tiene que el 41.8% de los trabajadores encuestados nos expresan que satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo, es regular, seguido de un 38.2% de encuestados que consideran que es buena, un 20.0% que consideran que las condiciones favorables de trabajo,

son muy buenas.

El tercer objetivo específico de la investigación es establecer la relación entre la dimensión condiciones favorables de trabajo y la rotación del personal de ventas en la empresa GSS ate – Vitarte 2017; la Tabla N° 04 nos muestra que cuando la dimensión condiciones de trabajo es regular, la rotación del personal es disperso con un 36.4% bajo, 3.6% regular y un 1.8% muy bajo. Esta situación se repite para las otras dos categorías de nuestros resultados, lo cual nos indica que estas dos variables tienen una relación inversa.

Por otro lado, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.491$ y una Sig. Bilateral = 0.000 nos expresa que existe una correlación inversa entre estas dos variables. Considerando la escala de cuatro categorías para la correlación tendríamos que calificar el resultado obtenido como una correlación baja; es decir, que estas dos variables son totalmente dependientes.

TABLA N° 10. *Colegas que brindan apoyo y rotación del personal*

Colegas que Brindan Apoyo (V1D4)	Rotación del Personal (V2)			Total	Rho Spearman
	Regular	Bajo	Muy Bajo		
Malo	3.6 %	0.0 %	0.0 %	3.6 %	Rho = 0,399
Regular	1.8 %	58.2 %	7.3 %	67.3 %	
Bueno	3.6 %	12.7 %	9.1 %	25.5 %	
Muy Bueno	0.0 %	0.0 %	3.6 %	3.6 %	Sig. (bilateral) = 0,003
Total	9.1 %	70.9 %	20.0 %	100 %	

Fuente: elaboración propia.

Interpretación

Análisis descriptivo de la dimensión 4 de las variables V1 y V2: Colegas que Brindan Apoyo y Rotación del Personal.

Considerando la relación entre la dimensión colegas que brindan apoyo y la rotación del personal, se tiene que el 67.3% de los trabajadores encuestados nos expresan que satisfacción laboral en su dimensión colegas que brindan apoyo, es regular, seguido de un 25.5% que consideran que es bueno y un 3.6% muy bueno y malo.

El cuarto objetivo específico de la investigación es establecer la relación entre la dimensión colegas que brindan apoyo y la rotación del personal de ventas en la empresa GSS ate – Vitarte 2017; la Tabla N° 05 nos muestra que cuando la dimensión colegas que brindan apoyo es regular, la rotación del personal es disperso con un 58.2% bajo, 7.3% muy bajo y un 1.8% regular. Esta situación se repite para las otras tres categorías de nuestros resultados, lo cual nos indica que estas dos variables tienen una relación inversa.

Por otro lado, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.399$ y una Sig. Bilateral = 0.003 nos expresa que existe una correlación inversa entre estas dos variables. Considerando la escala de cuatro categorías para la correlación tendríamos que calificar el resultado obtenido como una correlación baja; es decir, que estas dos variables son totalmente dependientes.

TABLA N° 11. Compatibilidad entre la Personalidad y Rotación del Personal

Compatibilidad entre la Pers. (V1D4)	Rotación del Personal (V2)			Total	Rho Spearman
	Regular	Bajo	Muy Bajo		
Regular	7.3 %	38.2 %	0.0 %	45.5 %	Rho = 0,652
Bueno	1.8 %	30.9 %	3.6 %	36.4 %	
Muy Bueno	0.0 %	1.8 %	16.4 %	18.2 %	Sig. (bilateral) = 0,000
Total	9.1 %	70.9 %	20.0 %	100 %	

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

Análisis descriptivo de la dimensión 5 de las variables V1 y V2: Compatibilidad entre la Personalidad y Rotación del Personal.

Considerando la relación entre la dimensión compatibilidad entre la personalidad y la rotación del personal, se tiene que el 45.5% de los trabajadores encuestados nos expresan que satisfacción en su dimensión compatibilidad, es regular, seguido de un 36.4% de encuestados que consideran que es buena, un 18.2% que consideran que compatibilidad entre la personalidad es muy buena.

El quinto objetivo específico de la investigación es establecer la relación entre la dimensión compatibilidad entre la personalidad y la rotación del personal de ventas en la empresa GSS ate – Vitarte 2017; la Tabla N° 06 nos muestra que cuando la dimensión compatibilidad entre la personalidad es regular, la rotación del personal es disperso con un 38.2% bajo, 7.3% regular y un 0.0% muy bajo. Esta situación se repite para las otras dos categorías de los resultados, lo cual nos indica que estas dos variables tienen una relación inversa.

Por otro lado, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.652$ y una Sig. Bilateral = 0.000 nos expresa que existe una correlación inversa entre estas dos variables. Considerando la escala de cuatro categorías para la correlación tendríamos que calificar el resultado obtenido como una correlación moderada; es decir, que estas dos variables son totalmente dependientes.

IV. DISCUSION

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre

satisfacción laboral y la rotación del personal de ventas en la empresa GSS, en el distrito de Ate-Vitarte durante el año 2017. Del mismo modo se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de las variables satisfacción laboral (reto del trabajo, sistemas de recompensas justas, condiciones apropiadas de trabajo, colegas que brinden apoyo y Compatibilidad entre la Personalidad), con la variable rotación del personal.

La mayor limitación de la presente investigación se da, al ser aplicada a un pequeño número reducido de trabajadores, puesto que la población estudiada es de tan solo 150 colaboradores, se ha encuestado a los agentes de ventas de la empresa GSS, con una muestra de 55 colaboradores, por lo cual los resultados solo podrán ser inferidos a este tipo de empresas que cuenten con un pequeño grupo de trabajadores. De igual manera cabe recalcar que la recopilación de datos se ha realizado por medio de un cuestionario, la cual ha sido adaptada netamente para un pequeño grupo de trabajadores.

Los cuestionarios utilizados han sido preparados para las características de la empresa "GSS" y posteriormente han sido validados por cinco expertos de la UCV con una calificación del 74%; luego de una prueba piloto se ha calculado la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, la cual nos ha arrojado un resultado de 0.870 para el cuestionario de satisfacción laboral y 0.865 para el cuestionario de rotación del personal.

Los resultados obtenidos en la tabla N°1 nos muestran que el 63.6% de los colaboradores encuestados en la empresa "GSS" perciben que la satisfacción laboral es buena, y al otro extremo apreciamos que el 20.0% de los encuestados reflejan una satisfacción laboral regular; situación que debe ser tomada en cuenta por los directivos de la empresa, puesto que estos trabajadores que muestran no estar satisfechos pueden influir en gran medida al cumplimiento de los objetivos de la empresa. Por otro lado, se aprecia que la rotación del personal es baja en un 70.9%, muy bajo en un 20% y regular en un 9.1%.

Pero si analizamos la relación que tienen las dos variables se observa que el mayor porcentaje de los datos se concentra en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, la cual muestra que cuando la satisfacción laboral es regular, se apreciara un nivel regular de rotación de personal del 3.6%; de igual

manera se aprecia que cuando la satisfacción laboral es buena, el 50.9% de los encuestados muestran una rotación baja; por ultimo al apreciar una satisfacción laboral muy buena, se suscita una rotación del personal muy bajo del 12.7%. La lectura de estos resultados nos permite afirmar que existe una relación inversa entre estas dos variables; resultado que es corroborado con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman el cual nos muestra que el ($Rho=0.703$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), resultados que nos permite afirmar de que existe una relación inversa entre estas dos variables.

Estos resultados son semejantes a lo obtenido por Vallejo (2014) (Chi Cuadrado = 2.04, Sig. (Bilateral) = 0.004; ($p \leq 0.05$)); que demuestra que existe relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal de los guardias de seguridad de la empresa Vicoso Cia. Ltda. 2014, por otra parte, los resultados obtenidos por Portales y Velarde (2011) (Chi Cuadrado = 0.845, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$); también nos demuestra que existe relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista - 2011. De igual manera los resultados obtenidos por Navarro (2008) (Chi Cuadrado = -.286, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)); que demuestra que existe relación inversa entre la satisfacción laboral y la rotación de personal en empresas de transporte públicos de pasajeros” (tesis de maestría). Instituto politécnico nacional. D.F. México; sin embargo, hay que señalar que para la obtención de estos resultados se ha utilizado la prueba de Chi-cuadrado. En los antecedentes nacionales los resultados obtenido por Cáceres (2011) (Rho de Spearman.= -.510), Sig. (Bilateral) = 0.001; ($p \leq 0.05$); demuestra que existe relación inversa entre la satisfacción laboral y la rotación de personal en el área contable de la empresa Gaceta jurídica 2011. Estos resultados nos muestra que si existe relación entre estas dos variables en diferentes tipos de empresas, como son las empresas consideradas para estos resultados, pero los resultados obtenidos por Sánchez (2014) (Chi Cuadrado 77.109, Sig 0.000 < 0.005) nos demuestra que la satisfacción laboral infiere positivamente en la rotación del personal en el área de operaciones de la empresa de servicios de lima.

Analizando los resultados de las dimensiones de satisfacción laboral en forma independiente se observa que la dimensión reto al trabajo es el que mejor calificación recibe con un 81.8% de bueno seguido por la dimensión colegas que

brindan apoyo la cual recibe un 67.3% de regular, seguido de la dimensión de sistemas de recompensas justas con 47.3 de regular, seguido de compatibilidad entre la personalidad con un 45.5% de regular; en el otro extremo se encuentra condiciones favorables de trabajo con solo un 41.8 de bueno; sin embargo todas las 4 últimas dimensiones están por debajo de la variable satisfacción laboral que tiene un 63.6% de bueno. Por lo tanto, los directivos de la empresa "GSS" deberán mejorar los indicadores de sistemas de recompensas justas, condiciones apropiadas de trabajo, colegas que brinden apoyo y Compatibilidad entre la Personalidad para escalar del nivel regular a bueno.

Estos resultados de la tabla cruzada, son coincidentes con los obtenidos en la interrelación de las dos variables y la de dimensión reto al trabajo con la variable rotación del personal, donde se tiene que, cuando los colaboradores consideran que la satisfacción laboral es buena, entonces estos muestran una rotación del personal baja en un 50.9%; la mayor interrelación corresponde a la dimensión reto al trabajo con la rotación del personal, la cual muestra que cuando los colaboradores consideran que la satisfacción laboral en su dimensión reto al trabajo es buena, entonces estos mismos mostrarán una rotación del personal baja en un 69.1%. Colegas que brindan apoyo es la segunda dimensión que tiene mayor inter relación, la cual muestra que cuando los colaboradores consideran que la satisfacción laboral en su dimensión colegas que brindan apoyo es regular, entonces estos mismos mostrarán una rotación del personal regular en un 58.2%. las dimensiones compatibilidad entre la personalidad, condiciones favorables de trabajo y sistemas de recompensas justas son la que tienen un menor porcentaje, en la cual se aprecia que cuando los colaboradores consideran que la satisfacción en estos indicadores es regular, estos colaboradores mostraran una rotación en un 45%.

Los resultados de la prueba estadística de correlación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la rotación del personal, nuevamente es coincidente con los obtenidos en las tablas cruzadas. Los Rho de Spearman, el más alto corresponde a la dimensión reto al trabajo ($Rho=0.782$, Sig. (bilateral) = 0.000); seguido de la dimensión sistema de recompensas ($Rho=0.688$, Sig. (bilateral) = 0.000); continuado de la dimensión compatibilidad entre la personalidad ($Rho=0.652$, Sig. (bilateral) = 0.000); y los más bajos corresponden a la dimensión

condiciones favorables de trabajo ($Rho=0.491$, Sig. (bilateral) = 0.000), seguido de la dimensión colegas que brindan apoyo ($Rho=0.399$, Sig. (bilateral) = 0.003), En conclusión podríamos afirmar que todas las dimensiones de satisfacción laboral guardan una correlación con la variable rotación del personal.

Ahora, si comparamos estos resultados de correlación con los obtenidos en los estudios previos tenemos que Villavicencio y Brancacho (2015) encuentra que las competencia laboral del personal guarda una relación significativa con la rotación del personal, con los siguientes resultados ($Rho = 0,133$, Sig. (bilateral) = 0.049); de igual manera la retribución apropiada del personal guarda una relación significativa con la rotación del personal, con los siguientes resultados ($Rho = 0,137$, Sig. (bilateral) = 0.042); así mismo las condiciones de trabajo guarda una relación significativa con la rotación del personal, con los siguientes resultados ($Rho = 0,139$, Sig. (bilateral) = 0.039); por otro lado el equipo de trabajo también guarda una relación significativa con la rotación del personal, con los siguientes resultados ($Rho = 0,133$, Sig. (bilateral) = 0.048); y por último la compatibilidad entre la personalidad guarda una relación significativa con la rotación del personal, con los siguientes resultados ($Rho = 0,142$, Sig. (bilateral) = 0.035).

En conclusión, podríamos afirmar que se tiene la evidencia para indicar que existe una relación inversa entre las dimensiones de satisfacción laboral y rotación del personal; por lo tanto, si se mejora la satisfacción laboral podremos reducir la rotación del personal. De igual manera se debe de poner mayor atención en mejorar los indicadores de las dimensiones de sistemas de recompensas justas, condiciones apropiadas de trabajo, colegas que brinden apoyo y Compatibilidad entre la Personalidad para incrementar el nivel de satisfacción regular a una satisfacción buena.

V. CONCLUSIONES

A continuación, se muestran las conclusiones de esta investigación en relación a las hipótesis y objetivos planteados, dando respuesta a cada una de ellas:

- Primero. Se concluyó que la hipótesis general es aceptada puesto que las variables de satisfacción laboral y la rotación del personal en la empresa GSS Ate – Vitarte 2017 muestran una correlación inversa, en un nivel moderado, respaldada por los resultados obtenidos del $Rho=0.703$ y un nivel de significación de 0.00; la cual nos muestra que mientras más satisfechos se encuentren los colaboradores de la empresa GSS Ate-Vitarte 2017, la rotación del personal disminuirá significativamente.
- Segundo. Existe una correlación inversa, en un nivel moderado entre la dimensión reto al trabajo de la variable satisfacción laboral y la rotación del personal en la empresa GSS Ate-Vitarte 2017, conclusión respaldada por el resultado del $Rho=0.782$ y un nivel de significación de 0.000.
- Tercero. Existe una correlación inversa, en un nivel moderado entre la dimensión sistemas de recompensas justas de la variable satisfacción laboral y la rotación del personal en la empresa GSS Ate-Vitarte 2017, conclusión respaldada por el resultado obtenido en el $Rho=0.688$ y un nivel de significación de 0.000.
- Cuarto. Existe una correlación baja entre la dimensión condiciones favorables de trabajo de la variable satisfacción laboral y la rotación del personal en la empresa GSS Ate-Vitarte 2017, conclusión respaldada por el resultado del $Rho=0.491$ y un nivel de significación de 0.000.
- Quinto. Existe una correlación baja entre la dimensión colegas que brindan apoyo de la variable satisfacción laboral y la rotación del personal en la empresa GSS Ate-Vitarte 2017, conclusión respaldada por el resultado del $Rho=0.399$ y un nivel de significación de 0.003.
- Sexto. Existe una correlación moderada entre la dimensión compatibilidad entre la personalidad de la variable satisfacción laboral y la rotación

del personal en la empresa GSS Ate-Vitarte 2017, conclusión respaldada por el resultado del $Rho=0.652$ y un nivel de significación de 0.000.

VI. RECOMENDACIONES

- Primero. Se ha evidenciado una moderada relación entre Satisfacción Laboral y Rotación del Personal de Ventas en la empresa GSS Ate Vitarte 2017. Se recomienda a los gerentes, asesorar en los temas de ventas a los colaboradores, como gestionar, apoyar en su desempeño, considerándolos como colaboradores del crecimiento de la organización, que deben cumplir con sus obligaciones u órdenes, por lo tanto mantener una relación directa y constante con el trabajador, intercambiando información, coordinaciones y consulta, con la cual nos ayude a recopilar la información necesaria para elevar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores.
- Segundo. Se ha evidenciado una baja relación entre Condiciones Favorables de Trabajo y La Rotación del Personal de Ventas en la empresa GSS Ate – Vitarte 2017. Se recomienda tener las herramientas necesarias y equipos tecnológicos adecuada para que los colaboradores sean más eficientes, las instalaciones modernas y que tenga una buena iluminación en el área que se desempeñe el colaborador, así cumplir con las ventas diarias que se le propone al agente de ventas de la empresa GSS.
- Tercero. Se ha evidenciado una moderada relación entre Colegas que Brinden Apoyo y La Rotación del Personal de Ventas en la empresa GSS Ate –Vitarte 2017. Se recomienda escuchar a los colaboradores por parte de los jefes inmediatos, fomentar la interacción entre los compañeros que generen una confianza laboral pertinente en el área de ventas de la empresa.
- Cuarto. Se ha evidenciado que los colaboradores trabajan como un grupo que realiza sus actividades diarias, se recomienda conformar un buen equipo de trabajo para obtener mejores resultados en la empresa, esto es muy importante para mejorar la satisfacción laboral y se llegue a los objetivos trazados de la organización.

- Quinto. Se ha evidenciado una moderada relación entre Compatibilidad entre La Personalidad, El Puesto y La Rotación del Personal de Ventas en la empresa GSS Ate –Vitarte 2017. Se recomienda al gerente fortalecer más aun esta dimensión y sus indicadores, programar capacitaciones constantes que le ayuden al colaborador mejorar y las actualizaciones necesarias en las actividades que realice en la empresa.
- Sexta. Se ha evidenciado también que la empresa GSS no fomenta el desarrollo personal de los vendedores del Call Center generando una insatisfacción del trabajador, por ello se recomienda al gerente tener líneas de carrera para que el colaborador se sienta que está creciendo en el ámbito laboral y puede realizarse como persona y que la empresa incentive más al desarrollo personal de sus colaboradores de ventas porque son la fuente principal de la rentabilidad de la empresa.

VII. REFERENCIAS

- Aliaga, J. (2015). *Research Sries-2015. New York. Supera Organization Leadership in Human World.*
- Arias, F. (2012) lecturas para el curso de metodología de la investigación. México. Trillas.
- Alles, M (2013) comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias. Argentina: Granica.
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. (5ª ed.). Venezuela: Episteme.
- Ávila Baray, H.L. (2006) Introducción a la metodología de la investigación. Mexico.
- Bernal T. (2010) metodología de investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (ed.3) México: trillas
- Castillo, J (2006) administración del personal: un enfoque hacia a la calidad. Colombia. Eco ediciones.
- Chiavenato, I. (2009) gestión del talento humano. (3ra ed.) México McGraw HILL.
- Gómez, M (2006) introducción a la metodología de investigación científica. Argentina. Brujas.
- Hernández, R (2010) metodología de investigación (6ta ed.) México. McGraw – Hill. <http://es.slideshare.net/earvin32pp/diccionario-competencias-laborales-martha-alles> <http://yucatan.com.mx/editoriales/opinion/satisfaccion-laboral-y-productividad>.
- Navarro, L (2008) Tesis “Satisfacción laboral y Rotación de personal en empresas de transporte públicos de pasajeros”

Portales, Araiza & Velarde (2011) Tesis “Satisfacción laboral y Rotación del personal en una mediana empresa del sector transportista. universidad Autónoma de Coahuila, México.

Robbins, S (2009) comportamiento organizacional. (13ra ed.) México Pearson Educación.

Villavicencio y Brancachi (2015) Tesis “Rotación y Satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Independencia 2015” Lima Perú” Universidad Cesar Vallejo.

Sánchez, v. (2014) Tesis “Satisfacción laboral y rotación del personal en el área de operaciones de una empresa de servicios de lima – 2014 Lima”, universidad cesar vallejo.

Sampieri, H. (2006) Mitología de la investigación científica. (4ta. Ed.) México: Editorial McGraw Hill. <http://yucatan.com.mx/editoriales/opinion/satisfaccion-laboral-y-productividad>.

ANEXOS

Cuestionario para medir la satisfacción laboral en la empresa Global Sales Solution del distrito de Ate Vítarte 2016.

El presente documento es parte de un trabajo de investigación, su aplicación será de utilidad para mi investigación en entorno a medir la satisfacción laboral y la rotación del personal en la empresa Global Sales Solution.

Marque con un "X" la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas. Estas serán confidenciales y anónimas.

N°	Leyenda
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	Algunas Veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

Cuestionario de Satisfacción Laboral

VARIABLE DE SATISFACION LABORAL		INDICE				
INDICADOR		1	2	3	4	5
INTERES EN EL PUESTO DE TRABAJO						
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.					
IDENTIFICACION DE TAREAS						
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					
RETROALIMENTACION DEL PUESTO						
7	La empresa se preocupa en la retroalimentación de sus colaboradores					
8	La retroalimentación ayuda a cumplir los objetivos trazados en la empresa.					
SALARIO						
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.					
RECONOCIMIENTO DE LOGROS						
11	El reconocimiento de logros mejora la satisfacción laboral del personal.					
12	El reconocimiento de logros es elogiada por los jefes inmediatos de la empresa.					
ASCENSOS						
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 merito y eficiencia en su labor.					
INSTALACIONES FISICAS						
15	Las instalaciones físicas de la empresa garantizan su seguridad, porque cuentan con la señalizaciones adecuadas					
16	Las instalaciones físicas son proporcionales al numero de trabajadores.					
EQUIPOS TECNOLOGICOS						
17	Los equipos tecnológicos de su área de trabajo son moderno y existen según el numero de colaboradores					
18	Las computadoras son adecuadas a las funciones que realiza y cuenta con los programas sofisticados					
AMBIENTES ILUMINADOS EN EL LUGAR DE TRABAJO						
19	La empresa tiene un buen ambiente de iluminación en las diversas áreas de trabajo .					
20	La iluminación de su trabajo es adecuado para el buen desempeño de sus actividades					
INTERES DE ESCUCHAR LA OPINIONES						
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.					
CONFIANZA LABORAL						
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					
TRABAJO EN EQUIPOS						
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					
CAPACITACIONES						
27	Las capacitaciones le ayudan a ser mas eficiente y eficaz en las actividades que realiza.					
28	El personal recibe capacitaciones de cursos de actualización para mejorar su desempeño.					
PUESTO DE TRABAJO						
29	Sus conocimientos están conforme con su puesto de trabajo en la empresa.					
DESARROLLO DEL PERSONAL						
30	La empresa incentiva al desarrollo personal en las actividades que realiza.					

Cuestionario de Rotación del Personal

VARIABLE DE ROTACION DEL PERSONAL		INDICE				
INDICADOR		1	2	3	4	5
política salarial						
1	Esta satisfecho con el sueldo y la política salarial de la empresa.					
2	Las políticas salariales de la empresa corresponde a lo que determina el(MINTRA).					
3	El sueldo es determinante para su decisión de mantenerse en el puesto de trabajo.					
políticas de prestaciones de beneficios sociales						
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.					
supervisión						
6	La empresa cuenta con monitoreo permanente para el buen desempeño de sus actividades					
7	Su supervisor practica el feed back cuando se ha cometido un error en su área de trabajo.					
8	La relación con el supervisor es cordial y comprensible con los colaboradores.					
oportunidad de crecimiento del personal						
9	La oportunidad de crecimiento personal se practican constantemente en la empresa.					
10	La empresa tiene como política de crecimiento personal, una línea de carrera en base del merito.					
tipo de relaciones humanas						
11	Las relaciones humanas logran un buen clima laboral en la organización					
moral del personal						
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.					
cultura organizacional						
14	Conoce el reglamento interno de la organización y lo practica diariamente en la empresa.					
reclutamiento y selección del personal						
15	Durante el proceso el proceso de selección recibió una inducción que le permite adecuarse a su					
criterios de programación de recursos humanos						
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					
18	La programación del personal de las diferentes áreas se respetan los horarios establecidos.					
políticas disciplinarias del área						
19	Esta de acuerdo con las políticas disciplinarias del área de su trabajo					
20	Las políticas disciplinarias del área son flexibles con algunos colaboradores					
criterios de evaluación de desempeño						
21	El área donde trabaja, el desempeño laboral de los colaboradores es evaluada por los jefes					
oferta y demanda de recursos humanos						
22	La demanda de recursos humanos es muy requerida en las empresas de la competencia.					
23	La oferta y demanda de recursos humanos es muy competitiva en el área que trabaja.					
24	La oferta y demanda de recursos humanos es acorde a las áreas requeridas de la empresa					
coyuntura económica favorable a la organización						
25	La coyuntura económica favorable de la organización te beneficia y te motiva en tu trabajo					
26	La coyuntura económica favorable retendría a los mejores colaboradores de la empresa					
27	La estabilidad laboral es una debilidad de la empresa para evitar el pago de los beneficios sociales.					
coyuntura económica desfavorable a la organización						
28	La relación laboral dependerá de la coyuntura económica de desfavorable de la empresa.					
29	La coyuntura desfavorable de la organización ha afectado en la permanencia de los colaboradores.					
30	La remuneración, beneficios se verían afectados por una coyuntura económica desfavorable de la empresa.					

Matriz de Consistencia

problema general	objetivo de estudio	hipótesis de investigación	variable	definición conceptual	definición operacional	dimensiones	indicadores	ítems	instrumento de medición
problema general	objetivo general	hipótesis general	variable 1	definición conceptual1	definición operacional1	dimensiones 1	indicadores v1		escala
¿Qué relación existe entre satisfacción laboral y la rotación del personal de los colaboradores de ventas en la empresa global sales solución del distrito de ate - Vitarte 2016?	Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de los colaboradores de ventas en la empresa GSS ate – Vitarte 2016.	Existe relación entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de los colaboradores de ventas en la empresa GSS ate - Vitarte Ilima 2016.	satisfacción laboral	La satisfacción laboral es como una emoción positiva sobre el trabajo propio, se evalúa sus características que se desempeña, un colaborador con alta agrado laboral tiene emociones positivas asía al trabajo, pero el que tiene una insatisfacción los tiene negativamente a su trabajo. Dimensiones son reto al trabajo, sistemas de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo y compatibilidad entre la personalidad y el puesto. (Robbins, 2008).	la satisfacción laboral se mide través del reto al trabajo, sistemas de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo y compatibilidad entre la personalidad y el puesto , representado por sus indicadores y su relación con la rotación del personal empleando encuestas elaborados en base de cuestionarios con las repuestas determinadas en la escala de Likert	reto al trabajo	interés en el puesto de trabajo	1,2,3	
							identificación de tareas	4,5,6	
						sistemas de recompensas justas	retroalimentación del puesto	7,8	
							salario	9,1	1. nunca
							reconocimiento de logros	11,12	2.casi nunca
						condiciones favorables de trabajo	ascenso	13,14	3.algunas veces
							instalaciones físicas	15,16	4. casi siempre
						colegas que brinden apoyo	equipos tecnológicos	17,18	5. siempre
							ambiente iluminado en el lugar de trabajo	19,2	
							interés de escuchar las opiniones	21,22	
compatibilidad entre la personalidad y el puesto	confianza laboral	23,24							
	trabajo en equipo	25,26							
	capacitaciones	27,28							
							puesto del personal	29	
							desarrollo del persona	30	
problema específico	objetivo específico	hipótesis específico	variable 2	definición conceptual2	definición operacional 2	dimensiones 2	indicadores v2		
¿Qué relación existe entre reto al trabajo y la rotación del personal de los colaboradores de ventas en la empresa GSS ate – Vitarte 2016?	Determinar la relación que existe entre reto del trabajo y la rotación del personal de los colaboradores de venta en la empresa GSS ate – Vitarte 2016.	Existe relación entre reto del trabajo y la rotación del personal de los colaboradores de ventas en la empresa GSS ate - Vitarte.2016.	rotación del personal	Rotación del personal es la fluctuación del individuo entre una empresa y su ambiente, esto significa que el intercambio de colaboradores entre la organización y el ambiente, se define por el volumen de individuos que ingresan a la empresa y las que salen de ellas. (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 sobre las dimensiones e indicadores de la presente variable.	factores internos	política salarial	1,2,3	
							políticas de prestaciones y servicios	4,5	
supervisión	6,7,8								
oportunidad de crecimiento del personal	9,1	1. nunca							
tipo de relaciones humanas	11	2.casi nunca							
moral del personal	12,13	3.algunas veces							
cultura organizacional	14	4. casi siempre							
reclutamiento y selección de RR:HH:	15	5. siempre							
criterios de programación RR:HH:	16,17,18								
políticas disciplinarias	19,20								
criterios de evaluación de	21								
¿Qué la relación existe entre compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo y la rotación del personal de los colaboradores de ventas en la empresa GSS ate – Vitarte 2016?	Determinar la relación que existe entre compatibilidad, la personalidad, el puesto y la rotación del personal de los colaboradores de ventas en la empresa GSS ate – Vitarte 2016.	Existe relación entre compatibilidad, la personalidad, el puesto y la rotación del personal de los colaboradores de ventas en la empresa GSS ate – Vitarte 2016.	rotación del personal	Rotación del personal es la fluctuación del individuo entre una empresa y su ambiente, esto significa que el intercambio de colaboradores entre la organización y el ambiente, se define por el volumen de individuos que ingresan a la empresa y las que salen de ellas. (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 sobre las dimensiones e indicadores de la presente variable.	factores externos	oferta y demanda de RRHH.	22,23,24	
							coyuntura económica favorable	25,26,27	
							coyuntura económica desfavorable	28,29,30	

Matriz de Especificaciones

	Dimensión	peso	ítems	Indicadores	preguntas
Satisfacción laboral	Reto del trabajo	30%	9	INTERES EN EL PUESTO DE TRABAJO	El personal muestra interés en el puesto que se desempeña.
					La empresa muestra interés para ser ascendido a un mejor puesto de trabajo.
					Su jefe muestra algún tipo de interés en el puesto que realiza sus actividades.
				IDENTIFICACION DE TAREAS	Usted se identifica con las tareas que se le asigna y tiene buen desempeño en su labor.
					El personal efectúa las tareas identificadas con mayor eficiencia y seguridad
					Los superiores ayudan a la identificación de tareas para obtener buenos resultados
				RETROALIMENTACION DEL PUESTO	La empresa se preocupa en la retroalimentación de sus colaboradores
					La retroalimentación ayuda a cumplir los objetivos trazados en la empresa.
	Sistemas de recompensas justas	20%	6	SALARIO	El salario que recibe es acorde a las normas establecidas del ministerio de trabajo
					La empresa le ofrece un salario de acuerdo a sus expectativas y a la labor que realiza.
				RECONOCIMIENTO DE LOGROS	El reconocimiento de logros mejora la satisfacción laboral del personal.
					El reconocimiento de logros es elogiada por los jefes inmediatos de la empresa.
				ASCENSOS	El asenso de un colaborador motiva a los demás en mejorar el desempeño laboral.
					El asenso que promueve la empresa es en base del merito y eficiencia en su labor.
	Condiciones favorables de trabajo	20%	6	INSTALACIONES FISICAS	Las instalaciones físicas de la empresa garantizan su seguridad, porque cuentan con la señalizaciones adecuadas
					Las instalaciones físicas son proporcionales al numero de trabajadores.
				EQUIPOS TECNOLOGICOS	Los equipos tecnológicos de su área de trabajo son moderno y existen según el numero de colaboradores
					Las computadoras son adecuadas a las funciones que realiza y cuenta con los programas sofisticados
				AMBIENTES ILUMINADOS EN EL LUGAR DE TRABAJO	La empresa tiene un buen ambiente de iluminación en las diversas áreas de trabajo.
La iluminación de su trabajo es adecuado para el buen desempeño de sus actividades					
Colegas que brindan apoyo	20%	6	INTERES DE ESCUCHAR LA OPINIONES	Sus compañeros de trabajo tienen interés de escuchar sus opiniones para cumplir con los objetivos.	
				Sus superiores toman en cuenta las opiniones de sus colaboradores para la mejora de la organización.	
			CONFIANZA LABORAL	Sus compañeros de trabajo generan una confianza laboral pertinente en las actividades diarias	
				La confianza laboral a nuestras actividades diarias es respaldada por los superiores	
			TRABAJO EN EQUIPOS	El trabajo en equipo equipos es favorable para un mejor resultado en la organización.	
				El trabajar en equipo mejora la relación con sus compañeros de trabajo	
Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	10%	4	CAPACITACIONES	Las capacitaciones le ayudan a ser mas eficiente y eficaz en las actividades que realiza.	
				El personal recibe capacitaciones de cursos de actualización para mejorar su desempeño.	
			PUESTO DE TRABAJO	Sus conocimientos están conforme con su puesto de trabajo en la empresa.	
			DESARROLLO DEL PERSONAL	La empresa incentiva al desarrollo personal en las actividades que realiza.	

	Dimensión	peso	ítems	Indicadores	preguntas
ROTACION DE PERSONAL	FACTORES INTERNOS	70%	21	POLITICA SALARIAL	Esta satisfecho con el sueldo y la política salarial de la empresa.
					las políticas salariales de la empresa corresponde a lo que determina el(MINTRA).
					El sueldo es determinante para su decisión de mantenerse en el puesto de trabajo.
				POLITICAS DE PRESTACIONES DE SERVICIO	Las políticas beneficiarias van acorde al desempeño que realiza en la empresa.
					Las prestaciones de beneficios sociales cubren las necesidades básicas del personal.
				SUPERVISION	La empresa cuenta con monitoreo permanente para el buen desempeño de sus actividades
					Su supervisor practica el feed back cuando se ha cometido un error en su área de trabajo.
					La relación con el supervisor es cordial y comprensible con los colaboradores.
				OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO	La oportunidad de crecimiento personal se practican constantemente en la empresa.
				TIPO DE RELACIONES HUMANAS	La empresa tiene como política de crecimiento personal, una línea de carrera en base del merito.
					Las relaciones humanas logran un buen clima laboral en la organización
				MORAL DEL PERSONAL	Los colaboradores recurren a las mentiras para disimular sus errores en sus actividades diarias.
	CULTURA ORGANIZACIONAL	Los colaboradores de su área practican valores como el respeto y la honestidad.			
		Conoce el reglamento interno de la organización y lo practica diariamente en la empresa.			
	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL	Durante el proceso el proceso de selección recibió una inducción que le permite adecuarse a su trabajo			
	CRITERIOS DE PROGRAMACION DE RECURSOS HUMANOS	Los jefes se preocupan por programar adecuadamente el RR.HH. Para el cumplimiento del servicio.			
		Existen curso de actualización de capacitación y procedimientos programadas periódicamente para los colaboradores			
	POLITICAS DISCIPLINARIAS DEL AREA	Esta de acuerdo con las políticas disciplinarias del área de su trabajo			
		Las políticas disciplinarias del área son flexibles con algunos colaboradores			
	CRITERIOS DE EVALUACION DE DESEMPEÑO	El área donde trabaja, el desempeño laboral de los colaboradores es evaluada por los jefes			
	FACTORES EXTERNOS	30%	9	OFERTA Y DEMANDA DE RECURSOS HUMANOS	La demanda de recursos humanos es muy requerida en las empresas de la competencia.
La oferta y demanda de recursos humanos es muy competitiva en el área que trabaja.					
La oferta y demanda de recursos humanos es acorde a las áreas requeridas de la empresa					
COYUNTURA ECONOMICA FAVORABLE A LA ORGANIZACIÓN				La coyuntura económica favorable de la organización te beneficia y te motiva en tu trabajo	
				La coyuntura económica favorable retendría a los mejores colaboradores de la empresa	
				La estabilidad laboral es una debilidad de la empresa para evitar el pago de los beneficios sociales.	
CONYUNTURA ECONOMICA DESFAVORABLE A LA ORGANIZACIÓN				La relación laboral dependerá de la coyuntura económica de desfavorable de la empresa.	
				La coyuntura desfavorable de la organización ha afectado en la permanencia de los colaboradores.	
				La remuneración, beneficios se verían afectados por una coyuntura económica desfavorable de la empresa.	

Validez del Instrumento



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. SUASNABAR, UGARTE, FEDERICO, ALFREDO
- 1.2. Cargo e institución donde labora DTC - UCV
- 1.3. Especialidad del experto FINANZAS - PROYECTOS
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación _____
- 1.5. Autor del instrumento: **RIVERA PARIONA ERASMO RONY**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				/	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: SATISFACCION LABORAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			
11	/			
12	/			



13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Que aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es Confusa.

.....

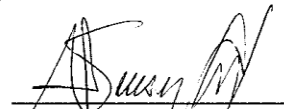
.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

San Juan de Lurigancho 05 de mayo del 2017

F5%


 Firma del experto informante
 DNI: 0907849

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
V. DATOS GENERALES

- 5.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. SUASNABAR, UGARTE, FEDERICO ALFREDO
 5.2. Cargo e institución donde labora DTC - U.E.U.
 5.3. Especialidad del experto FINANZAS - PROYECTOS
 5.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación ROTACION DE PERSONA
 5.5. Autor del instrumento: **RIVERA PARIONA ERASMO RONY**

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responder al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				/	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: ROTACION DEL PERSONAL

ITEM Nº	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			

11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

VII. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es Confirma

VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN

San Juan de Lurigancho 05 de mayo del 2017

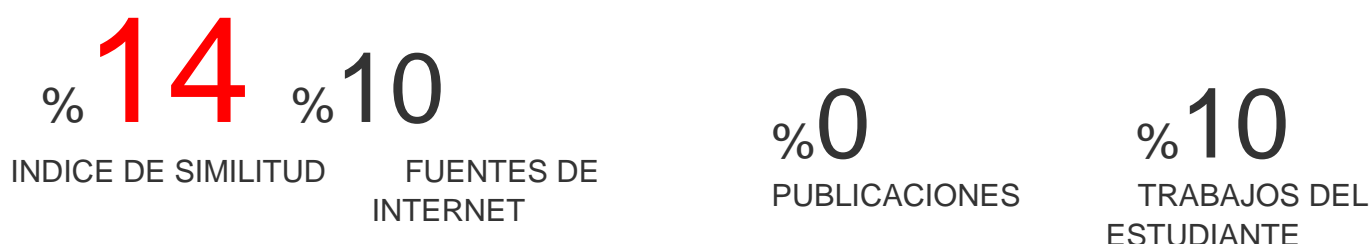
75%

[Handwritten Signature]
Firma del experto informante
DNI *03078477*

Prueba de Similitud

SATISFACIÓN LABORAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL DE LOS COLABORADORES DE VENTAS EN LA EMPRESA GSS. ATE- VITARTE, 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

- Submitted to Universidad Cesar Vallejo**
1 Trabajo del estudiante % **6**
 - www.clubensayos.com**
2 Fuente de Internet % **1**
 - Submitted to Universidad de San Martín de Porres**
3 Trabajo del estudiante % **1**
 - repositorio.ucv.edu.pe**
4 Fuente de Internet % **1**
-

5

www.jobsol.com.mx

Fuente de Internet

% 1

6

recursoshumanos93.blogspot.com

Fuente de Internet

% 1

7

noticiaskaidem.blogspot.com

Fuente de Internet

% 1

Submitted to Universidad Libre
Seccional 8
Pereira

Trabajo del estudiante

<% 1

9

gesteval.blogspot.com

Fuente de Internet

<% 1

10

Submitted to EP NBS S.A.C.

Trabajo del estudiante

<% 1

11

cuhelav.no-ip.org

Fuente de Internet

<% 1

12

www.gestiopolis.com

Fuente de Internet

<% 1

13

adtvasyadtvoosigloxxl.webege.com

Fuente de Internet

<% 1

14

www.slideshare.net

Fuente de Internet

<% 1

15

clubensayos.com

Fuente de Internet

<% 1

Submitted to Universidad del Norte, Colombia 16

Trabajo del estudiante

<% 1

Submitted to Universidad Católica de Santa María 17

Trabajo del estudiante

<% 1

18

revistas.proeditio.com

Fuente de Internet

<% 1

19

Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú

Trabajo del estudiante

<% 1

20

es.slideshare.net

Fuente de Internet

<% 1

21

www.cbachilleres.edu.mx

Fuente de Internet

<% 1

22

adpcomercial6.blogspot.com

Fuente de Internet

<% 1

23

www.scribd.com

Fuente de Internet

<% 1

24

www.amazon.com

Fuente de Internet

<% 1

25

Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS

Trabajo del estudiante

<% 1

26

www.eumed.net

Fuente de Internet

<% 1

27

www.espacioblog.com

Fuente de Internet

<% 1

28

Submitted to UNAPEC

Trabajo del estudiante

<% 1

29

docplayer.es

Fuente de Internet

<% 1

Submitted to Universidad Continental

<% 1

30

Trabajo del estudiante

GABRIEL CHERIN. "Education and Manpower", **31**
Growth and Change, 10/1970

Publicación

<% 1

32

www.itson.mx

Fuente de Internet

<% 1

33

repository.lasalle.edu.co

Fuente de Internet

<% 1

www.cozumel.uqroo.mx **34**

Fuente de Internet

<% 1

35

documents.mx

Fuente de Internet

<% 1

www.enfoqueveracruz.com **36**

Fuente de Internet

<% 1

37

www.dte.us.es

Fuente de Internet

<% 1

38

es.scribd.com

Fuente de Internet

<% 1

39

cuib.laborales.unam.mx

Fuente de Internet

<% 1

EXCLUIR CITAS

ACTIVO

EXCLUIR

< 10 WORDS COINCIDENCIAS EXCLUIR

BIBLIOGRAFÍA ACTIVO