

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“LA SATISFACCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA
ROTACIÓN DE PERSONAL DE LA EMPRESA
CORPORACIÓN SÁNCHEZ- TRUJILLO 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Forma: Artículo científico

Autoras:

Damaris Thalia Alvarado Saldaña
Sarita Jesus Rodriguez Mozombite

Asesor:

Dra. Julia Otilia Sagastegui Cruz
<https://orcid.org/0000-0002-8274-7479>

Trujillo - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	María Eugenia Alfaro Sánchez	31676901
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Julio Octavio Sánchez Quiroz	40003184
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Jury Anita Calua Arroyo	18153718
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

S_THALIA_ALVARADO_SALDA_A__SARITA_JESUS_RODRIGUEZ_...

ORIGINALITY REPORT

12%	12%	5%	10%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	8%
2	hdl.handle.net Internet Source	1%
3	www.scribd.com Internet Source	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	1%
5	Submitted to Universidad Privada del Norte Student Paper	1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, quien ha sido mi guía, fortaleza y su fidelidad que han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres Octavio y Rosa quienes, con su sabiduría, paciencia, amor y esfuerzo me han alentado a llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por enseñarme día a día con esfuerzo y valentía, de no temer a las adversidades porque Dios está conmigo en todo momento.

Finalmente, a mis hermanos Jonathan, Dany y Jean Pool por su apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en cada momento, por sus sabios consejos y sus palabras de aliento que hicieron de mí una mejor persona de uno u otra manera son las que me acompañan en todos mis sueños y metas.

Damaris Thalia Alvarado Saldaña

Dedico este trabajo a Dios que es el principal motivo que me ha permitido llegar a este momento de mi vida y a mis padres por ayudarme, darme el soporte necesario, el amor y comprensión todo este tiempo, siempre alentándome a seguir adelante y culminar esta etapa importante de mi vida.

A mis hermanos Katy y Matteo, que sirva como motivación este trabajo y que todo esfuerzo que se haga siempre es bien recompensado.

Sarita Jesus Rodriguez Mozombite

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, quien con su bendición siempre llena mi vida y a toda mi familia quienes son mi inspiración, apoyo y fortaleza para cumplir mis sueños, gracias por estar siempre presentes.

Damaris Thalia Alvarado Saldaña

Agradecer a Dios por brindarme la oportunidad de culminar mi etapa universitaria, quien siempre ha sido la razón y motivo de todos los acontecimientos importantes en mi vida.

A mis padres y hermanos, por el apoyo incondicional, amor, comprensión y consejos que siempre han sido de ayuda para mi vida personal y profesional.

Sarita Jesus Rodriguez Mozombite

Agradecemos a nuestra asesora Dr. Julia Otilia Sagastegui Cruz, por todo el apoyo que nos brindó durante este periodo, por compartir sus conocimientos y guiarnos en el proceso que contribuyeron al logro de este objetivo.

Las autoras.

Tabla de Contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
RESUMEN	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	14
CAPÍTULO III: RESULTADOS	16
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	23
CONCLUSIONES	24
REFERENCIAS	26

RESUMEN

El estudio de investigación tiene como objetivo determinar el grado de correlación existente de la variable satisfacción laboral y rotación del personal, de la Corporación Sánchez Trujillo - 2021. La cual se dedica a la comercialización de venta por mayor de productos no especializado. Por lo que se desarrolló bajo una metodología del tipo de investigación cuantitativo, descriptivo y correlacional, donde se empleó una muestra de 25 trabajadores actual de la organización, con el fin de realizar una evaluación completa de las percepciones y opiniones brindadas por el personal seleccionado.

Los resultados indicaron que se obtuvo Cronbach con un valor de 0.84 y 0.96 respectivamente con un valor P igual a 0.05, lo que permitió comprobar la hipótesis del estudio, así mismo el valor de esta relación asciende con un valor de relación de 0.915, por lo que se fundamenta que es una relación positiva muy buena. Se concluye que el manejo del nivel de satisfacción del colaborador influenciará directamente en la rotación del personal, ya sea de forma positiva como negativa. Además, el desarrollo de esta investigación podrá ser de base y ayuda a futuras investigaciones y organizaciones que busquen mejorar los niveles de satisfacción de personal, así como su correspondiente rotación de personal.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción del personal, rotación del personal.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Hoy en día para las altas cabezas de una empresa es importante que los trabajadores se sientan a gusto con su trabajo y el entorno donde realizan sus labores. Los estudios científicos demuestran que la fidelidad, el absentismo laboral o rotación laboral de los colaboradores están sujetos al nivel de su satisfacción en su centro de trabajo [1].

Un punto a recalcar es que mientras haya una elevada satisfacción laboral, es porque el colaborador tuvo mayor compromiso con sus actividades.

Es por ello que, las organizaciones realizan programas de inducción, donde se tiene en cuenta los criterios del puesto, con el fin de construir esfuerzos que en conjunto lleguen a cumplir de la mejor manera las metas planteadas por la empresa, donde se utilizan recursos tangibles e intangibles, entre otros, para poder llegar al éxito de la organización.

Por otra parte, la rotación laboral, produce un costo adicional a las empresas para adquirir un nuevo personal, muy aparte que demanda tiempo capacitarlos, por lo que se sugiere, para el logro de retener un buen talento humano, practicar lo siguiente: salarios competitivos en el mercado, darles una visión a los trabajadores que los logros y reconocimientos de la empresa es gracias a ellos, que vean los logros de la empresa como los suyos, y así poder obtener un crecimiento integral tanto en aspectos profesionales como personales [2].

Se puede rescatar que hay una conexión significativa y negativa entre la satisfacción del personal y la rotación laboral, esto quiere decir que, si hay más colaboradores insatisfechos, hay más altas tasas de rotación en la compañía [3]. Dicho de otra manera, si se da el caso que el personal no se encuentra satisfecho dentro de la empresa, debido a que no recibe un buen trato, no hay incentivos u otros motivos que no le permiten sentirse satisfechos con las

labores que realizan dentro de la organización, lo que trae como consecuencia un mal desempeño del personal, siendo esto desfavorable para la empresa [4].

Es así que, en Cajamarca, para la empresa “Corporación Sánchez E.I.R.L.” una organización cajamarquina, con actividades comerciales de arquitectura, ingeniería y asesoramiento empresarial, además, por lo que se pudo rescatar en entrevistas con el dueño de la empresa, es un negocio que se dedica a la construcción de carreteras a nivel nacional, con servicios de control de calidad, estudios de suelo, mecánica de suelos y estudios de los materiales de construcción.

Por lo que el estudio plantea como objetivo: Cuantificar el grado de relación entre la satisfacción y la rotación de los trabajadores de la empresa Corporación Sánchez Trujillo 2021.

Así mismo la investigación se desarrolló bajo el siguiente fundamento teórico:

A. Satisfacción laboral:

La satisfacción laboral; “Es un efecto eficientemente afectivo del trabajador de la labor, condiciones y otros parámetros que indican su estado emocional dentro de la empresa”.

“La satisfacción laboral es una variable conductual del personal” [5], mientras que la satisfacción laboral “Es el efecto de varias actitudes de un empleado a distintos factores y conexiones dentro de la organización en general” [6]. Nos fundamenta que el conjunto de actividades generales hacia el trabajo positivas, es la satisfacción laboral positiva y cualquier reacción negativa denota insatisfacción [7]. Factores que permiten mejorar la satisfacción laboral:



- Incentivar y formar lazos entre trabajadores y empleador
- Tener un plan de incentivos con el fin de mejorar su desempeño
- Formar una cultura de liderazgo y apoyo mutuo con el fin de mejorar el trabajo en equipo de los operarios.
- Enfocarse en darles el tiempo de descanso adecuado con un contexto que les permita disfrutar de su tiempo libre que tienen durante el trabajo.

Importancia de la satisfacción laboral

La productividad está relacionado con modelo de investigación de motivación, además establecen un modelo para medir la satisfacción laboral , por lo que los investigadores mencionaron que la satisfacción laboral es importante porque permite identificar qué factores pueden ser detonantes para identificar las razones que puede tener un empleado para irse de una organización, es por ello que las empresas deben mantener un alto o mediano grado de satisfacción laboral, ya que esto permitirá tener estabilidad y mayor productividad, entre otras consecuencias positivas, además es esencial para la organización tener personal experimentado para poder ayudar y guiar a otros empleados [8].

Un instrumento para indicar la percepción de los trabajadores sobre la satisfacción operativa, el cual mide la motivación del empleado frente a su trabajo, y cuán satisfecho está al respecto; este instrumento mide la satisfacción en 4 dimensiones [9].

Dimensión 1: Significancia de la tarea

La cual se basa en la motivación que se le presenta al trabajador por darle un sentido a la labor que está realizando, si tiene un aporte significativo o no en la organización, sociedad o comunidad.

Dimensión 2: Condiciones de trabajo

Conformado por el clima organizacional, las herramientas brindadas, la comunicación, la infraestructura del lugar de trabajo.

Dimensión 3: Reconocimiento personal

Qué tan importante el trabajador se siente en su centro de laborales, si es felicitado o premiado por sus acciones o logros de objetivos.

Dimensión 4: Beneficios económicos

Medido en relación a si su remuneración está relacionada con las tareas y responsabilidad que tiene en su centro de labores.

B. Rotación de personal

Se define como la fuente de preocupación para las empresas en un escenario de competencia global. Por tanto, la competitividad implica ofrecer servicios y productos de calidad, reforzando la importancia de una política de gestión de personas que permita la permanencia de los profesionales en la empresa, desarrollando su trabajo de manera eficiente y eficaz. Así, la ocurrencia de la rotación puede ser la punta del iceberg de las distorsiones en la política de recursos humanos [10].

De esta forma, la rotación en las empresas puede darse por iniciativa personal o empresarial. una de las principales consecuencias que genera la rotación son los costos [11]. Es

importante conocer los costes económicos y financieros que implica la entidad para ver cuánto pierde o no gana la empresa con la entrada y salida de Los motivos de despido pueden ser diversos, por ejemplo: las personas pueden solicitar su despido por insatisfacción de sueldo laboral, condiciones o motivaciones que reciban. Por otra parte, la empresa también tiene derecho a buscar profesionales más cualificados para integrar su plantilla o incluso buscar la innovación y la reforma profesional de sus empleados [12]. Sin embargo, Chiavenato (2010) indica que se produce rotación del personal debido a variables internas y externas que están relacionadas con la organización, por ejemplo, una de ellas es la cultura organizacional y el manejo de oportunidades que se le brinda la persona, ya que uno de los factores primordiales para el personal es el crecimiento profesional y con ello también su salario. Por lo que diversos estudios demuestran que parte de responsabilidad de manejar una satisfacción de los colaboradores son los principios de la cultura y política organizacional que se lleve en el centro laboral.

Cómo medir la Rotación de Personal

Los costos son uno de las primeras consecuencias que genera la rotación de personal. Es importante conocer los costes económicos y financieros que implica la entidad para ver cuánto pierde o no gana la empresa con la entrada y salida de colaboradores. La salida de un empleado, la sustitución y la formación del nuevo empleado generan costes para la empresa, tanto financieros como económicos. Los costos económicos generalmente no son evaluados por las empresas. Para determinar los costos, es necesario aplicar fórmulas que permitan evaluar tasas de rotación altas o bajas. Para comprender mejor y controlar la rotación, es

necesario conocer la causa que puede llevar al surgimiento de la motivación principal del personal [13].

Para comprender los costos de los despidos, la empresa debe comprender las relaciones desde la entrevista hasta el despido del empleado [14].

Número de empleados despedidos

En un cálculo sencillo, podríamos decir que la admisión de un colaborador, en una empresa organizada que busca procesos de selección racionales, tiene un costo que varía de uno a dos salarios de la persona contratada. Agregue a eso el tiempo de capacitación inicial en el trabajo, en el que el nuevo empleado será menos productivo. Y hay que incluir los costes laborales del despido: 40% sobre el fondo de garantía, preaviso – y otros.

Finalmente, se suman los gastos que conlleva el período de cese, con la ruptura de funciones. La salida de un empleado, la sustitución y la formación del nuevo empleado generan costes para la empresa, tanto financieros como económicos. Los costos económicos generalmente no son evaluados por las empresas. Para determinar los costos, es necesario aplicar fórmulas que permitan evaluar tasas de rotación altas o bajas.

Para comprender los costos de los despidos, la empresa debe comprender las relaciones desde la entrevista hasta el despido del empleado. por lo que se mide la rotación del personal a través de la siguiente formula [15]:

$$\text{Rotación de personal} = \frac{N^{\circ} \text{ de } T \text{ que ingresaron} - N^{\circ} \text{ de } T \text{ que salieron}}{\text{Promedio de } N^{\circ} \text{ de trabajadores}} \times 100$$

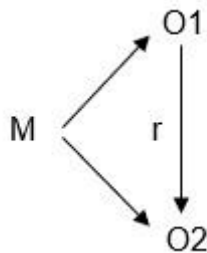
T: Trabajadores

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El enfoque y diseño del estudio es aplicada, descriptiva y correlacional, debido a que las variables no se van a llegar a manipular y se busca determinar la relación existente entre ellas, porque por medio de la observación del contexto de la organización; cabe mencionar que busca evaluar el análisis de diversos componentes, así mismo, es correlacional porque entiende, evalúa y mide el nivel de correlación entre las 2 variables

Se considera cuantitativa debido a que se va a utilizar como instrumento encuestas para analizar las opiniones de la muestra del estudio.

La gráfica es la siguiente:



Donde:

M: Muestra

O1: Satisfacción laboral

O2: Índice de rotación

r: relación entre las variables

La población para esta investigación comprende los 15 trabajadores que laboran en empresa corporación Sánchez- Trujillo 2021 y la muestra de estudio para la investigación son también los 15 empleados.

La unidad de estudio es el recurso humano de la empresa

“CORPORACION SANCHEZ- TRUJILLO 2021”.



El análisis de datos consta de las siguientes fases:

- Recolección de respuestas emitidas por los colaboradores, a través de las encuestas realizadas.
- Descripción y resumen de resultados por medio de tablas analizadas y brindadas por el sw SPSS.
- Análisis estadístico con validación de hipótesis obtenida de los resultados obtenidos del paso anterior.

Respecto a los aspectos éticos son de mayor importancia: la confidencialidad, ya que la información obtenida por parte de los clientes es confidencial, porque no será observado por terceras personas y solo será usado para fines de la investigación. Se hace uso del consentimiento informado de la empresa para aplicar el estudio en sus instalaciones, también se respeta la propiedad intelectual, referenciando toda la información utilizada de otras investigaciones.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

De acuerdo con las variables del estudio: “Satisfacción” y “Rotación del personal”, se obtuvo los siguientes resultados por cada uno de los objetivos:

Objetivo general: Cuantificar el nivel de relación entre la satisfacción y la rotación del personal en la empresa Corporación Sánchez Trujillo 2021.

Tabla 1

Resultados variable satisfacción laboral

	Frecuencia Porcentaje (%)	
Muy insatisfecho	10	40
Insatisfecho	4	16
Satisfecho	6	24
Muy satisfecho	5	20
Total	25	100

Fuente: Encuesta

Se puede visualizar que el porcentaje predominante de colaboradores se sienten muy insatisfechos en el centro de trabajo, el 16% respondió con un valor de “insatisfecho”, indicando así la predominancia del personal de insatisfacción laboral, así mismo solo un 20% de ellos menciona que se sienten muy satisfechos.

Tabla 2

Resultados variable rotación de personal

	Frecuencia	Porcentaje
Alta	10	40,0
Media	11	44,0
Baja	4	16,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta

Respecto a la variable rotación del personal, todos los encuestados, el 40% tiene una predisposición alta para rotar de empresa, 44% una disposición media y 16% una disposición baja para rotar de empresa. Por lo que se determina que hay un alto nivel de rotación de personal de forma general.

Para validar la hipótesis general del estudio, el cual fue: La satisfacción tiene relación con la rotación del personal de la empresa Corporación Sánchez Trujillo 2021”, por lo que primero se analizó la normalidad de los resultados para cada uno de sus variables, a través de Shapiro-Wilk, dado que la cantidad de datos es menor a 50 (n=25 empleados).

Tabla 3

Prueba de normalidad Satisfacción

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Significancia	,806 25		,000
Condiciones	,842 25		,001
Reconocimiento	,840 25		,001
Beneficios	,853 25		,002
Satisfacción	,789 25		,000

Fuente: Encuesta

De la tabla se visualiza que la normalidad para la variable satisfacción, donde el valor de significancia P es menor a 0.05, indicando así que los datos son no paramétricos.

Tabla 4

Prueba de normalidad rotación de personal

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Permanencia	,785	25	,000
Retribución	,753	25	,001
Interés	,771	25	,001
Rotación	,794	25	,002

Fuente: Encuesta

De la tabla se visualiza que la prueba de normalidad para la variable rotación de personal, donde el valor de significancia P es menor a 0.05, indicando así que los datos son no paramétricos.

Prueba de hipótesis

Dado que los datos son del tipo ordinal, cuantitativo y no paramétricos, se empleará el índice Rho de Spearman tiene los siguientes valores que se interpreta de la manera siguiente:

- Si es igual a 0.0 no existe una relación.
- De 0.0 a 0.2 hay una relación positiva mínima.
- De 0.2 a 0.4 hay una relación positiva baja.

- De 0.4 a 0.6 hay una relación positiva moderada.
- De 0.6 a 0.8 hay una relación positiva buena.
- De 0.8 a 1.0 existe una relación positiva muy buena.
- Si el valor es igual a 1.0 existe una relación positiva perfecta.

Luego de identificar los niveles de correlación estándar, se estima sus coeficientes, como se muestra a continuación:

Tabla 5

Relación de las variables

		Rotación	
Rho de Spearman	Significancia	Coeficiente de relación	,897**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	25
	Condiciones	Coeficiente de relación	,873**
		Sig. (bilateral)	,000

	N	25
Reconocimiento	Coeficiente de relación	,906**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	25
Beneficios	Coeficiente de relación	,886**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	25
Satisfacción	Coeficiente de relación	,915**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	25

Fuente: Encuesta



A través de la Tabla 5, se verifica que la variable rotación del personal tiene correlación entre significancia de la tarea y rotación de personal; y el valor de esta correlación es 0.897, que es una relación positiva muy buena; así mismo tiene una influencia directa con la dimensión condiciones, dado que tiene un grado de correlación de 0.873, así mismo tiene un grado de correlación directa con la dimensión reconocimiento, con un valor de 0.906, cabe recalcar que la variable rotación también tiene un alto índice de correlación con la dimensión beneficio, de un grado de $Rho = 0.886$. También se visualiza el valor P de significancia que es menor que 0.05, comprobándose así que hay relación entre las variables satisfacción y rotación de personal (sus dimensiones); ya que tiene un valor de 0.915, por lo que se estima que es una relación positiva muy buena; respondiendo así al objetivo general e indicando que la satisfacción laboral tiene un alto índice de relación ($\rho=0.915$) con la rotación del personal.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La presente investigación realizó una descripción general de los resultados descriptivos e inferenciales, producto de un cuestionario aplicado a 25 colaboradores pertenecientes a la empresa Corporación Sánchez Trujillo-2021, se realiza el contraste y discusión, tomando como fundamento y referencia investigaciones previas y teorías mencionadas en la presente investigación, trayendo consigo un resultado de significancia menor que 0.05, comprobándose que la relación entre satisfacción y rotación de personal; y el valor es igual 0.915, que es una relación positiva muy buena; por lo que se comprueba el grado de influencia y relación entre la variable.

Cabe mencionar que la trascendencia de este estudio se basa en mejorar el manejo de recursos humanos, por lo que se eligió como variable de estudio el nivel de rotación de las personas ya que la realización que existe entre bienes y servicios no pueden llevarla a cabo personas que trabajen que no se encuentran satisfechas con sus condiciones generales de trabajo. (Chiavenato, 2001).

Así mismo los resultados de la tesis concuerdan con el informe de investigación: “La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector de transportes, México”, [16] quien halló un coeficiente de 0.73, lo que dio como resultado un alto grado de satisfacción y el porcentaje de rotación del personal es alta, esto indica que existe un alto nivel de relación entre ellos debido a la proximidad del valor 1 [17], cuando menciona que un valor con mayor proximidad a 1, tiene una relación positiva entre sus variables de estudio.

CONCLUSIONES

Los resultados comprobaron que los resultados tienen una significancia señalada ($p < 0.05$) y el grado de correlación entre las dos variables es de 0.915, por lo que se concluye que el índice de satisfacción del personal con su rotación tiene una relación positiva muy buena; por lo que se comprueba el grado de influencia y vínculo entre las variables de la empresa Corporación Sánchez -Trujillo.

- Se llegó a establecer la relación entre la significación de la tarea y la rotación de personal en la sociedad Corporación Sánchez Trujillo 2021 donde el 40% indica estar muy insatisfecho con sus labores, 16% insatisfechos, 4% es indiferente, 24% satisfechos y 16% muy satisfechos con un valor de correlación de 0.897 por lo que se concluye que la relación entre la significancia de la tarea y rotación de personal es positiva muy buena.
- Se llegó a determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la rotación de personal en la empresa Corporación Sánchez Trujillo 2021, donde el 36% indica estar muy insatisfecho con sus condiciones laborales, 20% insatisfechos, 20% es indiferente, 8% satisfechos y 16% muy satisfechos con un valor de correlación de 0.873 por lo que se concluye que la relación entre la significancia de la tarea y rotación de personal es positiva muy buena.
- Se llegó a determinar la relación entre el reconocimiento del personal y la rotación de personal en la empresa Corporación Sánchez Trujillo 2021, donde el 36% indica estar muy insatisfecho con sus condiciones laborales, 8% insatisfechos, 20% es indiferente, 16% satisfechos y 20% muy satisfechos con un valor de

correlación de 0.906 por lo que se concluye que la relación entre el reconocimiento del personal y rotación de personal es positiva muy buena.

- Se llegó a determinar la relación entre el beneficio económico del personal y la rotación de personal en la organización Corporación Sánchez Trujillo 2021, donde el 32% indica estar muy insatisfecho con sus condiciones laborales, 16% insatisfechos, 16% es indiferente, 16% satisfechos y 20% muy satisfechos con un valor de correlación de 0.886 por lo que se concluye que la relación entre el beneficio económico y rotación de personal es positiva muy buena.

REFERENCIAS

[1] Ccollana, Y. (2013). *Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. San Martín emprendedor*. Vol 6. N 1, Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/1734> .

[Accedido: 22-agosto -2022]

[2] Chiavenato. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7ta edición.

[3] Flores, S. L. (2020). *Factores De Rotación De Personal En Latinoamérica*. Puno, 2020.

Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/16001>

[4] Mercedes, V. (2019). *Revisión de la literatura vinculada a la rotación de personal en el subsector4 servicios profesionales*. Lima,

Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12724/8746>

[Accedido: 22-agosto -2022]

[5] Millán, R. (2006). *Desarrollo de un procedimiento para el analisis de la rotacion del personal en la empresa de construccion y montaje de matanzas*. Universidad de matanzas. Cuba

[6] Paredes. (2011). *Rotación de personal en una empresa de ventas al detalle de calzado. Tesis de Maestria Universidad Panamericana*. México

[7] Piantini, Elizondo, Nora, Nora , L., & Rivera , H. (2011). *Factores de rotación de personal en latinoamérica*. Universidad Nacional del Altiplano vicerrectorado de investigacion repositorio institucional. Puno,

Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/16001>

[Accedido: 22-agosto -2022]

- [8] Pupo-Guisado, B., Velázquez-Zaldívar, R., & Tamayo-Fajardo, M. Á. (2017). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguíneas*. Ciencias Holguín 2017, 23(4).

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181553376006>

[Accedido: 22-agosto -2022]

- [9] Rico Belda, P. (2012). *Satisfacción laboral de los asalariados en España*. Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa. 14(2) pp 137 - 158,

Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2331/233124703007.pdf>

[Accedido: 22-agosto -2022]

- [10] Rodríguez M., A. A., Paz Retamal, M., Lizana, J. N., & Cornejo, F.A. (2011). *Clima Y Satisfacción Laboral Como Predictores Del Desempeño: En Una Organización Estatal Chilena*. Salud & Sociedad, 2(2), pp 219-234

Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3899629>

[Accedido: 22-agosto -2022]

- [11] Sánchez-Sellero, M. C., & Sánchez-Sellero, P. (2016). Factores determinantes de la satisfacción laboral en España antes y durante la crisis de 2009. *Intangible Capital*. 12(5) pp. 1192-1220

Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/549/54948501002.pdf>



- [12] Araiza Garza, Velarde López & Portales Gonzales (2016). La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista. Universidad Nacional De Monclavo. México.

Disponible en:

https://www.acacia.org.mx/busqueda/pdf/15_PF601_Satisfacci_n_Labor_al_y_Rotaci_n_de_Personal.pdf

[Accedido: 22-agosto -2022]

- [13] Macario F. (2018), Rotación de personal y satisfacción del clima organizacional. Universidad Rafael Landívar Facultad De Humanidades Licenciatura En Psicología Industrial/Organizacional

- [14] Cabrera Piantini, R.; Ledezma, N. (2011). El impacto de la Rotación de Personal en las empresas constructoras del estado de Nuevo León. Revista de la Facultad de Arquitectura de la Universidad Autónoma de Nuevo León, vol. V, núm. 5, septiembre-, 2011, pp. 83-91 Universidad Autónoma de Nuevo León Nuevo León, México

- [15] Criollo Fernández, Lizeth Margarita (2014). *Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A.* Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial. Carrera de Psicología Industrial. Quito: UCE. 109 p.

Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3602/1/TUCE-0007-133.pdf>

[Accedido: 22-agosto -2022]



- [16] Gonzales Echevarría (2020). “*Relación Entre Satisfacción Laboral Y Retención De Empleados De Ventas De Un Call Center De Lima Este, 2019*”. Universidad San Ignacio Loyola, Lima. Perú.

Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/items/e281dc02-d072-4819a025-5f8b48b16ec9>

[Accedido: 22-agosto -2022]

- [17] Rivera Pariona (2017). “*Satisfacción laboral y rotación del personal de ventas en la Empresa GSS. Ate Vitarte*” Gestión del Talento Humano. Facultad De Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional De Administración. Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7205>

[Accedido: 22-agosto -2022]