

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**
INTERNACIONALES

**“ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN
EN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN UNA
EMPRESA DEL RUBRO DE SERVICIOS DIGITALES
DE PUBLICIDAD, LIMA, 2023”**

Tesis para optar al título profesional de:
Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Autor:

JORGE RAUL TERRONES OYANGURIN

Asesor:

Mg. Julio Octavio Sánchez Quiroz

<https://orcid.org/0000-0002-1843-9105>

Lima – Perú

2025

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	CYNTHIA MILENA SALINAS GALINDO
Presidente(a)	Nombre y Apellidos

Jurado 2	SARA GUEVARA GARCIA
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	JULIO OCTAVIO SANCHEZ QUIROZ
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD



10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 12 palabras)
- ▶ Trabajos entregados

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A mi madre, por su amor incondicional, su sabiduría infinita y su fortaleza admirable. Gracias por enseñarme que con esfuerzo y perseverancia que todo es posible. Este logro es tanto tuyo como mío.

Esta dedicación es para ti.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a mi madre, por ser mi pilar en cada etapa de este camino. Tus consejos, tu apoyo constante y tu fe en mí me han dado la fuerza necesaria para llegar hasta aquí. Gracias por creer en mí incluso en los momentos en los que yo dudaba. Este logro no habría sido posible sin tu amor y dedicación.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	27
CAPÍTULO III: RESULTADOS	36
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	45
<i>REFERENCIAS</i>	59
ANEXOS	63

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i>	30
<i>Tabla 2</i>	33
<i>Tabla 3</i>	37
<i>Tabla 4</i>	38
<i>Tabla 5</i>	39
<i>Tabla 6</i>	40
<i>Tabla 7</i>	42
<i>Tabla 8</i>	43
<i>Tabla 9</i>	63
<i>Tabla 10</i>	65
<i>Tabla 11</i>	66
<i>Tabla 12</i>	68
<i>Tabla 13</i>	69
<i>Tabla 14</i>	70
<i>Tabla 15</i>	71
<i>Tabla 16</i>	72
<i>Tabla 17</i>	73
<i>Tabla 18</i>	74
<i>Tabla 19</i>	75
<i>Tabla 20</i>	76
<i>Tabla 21</i>	77
<i>Tabla 22</i>	78
<i>Tabla 23</i>	79
<i>Tabla 24</i>	80
<i>Tabla 25</i>	81
<i>Tabla 26</i>	82
<i>Tabla 27</i>	83
<i>Tabla 28</i>	84
<i>Tabla 29</i>	85
<i>Tabla 30</i>	86
<i>Tabla 31</i>	87
<i>Tabla 32</i>	88
<i>Tabla 33</i>	89

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i>	37
<i>Figura 2</i>	38
<i>Figura 3</i>	39
<i>Figura 4</i>	41
<i>Figura 5</i>	42
<i>Figura 6</i>	43
<i>Figura 7</i>	68
<i>Figura 8</i>	69
<i>Figura 9</i>	70
<i>Figura 10</i>	71
<i>Figura 11</i>	72
<i>Figura 12</i>	73
<i>Figura 13</i>	74
<i>Figura 14</i>	75
<i>Figura 15</i>	76
<i>Figura 16</i>	77
<i>Figura 17</i>	78
<i>Figura 18</i>	79
<i>Figura 19</i>	80
<i>Figura 20</i>	81
<i>Figura 21</i>	82
<i>Figura 22</i>	83
<i>Figura 23</i>	84
<i>Figura 24</i>	85
<i>Figura 25</i>	86
<i>Figura 26</i>	87
<i>Figura 27</i>	88
<i>Figura 28</i>	89

RESUMEN

El estudio realizado en Lima en 2023 tuvo como objetivo determinar los factores que se relacionan la rotación del personal en una empresa de servicios digitales de publicidad. Se aplicó un diseño de investigación descriptivo, transversal y no experimental, utilizando una muestra censal de 58 colaboradores. La recopilación de datos se llevó a cabo mediante una encuesta diseñada con la escala de Likert y validada por especialistas de la Universidad Privada del Norte.

Los resultados muestran que el 51.72% de los colaboradores se ubicó en el nivel alto de percepción de su entorno laboral, lo que indica que una mayoría tiene una sensación positiva frente a los factores de rotación de personal. Por otro lado, el nivel bajo abarcó al 8.62%, resultando en una cantidad baja de personal que tiene con sensación negativa, mientras que el nivel medio incluye al 39.66%, no siendo la cantidad más alta, pero si considerable que muestra a personas con una percepción regular.

Se concluye que la mayoría de los empleados de la empresa digital de publicidad en Lima muestran una percepción positiva respecto a los factores que intervienen en la rotación de personal. Aunque comúnmente se percibe una alta rotación como problemática en las organizaciones, con costos asociados, en este caso, más de la mitad de los empleados indican tener una percepción satisfactoria. Conociendo estos datos se permite entender el impacto y la importancia de estos factores para poder tomar acciones que reduzcan la rotación de personal y los gastos o perjuicios que conllevan.

Palabras clave: rotación de personal, motivación del personal, retención.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La alta rotación de empleados entre las empresas del sector de servicios de publicidad digital, especialmente en campos relacionados con la atención al cliente, es una tendencia que puede existir debido a muchos factores. La industria de servicios de publicidad digital a menudo opera en un entorno altamente competitivo y de alta presión. La necesidad de cumplir con los plazos, los objetivos de desempeño y las expectativas de los clientes puede aumentar el estrés y la carga de trabajo de los empleados, lo que puede generar rotación. En el año 2022 la rotación de personal promedio a nivel global fue de 25%, es decir, 1 de cada 4 personas dejó su trabajo. Work Institute (2022).

Hoy en día, las compañías necesitan contar con empleados capacitados en diversas áreas para mantener su competitividad. La gestión de recursos humanos se ha vuelto crucial para el éxito de las organizaciones. La rotación de personal y la pérdida de talento son señales significativas que las empresas deben considerar, ya que estas situaciones pueden tener un impacto perjudicial en los objetivos a corto y largo plazo de la organización si no se gestionan adecuadamente. Limas, M (2022).

En muchas ocasiones, la rotación de personal se origina debido a un ambiente laboral adverso que dificulta el desempeño de los empleados. También es importante tener en cuenta que algunas renunciaciones no son atribuibles a la empresa, sino que son el resultado de decisiones personales condicionadas por su entorno. En este sentido, es crucial motivar a los empleados

cuando las condiciones económicas, como el salario, la oportunidad de progresar en la organización y el desarrollo profesional, no son óptimas. Centeno, A. & González, K (2023).

La rotación constante de empleados es un problema global que afecta a las organizaciones en todo el mundo. Cuando los trabajadores abandonan sus puestos por diversas razones, esto genera grandes pérdidas económicas para las empresas. Esto se debe a que las compañías invierten mucho tiempo y dinero en la inducción y capacitación de sus empleados, con el objetivo de construir equipos competentes y sólidos. Proveen conocimiento y ventajas que los diferencian en el mercado frente a la competencia. Sin embargo, la inestabilidad laboral hace que todo este esfuerzo se desperdicie cuando la renuncia de personal sucede. Rodríguez, P (2020).

La rotación no deseada de empleados afecta negativamente los costos y la productividad de las empresas. Cuando los trabajadores renuncian, dejan vacantes los puestos que ocupan. Es difícil reemplazarlos con trabajadores del mismo nivel, lo que provoca retrasos, disminución de la productividad y tiempos improductivos mientras se buscan y capacitan nuevos empleados. Latorre, I (2021).

La rotación de personal y la necesidad de entrenar nuevos empleados es un problema frecuente que enfrentan las organizaciones y que afecta de manera importante sus resultados. Hoy en día, con el dinamismo del entorno y las organizaciones caracterizadas por procesos cada vez más complejos, la ausencia de un empleado clave o experimentado puede perjudicar el intercambio de conocimientos entre los miembros y propiciar la ruptura de los mecanismos que permiten una

adecuada adquisición, difusión y protección del conocimiento organizacional. Zaballa, E & Et Al, (2021).

Las empresas en Perú que experimentan una alta rotación de personal padecen inconvenientes tales como costos mayores de contratación y capacitación, disminución de la moral del equipo, reducción del conocimiento institucional, etc. Esto también genera gastos innecesarios para las empresas. Parte del problema es que las empresas peruanas están haciendo una selección deficiente de talento. Por eso, las organizaciones están tratando de disminuir la rotación ofreciendo mejoras en el ámbito laboral y oportunidades de desarrollo profesional a su personal, lo cual a la larga también se beneficiará a la organización. Además, las grandes empresas del país están capacitando a sus líderes para inspirar a sus equipos, manejar conflictos con asertividad, brindar seguridad y tolerancia ante la incertidumbre, y alinearlos con la visión y misión de la compañía Nolzco, A & Rodríguez, A (2020).

Este estudio se basa en una empresa nacional de servicios de publicidad digital ubicada en la ciudad de Lima que cuenta con 13 años de experiencia en brindar servicios en el desarrollo de proyectos digitales para las empresas del Perú. Dicha empresa ha detectado una caída de ingresos del 23% durante el año 2022 respecto al 2021. Entre sus principales problemas presenciados se encuentra el clima laboral en el que se ha observado desmotivación y algunos problemas de comunicación. La capacitación muestra problemas ya que la empresa no invierte en el desarrollo profesional y varios empleados no poseen conocimientos actualizados. Por otro lado, la empresa ha fallado en atraer y retener nuevos talentos para desarrollar proyectos más complejos gracias a ineficientes procesos de reclutamiento.

Dada la intensa competencia en el ámbito de los servicios de publicidad y telecomunicaciones digitales, es imperativo desarrollar una estrategia que eleve los niveles de calidad en el trabajo, permitiendo así ofrecer una atención eficaz a los clientes, adaptándose a sus necesidades específicas. La ejecución de esta investigación aportará significativamente a la empresa, ya que se orientará principalmente hacia la reducción de la entrada y salida de trabajadores de la empresa mediante la implementación de programas de capacitación más efectivos, aumentar la motivación laboral, optimizar de la contratación de personal y la incorporación de trabajadores experimentados capaces de agilizar los tiempos de atención y tomar decisiones fundamentadas. Para Determinar las variables de estudio en función de las respuestas de los colaboradores, se empleará una encuesta de Likert. La evaluación de la rotación laboral y la identificación de sus factores determinantes serán elementos cruciales para respaldar y fortalecer el proceso de mejora continua en la empresa.

Antecedentes de la investigación

Centeno, A. & González, K (2023), realizaron a cabo una investigación en la Ciudad de México con el título "Análisis de la rotación de personal: estudio de caso". Su objetivo principal fue explorar cómo las causas que provocan la rotación de personal impactan en los resultados empresariales a través de la selección del perfil requerido por el área de recursos humanos. Optaron por un enfoque mixto que combinó elementos cuantitativos y cualitativos en la metodología de investigación, permitiendo la recopilación y análisis de datos. La encuesta se dirigió a ex empleados y trabajadores actuales, dividiéndolos en tres grupos según su satisfacción y sus intenciones de permanencia en la empresa. Los resultados indicaron que factores como liderazgo, reconocimiento, salario, aprendizaje, desarrollo y capacitación intervienen significativamente en

la rotación. Se destacó la falta de reconocimiento, incluso más que el salario y la calidad de liderazgo. En las conclusiones, se subraya la importancia de abordar la rotación de personal y la escasez de empleados, ya que afecta negativamente el proceso de selección y contratación, generando problemas a largo plazo.

Castañeda, E (2019), "Factores que Intervienen en la Rotación de Personal en el área comercial de las tiendas de ropa Tennis". Su objetivo general fue identificar los factores que intervienen en la rotación de personal en el área comercial de las tiendas de ropa Tennis. La metodología incluyó observación y cuestionarios, identificando temas como insatisfacción laboral, clima organizacional, motivación y satisfacción laboral. Los resultados, obtenidos de encuestas a 50 promotores de tiendas de ropa, revelaron que la falta de estudios relacionados con el área comercial y la falta de motivación eran factores significativos. En las conclusiones, se destaca que el desempleo y la necesidad de cubrir obligaciones personales o familiares son los motivos principales para ingresar a esta área.

Cano, J (2018), "Factores que intervienen en la rotación de personal en la empresa Dimevar Cía. Ltda.". Se propuso contribuir a la disminución de la rotación de personal en la empresa Dimevar Cía. Ltda. Utilizó un enfoque cuantitativo basado en análisis estadístico y matemático para abordar el problema. Se concluye que la motivación y la insatisfacción son los principales factores que inciden en la alta rotación. Se señala que algunas organizaciones no ofrecen motivación adicional para mejorar el desempeño, limitándose a proporcionar un salario fijo al empleado.

Cifuentes, T (2017), "Análisis de factores que intervienen en la rotación de personal en una empresa del rubro de alimentos y bebidas: El caso de Juan Valdez Café". Su objetivo general fue identificar y determinar las causas de rotación de baristas en Juan Valdez. Utilizó estudios estadísticos e investigaciones relacionadas con temas laborales, de recompensa, responsabilidad, motivación y liderazgo. Las conclusiones destacaron el liderazgo deficiente, la baja remuneración, la falta de motivación y la excesiva carga de trabajo como las principales razones para la alta rotación en Juan Valdez. La poca motivación y liderazgo de los administradores también se identifican como factores impactantes para los baristas

Chávez & Santi (2021). "Factores que intervienen en la rotación de personal en una empresa dedicada a la comida rápida de hamburguesas en la Provincia Constitucional del Callao, distrito Callao, 2018". Se realizó un estudio para determinar los factores que intervienen en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa de comida rápida en el Callao en 2018. El estudio utilizó una muestra de 27 empleados y un método de encuesta. Los resultados mostraron que las condiciones de trabajo, en particular la seguridad, fueron los factores más importantes que intervinieron en la rotación de personal. La línea de carrera y la escala remunerativa también fueron factores importantes, pero con un menor impacto.

Latorre, L (2021). "Factores Determinantes en la Rotación de Personal en los Centros de Atención al Cliente de una Empresa de Telecomunicaciones". El objetivo fue identificar los factores determinantes en la rotación del personal en los Centros de Atención al Cliente de una empresa de telecomunicaciones para proponer estrategias de retención. Se utilizó un diseño no experimental con la técnica cuantitativa mediante muestreo, aplicando encuestas a 150

colaboradores. En las conclusiones, se determinan que los factores que más impactan en la rotación del personal en los centros de atención al cliente son la limitación en la línea de carrera para el crecimiento profesional y la remuneración, afectados por metas de comisiones inalcanzables que condicionan la productividad.

Huapaya, G. & Rivera, A (2020). "Análisis de la alta rotación del personal operativo en una empresa del rubro entretenimiento en el año 2018" Realizado en Lima, abordaron en su tesis las causas de la alta rotación del personal operativo en una empresa de entretenimiento en 2018. Se aplicó un enfoque descriptivo, transversal y no experimental, encuestando a 20 empleados del departamento operativo. La encuesta virtual, validada por expertos, indicó que las principales causas de rotación incluyen la insatisfacción con la remuneración, la falta de oportunidades de avance y condiciones laborales desfavorables.

Vasquez, K. & Rodríguez, D (2018). "La rotación del personal en el área de producción de la empresa Contact Service SAC, distrito de Ate, Lima - Perú". Se enfocaron en la rotación del personal en el área de producción de la empresa Contact Service SAC en Ate, Lima - Perú. Su objetivo principal fue identificar los factores que contribuyen a la rotación en este departamento. Emplearon un enfoque descriptivo y cuantitativo con un diseño transversal, encuestando a 98 teleoperadores de la empresa. Concluyeron que la remuneración, las condiciones laborales y las oportunidades de desarrollo profesional son factores significativos que contribuyen a la rotación en el área de producción.

Prado, S. & Milagros, T (2016). "Identificación de los factores que determinan la alta rotación del personal de ventas en empresas de retail de prendas de vestir: caso tiendas Piero". Identifica los factores que originan la alta rotación del personal de ventas de las tiendas de la empresa Piero, y proponer un portafolio de medidas que tendría que adoptar dicha empresa para reducir la alta rotación de su personal de ventas. La empresa Piero, produce y comercializa prendas de vestir a través de su propia cadena de tiendas ubicadas en la ciudad de Lima y otras provincias del interior del país, siendo una de las empresas más representativas del sector retail. Por ello, considero que la metodología y los resultados de la presente investigación pueden servir de referencia para que otras empresas del rubro traten de establecer los factores de rotación de su personal o adopten las medidas que se proponen para reducir dicha rotación. La presente investigación se basa en un tipo de estudio descriptivo, toda vez que trata de Determinar los factores que motivan las renuncias voluntarias del personal de ventas de la empresa de nombre PIERO. También, corresponde al tipo de investigación aplicada, en la medida que los resultados del presente trabajo servirán para proponer un conjunto de políticas orientadas a reducir la alta tasa de rotación.

Ávila, I. & Fernando, M. (2019). Factores que intervienen en la rotación del personal caso empresa "Avecitas". Muestra la investigación realizada en la empresa Avecitas, donde se analizó y describió la Rotación del Personal. El problema que viene enfrentando la empresa es el alto nivel de rotación de personal, incluso se detectó y comprobó que los índices mensuales han llegado hasta 61.54% y el índice anual tomando como referencia el periodo 2016 es de 33.36%, los niveles de rotación son fluctuantes, causado por fenómenos internos y externos, por ello se tiene como problema general: ¿Cuáles son los factores que intervienen en la rotación de personal de la empresa

Avecitas? El objetivo fue determinar los factores que intervienen en la rotación de personal en la empresa Avecitas a partir del cuestionario para el personal, desarrollado en función a fenómenos internos, causantes de la rotación del personal, la cual viene a ser el efecto de estos factores.

Gamarra Quiñones, Y. (2018). "Rotación de Personal y Clima Laboral en Trabajadores del Terminal Internacional del Sur, Arequipa-2017". Esta investigación está orientada a demostrar que el clima laboral afecta directamente en la rotación del personal teniendo en cuenta algunos factores laborales que son decisivos para la permanencia rotación de los trabajadores dentro de la empresa Terminal Internacional del Sur en la ciudad de Arequipa teniendo como principal objetivo demostrar dicha correlación. Así mismo identificar las principales causas de rotación de personal de la empresa y haciendo un análisis tanto cualitativo como cuantitativo para determinar las variables y sus respectivas dimensiones proponiendo como hipótesis de la investigación que existe una relación positiva entre los factores laborales y el clima laboral en los trabajadores del Terminal Internacional del Sur Arequipa 2017 verificando a través de la aplicación de los instrumentos previamente validados y estandarizados para el dichas variables que se han obtenido resultados en cuanto al nivel de clima laboral que corresponde a una categoría regular con un 96% mientras que en el caso de los factores que intervienen en la rotación del personal y también se ha hallado un nivel regular con un 95%. Asimismo dentro de la caracterización de cuáles son las causas de mayor frecuencia en cuanto a los motivos del retiro de la empresa se consideran que los trabajadores no tienen beneficios laborales adecuados, laboran en un mal ambiente y las escalas salariales son demasiado bajas esto en cuanto al análisis cualitativo mientras que en la prueba de correlación de las variables clima laboral y los factores que intervienen en la rotación del personal se determina una correlación positiva significativa de 0.241 lo que nos indica que al mejorar los factores

laborales mejorará el clima laboral dentro de la empresa disminuyendo considerablemente la rotación del personal.

Marco Teórico

Rotación de personal

Para la autora Álvarez, D (2020), la rotación de personal se define como la decisión unilateral de un empleado de dejar su puesto de trabajo, lo que ocasiona que la organización se enfrente a un desequilibrio en su fuerza laboral al crear una vacante no planificada, lo que supone un desafío para la organización.

Para Werther, J., Davis, K. & Guzmán, B (2019), una empresa con una alta tasa de rotación enfrenta problemas particulares, tales como la falta de motivación, empleados descontentos, insatisfacción en el trabajo, entre otros, que no son atendidos adecuadamente por el departamento de recursos humanos. Se subraya que la disminución en la calidad del ambiente laboral conduce a que los individuos pierdan su motivación y entusiasmo, resultando no solo en ausentismo y deseos de renunciar, sino también en apatía, disminución en la velocidad de trabajo y una actitud indiferente.

En el caso de este trabajo, buscamos conocer los principales factores que intervienen en la generación de rotación de personal. A continuación, se presentan los diversos modelos teóricos vinculados a esta variable.

Modelo de la Percepción de las prácticas organizacionales 2013

Para los autores Hernández, Y.; Hernández, G. & Mendieta, A (2013), cuando las decisiones en una organización son tomadas de manera centralizada por una sola persona en lugar de ser un proceso más integral e inclusivo, pueden verse afectadas negativamente. La centralización se refiere al grado en que el poder de decisión se concentra en los altos mandos. Mientras más centralizadas estén las decisiones, mayor es la percepción de que son tomadas únicamente por la alta gerencia. Sin embargo, este modelo debe equilibrarse con el nivel de comprensión organizacional de los empleados. La comprensión significa la medida en que un individuo entiende el por qué y el cómo suceden las cosas en la compañía. Un trabajador que tiene claro quién toma las decisiones y por qué razones, tendrá una percepción más sólida en comparación con alguien que no comprende este proceso. Esta intervención moderadora determina si los colaboradores perciben las prácticas gerenciales como una oportunidad o como una amenaza. Generalmente, cuando la percepción es alta y la comprensión es baja, se considera una amenaza, provocando reacciones negativas como ansiedad y mayor rotación. En cambio, cuando tanto la percepción como la comprensión son altas, las prácticas se perciben como una oportunidad, mitigando reacciones adversas.

Modelo de la perspectiva de elaboración de políticas de incentivos de Osterman (1987)

En sus investigaciones, Osterman, P (1987), reveló que la falta de incentivos adecuados en una compañía lleva a la insatisfacción laboral, lo cual se traduce en intenciones de renuncia y rotación real de empleados. El autor enfatizó que, al establecer una política de incentivos, las organizaciones deben considerar, además del desempeño, factores como la experiencia y capacitación de los trabajadores, así como el ajuste entre la persona y el puesto. Para tener una

política efectiva, es clave identificar tanto a los empleados productivos como a los que no lo son, y ponderar las consecuencias positivas y negativas si cualquiera de ellos deja la empresa. El objetivo final de un programa de incentivos debe ser maximizar el rendimiento de aquellos individuos que sean los más adecuados para la organización.

Modelo económico del trabajo de Hulin, Roznowski y Hachiya (1985)

Los autores Hulin, CL, Roznowski, M., & Hachiya, D (1985), argumentan que, para comprender el problema de la intención de abandonar el empleo, es fundamental enfocarse en lo que sucede en el entorno laboral. Cuando el mercado laboral experimenta un crecimiento económico, las oportunidades de empleo externo se incrementan y los trabajadores las identifican de inmediato. La decisión de un empleado de abandonar la organización dependerá de cómo perciba las oportunidades laborales que ofrece dicho mercado. En consecuencia, las empresas deben comprender la intervención del mercado laboral en sus empleados, por lo tanto, es esencial monitorear constantemente indicadores económicos como las estadísticas sobre la creación de empresas, la demanda de empleo y las tasas de desempleo, entre otros, que proporcionan una perspectiva más precisa de las oportunidades en ese mercado. Con este conocimiento, una empresa estará en condiciones de implementar programas adecuados para retener a sus colaboradores más destacados.

Modelo de la cúspide de catástrofe de Sheridan y Abelson (1983)

Para Sheridan, JE (1985), el concepto de "cúspide de catástrofe" señala que la presión en el entorno laboral puede generar estrés (catástrofe) en el empleado, conduciéndolo a la insatisfacción (cúspide). Un trabajador insatisfecho con su posición exhibirá una falta de

compromiso hacia la empresa, llevándolo a alejarse de la "zona de satisfacción", término acuñado por Sheridan y Abelson (1983), y acercarse al "punto de bifurcación", donde decide abandonar o permanecer en la organización. Posteriormente, el empleado podría llegar al "punto de terminación", indicando que ha tomado la decisión de abandonar la empresa. Los autores destacan que la tensión surge cuando el empleado no recibe una compensación adecuada, no se le considera en las decisiones organizativas, su trabajo no se valora, los conflictos organizativos no se resuelven de manera imparcial, se le exige trabajar horas extras sin su consentimiento. o sin recibir remuneración adicional, o su trabajo no es reconocido. En contraste, un empleado con niveles bajos o nulos de tensión no experimenta estrés y, al mismo tiempo, se siente lo suficientemente satisfecho como para mostrar un compromiso sólido hacia la empresa. Por lo tanto, ese empleado satisfecho se ubica dentro de la "zona de satisfacción", que abarca la superficie de control y el punto de retención, según el modelo aludido.

Dimensiones

Clima laboral

Para el autor Martínez, J (2021), el clima laboral se basa en percepciones que comparten los empleados respecto a prácticas, procedimientos y/o políticas relacionadas a su entorno laboral. Tales percepciones se relacionan con la comunicación apropiada, apoyo al liderazgo, la organización justa, y las relaciones consistentes entre compañeros. El clima laboral está estrechamente ligado con la satisfacción laboral y el rendimiento en el trabajo, mientras que un clima opuesto lleva a situaciones de estrés, conflictos e incluso a la alta rotación de personal en las empresas.

Escala remunerativa

Para los autores Robbins, S. P., & Coulter, M (2018), las empresas deben establecer un sistema de compensación que sea acorde con el entorno laboral y refleje adecuadamente las condiciones de trabajo. Este sistema debe abarcar diversos tipos de recompensas y ventajas, que van desde sueldos y salarios base, complementos salariales, hasta incentivos y otras prestaciones o servicios. Las prestaciones para los empleados pueden incluir beneficios relacionados con la jubilación, cobertura de atención médica y la posibilidad de tomar tiempo libre con goce de sueldo.

Ibañez, M (2007), en una entrevista otorgada a los investigadores (Huapaya, G. & Rivera, A (2020), argumenta que la remuneración no debe ser utilizada como la única estrategia para retener a los empleados, ya que, en la práctica, es el dinero lo que atrae a nuevos trabajadores. Se destaca que existen otros elementos significativos, como la estabilidad en el empleo, oportunidades para el crecimiento personal y el ambiente laboral. En una organización, la política de remuneración debe estar en consonancia con una política que contemple tanto los límites máximos como mínimos, ya sea en términos porcentuales o nominales.

Desarrollo de línea de carrera

Para el autor Chiavenato, I (2018), la construcción de una trayectoria profesional implica una secuencia de posiciones ocupadas por un individuo durante su carrera laboral. Este concepto implica un avance gradual en el ámbito profesional, con cargos que son cada vez más exigentes y complejos. Por esta razón, el desarrollo de una carrera es un proceso estructurado y progresivo que se enmarca en la planificación de la futura trayectoria de los empleados con el potencial para asumir roles de mayor jerarquía dentro de la organización.

Para la investigadora argentina Alles, M (2016), la planificación de la trayectoria profesional se vuelve un elemento significativo en los planes estratégicos de una organización cuando se crea con ese propósito. Debe estar estrechamente relacionada con el cargo que cada empleado ocupa actualmente, así como con los posibles cargos que ocupará en el futuro. Por lo tanto, es esencial incorporarla en un programa integral de desarrollo, alineándola con la estrategia y visión de la empresa.

Motivación laboral

Para el reconocido autor Chiavenato, I (2018), la motivación en el trabajo se refiere a cualquier factor que estimula a una persona a comportarse de una cierta manera o que al menos crea una inclinación hacia un comportamiento específico dentro de una organización. Este estímulo para la acción puede ser originado por una intervención externa o generarse internamente a través de procesos mentales del individuo, y está vinculado al sistema de pensamiento del empleado.

Para las investigadoras Parrales, J. & Villao, J (2022), el ambiente de trabajo implica una transformación en la forma en que se realiza el trabajo, además de servir como un medio para mantener un entorno agradable y productivo. Uno de los beneficios más significativos de la motivación en el trabajo es la generación de compromiso. Empleados que están motivados son más propensos a comprometerse y contribuir de manera entusiasta. A pesar de que la motivación es un tema crucial en todas las empresas, es importante destacar que su aplicación puede variar. En la práctica, la motivación en las organizaciones no siempre alcanza el nivel deseado.

1.2. Formulación del problema

Problema General

¿Cuáles son los factores que intervienen la rotación del personal en una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023?

Problemas específicos

- a) ¿La línea de carrera es un factor que interviene en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023?
- b) ¿La motivación del personal es un factor que interviene en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023?
- c) ¿La escala remunerativa es un factor que interviene en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023?
- d) ¿El clima laboral es un factor que interviene en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023?
- e) ¿Las condiciones de trabajo son un factor que interviene en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo General

Determinar los factores que interviene en la rotación del personal en una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023.

Objetivos específicos

- a) Medir el grado de la rotación del personal de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023.
- b) Medir el nivel de la dimensión línea de carrera en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023.
- c) Determinar el nivel de la motivación del personal en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023.
- d) Determinar el nivel de la dimensión escala remunerativa en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023.
- e) Medir el clima laboral en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023.
- f) Medir las condiciones de trabajo en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023.

1.4. Hipótesis

En esta investigación no se determinará una hipótesis, ya que los estudios descriptivos tienen como objetivo principal describir las características de una población o fenómeno específico sin intentar establecer relaciones causales o explicar por qué ocurren estos fenómenos

Según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014), "los estudios descriptivos buscan especificar propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. No buscan establecer relaciones entre variables, por lo que no se formulan hipótesis".

Debido a esta naturaleza, la formulación de hipótesis no es una práctica común ni necesaria en este tipo de investigación.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de la investigación

El tipo de la investigación es básica. Las investigaciones básicas para los autores Hernández Sampieri, Fernández & Baptista (2014) se enfocan en generar conocimiento y teorías sin un objetivo inmediato de aplicación práctica. Su propósito principal es aumentar la comprensión de los fenómenos fundamentales. Este tipo de investigación se lleva a cabo para ampliar el conocimiento científico y comprender los principios fundamentales del universo.

En base a ello, se llevó a cabo la investigación e indagación a los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023, con los resultados obtenidos se va a hondar en las teorías que abordan el tema de rotación de personal.

Enfoque

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo. Según los autores Hernández Sampieri, Fernández & Baptista (2014) las investigaciones cuantitativas tienen como características la recolección y análisis de datos numéricos para establecer patrones, probar teorías y/o realizar predicciones. Dicho enfoque permite a los investigadores medir y Determinar una o más variables de manera objetiva.

Alcance y profundidad

Este estudio actual tuvo un enfoque descriptivo, en el que se caracterizó la situación problemática mediante la recopilación de datos en el terreno y la consideración de teorías previas. Los resultados de este tipo de investigación se sitúan en un nivel intermedio en lo que respecta a la profundidad del entendimiento de la cuestión en estudio, según lo manifestado por Arias, F (2012).

Los estudios descriptivos según los investigadores Hernández, R. & Fernández, C (2018), tienen como objetivo detallar las propiedades, rasgos y perfiles de individuos, grupos, comunidades, procesos u cualquier otro fenómeno que requiera un análisis. En este tipo de investigación en particular, el investigador puede elegir una serie de cuestiones, llamadas "variables", para recopilar información sobre ellas, lo que le permite representar de manera precisa el objeto de estudio.

Diseño

El presente estudio es de tipo no experimental, ya que no se realizaron cambios deliberados en las variables; en cambio, se observaron tal y como se manifestaron naturalmente para su posterior análisis. Asimismo, el estudio tuvo un diseño transversal, debido a que este se realizó en un tiempo determinado.

2.2. Población y Muestra

El presente estudio considera como unidad de estudio a todos los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023.

2.2.1. Población

Conformada por un total de 58 colaboradores que trabajan en una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023.

Criterios aplicados para la selección de la población:

Criterios de Inclusión

- Participantes que laboran en una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad.

- Participantes que residen en Lima.
- Participantes que asistan regularmente a trabajar en una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad.

Criterios de Exclusión

- Participantes que no desean colaborar con el llenado de la encuesta
- Participantes que no estén asistiendo regularmente a sus labores.

2.2.2. Muestra

Se aplica una muestra censal. Está compuesta por todos los integrantes de la población.

En la siguiente tabla se detalla las cantidades de trabajadores según sus áreas correspondientes.

Tabla 1

Cantidad de personal en sus respectivas áreas

Personal administrativo y supervisores	Personal técnico	Operarios	Personal de logística	Recursos Humanos	Contabilidad y finanzas
6	27	14	5	3	3

Nota: Cuadro elaborado en base a la información de la empresa

2.3. Técnicas, instrumentos y análisis de datos

2.4.1. Técnica de recolección de datos

Encuesta

Según el autor Guerrero, G. (2014), una encuesta es un procedimiento que simplifica la exploración de aspectos subjetivos en individuos seleccionados para la muestra, al mismo tiempo que facilita la recopilación de esta información de un grupo considerable de personas. Constituye una herramienta para investigar las opiniones. Las encuestas permiten obtener datos de una manera más estructurada en comparación con otros métodos y logran una recopilación detallada de la información.

Escala de Likert

Para los investigadores Hernández, R. & Fernández, C (2018), la Escala de Likert se compone de una serie de enunciados o afirmaciones a los cuales se solicita a los individuos que respondan cuando se les aplica. Estos enunciados toman la forma de juicios y se estructuran en un conjunto de 5 categorías de respuesta que son las siguientes: "totalmente en desacuerdo", "en desacuerdo", "no sabe/no opina", "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo". Es importante resaltar que la opción "totalmente de acuerdo" representa la calificación más alta en la escala. Esto implica que cuando los participantes evalúan el contexto que se les presenta, asignan esta puntuación en relación a cada una de las preguntas planteadas, lo que indica si reaccionan de manera positiva o negativa ante la afirmación correspondiente.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

El autor Tamayo (2008), señala que el cuestionario incluye los elementos fundamentales del fenómeno que se estiman importantes; facilita la identificación de problemas específicos de interés para la investigación; simplifica la realidad al centrarse en datos clave y define claramente el objeto de estudio.

Para identificar los factores que intervienen en la rotación de personal en una empresa, se diseñó un cuestionario con 22 preguntas, administrado a 58 trabajadores. Utilizamos una escala de Likert de 5 puntos, donde 1 representaba "totalmente en desacuerdo" y 5 "totalmente de acuerdo". Las preguntas abarcaban aspectos como la satisfacción laboral, el clima organizacional, las oportunidades de desarrollo profesional, la remuneración y beneficios, y la motivación y el compromiso de los empleados. Este diseño nos permitió medir de manera cuantitativa las percepciones y experiencias de los trabajadores en relación con su entorno laboral.

Antes de implementar el cuestionario, fue revisado por expertos en recursos humanos y psicología organizacional para asegurar su validez y confiabilidad. Se presentó una muestra del cuestionario a un grupo de empleados para identificar posibles ambigüedades o problemas en las preguntas. Una vez subsanado los problemas, el cuestionario se administró en formato digital para facilitar la recopilación y el análisis de datos. Los resultados obtenidos proporcionaron información valiosa sobre los factores que afectan la retención de personal en la empresa, permitiendo la implementación de estrategias efectivas para mejorar la retención de empleados.

Finalmente, se tomó en consideración la aprobación de los siguientes expertos para la validación del cuestionario:

Validez (cuadro con nombres de validadores)

Tabla 2

	Validador 1	Validador 2	Validador 3
Nombre	Knutzen Orihuela Ricardo Roberto	Aguire Pérez Olga Paola	Cinthya Natali Martínez Talavera
Grado académico	Magister	Magister	Magister

Confiabilidad (resultado estadístico)

Alfa de Cronbach: Es una herramienta estadística que se utiliza para medir la correlación y la consistencia interna de ítems o preguntas dentro de un cuestionario.

- El alfa general: 0.6023

2.4.3. Procedimiento de recolección de datos

Se optó por la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario como instrumento. Esta técnica se llevó a cabo una sola vez. Los ítems del cuestionario se desarrollaron y se relacionaron directamente con las dimensiones de la variable establecida en el objetivo general. Se contactó a una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad ubicada en Lima, contando con una muestra de 58 participantes, para lo cual se solicitó el permiso correspondiente mediante un oficio. Una vez seleccionados los participantes, se les remitió un enlace de la encuesta ingresada en Google Forms de manera virtual. Se requirió a cada participante que leyera los ítems del cuestionario y comentara sobre su claridad en términos de lenguaje y contenido, asegurando así que los ítems fueran entendidos en su totalidad. Cada uno de los 58 participantes realizó el cuestionario virtual de manera satisfactoria.

El proceso de recolección de datos se llevó a cabo en colaboración con una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, ubicada estratégicamente en la ciudad de Lima. Se seleccionó una muestra representativa de 58 participantes, a quienes se les invitó a formar parte del estudio previa obtención del permiso correspondiente, formalizado a través de un oficio dirigido a la dirección de la empresa.

Con el fin de facilitar la participación y optimizar el proceso de recolección, se optó por implementar el cuestionario de manera virtual utilizando la plataforma Google Forms. Esta decisión no solo permitió una mayor flexibilidad para los participantes, sino que también facilitó la posterior tabulación y análisis de los datos obtenidos.

Antes de la aplicación final del cuestionario, se realizó un proceso de explicación de las preguntas o ítems para asegurar la claridad y comprensión de los ítems. Se solicitó a cada participante que leyera detenidamente las preguntas y compartiera su opinión sobre ellas, enfocándose especialmente en la claridad del lenguaje y la pertinencia del contenido. Este paso fue importante para que fuera completamente entendido por la población participante, reduciendo así posibles errores de interpretación que pudieran afectar la calidad de los datos recolectados.

Finalmente, tras este riguroso proceso de explicación, los 58 participantes completaron el cuestionario virtual de manera satisfactoria, proporcionando un conjunto de datos robusto y confiable para el análisis posterior.

2.4.4. Análisis de datos

- Se manejó el programa de SPSS 25 de IBM para el análisis de la información recopilada.
- Se utilizó el programa Microsoft Excel 2021 donde se confeccionaron las tablas, gráficos y la interpretación de los análisis de los datos procesados, con el propósito de esbozar las discusiones y conclusiones necesarias para la presente investigación.

2.4. Consideraciones éticas

Para esta investigación se siguieron los principios éticos del Manual de Ética de la Universidad Privada del Norte, siendo los considerados:

Respeto a la autonomía. El investigador UPN debe respetar la autonomía y derechos fundamentales de las personas, así como proteger la de aquellas que son vulnerables, de acuerdo con lo definido por la Ley N° 30364 y el Plan Nacional contra la Violencia de Género 2016-2021. Estas personas necesitan la autorización de un tutor o responsable legal para poder participar en la investigación.

Humanidad. Los investigadores serán considerados en todo momento personas con principios y derechos fundamentales que le asiste su naturaleza humana y las leyes del Estado peruano.

Veracidad. Los investigadores deberán proceder con imparcialidad y ser lo más exactos posibles en sus investigaciones, según el espacio y contexto en el que se realizan.

Igualdad. Todos los investigadores de la UPN recibirán las mismas consideraciones sin distinción alguna, procurando siempre el respeto y el cumplimiento de sus derechos.

Responsabilidad. El investigador UPN debe respetar la propiedad intelectual o propiedad de datos cuando la investigación se realice en colaboración con otros investigadores e instituciones. En ningún caso se debe tomar información o datos de otras investigaciones sin citar la fuente.

Por otro lado, para dicha investigación fueron empleadas las normas APA más recientes que están detalladas en la séptima edición del Manual de Publicación de la American Psychological Association.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En el presente capítulo se muestran los resultados procedentes del cuestionario acerca del análisis de los factores que intervienen en la rotación del personal en una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023.

Objetivo general: Determinar los factores que intervienen en la rotación del personal en una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023.

Tabla 3

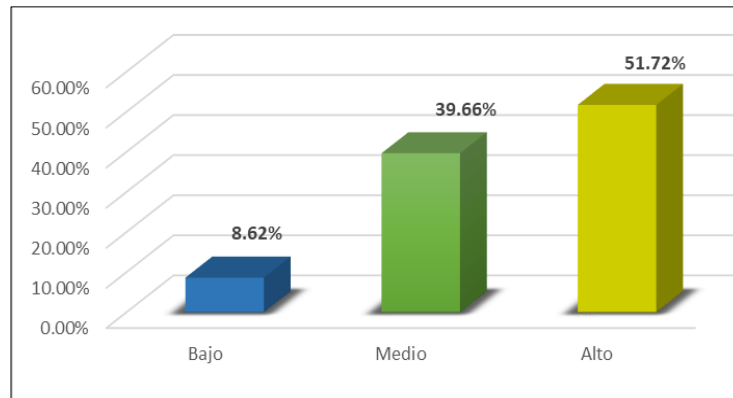
Percepción general de los factores que intervienen en la rotación del personal

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	8.62%
Medio	23	39.66%
Alto	30	51.72%
Total	58	100%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 1

Porcentaje de recolección de datos



Nota: Cuadro elaborado en base a la información de la tabla 2

Descripción: En la tabla se muestran los resultados de la variable rotación de personal, donde se obtiene mayor predominancia en el nivel alto con un 51.72%, que representa a 30 colaboradores. Por otro lado, se encuentra el nivel bajo con un 8.62% que personifican a 5 colaboradores y, finalmente el nivel medio con un 39.66% que incorpora 23 colaboradores. En ese

sentido, los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, presentan un nivel alto de aceptación con respecto a la variable rotación de personal.

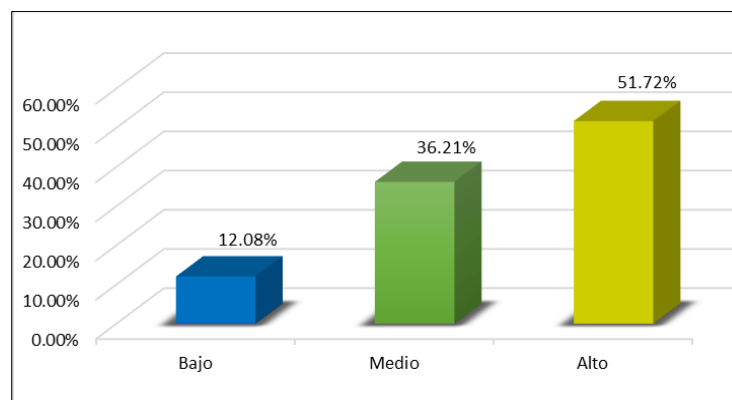
Objetivo específico 1: Determinar la línea de carrera como un factor que interviene en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023.

Tabla 4
Dimensión – línea de carrera

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	12.08%
Medio	21	36.21%
Alto	30	51.72%
Total	58	100%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 2
Porcentaje de datos de dimensión – línea de carrera



Nota: Elaboración propia

Descripción: Señala la dimensión línea de carrera de la variable rotación de personal en la cual se observa mayor predominancia en el nivel alto con un 51.72% equivalente a 30 colaboradores, a diferencia del 12.08% que representa a 7 colaboradores quienes se encuentran en

un nivel bajo. Finalmente, en el nivel medio se encuentra en un 36.21% que figuran a 21 encuestados del total de la muestra. Con ello se evidencia que, los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, presentan un nivel alto de aceptación de la dimensión línea de carrera con respecto a la variable rotación de personal.

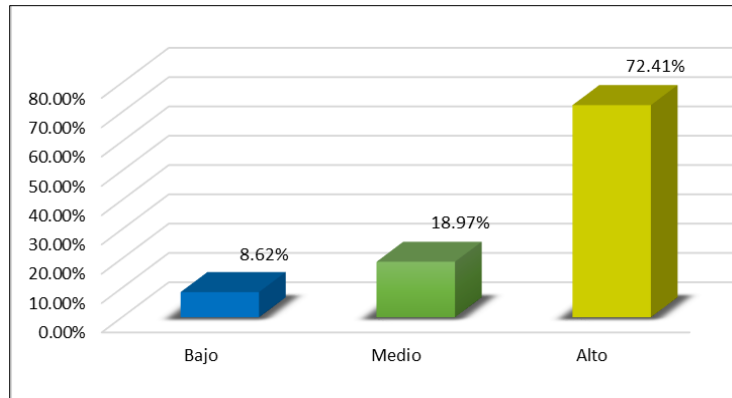
Objetivo específico 2: Determinar la motivación del personal como un factor que interviene en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023.

Tabla 5
Dimensión – motivación de personal

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	8.62%
Medio	11	18.97%
Alto	42	72.41%
Total	58	100%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 3
Porcentaje de datos de dimensión – motivación del personal



Nota: Elaboración propia

Descripción: Señala la dimensión motivación del personal de la variable rotación de personal en la cual se observa mayor predominancia en el nivel alto con un 72.41% equivalente a 42 colaboradores, a diferencia del 8.62% que representa a 5 colaboradores quienes se encuentran en un nivel bajo. Finalmente, en el nivel medio se encuentra en un 18.97% que figuran a 11 encuestados del total de la muestra. Con ello se evidencia que, los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, presentan un nivel alto de aceptación de la dimensión motivación del personal con respecto a la variable rotación de personal.

Objetivo específico 3: Determinar la escala remunerativa como un factor que interviene en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023.

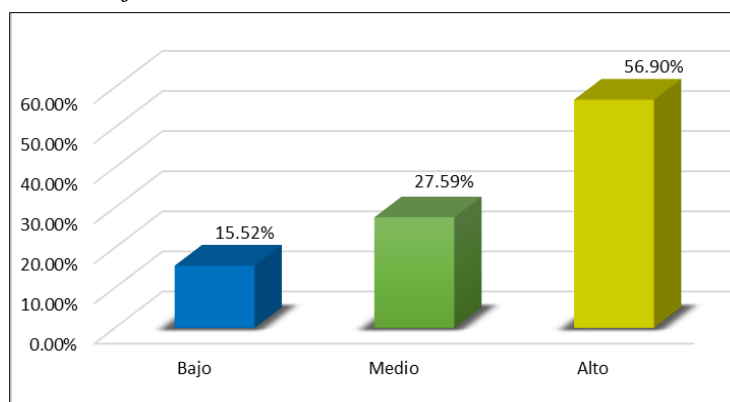
Tabla 6
Dimensión – escala remunerativa

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	15.52%
Medio	16	27.59%
Alto	33	56.90%
Total	58	100%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 4

Porcentaje de datos de dimensión – escala remunerativa



Nota: Elaboración propia

Descripción: Señala la dimensión escala remunerativa de la variable rotación de personal en la cual se observa mayor predominancia en el nivel alto con un 56.90% equivalente a 33 colaboradores, a diferencia del 15.52% que representa a 9 colaboradores quienes se encuentran en un nivel bajo. Finalmente, en el nivel medio se encuentra en un 27.59%, en el que figuran a 16 encuestados del total de la muestra. Con ello se evidencia que, los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, presentan un nivel alto de aceptación de la dimensión escala remunerativa con respecto a la variable rotación de personal.

Objetivo específico 4: Determinar el clima laboral como un factor que interviene en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023.

Tabla 7

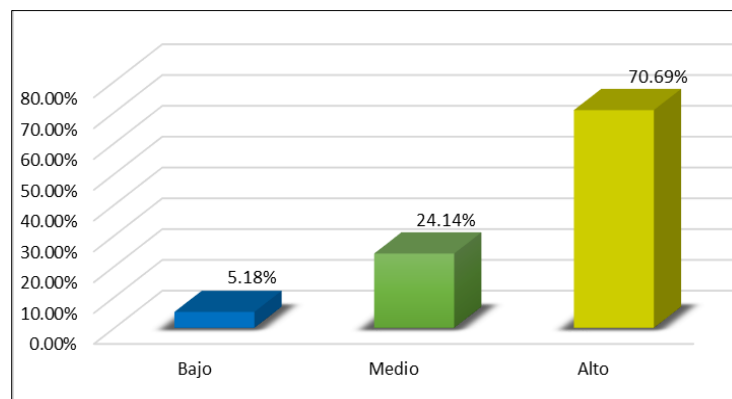
Dimensión – clima laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	5.18%
Medio	14	24.14%
Alto	41	70.69%
Total	58	100%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 5

Porcentaje de datos de dimensión – clima laboral



Nota: Elaboración propia

Descripción: Señala la dimensión clima laboral de la variable rotación de personal en la cual se observa mayor predominancia en el nivel alto con un 70.69% equivalente a 41 colaboradores, a diferencia del 24.14% que representa a 14 colaboradores quienes se encuentran en un nivel bajo. Finalmente, en el nivel medio se encuentra en un 24.14%, en el que figuran a 14 encuestados del total de la muestra. Con ello se evidencia que, los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, presentan un nivel alto de aceptación de la dimensión clima laboral con respecto a la variable rotación de personal.

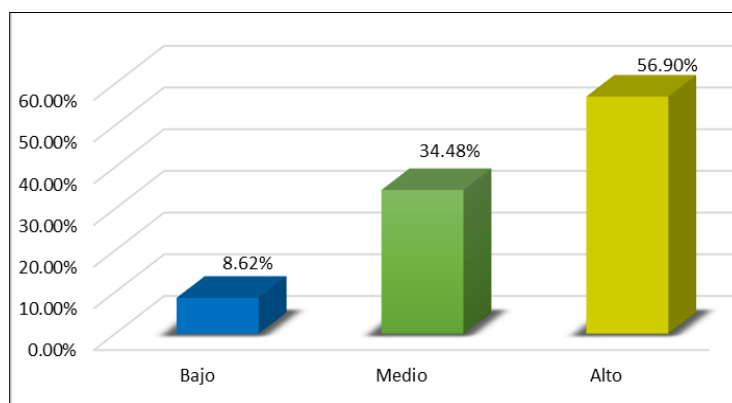
Objetivo específico 5: Determinar las condiciones de trabajo como un factor que interviene en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023.

Tabla 8
Dimensión – condiciones de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	8.62%
Medio	20	34.48%
Alto	33	56.90%
Total	58	100%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 6
Porcentaje de datos de dimensión – condiciones de trabajo



Nota: Elaboración propia

Descripción: Señala la dimensión condiciones de trabajo de la variable rotación de personal en la cual se observa mayor predominancia en el nivel alto con un 56.90% equivalente a 33 colaboradores, a diferencia del 8.62% que representa a 5 colaboradores quienes se encuentran en un nivel bajo. Finalmente, en el nivel medio se encuentra en un 34.48%, en el que figuran a 20 encuestados del total de la muestra. Con ello se evidencia que, los colaboradores de una empresa

del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, presentan un nivel alto de aceptación de la dimensión condiciones de trabajo con respecto a la variable rotación de personal.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusiones

El objetivo general de la presente investigación fue: Determinar los factores que intervienen en la rotación del personal en una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023: en donde la predominancia más notoria se encuentra en el nivel alto, con un 51,72%, lo que equivale a 30 colaboradores. Por otro lado, el nivel bajo está representado por un 8.62%, que corresponde a 5 colaboradores, y finalmente, el nivel medio cuenta con un 39.66%, que incluye a 23 colaboradores. En consecuencia, más del 50% de los empleados de una empresa de servicios de publicidad digital en Lima muestran una percepción positiva en lo que respecta a los factores que intervienen en la rotación de personal, sin embargo, también existe una cantidad considerable con percepción contraria lo que da la posibilidad de que se dé un proceso de rotación de personal en la empresa.

Realizando una comparación con los resultados del trabajo de Castañeda, E. (2019). Nuestros resultados respecto a una percepción general de la rotación de personal por parte de los encuestados alcanzó un 56.9% de nivel alto, 27.59% de nivel medio y 15.52% de nivel bajo. Mientras que los resultados del otro trabajo en comparación fueron de 59% apuntando a un nivel alto y 41% hacia un nivel bajo.

Respecto a la dimensión línea de carrera, el presente estudio reveló una clara predominancia en el nivel alto, con un 51.72%, lo que equivale a 30 colaboradores, en contraste con el 12.08% que corresponde a 7 colaboradores ubicados en el nivel. bajo. Por último, el nivel medio se sitúa en un 36,21%, con la participación de 21 encuestados de la muestra total. Esto indica que los empleados de una empresa dedicada a servicios de publicidad digital en Lima

demuestran una alta percepción positiva de la dimensión línea de carrera en relación con la variable de rotación de personal. El resultado indicado en el estudio sobre la rotación de personal sugiere que la mayoría de los colaboradores de una empresa de servicios de publicidad digital en Lima tienen una satisfacción positiva con respecto a su desarrollo profesional en la organización. Este resultado es relevante para el estudio de la rotación de personal, ya que una alta aceptación de la dimensión línea de carrera generalmente está asociada con una menor probabilidad de que los empleados abandonen la organización, ya que ven un futuro prometedor en su puesto de trabajo actual.

Análisis comparativo dimensión línea de carrera,

Al comparar los resultados con investigaciones anteriores de la dimensión línea de carrera, se descubrió que, en el estudio realizado por Latorre, L. en 2021, se observó que, considerando que las respuestas "muy satisfecho" y "satisfecho" tienen un alto valor, se identifica que el 59,53% de las respuestas reflejan una percepción positiva. Si la mayoría de trabajadores tuviera una percepción negativa esto podría ser un indicador de que la rotación de personal se relaciona como una de las fuentes de costos para las empresas en términos de reclutamiento y capacitación, y que, para los empleados, los cambios de puesto podrían ser tan bruscos que pueden limitar sus oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. En esta investigación se tuvo un resultado de 51.72% de percepción positiva en la dimensión línea de carrera por parte de los encuestados lo que muestra que más de la mitad están conformes con esta dimensión logrando así una considerable concordancia con el estudio de Latorre, L. en 2021,

En relación con la dimensión motivación del personal, el presente estudio destaca un claro predominio en el nivel alto, con un 72,41%, lo que equivale a 42 colaboradores. Esto contrasta notablemente con el 8,62% que representa a 5 colaboradores ubicados en el nivel bajo. Por último, el nivel medio cuenta con un 18,97%, que involucra a 11 encuestados de la muestra en total. Esto demuestra que los empleados de una empresa especializada en servicios digitales de publicidad en Lima exhiben una marcada inclinación hacia una alta motivación del personal en relación con la variable de rotación de personal. Este alto nivel de motivación en la plantilla es relevante en el contexto de la rotación de personal, ya que generalmente, cuando los empleados están altamente motivados, tienden a permanecer en la organización. Un ambiente laboral motivador puede contribuir a la retención del personal y reducir la probabilidad de rotación. Por lo tanto, este resultado sugiere que la motivación del personal puede ser un factor positivo en la gestión de la rotación de personal en esta empresa.

Análisis comparativo dimensión motivación del personal

En la comparación de los resultados con investigaciones previas, específicamente en el estudio realizado por Ávila, I. & Fernando, M. (2019). Factores que intervienen en la rotación del personal caso empresa “Avecitas”, se observó que en lo que respecta al nivel de motivación que los trabajadores experimentaron en su trabajo, se obtuvo un 69% de percepción positiva, un 23% de percepción regular y un 8% de percepción negativa. Según estas cifras la mayoría de encuestados indicarían que se sienten motivados en el trabajo haciendo énfasis en sus relaciones de jefe y empleados. En el estudio actual, se observa que la mayoría de los colaboradores (72,41%) muestran un alto nivel de motivación en el trabajo, un 18,97% tienen una motivación media y solo un 8,62% poseen una motivación baja, lo que sugiere que la gran mayoría están comprometidos y

satisfechos con sus tareas laborales de manera muy similar con el estudio anterior. Este alto nivel de motivación se considera un factor positivo en la gestión de la rotación de personal, ya que los empleados motivados tienden a permanecer en la organización. La comparación sugiere que la alta motivación encontrada en el estudio actual puede ser un factor positivo en la retención de personal en la empresa, al igual que en el estudio realizado por Ávila, I. & Fernando, M. (2019). En resumen, la motivación del personal puede ser un componente crucial para gestionar la rotación de personal, ya que un equipo altamente motivado puede ser más productivo y tiene menos probabilidades de abandonar la organización.

En relación con la dimensión realización escala remunerativa, en el estudio actual se nota una clara predominancia en el nivel alto, que abarca un 56,90% y equivale a 33 colaboradores. Esto contrasta significativamente con el nivel bajo, que comprende un 15.52% y está conformado por 9 colaboradores. Por último, el nivel medio, que abarca un 27,59%, incluye un total de 16 encuestados de la muestra. Esto indica que los empleados que laboran en una empresa dedicada a servicios digitales de publicidad en Lima manifiestan un alto nivel de satisfacción en lo que respecta a la dimensión de la remuneración salarial en relación con la variable de rotación de personal.

En comparativa con los resultados del trabajo de Castañeda, E. (2019). Los resultados obtenidos en la dimensión escalada remunerativa alcanzó un 56.9% de alta satisfacción, 27.59% de satisfacción media y 15.52% de satisfacción baja. Mientras que los resultados obtenidos de Castañeda fueron de 58% de satisfacción alta y 42% de satisfacción baja.

Análisis comparativo dimensión realización escala remunerativa

En la comparación de resultados con los estudios considerados para este estudio, Cifuentes, T (2017), halló que, el 53% de los ex colaboradores opinan que el sueldo es acorde y proporcional a las funciones desempeñadas dentro de la tienda, por otro lado, el 47% restante afirman lo contrario y no estaban de acuerdo con la renta recibida, es decir, solo 37 personas dieron opiniones negativas con respecto a la remuneración recibida. Dentro de los principales comentarios los colaboradores afirman que se trabaja por 2 y la renta es de 1, el sueldo no es proporcional para las tareas que tenían que desempeñar en las tiendas, y pocos incentivos monetarios. Estos resultados sugieren una división en la percepción de la remuneración, lo que haber podido contribuir a la rotación de personal. Los comentarios de los colaboradores reflejan que la insatisfacción estaba relacionada con la percepción de que el sueldo no estaba en consonancia con las responsabilidades y la falta de incentivos monetarios; por otro lado, Con respecto y comparación a la investigación actual, el 56,9% de los encuestados también consideran que el sueldo es acorde y proporcional mientras que el 43,1% lo considera distinto, lo que evidencia una notable relación de las cifras entre ambos trabajos de investigación sobre la dimensión escala remunerativa. Cuando los empleados están satisfechos con su remuneración y bonificaciones, es menos probable que busquen empleo en otros lugares. Sin embargo, cuando existe insatisfacción con la remuneración, puede contribuir a la rotación de personal al aumentar la probabilidad de que los empleados busquen mejores oportunidades.

En relación con la dimensión clima laboral, en el estudio actual se nota una clara predominancia en el nivel alto, con un 70.69% equivalente a 41 colaboradores, a diferencia del 24.14%% que representa a 14 colaboradores quienes se encuentran en un nivel bajo. Finalmente,

en el nivel medio se encuentra en un 24.14%, en el que figuran a 14 encuestados del total de la muestra. Con ello se evidencia que, los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, presentan un nivel alto de aceptación de la dimensión clima laboral con respecto a la variable rotación de personal.

Análisis comparativo dimensión clima laboral,

La comparación de resultados sugiere que, en la empresa de servicios de publicidad en Lima, los empleados tienen una experiencia laboral positiva y están generalmente satisfechos con el ambiente de trabajo. Esto se refleja en la alta predominancia (70,69%) de colaboradores que se encuentran en el nivel alto de satisfacción en cuanto al clima laboral. Este alto nivel de satisfacción con el ambiente laboral es relevante en el contexto de la rotación de personal, ya que indica que los empleados se sienten cómodos y contentos en su lugar de trabajo. Un ambiente laboral positivo suele estar relacionado con una menor probabilidad de que los empleados busquen oportunidades en otras organizaciones, lo que puede contribuir a reducir la rotación de personal. Por lo tanto, este resultado sugiere que el clima laboral favorable puede ser un factor positivo en la gestión de la rotación de personal en esta empresa. En la comparación de resultados con respecto a los antecedentes considerados para este estudio, Cano, J (2018), en su estudio, encontró que la relación laboral entre vendedores u operadores, como resultado del clima laboral, es significativamente positiva, con un promedio de más del 70% considerando que es buena o muy buena. En contraste, un grupo minoritario de encuestados, que representa menos del 20%, informa que no tienen una buena relación laboral. Por otro lado, Latorre, l (2021), en su trabajo descubrió que el 59.33% de los empleados perciben un ambiente amigable y relajado en su área de trabajo, mientras que el

40.66% considera que no existe una atmósfera amigable. Como se supervisa en las preguntas anteriores, esto se relaciona con la falta de motivación y un ambiente laboral poco favorable. Los empleados que consideran que no hay una atmósfera amigable también pueden sentirse menos motivados y experimentar un ambiente laboral menos favorable. Esta percepción negativa del entorno laboral podría tener implicaciones en términos de retención de personal, ya que un ambiente laboral poco favorable a menudo está asociado con una mayor rotación de personal, debido a que los empleados pueden buscar oportunidades en otros lugares donde se sientan más motivados y cómodos. La comparación de resultados indica que, en la empresa de servicios de publicidad en Lima, la mayoría de los empleados tienen una experiencia laboral positiva y están satisfechos con el ambiente de trabajo. Este alto nivel de satisfacción (70,69%) en cuanto al clima laboral es relevante en la gestión de la rotación de personal, ya que sugiere que los empleados se sienten cómodos y contentos en su lugar de trabajo. Un entorno laboral positivo generalmente se asocia con una menor probabilidad de que los empleados busquen oportunidades en otras organizaciones, lo que puede ayudar a reducir la rotación de personal. En comparación con los estudios anteriores, se observa una tendencia similar. En el estudio de Cano (2018), se encontró que la relación laboral derivada del clima laboral es mayormente positiva, con más del 70% de los encuestados considerándola buena o muy buena, aunque un grupo minoritario tiene una percepción menos favorable. En el estudio de Latorre (2021), se identificó una división en la percepción del ambiente laboral un poco más notoria, donde una parte de los empleados percibe un ambiente amigable y relajado, mientras que la otra parte no lo experimenta de la misma manera. Esto se relaciona con la falta de motivación y un ambiente laboral menos favorable, lo que puede influir en la retención de personal, aunque la mayoría percibiendo un clima laboral bueno. En resumen, los tres estudios indican poseer en su mayoría una percepción positiva respecto a la dimensión de

clima laboral. Adicionalmente, esta dimensión casi siempre suele estar vinculada a una menor rotación de personal, mientras que un ambiente laboral menos favorable puede contribuir a una mayor rotación, ya que los empleados pueden buscar oportunidades en otros lugares donde se sientan más motivados y cómodos.

En relación con la dimensión condiciones de trabajo, el estudio actual muestra una clara predominancia en el nivel alto, con un 56.90%, lo que equivale a 33 colaboradores. Esto contrasta notablemente con el nivel bajo, que comprende un 8.62% y está conformado por 5 colaboradores. Por último, el nivel medio incluye un 34,48%, que involucra a 20 encuestados del total de la muestra. Esto indica que los empleados que trabajan en una empresa de servicios digitales de publicidad en Lima experimentan un alto nivel de satisfacción en lo que respecta a las condiciones de trabajo en relación con la variable de rotación de personal.

Análisis comparativo dimensión condiciones de trabajo

En la comparación de resultados con los antecedentes de este estudio Chavez, S. & Santi, M (2021), en lo relacionado a la dimensión condiciones de trabajo y la variable rotación de personal, en el aspecto de la seguridad en el trabajo, los resultados del estudio revelaron que el 66.7% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo, y un 14.8% manifestó estar totalmente de acuerdo al señalar que el ambiente y las condiciones laborales en términos de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en su lugar de trabajo son altamente convenientes y adecuados para los colaboradores. Esta percepción positiva sugiere que la mayoría de los empleados consideran que su lugar de trabajo ofrece un entorno seguro y saludable, lo que puede ser un factor importante en la retención de personal. Un ambiente laboral seguro y saludable suele contribuir a la satisfacción

de los empleados ya una menor probabilidad de rotación, ya que los trabajadores se sienten más protegidos y valorados en su entorno laboral. El estudio actual indica que la mayoría de los empleados (56,90%) experimentan un alto nivel de satisfacción con sus condiciones de trabajo. Esto implica que la empresa ha creado un ambiente laboral que resulta satisfactorio para la mayoría de los colaboradores. Una alta satisfacción en cuanto a las condiciones de trabajo puede contribuir a la retención de personal, ya que los empleados se sientan cómodos y satisfechos en su lugar de trabajo. En resumen, entre el estudio de Chavez, S. & Santi, M (2021) y la investigación actual se evidencia una similitud en lo que respecta a los datos obtenidos de los encuestados en la dimensión condiciones de trabajo. Esta comparación de resultados destaca la importancia de las condiciones de trabajo y cómo la percepción de los empleados sobre ellas puede influir en su satisfacción, compromiso y retención en la empresa. Diferentes aspectos de las condiciones laborales, como la imagen de la empresa y la seguridad en el trabajo, pueden tener un impacto significativo en la rotación de personal.

4.2. Implicancias

La implicancia teórica de este estudio es de suma importancia, ya que busca enriquecer nuestro entendimiento sobre la rotación de personal. Esta investigación ha generado nuevo conocimiento que puede proporcionar un discernimiento más profundo de un fenómeno que afecta a las organizaciones en la actualidad. Para lograrlo, se ha respaldado en modelos teóricos que se centran en la comprensión científica de la rotación de personal, y estos modelos han sido fundamentales para definir las dimensiones que se han considerado en esta investigación. Estos modelos teóricos no solo ayudan a explicar los conceptos fundamentales relacionados con la rotación de personal, sino que también se han convertido en herramientas esenciales para

Determinar y abordar este problema en cualquier organización. Al utilizar estos modelos, se ha establecido una base sólida para la investigación, lo que significa que los resultados obtenidos tienen una mayor validez y aplicabilidad en un contexto más amplio.

La implicancia práctica de este estudio es sumamente relevante, ya que se enfoca en la identificación y prevención de la rotación de personal basándose en los resultados y análisis de datos recopilados durante la fase de investigación. Estos resultados no solo son esclarecedores, sino que también son fundamentales para orientar la toma de decisiones en la gestión de recursos humanos. El propósito principal de la implicancia práctica es desarrollar estrategias y procedimientos efectivos para abordar y resolver los desafíos relacionados con la rotación de personal. Al reconocer las tendencias y factores identificados en este estudio, las organizaciones pueden anticiparse a problemas potenciales y aplicar enfoques preventivos. Esto puede incluir la implementación de programas de retención de empleados, mejoras en las condiciones laborales, revisión de políticas de compensación y beneficios, entre otros.

La implicancia metodológica de este estudio se centra en la creación de un cuestionario dedicado a la rotación de personal, lo cual representa un instrumento de gran relevancia. Este cuestionario desempeña un papel fundamental en la evaluación y verificación de la existencia de este fenómeno en una amplia variedad de empresas, tanto del ámbito público como del sector privado. No solo sirve como una herramienta eficaz para el análisis de la rotación de personal en la empresa objeto de estudio, sino que también tiene un valor sustancial para futuras investigaciones en el campo. El cuestionario diseñado en este estudio constituye un valioso para medir y comprender la rotación de personal, y su estructura puede servir como punto de partida

para investigaciones posteriores que se centran en temas relacionados con la gestión de recursos humanos. Esto abre oportunidades para que otros investigadores interesados en el tema utilicen y adapten el cuestionario según sus necesidades específicas, lo que contribuirá al crecimiento del conocimiento en esta área.

4.3. Limitaciones

Durante la realización de este estudio se presentaron ciertas limitaciones. Una de las primeras fue el hecho de no poder estudiar la influencia de factores que intervienen en la rotación de personal.

La rotación de personal también ha sido estudiada en relación a otras variables, identificando su correlación, por ejemplo: el estudio entre la rotación de personal y la carga de trabajo. En este caso no ha sido posible el poder medir la correlación de variables entre sí para determinar si una variable tiene un mayor o menor influencia que otras.

Otra limitación que se presentó fue la carencia de data de otras empresas de realizan actividades de publicidad digital y/o similares a la empresa de la investigación actual.

4.4. Conclusiones

PRIMERA. – En relación con el objetivo general de la investigación: Determinar los factores que intervienen en la rotación del personal en una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023, se ha establecido que, se encuentran en un nivel alto con un 51.72%. La presencia de una alta percepción positiva hacia la variable de rotación de personal es un hallazgo importante, sin embargo, en este caso, aún quedan aspectos de la rotación de personal a mejorar para aumentar el porcentaje de percepción respecto a la rotación y sus dimensiones.

SEGUNDA. En relación con el primer objetivo específico: Determinar si la línea de carrera es un factor que interviene en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023, se ha establecido que posee un porcentaje alto al alcanzar el 51.72%, La alta aceptación y satisfacción con respecto a la línea de carrera en la organización es un indicativo positivo en términos de retención de personal y desarrollo profesional. La empresa parece estar ofreciendo oportunidades significativas para el crecimiento y el avance de sus empleados, lo que puede contribuir a un ambiente laboral más positivo y la retención del talento. Por otro lado, la cantidad de percepción positiva aún tiene margen de mejora. La empresa debería apoyar a sus trabajadores con más capacitaciones laborales, además de un proceso de selección más riguroso.

TERCERA. En relación con el segundo objetivo específico: Determinar si la motivación del personal es un factor que interviene en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023, se ha establecido que, también posee un alto porcentaje con un 72.41%. La alta satisfacción y motivación laboral de la mayoría de los empleados es un indicativo sumamente positivo en términos de retención de personal. La empresa ha creado un entorno laboral que fomenta la motivación y la satisfacción, lo que puede contribuir a la retención del talento y al éxito continuo de la organización. En esta dimensión se ha logrado alcanzar una de las cifras más altas, sin embargo, aún se podría seguir mejorando. La empresa debería apoyar en desarrollar las habilidades blandas y comunicativas en sus supervisores, gerentes y jefes para lograr una mejor relación con los trabajadores.

CUARTA. En relación con el tercer objetivo específico: Determinar si la escala remunerativa del personal es un factor que interviene en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023, se ha establecido que, alcanza una cifra positiva de 56.90%. La alta predominancia en el alto nivel de satisfacción en la dimensión de la escala remunerativa es una señal positiva para la empresa en términos de retención de personal y motivación de los empleados. El hecho de que la mayoría de los colaboradores se sienta satisfecha con sus remuneraciones contribuye a un ambiente laboral positivo y al compromiso del personal, lo que a su vez puede tener un impacto favorable en la retención de talento y el éxito general de la organización. Se sugiere que la empresa tome medidas respecto a determinar una escala remunerativa más atractiva para el ingreso de nuevos trabajadores y para mejorar la satisfacción de los actuales.

QUINTA. En relación con el cuarto objetivo específico: Determinar si el clima laboral es un factor que interviene en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023, se ha establecido que se logra una cifra muy satisfactoria con un total de 70.69%. El alto nivel de satisfacción en la dimensión del clima laboral es una señal positiva para la empresa en términos de retención de personal y productividad. Los empleados que se sienten cómodos y satisfechos en su lugar de trabajo tienden a ser más comprometidos ya tener una menor probabilidad de buscar oportunidades en otras organizaciones. Un ambiente laboral positivo puede contribuir a la retención del talento y al éxito general de la empresa. Se recomienda a la empresa en invertir en los ambientes laborales de los trabajadores para poder mejorar aún más su satisfacción laboral dentro de la empresa.

SEXTA. En relación con el quinto objetivo específico: Determinar si las condiciones de trabajo como es un factor que interviene en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023, se ha establecido que, si cumple con un porcentaje de 56.90%. El alto nivel de satisfacción en la dimensión de condiciones de trabajo es una señal positiva para la empresa en términos de retención de personal y compromiso de los empleados. Los colaboradores que se sienten bien en su lugar de trabajo son más propensos a permanecer en la organización ya ser más productivos. Sin embargo, es importante seguir evaluando y mejorando las condiciones laborales como las medidas de seguridad dentro de las instalaciones de la empresa para mantener este alto nivel de satisfacción y asegurarse de que todos los empleados puedan contentos con su entorno de trabajo. Se recomienda a la empresa la implementación de elementos de seguridad ocupacional y vigilancia para el beneficio de sus trabajadores.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2016). *Dirección estratégica de recursos humanos : Gestión por competencias. vol. 1 (3a. ed.)*. Ediciones Granica.
- Álvarez, D. (2020). *Rotación de personal ¿Que es y como combatirla?* Ciudad de México México: Plaza y Valdés, S.A. de C.V.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Caracas Venezuela: Episteme.
- Cano, J. (2018). *Análisis de la rotación del personal de la empresa DIMEVAR CIA. LTDA*. Guayaquil Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Castañeda, E. (2019). *Factores que Intervienen en la Rotación de Personal en el área comercial de las tiendas de ropa*. Bogotá Colombia: Universitaria Agustiniana.
- Centeno, A. & González, K. (2023). Análisis de la rotación de personal: estudio de caso. *RU-Económicas*, 2(2), 77-90.
- Chavez, S. & Santi, M. (2021). *factores que intervienen en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro comida rápida en la Provincia Constitucional del Callao, Distrito Callao-año 2018*. Lima Perú: Universidad Prvada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29800/Chavez%20Munayco%2c%20Sofia%20Isabel-Santi%20Morales%2c%20Milagritos%20Roxana%20%28parcial%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones (10a. ed.)*. Lima Perú: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2018). *dministración de recursos humanos : El capital humano de las organizaciones (10a. ed.)*. Ciudad de Mexico Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Cifuentes, T. (2017). *Analisis de factores que intervienen en la rotacion de personal de una empresa del rubro de alimentos y bebidas*. Santiago Chile: Universidad de Chile.

- Guerrero, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México México:: Grupo Editorial PATRIA.
- Hernández, R. & Fernández, C. (2018). *Metodología de la investigación (7ma. ed.)*. México D.F. México: Mc Graw Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación (6a. ed.)*. Ciudad de México México: McGraw-Hill.
- Hernández, Y.; Hernández, G. & Mendieta, A. (2013). Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales. *Historia y Comunicación Social. Vol. 18. N° Especial Diciembre*, 837-863.
- Huapaya, G. & Rivera, A. (2020). *Análisis de la alta rotación del personal operativo en una empresa del rubro entretenimiento en el año 2018*. Lima Perú: Universidad Privada del Norte.
- Vasquez, K. & Rodríguez, D (2018). *La rotación del personal en el área de producción de la empresa Contact Service SAC, distrito de Ate, Lima - Perú*. Lima Perú: Universidad Privada del Norte. Obtenido de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13833/Vasquez%20Pacheco%2c%20Katherin%20Lisseth.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Prado, S. & Milagros, T (2016). *Identificación de los factores que determinan la alta rotación del personal de ventas en empresas de retail de prendas de vestir: caso tiendas Piero*. Lima Perú: Universidad de Lima. Obtenido de: <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/1724>
- Ávila, I. & Fernando, M. (2019). *Factores que intervienen en la rotación del personal caso empresa "Avecitas"*. Lima Perú: Universidad Continental. Obtenido de: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7014/5/IV_FCE_308_Aliaga_Huali_2019.pdf

- Gamarra Quiñones, Y. (2018). *Rotación de Personal y Clima Laboral en Trabajadores del Terminal Internacional del Sur, Arequipa-2017*. Arequipa Perú: Universidad Católica de Santa María. Obtenido de: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b28164b6-51bc-4512-919d-8274d7d7e9aa/content>
- Hulin, C.L., Roznowski, M., & Hachiya, D. (1985). Alternative opportunities and withdrawal decisions: Empirical and theoretical discrepancies and an integration. *Psychological Bulletin*, 97, 233-250.
- Ibañez, M. (2007). *Administración de recursos humanos en la empresa*. Lima Perú: San Marcos. Obtenido de <http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=2120>
- Latorre, I. (2021). *El impacto que causa la alta rotación de personal en las organizaciones*. Lima Perú: Universidad de Lima. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15300/Latorre_Marquez-Factores-determinan-rotaci%C3%B3n-personal.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Limas, M. (2022). *Inferencia de la rotación de personal en empresas industriales, Lima, 2022*. Lima Perú: Universidad Peruana de Las Américas.
- Nolazco, A & Rodríguez, A. (2020). Los tres pilares para la retención del talento humano en una empresa de servicios generales. *INNOVA Research Journal 2020, Vol 5, No. 1*, 255-266. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v5.n1.2020.1240>
- Osterman, P. (1987). Turnover, Employment Security, and the Performance of the Firm. . *Human Resources and the Performance of the Firm Vol 275*, 275-317.
- Parrales, J. & Villao, J. (2022). Motivación Laboral como Herramienta Eficaz para el Mejor Desarrollo de las Organizaciones. *Dominio de las Ciencias Vol. 8, núm. 1*. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2565>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración (13a. ed.)*. Ciudad de Mexico Mexico: Pearson Educación.
- Rodríguez, P. (2020). *El impacto que causa la alta rotación de personal en las organizaciones*. Bogotá, Colombia: UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA. Obtenido de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36209/Rodr%C3%ADguezGrissalesPaolaViviana2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sheridan, J.E. (1985). A catastrophe model of employee withdrawal leading to low job performance, high absenteeism, and job turnover during the first year of employment. *The Academy of Management Journal*, 88-109.

Werther, J., Davis, K. & Guzmán, B. (2019). *Administración del capital humano (8a. ed.)*. Buenos Aires Argentina: McGraw-Hill. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15300/Latorre_Marquez-Factores-determinan-rotaci%C3%B3n-personal.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zaballa, E & Et Al. (2021). *Procedimiento para el análisis de la rotación del personal*. La Habana Cuba: Universidad de Matanzas. doi:<http://dx.doi.org/10.30545/academo.2021.ene-jun.3>

ANEXOS

Anexo No. 1: Matriz de Consistencia

Tabla 9 Análisis de los factores que intervienen en la rotación del personal en una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><u>General:</u> ¿Cuáles son los factores que determinan la rotación del personal en una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023?</p> <p><u>Específicos:</u> ¿La línea de carrera es un factor que interviene en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023? ¿La motivación del personal es un factor que interviene en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023? ¿La motivación del personal es un factor que interviene en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023?</p>	<p><u>General:</u> Determinar los factores que intervienen en la rotación del personal en una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023.</p> <p><u>Específicos:</u> Determinar si la línea de carrera es un factor que interviene en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023. Determinar si la motivación del personal es un factor que interviene en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023. Determinar si la escala remunerativa es un factor que interviene en la</p>	<p>Rotación de personal</p>	<p>Línea de carrera</p> <p>Motivación laboral</p> <p>Escala remunerativa</p> <p>Clima laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones del personal • Satisfacción profesional • Reconocimientos • Relación entre empleado y jefe • Comunicación efectiva • Satisfacción de la remuneración • Sistema de incentivos • Bonificaciones • Apoyo y respeto laboral • Libertad de opinión • Satisfacción laboral 	<p>Tipo de investigación Es una investigación cuantitativa, descriptiva.</p> <p>Diseño de investigación Es de carácter no experimental, con corte transversal,</p> <p>Unidad de estudio Colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023</p> <p>Población Conformada por un total de 58 colaboradores que laboran en una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023</p>

<p>¿La escala remunerativa es un factor que interviene en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023?</p> <p>¿El clima laboral es un factor que interviene en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023?</p> <p>¿Las condiciones de trabajo son un factor que interviene en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023?</p>	<p>rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023.</p> <p>Determinar si el clima laboral es un factor que interviene en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023.</p> <p>Determinar si las condiciones de trabajo es un factor que interviene en la rotación de personal de los colaboradores de una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023.</p>		<p>Condiciones de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de seguridad • Ambiente laboral 	<p>Muestra Es una muestra censal y está conformada por 58 colaboradores que laboran en una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>
--	---	--	-------------------------------	--	--

Anexo No. 2: Matriz de Operacionalización de la variable

Tabla 10 Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA
Rotación de personal	Para (Chiavenato 2018). la rotación de personal, se define como la entrada y salida de personal. En ocasiones esta rotación se sale de control cuando se acrecientan las separaciones por decisión de los empleados. En un mercado de trabajo competitivo y en un contexto de oferta urgente suele mostrarse un aumento de la rotación de personal en las organizaciones.	Son las dimensiones que se perciben en la Rotación de personal dentro del ambito de la empresa y que son: la escala remunerativa, desarrollo de línea de carrera y condiciones de trabaj, medidos con una Escala Ordinal de Likert.	Desarrollo de línea de carrera.	Evaluación e inducción Capacitaciones a los colaboradores talentosos Satisfacción profesional	1, 2, 3,4,5	Cuestionario	Ordinal
			Motivación laboral	Comunicación efectiva Relación jefe - empleado Reconocimientos e incentivos	6,7,8,9		
			Escala remunerativa.	Remuneración Satisfacción remunerativa	10,11,12, 13,14		
			Clima laboral	Encuestas de satisfacción laboral Apoyo y respeto laboral Satisfacción laboral	15,16,17, 18		
			Condiciones de trabajo.	Implementación de equipos y sistemas. Mejoras en la eficiencia y ambiente Condiciones de seguridad	19,20,21, 22		

Anexo N° 3: Cuestionario acerca de los análisis de los factores que intervienen en la rotación del personal en una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023 y cantidad de respuestas de los encuestados

Tabla 11

		1	2	3	4	5
	ÍTEMS	Total, desacuerdo	En desacuerdo	No sabe, No opina	De Acuerdo	Total, Acuerdo
	DIMENSIÓN: DESARROLLO DE LÍNEA DE CARRERA.					
1	Al ingresar a la empresa fue entrenado adecuadamente y eso facilito su desempeño.					
2	El puesto que ocupa en la empresa está en relación a la experiencia que usted posee.					
3	Esta usted satisfecho con las oportunidades de desarrollo que brinda la Institución.					
4	La organización le brinda capacitaciones constantes para poder ascender de puesto.					
5	Se encuentra usted satisfecho con la programación de cursos por área o cargo que ofrece la organización.					
	DIMENSIÓN MOTIVACIÓN LABORAL					
6	Se motiva cuando recibo reconocimiento por mis logros por parte de mi jefe directo					
7	Se motiva cuando trabaja con su equipo de trabajo					
8	Se motiva la relación que tengo con mi jefe directo					
9	La empresa se preocupa por brindar comunicación efectiva para elevar la motivación de los colaboradores					
	DIMENSIÓN: ESCALA REMUNERATIVA.					
10	Se encuentra usted satisfecho con la remuneración que percibe por su mano de obra.					
11	Su remuneración está acorde con el mercado laboral.					
12	El salario que usted recibe satisface sus necesidades básicas.					
13	Se encuentra usted satisfecho en relación con el sistema de incentivos que le brinda la empresa.					
14	Se encuentra usted satisfecho con las bonificaciones que recibe por parte de la empresa					
	DIMENSIÓN: CLIMA LABORAL					

15	Puedo validar mis decisiones de trabajo de manera independiente en nuestro entorno laboral					
16	Cuento con el apoyo de mis compañeros y jefes la mayor parte del tiempo					
17	Me siento a gusto con el trabajo que realizo día a día					
18	No tengo miedo de expresar mi opinión porque sé que mi equipo de trabajo la tomará en cuenta					
	DIMENSIÓN: CONDICIONES DE TRABAJO					
19	Cuenta usted con el material/equipo y las herramientas necesarias para realizar bien su labor.					
20	Las condiciones de seguridad de la infraestructura en la organización le permiten desempeñar su trabajo con total normalidad.					
21	El espacio de trabajo con el que cuenta le resulta cómodo.					
22	El ambiente y condiciones laborales de seguridad y salud en el centro de labores son adecuados.					

Anexo N° 4: Resultados individuales de las preguntas de la encuesta

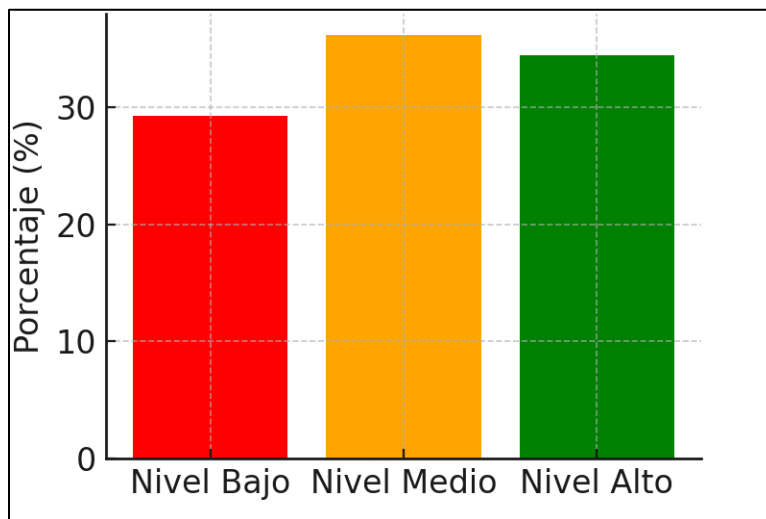
Tabla 12

Resultados de la pregunta 1 'Al ingresar a la empresa fue entrenado adecuadamente y eso facilito su desempeño'

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	17	29.31%
Nivel Medio	21	36.21%
Nivel Alto	20	34.48%
Total	58	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 7



Nota: Elaboración propia

En esta tabla se observan las respuestas de los 58 encuestados respecto a la pregunta 1. Un 34.48% de los encuestados están satisfechos, reflejando una percepción positiva. Un 36.21% indican una satisfacción regular. Sin embargo, un 29.31% reporta insatisfacción, lo que indica áreas a mejorar.

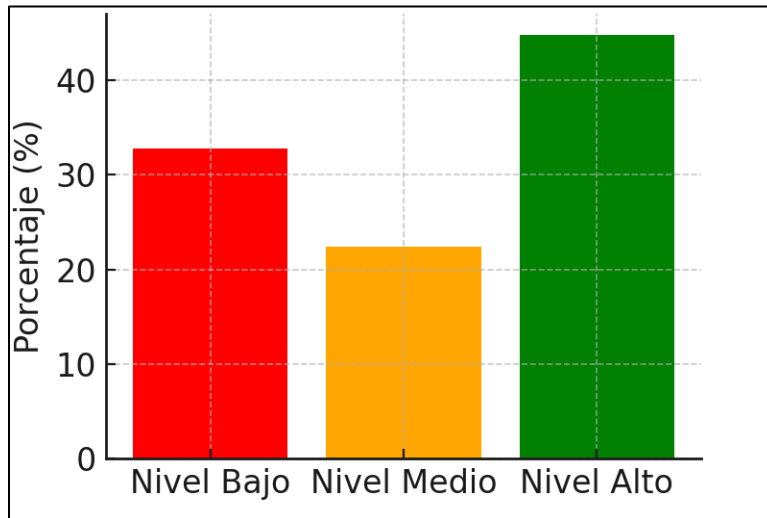
Tabla 13

Resultados de la pregunta 2 'El puesto que ocupa en la empresa está en relación a la experiencia que usted posee'

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	19	32.76%
Nivel Medio	13	22.41%
Nivel Alto	26	44.82%
Total	58	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 8



Nota: Elaboración propia

En esta tabla se observan las respuestas de los 58 encuestados respecto a la pregunta 2. Un 44.82% de los encuestados están satisfechos, reflejando una percepción positiva. Un 22.41% indican una satisfacción regular. Sin embargo, 32.76% reporta insatisfacción, lo que indica áreas a mejorar.

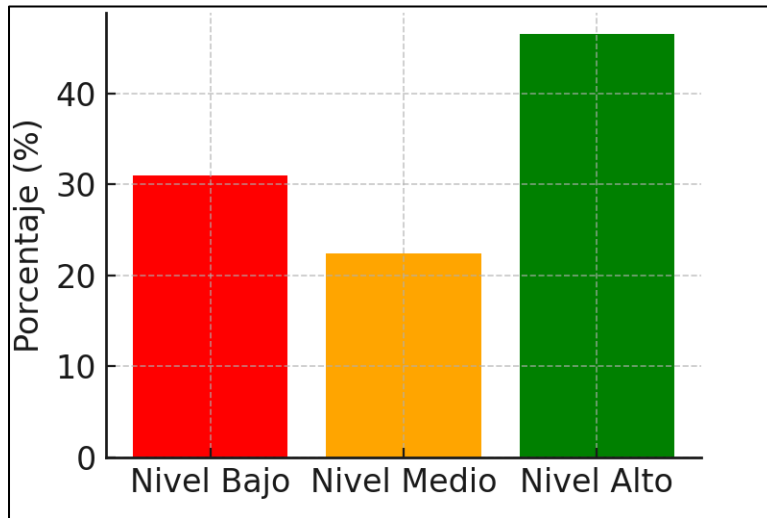
Tabla 14

Resultados de la pregunta 3 'Esta usted satisfecho con las oportunidades de desarrollo que brinda la Institución'

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	18	31.04%
Nivel Medio	13	22.41%
Nivel Alto	27	46.56%
Total	58	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 9



Nota: Elaboración propia

En esta tabla se observan las respuestas de los 58 encuestados respecto a la pregunta 3. Un 46.56% de los encuestados están satisfechos, reflejando una percepción positiva. Un 22.41% indican una satisfacción regular. Sin embargo, 31.04% reporta insatisfacción, lo que indica áreas a mejorar.

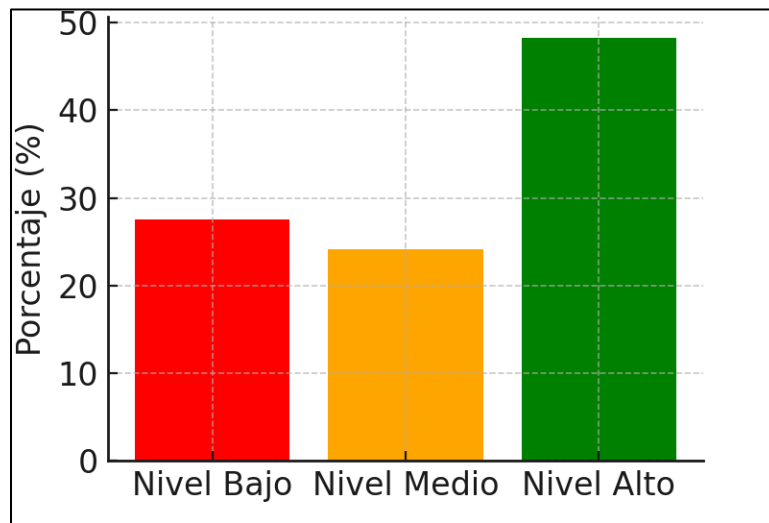
Tabla 15

Resultados de la pregunta 4 'La organización le brinda capacitaciones constantes para poder ascender de puesto'

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	16	27.59%
Nivel Medio	14	24.14%
Nivel Alto	28	48.27%
Total	58	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 10



Nota: Elaboración propia

En esta tabla se observan las respuestas de los 58 encuestados respecto a la pregunta 4. Un 48.27% de los encuestados están satisfechos, reflejando una percepción positiva. Un 24.14% indican una satisfacción regular. Sin embargo, 27.59% reporta insatisfacción, lo que indica áreas a mejorar.

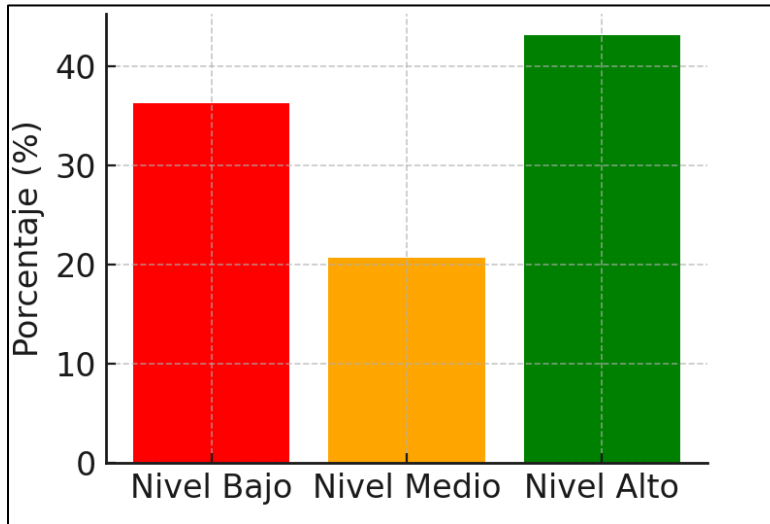
Tabla 16

Resultados de la pregunta 5 ‘Se encuentra usted satisfecho con la programación de cursos por área o cargo que ofrece la organización’

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	21	36.2%
Nivel Medio	12	20.69%
Nivel Alto	25	43.1%
Total	58	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 11



Nota: Elaboración propia

En esta tabla se observan las respuestas de los 58 encuestados respecto a la pregunta 5. Un 43.1% de los encuestados están satisfechos, reflejando una percepción positiva. Un 20.69% indican una satisfacción regular. Sin embargo, 36.2% reporta insatisfacción, lo que indica áreas a mejorar.

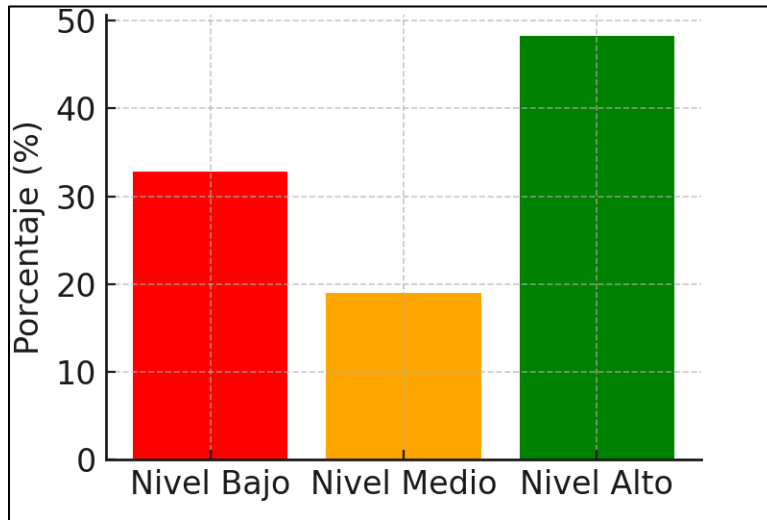
Tabla 17

Resultados de la pregunta 6 'Se motiva cuando recibo reconocimiento por mis logros por parte de mi jefe directo'

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	19	32.76%
Nivel Medio	11	18.97%
Nivel Alto	28	48.27%
Total	58	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 12



Nota: Elaboración propia

En esta tabla se observan las respuestas de los 58 encuestados respecto a la pregunta 6. Un 48.27% de los encuestados están satisfechos, reflejando una percepción positiva. Un 18.97% indican una satisfacción regular. Sin embargo, 32.76% reporta insatisfacción, lo que indica áreas a mejorar.

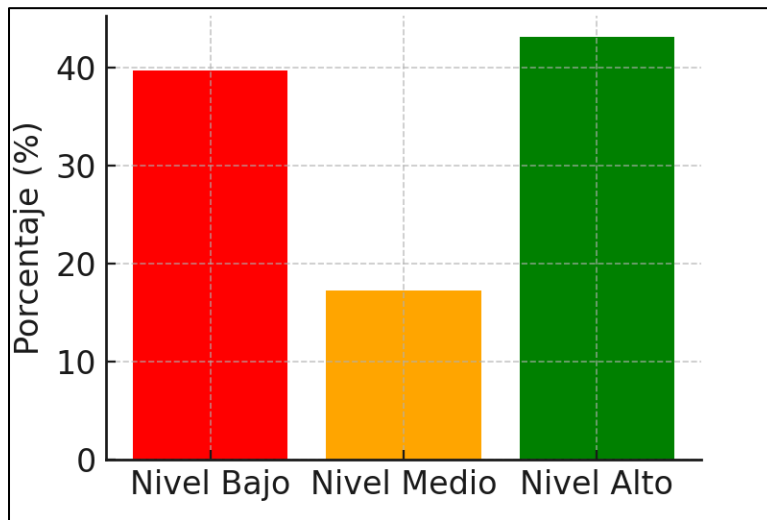
Tabla 18

Resultados de la pregunta 7 'Se motiva cuando trabaja con su equipo de trabajo'

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	23	39.65%
Nivel Medio	10	17.24%
Nivel Alto	25	43.1%
Total	58	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 13



Nota: Elaboración propia

En esta tabla se observan las respuestas de los 58 encuestados respecto a la pregunta 7. Un 43.1% de los encuestados están satisfechos, reflejando una percepción positiva. Un 17.24% indican una satisfacción regular. Sin embargo, 39.65% reporta insatisfacción, lo que indica áreas a mejorar.

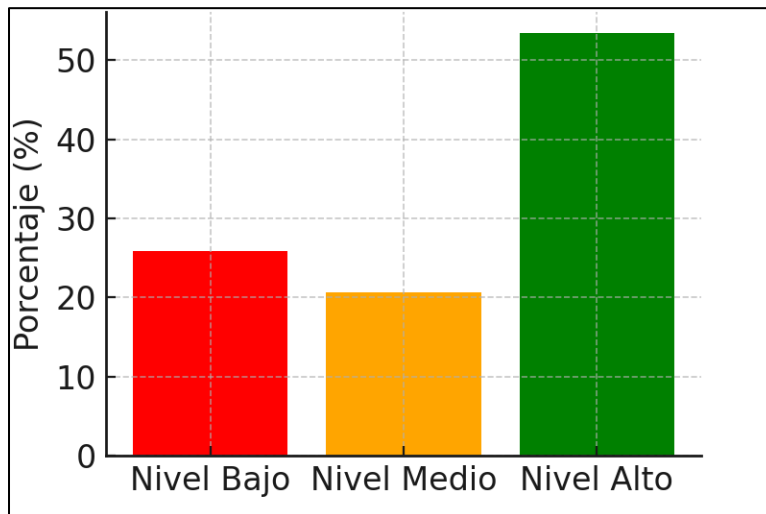
Tabla 19

Resultados de la pregunta 8 'Se motiva la relación que tengo con mi jefe directo'

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	15	25.86%
Nivel Medio	12	20.69%
Nivel Alto	31	53.45%
Total	58	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 14



Nota: Elaboración propia

En esta tabla se observan las respuestas de los 58 encuestados respecto a la pregunta 8. Un 53.45% de los encuestados están satisfechos, reflejando una percepción positiva. Un 20.69% indican una satisfacción regular. Sin embargo, 25.86% reporta insatisfacción, lo que indica áreas a mejorar.

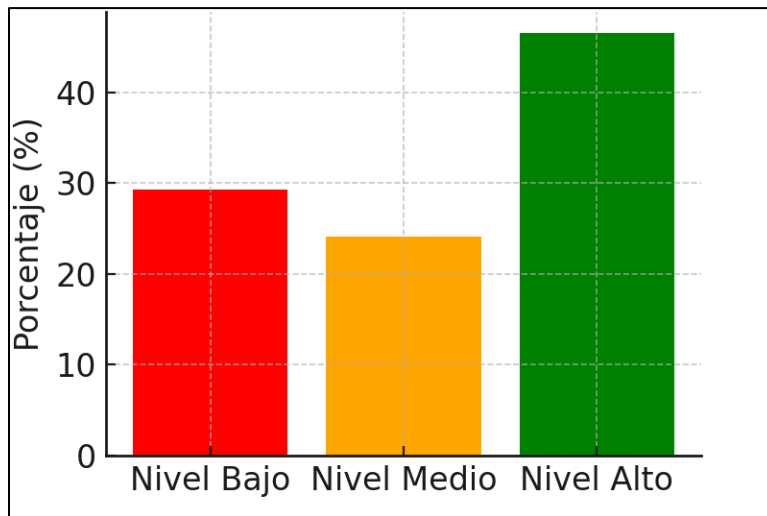
Tabla 20

Resultados de la pregunta 9 ‘La empresa se preocupa por brindar comunicación efectiva para elevar la motivación de los colaboradores’

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	17	29.31%
Nivel Medio	14	24.14%
Nivel Alto	27	46.55%
Total	58	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 15



Nota: Elaboración propia

En esta tabla se observan las respuestas de los 58 encuestados respecto a la pregunta 9. Un 46.55% de los encuestados están satisfechos, reflejando una percepción positiva. Un 24.14% indican una satisfacción regular. Sin embargo, 29.31% reporta insatisfacción, lo que indica áreas a mejorar.

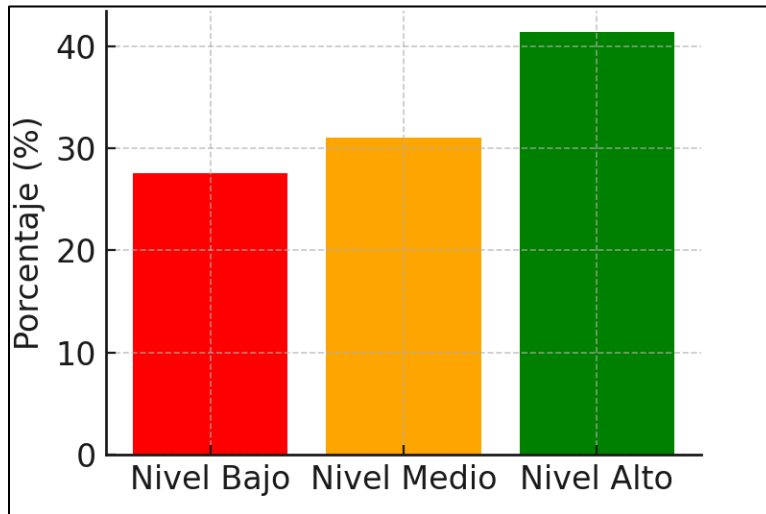
Tabla 21

Resultados de la pregunta 10 'Se encuentra usted satisfecho con la remuneración que percibe por su mano de obra'

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	16	27.58%
Nivel Medio	18	31.03%
Nivel Alto	24	41.38%
Total	58	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 16



Nota: Elaboración propia

En esta tabla se observan las respuestas de los 58 encuestados respecto a la pregunta 10. Un 41.38% de los encuestados están satisfechos, reflejando una percepción positiva. Un 31.03% indican una satisfacción regular. Sin embargo, 27.58% reporta insatisfacción, lo que indica áreas a mejorar.

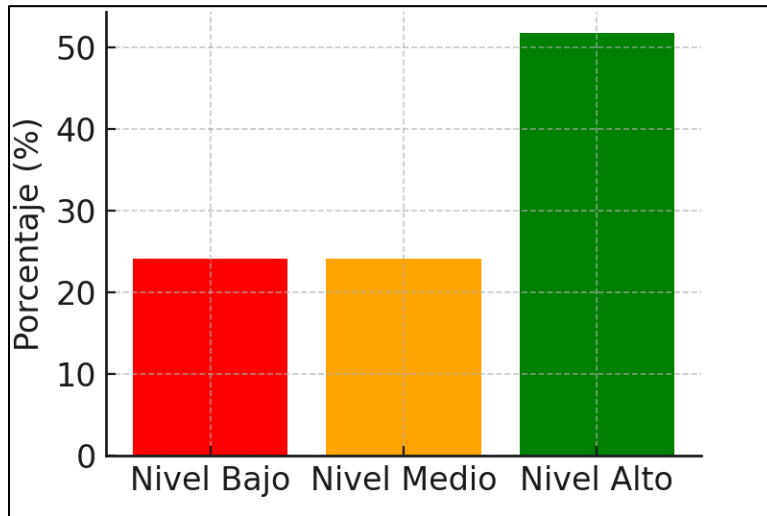
Tabla 22

Resultados de la pregunta 11 'Su remuneración está acorde con el mercado laboral'

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	14	24.13%
Nivel Medio	14	24.14%
Nivel Alto	30	51.72%
Total	58	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 17



Nota: Elaboración propia

En esta tabla se observan las respuestas de los 58 encuestados respecto a la pregunta 11. Un 51.72% de los encuestados están satisfechos, reflejando una percepción positiva. Un 24.14% indican una satisfacción regular. Sin embargo, 24.13% reporta insatisfacción, lo que indica áreas a mejorar.

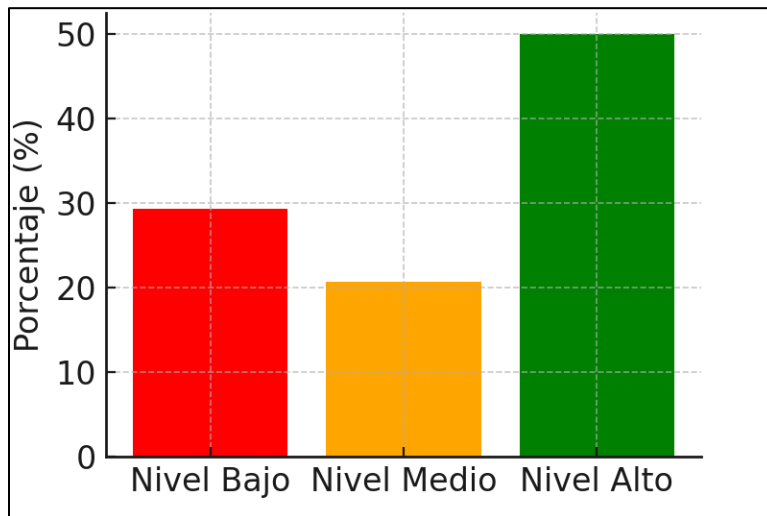
Tabla 23

Resultados de la pregunta 12 'El salario que usted recibe satisface sus necesidades básicas'

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	17	29.31%
Nivel Medio	12	20.69%
Nivel Alto	29	50.0%
Total	58	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 18



Nota: Elaboración propia

En esta tabla se observan las respuestas de los 58 encuestados respecto a la pregunta 12. Un 50.0% de los encuestados están satisfechos, reflejando una percepción positiva. Un 20.69% indican una satisfacción regular. Sin embargo, 29.31% reporta insatisfacción, lo que indica áreas a mejorar.

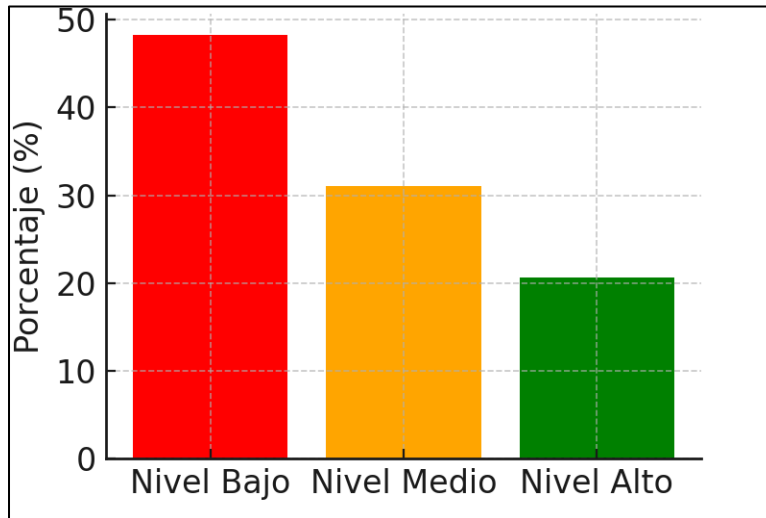
Tabla 24

Resultados de la pregunta 13 'Se encuentra usted satisfecho en relación con el sistema de incentivos que le brinda la empresa'

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	28	48.28%
Nivel Medio	18	31.03%
Nivel Alto	12	20.68%
Total	58	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 19



Nota: Elaboración propia

En esta tabla se observan las respuestas de los 58 encuestados respecto a la pregunta 13. Un 20.68% de los encuestados están satisfechos, reflejando una percepción positiva. Un 31.03% indican una satisfacción regular. Sin embargo, 48.28% reporta insatisfacción, lo que indica áreas a mejorar.

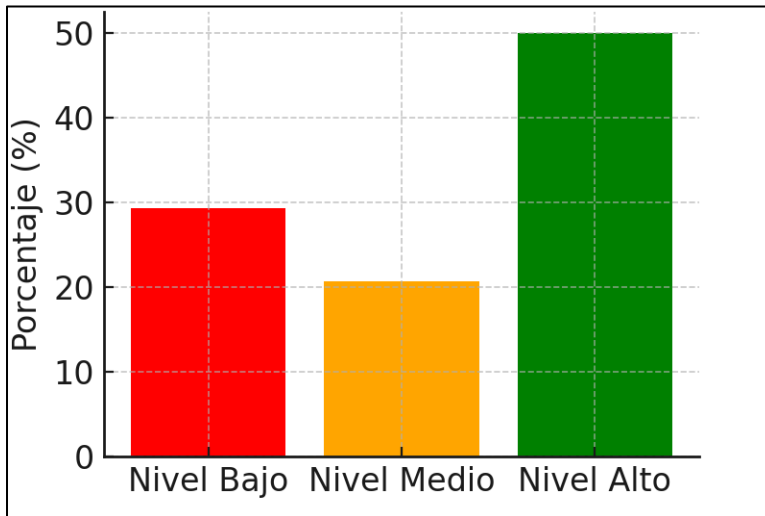
Tabla 25

Resultados de la pregunta 14 'Se encuentra usted satisfecho con las bonificaciones que recibe por parte de la empresa'

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	17	29.31%
Nivel Medio	12	20.69%
Nivel Alto	29	50.0%
Total	58	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 20



Nota: Elaboración propia

En esta tabla se observan las respuestas de los 58 encuestados respecto a la pregunta 14. Un 50.0% de los encuestados están satisfechos, reflejando una percepción positiva. Un 20.69% indican una satisfacción regular. Sin embargo, 29.31% reporta insatisfacción, lo que indica áreas a mejorar.

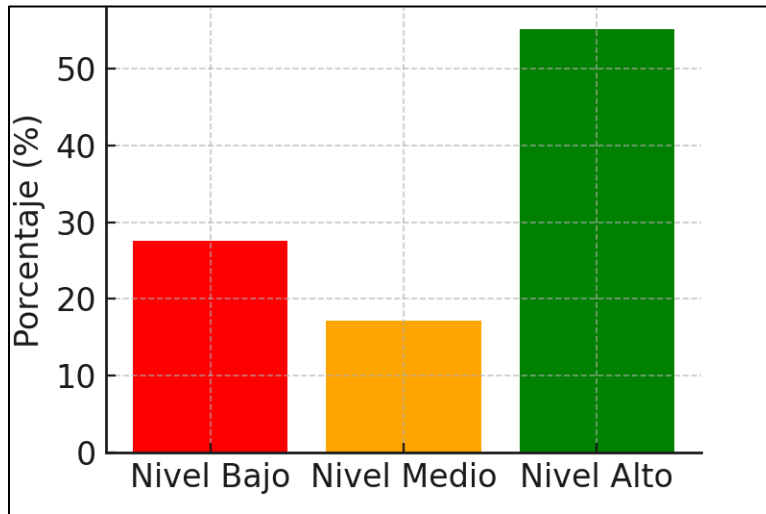
Tabla 26

Resultados de la pregunta 15 'Puedo validar mis decisiones de trabajo de manera independiente en nuestro entorno laboral'

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	16	27.58%
Nivel Medio	10	17.24%
Nivel Alto	32	55.17%
Total	58	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 21



Nota: Elaboración propia

En esta tabla se observan las respuestas de los 58 encuestados respecto a la pregunta 15. Un 55.17% de los encuestados están satisfechos, reflejando una percepción positiva. Un 17.24% indican una satisfacción regular. Sin embargo, 27.58% reporta insatisfacción, lo que indica áreas a mejorar.

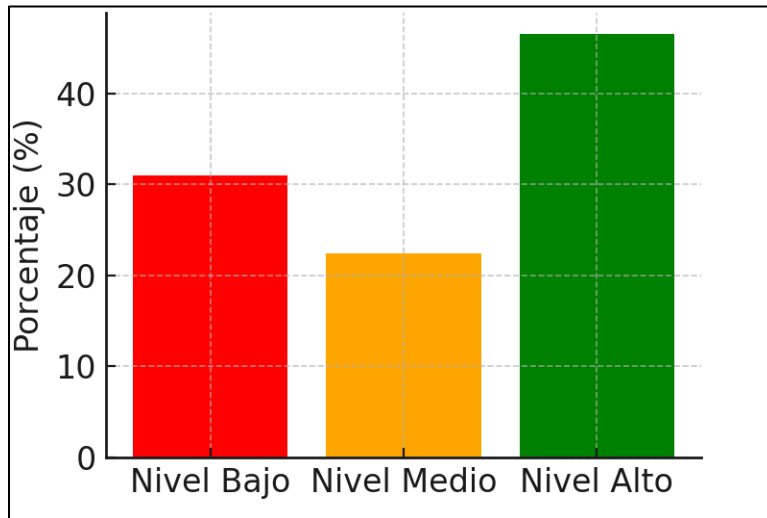
Tabla 27

Resultados de la pregunta 16 'Cuento con el apoyo de mis compañeros y jefes la mayor parte del tiempo'

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	18	31.03%
Nivel Medio	13	22.41%
Nivel Alto	27	46.55%
Total	58	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 22



Nota: Elaboración propia

En esta tabla se observan las respuestas de los 58 encuestados respecto a la pregunta 16. Un 46.55% de los encuestados están satisfechos, reflejando una percepción positiva. Un 22.41% indican una satisfacción regular. Sin embargo, 31.03% reporta insatisfacción, lo que indica áreas a mejorar.

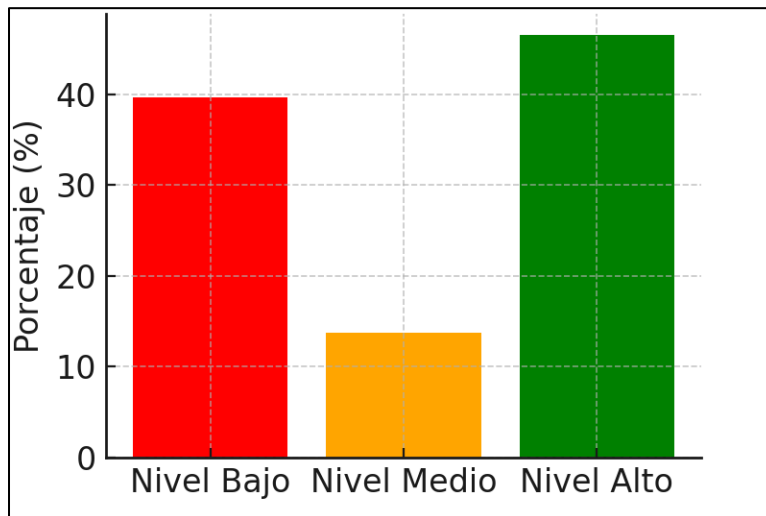
Tabla 28

Resultados de la pregunta 17 'Me siento a gusto con el trabajo que realizo día a día'

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	23	39.65%
Nivel Medio	8	13.79%
Nivel Alto	27	46.56%
Total	58	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 23



Nota: Elaboración propia

En esta tabla se observan las respuestas de los 58 encuestados respecto a la pregunta 17. Un 46.56% de los encuestados están satisfechos, reflejando una percepción positiva. Un 13.79% indican una satisfacción regular. Sin embargo, 39.65% reporta insatisfacción, lo que indica áreas a mejorar.

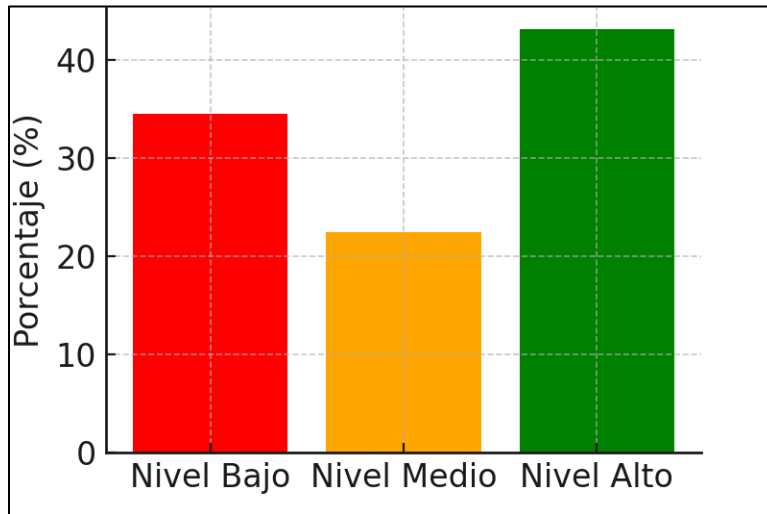
Tabla 29

Resultados de la pregunta 18 'No tengo miedo de expresar mi opinión porque sé que mi equipo de trabajo la tomará en cuenta'

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	20	34.49%
Nivel Medio	13	22.41%
Nivel Alto	25	43.1%
Total	58	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 24



Nota: Elaboración propia

En esta tabla se observan las respuestas de los 58 encuestados respecto a la pregunta 18. Un 43.1% de los encuestados están satisfechos, reflejando una percepción positiva. Un 22.41% indican una satisfacción regular. Sin embargo, 34.49% reporta insatisfacción, lo que indica áreas a mejorar.

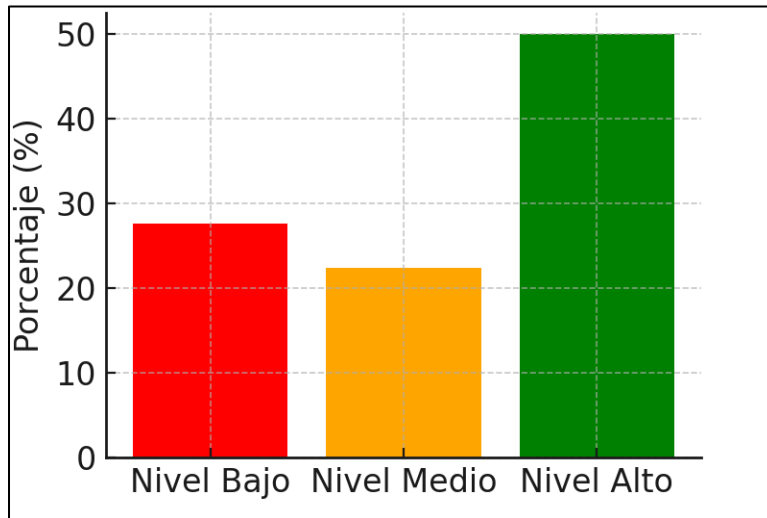
Tabla 30

Resultados de la pregunta 19 'Cuenta usted con el material/equipo y las herramientas necesarias para realizar bien su labor.'

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	16	27.58%
Nivel Medio	13	22.41%
Nivel Alto	29	50.0%
Total	58	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 25



Nota: Elaboración propia

En esta tabla se observan las respuestas de los 58 encuestados respecto a la pregunta 19. Un 50.0% de los encuestados están satisfechos, reflejando una percepción positiva. Un 22.41% indican una satisfacción regular. Sin embargo, 27.58% reporta insatisfacción, lo que indica áreas a mejorar.

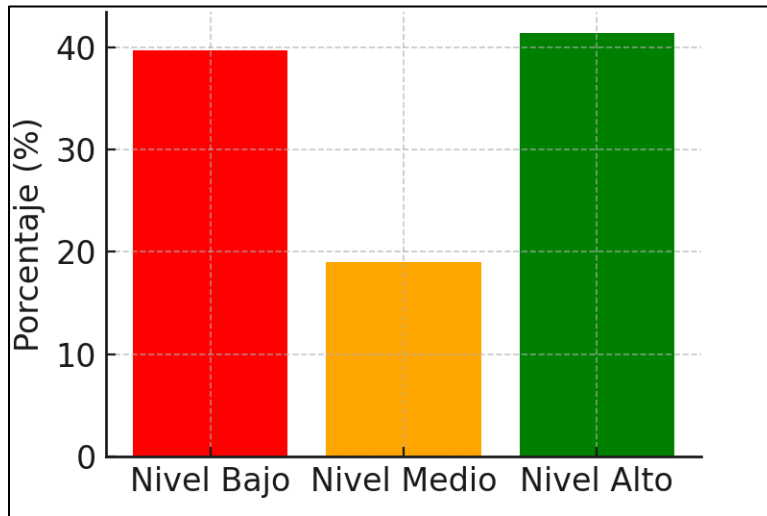
Tabla 31

Resultados de la pregunta 20 'Las condiciones de seguridad de la infraestructura en la organización le permiten desempeñar su trabajo con total normalidad'

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	23	39.66%
Nivel Medio	11	18.97%
Nivel Alto	24	41.38%
Total	58	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 26



Nota: Elaboración propia

En esta tabla se observan las respuestas de los 58 encuestados respecto a la pregunta 20. Un 41.38% de los encuestados están satisfechos, reflejando una percepción positiva. Un 18.97% indican una satisfacción regular. Sin embargo, 39.66% reporta insatisfacción, lo que indica áreas a mejorar.

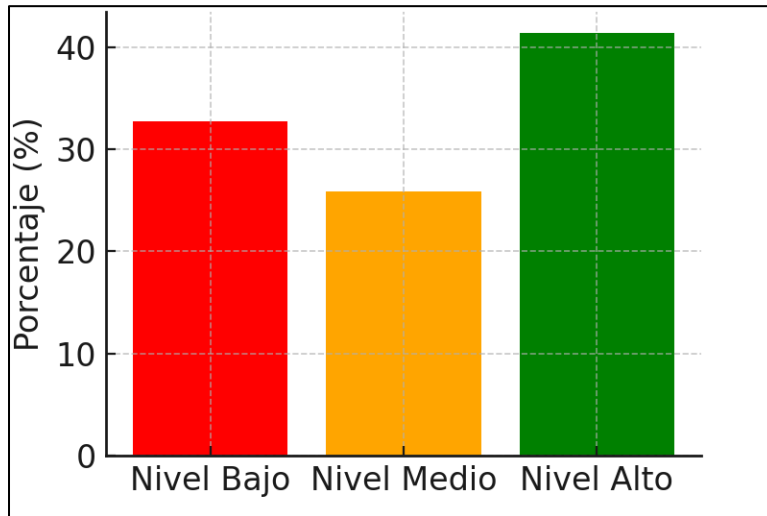
Tabla 32

Resultados de la pregunta 21 'El espacio de trabajo con el que cuenta le resulta cómodo'

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	19	32.76%
Nivel Medio	15	25.86%
Nivel Alto	24	41.38%
Total	58	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 27



Nota: Elaboración propia

En esta tabla se observan las respuestas de los 58 encuestados respecto a la pregunta 21. Un 41.38% de los encuestados están satisfechos, reflejando una percepción positiva. Un 25.86% indican una satisfacción regular. Sin embargo, 32.76% reporta insatisfacción, lo que indica áreas a mejorar.

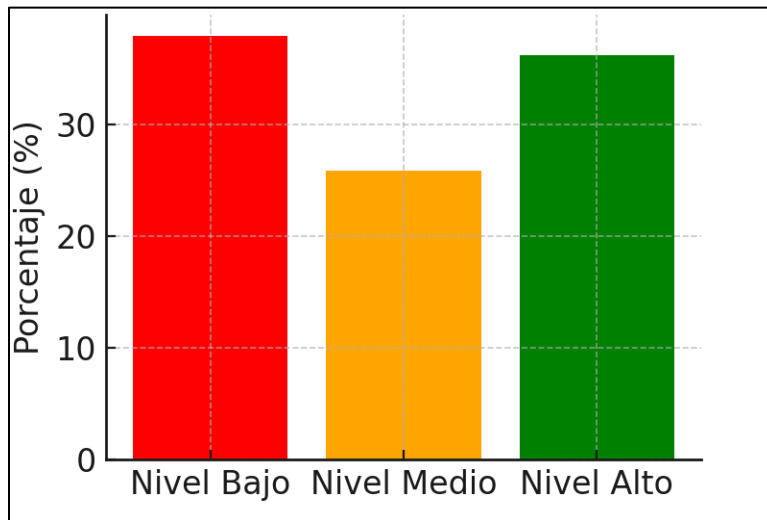
Tabla 33

Resultados de la pregunta 22 'El ambiente y condiciones laborales de seguridad y salud en el centro de labores son adecuados'

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	22	37.93%
Nivel Medio	15	25.86%
Nivel Alto	21	36.21%
Total	58	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a la recolección de datos

Figura 28



Nota: Elaboración propia

En esta tabla se observan las respuestas de los 58 encuestados respecto a la pregunta 22. Un 36.21% de los encuestados están satisfechos, reflejando una percepción positiva. Un 25.86% indican una satisfacción regular. Sin embargo, 37.93% reporta insatisfacción, lo que indica áreas a mejorar.

Anexo N° 5: Ficha de opinión de expertos

FICHA DE INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Análisis de los factores que influyen en la rotación del personal en una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Knutzen Orihuela Ricardo Roberto
1.2 Grado académico : Magister
1.3 Cargo e institución donde labora : Ingeniero
1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario acerca de los análisis de los factores que influyen en la rotación del personal en una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023
1.5 Autor(es) del Instrumento : Jorge Raul Terrones Oyangurin



II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Excelente 81-100%	Muy Buena 61-80%	Buena 41-60%	Mejorable 21-40%	Deficiente 00-20%
1.CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas.	X				
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	X				
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	X				
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.	X				
5.SUFICIENCIA	Comprende los ítems en cantidad y calidad para obtener la medición	X				
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de investigación.		X			
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.		X			
8.COHERENCIA	Alineamiento de variables, dimensiones e indicadores		X			
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	X				
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.	X				

III. OPINIÓN CUALITATIVA

Aplicable.....

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- (...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

84%

Lugar y fecha: Lima,

21/10/2023.

Firma del Experto

DNI. n.

Teléfono n. 934661091

FICHA DE INFORME DE OPINION DE EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Análisis de los factores que influyen en la rotación del personal en una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Martínez Talavera Cinthya Natali
1.2 Grado académico : Magister
1.3 Cargo e institución donde labora : Docente tiempo completo
1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario acerca de los análisis de los factores que influyen en la rotación del personal en una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023
1.5 Autor(es) del Instrumento : Jorge Raul Terrones Oyangurín

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Excelente 81-100%	Muy Buena 61-80%	Buena 41-60%	Mejorable 21-40%	Deficiente 00-20%
1.CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas.	X				
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	X				
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X			
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.	X				
5.SUFICIENCIA	Comprende los ítems en cantidad y calidad para obtener la medición	X				
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de investigación.		X			
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.		X			
8.COHERENCIA	Alineamiento de variables, dimensiones e indicadores	X				
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	X				
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.		X			

III. OPINIÓN CUALITATIVA

Aplicable.....

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- (...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

82%

Lugar y fecha: Lima,

26/10/2023.

Firma del Experto

DNI. n.

Teléfono n. 934661091

FICHA DE INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Análisis de los factores que influyen en la rotación del personal en una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Aguirre Pérez Olga Paola
1.2 Grado académico : Magister
1.3 Cargo e institución donde labora : Docente tiempo completo
1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario acerca de los análisis de los factores que influyen en la rotación del personal en una empresa del rubro de servicios digitales de publicidad, Lima, 2023
1.5 Autor(es) del Instrumento : Jorge Raul Terrones Oyangurín

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Excelente 81-100%	Muy Buena 61-80%	Buena 41-60%	Mejorable 21-40%	Deficiente 00-20%
1.CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas.			60%		
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.		70%			
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		70%			
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.		70%			
5.SUFICIENCIA	Comprende los ítems en cantidad y calidad para obtener la medición			60%		
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de investigación.			60%		
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.		65%			
8.COHERENCIA	Alineamiento de variables, dimensiones e indicadores		70%			
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico		70%			
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.		75%			

III. OPINIÓN CUALITATIVA

Aplicable.....

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.]

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

67%

14/9/2023.

Lugar y fecha: Lima,

Firma del Experto

DNI. n.

Teléfono n.