

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO  
HUMANO**

**“FACTORES ORGANIZACIONALES QUE  
INCREMENTAN LA ROTACION DEL PERSONAL  
EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA  
UBICADA EN LIMA, 2023”**

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciada en Administración y Gestión de Talento Humano**

**Autores:**

Diana Garay Morales  
Joselyn Carolina Montenegro Lira

**Asesor:**

Mg. Dora Luz Zegarra Escalante  
<https://orcid.org/0000-0002-7266-9593>

Lima - Perú

2024

## JURADO EVALUADOR

|               |                         |
|---------------|-------------------------|
| Jurado 1      | <b>DAVID BOÑON DIAZ</b> |
| Presidente(a) | Nombre y Apellidos      |

|          |                                   |
|----------|-----------------------------------|
| Jurado 2 | <b>IRVING JOSE SANTOS CARRERA</b> |
|          | Nombre y Apellidos                |

|          |                                   |
|----------|-----------------------------------|
| Jurado 3 | <b>DORA LUZ ZEGARRA ESCALANTE</b> |
|          | Nombre y Apellidos                |

## INFORME DE SIMILITUD



Página 2 of 120 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: 63004036551

### 18% Similitud general

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

#### Filtrado desde el informe

- Bibliografía

#### Fuentes principales

- 18% Fuentes de Internet
- 7% 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 incongruencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarla.

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



Página 2 of 120 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: 63004036551

## DEDICATORIA

“Mi trabajo está dedicado a mi querido Padre por enseñarme el valor del estudio, por su gran apoyo que me brindo dentro de mi desarrollo profesional y a mi querida Madre por los valores que me inculcaron en mi vida, también a mi familia quién me brindó un soporte grande en el momento más difícil.”

“Este trabajo está dedicado con profundo agradecimiento a mis padres, cuyo apoyo invaluable ha sido fundamental en mi travesía universitaria. Agradezco a mi familia, quienes siempre me han brindado todas las facilidades necesarias para perseguir y alcanzar mi sueño académico.”

## AGRADECIMIENTO

Agrademos a cada uno de nuestros maestros por sus enseñanzas, experiencias y adaptabilidad al cambio que nos brindaron durante este ciclo académico y a la universidad UPN que pudo salir adelante en tiempos de pandemia, creando herramientas tecnológicas para facilitar el desarrollo académico de los alumnos.

## TABLA DE CONTENIDO

|   |            |
|---|------------|
| <b>JURADO EVALUADOR.....</b>                      | <b>1</b>   |
| <b>INFORME DE SIMILITUD.....</b>                  | <b>2</b>   |
| <b>DEDICATORIA.....</b>                           | <b>3</b>   |
| <b>AGRADECIMIENTO.....</b>                        | <b>4</b>   |
| <b>INDICE DE TABLAS.....</b>                      | <b>6</b>   |
| <b>INDICE DE FIGURAS.....</b>                     | <b>7</b>   |
| <b>RESUMEN.....</b>                               | <b>10</b>  |
| <b>ABSTRACT.....</b>                              | <b>11</b>  |
| <b>CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.....</b>              | <b>12</b>  |
| <b>CAPITULO II: METODOLOGIA.....</b>              | <b>36</b>  |
| <b>CAPITULO III: RESULTADOS.....</b>              | <b>47</b>  |
| <b>CAPITULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b> | <b>113</b> |
| <b>REFERENCIAS.....</b>                           | <b>123</b> |
| <b>Anexos.....</b>                                | <b>127</b> |

**INDICE DE TABLAS**

|                      |            |
|----------------------|------------|
| <b>Tabla 1.....</b>  | <b>42</b>  |
| <b>Tabla 2.....</b>  | <b>81</b>  |
| <b>Tabla 3.....</b>  | <b>83</b>  |
| <b>Tabla 4.....</b>  | <b>85</b>  |
| <b>Tabla 5.....</b>  | <b>87</b>  |
| <b>Tabla 6.....</b>  | <b>89</b>  |
| <b>Tabla 7.....</b>  | <b>91</b>  |
| <b>Tabla 8.....</b>  | <b>93</b>  |
| <b>Tabla 9.....</b>  | <b>95</b>  |
| <b>Tabla 10.....</b> | <b>97</b>  |
| <b>Tabla 11.....</b> | <b>99</b>  |
| <b>Tabla 12.....</b> | <b>101</b> |
| <b>Tabla 13.....</b> | <b>103</b> |
| <b>Tabla 14.....</b> | <b>104</b> |
| <b>Tabla 15.....</b> | <b>106</b> |
| <b>Tabla 16.....</b> | <b>108</b> |
| <b>Tabla 17.....</b> | <b>110</b> |

**INDICE DE FIGURAS**

|                        |           |
|------------------------|-----------|
| <b>Figura 1</b> .....  | <b>49</b> |
| <b>Figura 2</b> .....  | <b>49</b> |
| <b>Figura 3</b> .....  | <b>50</b> |
| <b>Figura 4</b> .....  | <b>51</b> |
| <b>Figura 5</b> .....  | <b>52</b> |
| <b>Figura 6</b> .....  | <b>53</b> |
| <b>Figura 7</b> .....  | <b>54</b> |
| <b>Figura 8</b> .....  | <b>55</b> |
| <b>Figura 9</b> .....  | <b>55</b> |
| <b>Figura 10</b> ..... | <b>57</b> |
| <b>Figura 11</b> ..... | <b>57</b> |
| <b>Figura 12</b> ..... | <b>58</b> |
| <b>Figura 13</b> ..... | <b>59</b> |
| <b>Figura 14</b> ..... | <b>61</b> |
| <b>Figura 15</b> ..... | <b>62</b> |
| <b>Figura 16</b> ..... | <b>63</b> |
| <b>Figura 17</b> ..... | <b>64</b> |
| <b>Figura 18</b> ..... | <b>65</b> |
| <b>Figura 19</b> ..... | <b>66</b> |
| <b>Figura 20</b> ..... | <b>67</b> |
| <b>Figura 21</b> ..... | <b>68</b> |

|                        |           |
|------------------------|-----------|
| <b>Figura 22</b> ..... | <b>69</b> |
| <b>Figura 23</b> ..... | <b>70</b> |
| <b>Figura 24</b> ..... | <b>71</b> |
| <b>Figura 25</b> ..... | <b>72</b> |
| <b>Figura 26</b> ..... | <b>73</b> |
| <b>Figura 27</b> ..... | <b>74</b> |
| <b>Figura 28</b> ..... | <b>75</b> |
| <b>Figura 29</b> ..... | <b>76</b> |
| <b>Figura 30</b> ..... | <b>77</b> |
| <b>Figura 31</b> ..... | <b>78</b> |
| <b>Figura 32</b> ..... | <b>79</b> |
| <b>Figura 33</b> ..... | <b>80</b> |
| <b>Figura 34</b> ..... | <b>82</b> |
| <b>Figura 35</b> ..... | <b>84</b> |
| <b>Figura 36</b> ..... | <b>86</b> |
| <b>Figura 37</b> ..... | <b>88</b> |
| <b>Figura 38</b> ..... | <b>90</b> |
| <b>Figura 39</b> ..... | <b>92</b> |
| <b>Figura 40</b> ..... | <b>94</b> |
| <b>Figura 41</b> ..... | <b>96</b> |
| <b>Figura 42</b> ..... | <b>98</b> |

|                        |            |
|------------------------|------------|
| <b>Figura 43</b> ..... | <b>100</b> |
| <b>Figura 44</b> ..... | <b>102</b> |
| <b>Figura 45</b> ..... | <b>104</b> |
| <b>Figura 46</b> ..... | <b>105</b> |
| <b>Figura 47</b> ..... | <b>107</b> |
| <b>Figura 47</b> ..... | <b>109</b> |
| <b>Figura 48</b> ..... | <b>112</b> |

## RESUMEN

La rotación de personal ha presentado atención de muchas empresas desde hace años, generando el desarrollo de varias investigaciones. En la actualidad continua su controversia, ya que a lo largo del tiempo los motivos de deserción laboral se han manifestado de diferentes maneras, en base a la necesidad de satisfacción que la persona requiera cubrir. No obstante, el proceso de selección y reclutamiento se ve afectado en el ámbito económico y tiempo invertido del equipo de Recursos Humanos. De esta manera, en la presente investigación tiene como objetivo identificar y analizar los factores determinantes para motivar la salida del trabajador en una empresa de sector de seguridad y vigilancia ubicada en Lima - Perú.

El objetivo es identificar el factor con mayor incidencia en el incremento de la rotación de personal. En este trabajo, se apoyará de investigaciones realizadas, mediante el estudio de diversas fuentes científicas relevantes. Además, se aplicarán encuestas a un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad y vigilancia privada. La finalidad es analizar el motivo predominante que influye en la permanencia laboral, tales como la insatisfacción laboral, la falta de oportunidades de crecimiento, el reconocimiento, entre otros. También se buscará comprender el valor que estos factores tienen para la retención del trabajador de la empresa.

**PALABRAS CLAVES:** Rotación de Personal, Liderazgo, Clima laboral, Salario Emocional e Insatisfacción Laboral.

## ABSTRACT

Staff turnover has attracted the attention of many companies for years, generating the development of several research projects. Nowadays, it continues to be controversial, since over time the reasons for labor desertion have manifested themselves in different ways, based on the need for satisfaction that the person needs to cover. However, the selection and recruitment process are affected by the economic and time investment of the Human Resources team.

In this way, the aim of this research is to identify and analyze the determining factors that motivate the departure of workers in a security and surveillance company located in Lima, Peru.

The objective is to identify the factor with the greatest impact on the increase in staff turnover. This work will be based on research carried out through the study of various relevant scientific sources. In addition, surveys will be applied to a group of workers in a private security and surveillance company. The aim is to analyze the predominant motive that influences job permanence, such as job dissatisfaction, lack of growth opportunities, recognition, among others. It will also seek to understand the value that these factors have for worker retention in the company.

**KEY WORDS:** Staff Turnover, Leadership, Work Climate, Emotional Salary, and Job Dissatisfaction.

## CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.2 Realidad Problemática

Las organizaciones necesitan de un grupo humano con diversos conocimientos, habilidades y experiencias, entre otras características, que sean óptimas para un buen desempeño laboral. Por esta razón, recae gran importancia en lo que hoy conocemos como recursos humanos, un equipo de personas cuyo propósito es la integración del personal mediante procesos, políticas, cultura, valores y otros aspectos relacionados con la empresa. Esto no significa que, al ser funciones administrativas, deben ser estáticas, ya que no solo se trata de cumplir un rol, sino de generar aportes que puedan mejorar o cambiar la organización.

El impacto de la globalización ha sido relevante para el campo empresarial, puesto que ha traído consigo la competencia en el talento humano, la necesidad de reinversión en recursos humanos y factores que afectan a una empresa, entre otros.

Cuando hablamos de factores que afectan a una organización, podríamos decir que son diversos en función de la complejidad y la dimensión con la que son tratados, siendo los conceptos amplios. Nos situaremos en aquellos vinculados con el personal o trabajador de la empresa, lo que influye en su permanencia o retiro. La organización, al convertirse en el segundo lugar de convivencia de la persona, permite el desarrollo de experiencias agradables, desagradables, frustrantes, irritantes, satisfactorias, entre otras, que marcan un inicio, continuidad o fin de su estabilidad, debido a cómo se rige

el liderazgo, clima laboral, la cultura, la remuneración, los incentivos, los convenios, las capacitaciones y la ayuda social para beneficio del trabajador.

Todo esto nos lleva a entender los desafíos que enfrentan las organizaciones para mantener un estándar adecuado y lograr la eficiencia organizacional, siendo necesario tener los procesos adecuados, tecnología, liderazgo y personal competente, de esta manera, estar a la vanguardia de los cambios que implica el futuro empresarial.

(Daza, 2021) menciona que, en la actualidad, en Perú y más concretamente en Lima, se presenta una situación en la cual existen muchas empresas, incluyendo aquellas en el sector de seguridad, que contratan a una gran cantidad de trabajadores sin contar con un diseño de puestos específicos. Como resultado, al no tener definidas claramente las funciones, los empleados optan por buscar trabajo en otras organizaciones.

En la actualidad, la rotación laboral está presente en toda empresa, su medición es a través de indicadores, que permiten identificar la satisfacción de los trabajadores sobre sus funciones dentro del ambiente laboral, no obstante, existen empresas que no cuentan con herramienta de medición, en su mayoría, empresas pequeñas que no suelen tomar importancia debido al tamaño de su población, de esta manera no pueden ver el impacto hacia su marca empleadora y clima laboral. Por el contrario, sucede con las empresas grandes que evalúan y analizan la rotación de su personal, permitiendo tomar una decisión.

Asimismo, las empresas no muestran el mismo porcentaje de rotación, depende mucho de las circunstancias de cada empresa sobre los factores y problemáticas que impacta en su organización de trabajo de cada colaborador.

### 1.2.1 Importancia del Estudio

(Zaballa, Ojeda, Medina, Nogueira, & Medina, 2021) indica sobre la rotación de personal, se debe a ciertos fenómenos localizados en la organización de forma interna y externa vinculados con el comportamiento del personal. Asimismo, en cercana relación hacia la satisfacción laboral, la motivación, la productividad.

Si bien es cierto, la rotación de personal es controlado por Recurso Humanos, no significa que las demás áreas deban ausentarse o hacer caso omiso, ya que es un trabajo en conjunto con los mandos medios, pues se requiere de su gestión mediante el liderazgo. Por ello, es importante trabajar sobre métodos, procesos, políticas y estrategias para mejorar el clima laboral, desempeño y desarrollo personal. Adicionalmente, genera un impacto adverso en la calidad del servicio ofrecido a los clientes, resultando en una disminución de la eficiencia y productividad de la empresa.

En última instancia, el estudio se enfocará en el análisis de los factores de rotación de personal en una empresa de seguridad y vigilancia en Lima. El propósito es identificar las razones y causas detrás del aumento en la rotación, proporcionando así información valiosa que respalde la toma de decisiones beneficiosas para la organización.

Durante los años 2020 y 2021, muchas empresas de seguridad y vigilancia, como V13 S.A.C, enfrentaron una alta rotación de su personal operativo, específicamente en los agentes de vigilancia. En ese periodo, la tasa de rotación aumento significativamente, pasando del 12.90% en 2020 al 15.32% en 2021. Esta situación genero diversos problemas, tales como el ausentismo de los agentes de seguridad durante la jornada laboral, la necesidad de horarios rotativos, la recepción de numerosas cartas de renuncia y la negativa de los agentes a renovar sus contratos. Además, observaron casos de enfermedades ocupacionales que afectaron al personal.

Esta investigación se centrará en analizar los factores de la rotación de personal en una organización del rubro de seguridad y vigilancia en Lima. El objetivo es identificar las razones y causas detrás del aumento en la rotación, proporcionando información valiosa que respalde la toma de decisiones beneficiosas para la organización.

### 1.3 Pregunta de Investigación

#### 1.3.1 Pregunta General

¿Qué factores organizacionales incrementan la rotación de personal en el sector de seguridad y vigilancia en Lima, 2023?

#### 1.3.2 Preguntas Especificas:

¿Qué factor organizacional tiene mayor insatisfacción por parte del trabajador?

¿Qué factor organizacional tiene mayor satisfacción por parte del trabajador?

¿Qué medidas se pueden tomar para evitar la rotación del personal?

## 1.4 Objetivos

### 1.4.1 Objetivos Generales:

- Identificar los factores organizacionales que aumentan la rotación del personal en el sector de seguridad y vigilancia en Lima, 2023.

### 1.4.2 Objetivos Específicos:

- Identificar el factor organizacional con mayor insatisfacción del trabajador.
- Identificar el factor organizacional con mayor satisfacción del trabajador.
- Proponer las medidas que eviten la deserción del personal.

## 1.5 Marco Teórico

### 1.5.1 Antecedentes

#### 1.5.1.1 Antecedentes Nacionales:

En nuestro país (Aures, Mamani, & Retamozo, 2023) realizaron una investigación con el propósito de analizar el vínculo que existe entre rotación de personal y el rendimiento laboral en la empresa de seguridad de V13 S.A.C, Lima 2021.

El estudio se caracteriza por un diseño de tipo correlacional con un enfoque cuantitativo. La investigación abarcó una población total de 365 agentes y una muestra representativa de 185 participantes que completaron el cuestionario de manera virtual. Los resultados obtenidos revelaron una correlación relevante entre la rotación de los trabajadores y el rendimiento laboral en la empresa de seguridad V13 S.A.C. Esta conclusión sugiere que mejorar los factores asociados a la rotación, tales como el clima laboral, la atención al personal y las

oportunidades de desarrollo incide positivamente en el rendimiento general de los empleados.

En resumen, el estudio respalda la noción de que abordar y mejorar los aspectos vinculados a la rotación de personal puede tener un impacto beneficioso en la productividad laboral de la empresa de seguridad V13 S.A.C. Estos hallazgos proporcionan valiosa información para determinar e implementar estrategias que busquen optimizar tanto la retención de empleados como su desempeño en el ámbito laboral.

Por su parte, en su investigación (Cruz, 2017) nos informa de la “Relación de la rotación del personal y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Amazon Security Perú S.R.L en la ciudad de Tarapoto”, se proyectó con el propósito principal de diagnosticar la relación existente de la rotación de personal y el desempeño laboral de los agentes. Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo con un tipo de investigación sustantiva de nivel descriptivo. La población objeto de estudio estuvo compuesta por 35 trabajadores, siendo este enfoque censal. La elección de la muestra se llevó a cabo mediante un método no probabilístico, y los datos se recopilaron a través de encuestas utilizando cuestionario estructurado. Los resultados obtenidos, evaluados con un 5% de nivel de significancia, llevaron al rechazo de la hipótesis nula, lo que valida el vínculo entre la rotación de personal y el desempeño laboral en la empresa Amazon Security Perú S.R.L de Tarapoto.

En conclusión, esta investigación proporciona evidencia sustantiva que respalda la conexión entre rotación y desempeño en el contexto específico de la empresa de seguridad estudiada en Tarapoto, brindando información valiosa para comprender y abordar estos factores en el ámbito laboral de la empresa.

En el proyecto de investigación con el nombre “Percepción de las causas de Rotación Laboral en las Empresas de Seguridad Privada de la Ciudad de Cusco”, desarrollado por (Checcori , Quispe, Vera, & Villanueva, 2016) el objetivo principal consiste en identificar las causas que motivan la rotación laboral en las empresas de seguridad en la ciudad de Cusco. Para llevar a cabo este estudio, se implementó un enfoque cualitativo que incluyó entrevistas con 12 gerentes de empresa de seguridad. Durante las entrevistas, los gerentes respondieron a una guía de preguntas diseñada en base a las teorías recopiladas. Los resultados obtenidos revelaron que las empresas de seguridad perciben las causas de la rotación de empleados, de acuerdo con las teorías abordadas en el estudio. Entre las causas identificadas se encuentran las responsabilidades inherentes al cargo, expresadas a través de la insatisfacción con el puesto actual o con las organizaciones, la motivación personal, las condiciones físicas o ambientales, el salario o beneficio, el clima organizacional, el desarrollo profesional, las políticas de la organización y la demanda de ofertas de trabajo atractivas en el mercado.

En resumen, este proyecto de investigación proporciona una valiosa visión cualitativa sobre las percepciones de los gerentes de empresas de seguridad en Cusco con respecto a las causas de la rotación laboral. Estas conclusiones ofrecen información útil para comprender y abordar las causas que generan rotación del personal en el sector específico.

En la investigación realizada por (Acuña & Arista, 2021) con el nombre de “Satisfacción Laboral y su Relación con la Rotación de Personal en una Empresa de Seguridad del Norte del país, 2019” , el objetivo principal consiste en determinar la concurrencia entre la satisfacción laboral y la rotación de personal, este estudio adopta un enfoque cuantitativo, utilizando como muestra 60 trabajadores y aplicando cuestionario estandarizado: la Escala SL – SPC para determinar el grado de satisfacción laboral y la Escala de Jacobs Root para medir el índice de rotación del personal. Los resultados obtenidos revelaron que el 40% de los trabajadores percibe su nivel de satisfacción laboral como bajo, mientras que la rotación de personal entre los trabajadores alcanzó un 36.7% de nivel alto. La prueba de correlación de Rho del Spearman arrojó un valor de -0.642, lo cual respalda la aceptación de la hipótesis alterna del estudio. Este resultado indica que existe una relación correlativa negativa y significativa entre la satisfacción laboral y la rotación de personal entre los trabajadores.

En resumen, esta investigación proporcionó la evidencia cuantitativa que respalda la existencia de una relación considerable entre la satisfacción y rotación del personal en la empresa de seguridad del norte del país estudiada en 2019. Estos hallazgos ofrecen valiosa información para comprender la dinámica laboral en la organización y proponer ideas para reducir la rotación de personal.

En la investigación propuesta por (Tadeo, 2021) con el título “Estrategias para la Retención del Personal en una Empresa de Seguridad y Vigilancia, Lima 2021”, el propósito central fue desarrollar estrategias para retener y fidelizar al área operativa, compuesta por agentes de seguridad. Este estudio se aplicó un enfoque mixto de tipo proyectivo con un método inductivo-deductivo dentro de un paradigma holístico. La población objetivo fue de 100 trabajadores, de los

cuales se escogió una muestra representativa de 87 empleados. La metodología incluyó entrevistas con tres unidades informantes que poseen antigüedad como jefe de recursos humanos, coordinadora de operaciones y jefe de operaciones. La encuesta se realizó de manera virtual e individual, inicialmente para obtener datos cuantitativos y luego para profundizar cualitativamente, permitiendo así un análisis mixto de los resultados. La investigación reveló tres puntos críticos que influyen en la rotación y desempeño de los trabajadores. En respuesta a estos resultados, se propusieron alternativas de solución, entre las cuales se incluyen un programa de incentivos monetarios y no monetarios, un programa de inducción sobre el uso del botón de pánico, capacitación de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), y un programa de proceso de selección interna. Estas estrategias se plantearon con el objetivo de motivar, fidelizar y retener a los empleados.

En resumen, el estudio abordado, no solo identifico los desafíos críticos que impactan en la retención y desempeño de los trabajadores, sino que también propuso soluciones específicas destinadas a mejorar la satisfacción laboral y permanencia del personal en la organización estudiada.

#### 1.5.1.2 Antecedentes Internacionales:

En Brasil, (Caldera, Arredondo, & Zarate, 2019) basado en los datos de la Delegación Federal del Trabajo del estado de Guanajuato (STPSEG, en

Huitrón,2017), México ocupa nivel mundial el octavo lugar en términos de índice de movilidad y rotación laboral, con una tasa del 17%. A nivel nacional,

Guanajuato, donde se realizó la investigación, es el tercer estado con mayor tasa de rotación de personal y el segundo en la región del Bajío. La tasa de rotación mensual en este estado es del 4.06%, mientras que la tasa anual es del 48.72%.

Finalmente, esta investigación nos presenta la realidad, mediante el porcentaje de rotación que coloca a la ciudad de Guanajuato frente a los demás estados de México, lo que nos da entender que los trabajadores no van a tener una duración laboral permanente.

(Galindo, 2017) en Colombia, menciona que para la empresa Prosegur Vigilancia y Seguridad es importante tener un indicador de deserción de personal y que es clave para la gestión de la empresa, se trata de tener identificados los factores que implica la rotación, por ello es importante mantener un nivel óptimo de rotación de personal y los costos asociados con el proceso de rotación pueden ser evaluados a través de la selección, contratación, capacitación, desarrollo y desvinculación de un trabajador. En ese sentido, Prosegur empresa de vigilancia y seguridad privada presentó un promedio de índice de rotación del 30.69% en el periodo evaluado, este porcentaje de rotación puede tener consecuencias negativas para la empresa, como afectar su imagen y dificultar la selección adecuada para completar los puestos de trabajo.

En conclusión, la investigación realizada en la empresa Prosegur Vigilancia y Seguridad Privada subraya la importancia del monitoreo y control de la rotación laboral. Identifica los motivos que generan, los costos asociados y el impacto negativo significativo que un índice elevado puede tener en la organización.

(Cortes, 2019) en Bogotá Colombia menciona que la rotación de personal en el rubro de vigilancia y seguridad privada es un riesgo, ya que genera problemas económicos y productivos para las empresas contratantes.

Los costos asociados con la rotación incluyen el pago de salarios, aportes, dotaciones y el tiempo invertido en el proceso. Para identificar los elementos principales de la rotación de personal realizan un ensayo de investigación que se enfoca en la rotación de personal en empresas de seguridad privada, específicamente en los agentes de seguridad, comenzado de los resultados obtenidos en la literatura, se propone una intervención enfocada en la gestión de los resultados para evitar el incremento de los índices de rotación de personal en estas empresas.

En resumen, la investigación destaca la necesidad de abordar la rotación de personal como un riesgo crítico para empresas de seguridad privada. Menciona la importancia de identificar la problemática y propone la implementación de herramientas de gestión efectivas para mitigar el alto índice de rotación en las empresas contratantes.

Finalmente, (Torres & González, 2022), menciona que se requiere de una evaluación de Recursos Humanos en las empresas, especialmente en aquellas del rubro de seguridad privada en Villavicencio, Colombia. Para poder entender las prácticas en este ámbito, se realizó una investigación cuantitativa empleando un enfoque inferencial, donde se utilizó el instrumento de medición de prácticas de

Recursos Humanos mp 10. Se encuestó a los responsables de Talento Humano de las organizaciones de vigilancia en la ciudad. Los resultados resaltaron la relevancia del reclutamiento y selección en el desarrollo y reconocimiento de los empleados, así como el impacto de los procesos de las empresas en el desempeño de sus trabajadores.

En resumen, el estudio resalta la importancia de revisar y mejora las estrategias de Gestión de Recursos Humanos en el sector de seguridad en empresas privadas. Esto es crucial para garantizar un mejor desempeño laboral y para implementar sistemas de reconocimiento y recompensa por logros alcanzados.

## 1.5.2 Bases teóricas

### 1.5.2.1 Organización empresarial

Es un grupo de personas, mediante la coordinación de actividades y alineación de objetivos comunes, colaboran para alcanzar beneficios económicos por medio, de la producción, distribución o venta de bienes y servicios.

(Alles, 2018) nos dice que al hablar de una organización puede ser grande o pequeña con fines de lucro o no, entendiéndose como un concepto amplio que incluye a un conjunto de personas divididas por funciones y trabajo, organizadas mediante una jerarquía de autoridad y responsabilidad.

#### 1.5.2.2 Factores Organizacionales

(Castillo, Corral, & Aldape, 2017) nos dicen, los factores organizacionales están conformados por componentes que se desarrollan dentro de la empresa, de esta manera, estudiarlo permite identificar el factor de mayor relevancia para el entorno laboral, asimismo servir de guía para tomar decisiones con un mejor argumento. La gestión de la organización influye en los factores que son de incremento o reducción de la rotación del personal, por lo que se ha agrupado en cinco aspectos importantes, en base a la investigación de (Meneses, 2019):

##### 1.5.2.2.1 Atracción de talento humano:

- Reclutamiento:

Es un proceso que permite captar aspirantes o candidatos con aptitudes potenciales en el mercado laboral, pues va a permitir suministrar y continuar con el desarrollo de selección del personal de manera más óptima.

- Selección:

La selección es procedimiento que busca escoger y clasificar los postulantes más idóneos de acuerdo con el requerimiento y perfil del cargo, con la finalidad de incrementar la eficiencia y eficacia en los procesos de la organización.

- Contratación:

Es un acuerdo entre trabajador y empleador, por un lado, uno va a cumplir con el compromiso de la prestación del servicio y, la otra parte, va a realizar el pago de la remuneración acordada, estipulado de manera escrita en un documento, conocido como contrato.

- **Inducción:**

Es la orientación que se da al personal nuevo sobre la información general de la empresa, que comprende el organigrama, visión, misión, políticas, línea de carrera, reglamentos, seguridad social, sistemas de retribución, entre otros.

#### 1.5.2.2.2 Formación y desarrollo humano

- **Capacitación:**

Es el desarrollo de una información estructurada, porque está vinculado a los objetivos y planes de la organización, bajo un formato de curso o taller, en un horario y tiempo determinado, que se espera del personal una mejor y notable capacidad para el desempeño de sus labores.

- **Planes de carrera:**

Es el crecimiento profesional y laboral que se presenta mediante un plan de desarrollo profesional dentro de la organización, donde busca que los trabajadores amplíen sus conocimientos y desafíos, asimismo reconocer el potencial y otorgar nuevas oportunidades.

- **Evaluación de desempeño:**

Es un proceso que realiza la organización para conocer y medir la productividad, logros, cualidades del trabajador, teniendo como objetivo principal la retroalimentación para ser más útiles y productivos en la empresa.

- Liderazgo:

Es la gestión de una persona ante un equipo de trabajado mediante la capacidad de dirección y motivación, con una buena comunicación y confianza ante a varias situaciones presentadas en la organización.

#### 1.5.2.2.3 Salario emocional

- Reconocimiento:

Es destacar y distinguir al personal en base al desempeño de sus funciones, en otras palabras, es valorar su esfuerzo, compromiso y lealtad en la empresa.

- Condiciones de trabajo:

Es el ambiente físico, material, mental que se le da al trabajador, por ello, es importante que sea equilibrado, de esta forma motiva a continuar con un mejor desempeño en sus labores.

- Ambiente laboral:

Es el entorno de personas conformado por compañeros y jefaturas de diferentes niveles, en esta interacción se busca obtener más efectos positivos, que negativo, para que la percepción del trabajador sea en su mayoría favorable.

#### 1.5.2.2.4 Ambiente laboral

- Cultura organizacional

Es el conjunto de políticas, valores, reglamentos, metas, objetivos, en otras palabras, aspectos de la organización, que van a tener un impacto o percepción hacia el trabajador, siendo manifestado mediante el comportamiento individual o grupal en la empresa.

- Relaciones interpersonales:

Es el vínculo entre dos o más personas que se origina en la convivencia durante la jornada laboral, lo adecuado es que se fomente un trato respetuoso, empático, amigable, y de confianza.

- Relación con las jefaturas:

El jefe cumple un rol muy importante, pues tiene una interacción muy cercana hacia el colaborador, asimismo, es imprescindible lograr la integración del equipo de trabajo a su cargo.

#### 1.5.2.2.5 Compensaciones

- Remuneraciones:

Consiste en la compensación de forma monetaria, proveniente del desempeño de las funciones realizadas y contratadas, es un intercambio de manera recíproca entre empleador y trabajador.

- Bonificaciones:

Es un importe adicional a la remuneración establecida, se debe a objetivos y metas cumplidas propuestas en periodo determinado.

- Otros incentivos monetarios:

Son incentivos establecidos, de manera periódica o ante una acción destacada en los procesos de la organización.

#### 1.5.2.3 Reconocimiento empresarial

Es el acto de destacar y premiar a una empresa por logros obtenidos, en diversos aspectos de funcionamiento y desempeño, otorgado por una organización especializada externa.

De acuerdo con los factores organizacionales mencionados, mediante un buen desarrollo de los procesos permite que una empresa participe en el Great Place to Work. (Bush, 2018) nos dice, los grandes lugares de trabajo para todos son mejores para las empresas, mejores para las personas y mejores para la sociedad, por ello, se dedica a la investigación, capacitación y asesoría que ayuda a las empresas a reconocer, crear y sostener excelentes lugares de trabajo mediante la cultura organizacional basadas en la confianza.

Great Place to Work realiza una encuesta a los trabajadores, dividiendo las preguntas en dimensiones basadas en valores universales.

1. Credibilidad: Percepción de los empleados sobre los líderes y la organización.
2. Respeto: Opinión de los trabajadores sobre cómo son percibidos por sus superiores.
3. Imparcialidad: Evaluación de la equidad en las decisiones, claridad de las reglas y ausencia de discriminación
4. Orgullo: Imagen corporativa en la sociedad y cómo esta es percibida por los empleados.
5. Compañerismo: Afectividad de familia y equipo entre trabajadores.

Estas dimensiones permiten evaluar integralmente la experiencia de los trabajadores en la empresa.

#### 1.5.2.4 Rotación laboral

(Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2020) define como la manifestación del movimiento que se da ante la salida de un empleado de la empresa, ocasionando el ingreso de uno nuevo para sustituirlo. Villegas citado por (Guillen, García, & Nieto, 2018) nos dice que comienza desde que un colaborador se retira y permite que otro se incorpore en su reemplazo. (Hernández, Hernández, & Mendieta, 2014) indica que se da cuando existe una fluctuación por parte del personal, es decir se experimenta cambios en la organización y en el ambiente laboral. (Cabrera, Ledezma, & Rivera, 2011) comentan que se da en función a la desvinculación del colaborador por causas que se susciten de forma voluntaria o involuntaria.

Conforme, con las definiciones expuestas, se entiende que una rotación inicia desde que una de las partes, empleado o empleador, separan o ponen fin al vínculo laboral dentro de la organización, de esta manera, promueve el ingreso de un recurso humano para relevar la funciones y operaciones. Asimismo, al flujo permanente de este proceso eleva la rotación del personal, en otras palabras, idas y venidas de los trabajadores.

#### 1.5.2.5 Tipos de rotación

De acuerdo con lo que nos indica (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2020) existen dos formas que un personal puede salir de la empresa:

##### 1.5.2.5.1 Renuncia:

Es la elección que un trabajador realiza, basada en motivos personales o profesionales, de poner fin a su relación laboral con la empresa, toma en cuenta

sucesos o situaciones que hayan generado insatisfacción o desagrado durante el tiempo que ha permanecido laborando en la empresa, como también acontecimientos no previstos en el ámbito familiar, salud, económicos, entre otros. Si bien es cierto la decisión es del trabajador no significa que el empleador no pueda intervenir para evitar su retiro.

#### 1.5.2.5.2 Despido:

El empleador decide prescindir de los servicios del trabajador, de esta manera para ejecutarlo, primero toma en cuenta el desempeño laboral, segundo el cumplimiento de sus obligaciones, tercero si se adecua a los cambios en la estructura organizacional de la empresa, entre otros procesos inherentes a su puesto de trabajo. Es importante resaltar que este tipo de desvinculación se debe realizar en base a las leyes y normas laborales vigentes.

#### 1.5.2.6 Consecuencias de la rotación del personal

(Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2020) dice que la alta rotación eleva los costos de los procesos de recursos humanos, al tener ingresos y salidas del personal de manera constante.

(Buentello, Valenzuela, & Alanís, 2015) lo clasifican en dos tipos:

Costos directos; lo conforma el tiempo del reclutamiento, selección y capacitación del nuevo personal, como también el anuncio de la convocatoria labora. Al ser una necesidad importante por cumplir, la persona encargada del proceso dejaría de lado otras responsabilidades importantes de sus funciones.

Costos indirectos, está relacionada con la carga laboral que incrementa hacia los compañeros que continúan laborando, ya que absorben las funciones del personal que ya no labora, y deben esperar hasta la nueva contratación.

#### 1.5.2.7 Rotación de personal en empresas privadas

En la publicación difundida por el (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2022) informan que en el tercer trimestre del periodo 2022 los trabajadores de empresas formales privadas culminaron el vínculo laboral; por contrato a plazo fijo, término del servicio un 44%, por contrato indefinido, renuncia, 62%. Además, indica que la empleabilidad en el sector privado se ha incrementado y han contribuido con la recuperación del empleo teniendo como sectores resaltantes enseñanza 23,8%, restaurantes y hoteles 23,5%, servicios empresariales 17,3% y transporte 13, 1%.

(Vásquez, Napán, & Miranda, 2022) en la investigación realizada a un callcenter determinaron, el clima laboral se vincula de manera directa con la rotación del personal, ya que, la falta de atención en los aspectos de la comunicación, capacitación, trato de la jefatura influyen en la decisión de retirarse de la empresa.

(Vasquez & Rodriguez, 2018) identificaron en la empresa Contac Service S.A.C que la rotación del personal se debe 3 temas importantes: remuneración, condición de trabajo y línea de carrera. La remuneración, solo perciben el sueldo básico, además los bonos que les pueden otorgar son difíciles de alcanzar, lo que genera desmotivación. Las condiciones laborales no presentan una distribución adecuada de materiales y recursos, como útiles de oficina y equipo de cómputo, asimismo con los espacios modulares, provocando incomodidad en la gestión de sus labores. La línea de carrera, que, si lo tiene, no obstante, los trabajadores no evidencian la oportunidad de desarrollo porque no lo promueven.

### 1.5.2.8 Empresas del sector seguridad y vigilancia privada

Es un sector formado por empresas privadas que brindan el servicio de protección personal, bienes o servicios hacia una entidad contratada. El servicio en su mayoría es contratado mediante intermediación laboral, es decir, adquieren el servicio de una empresa especializadas del rubro para el control, supervisión y protección de sus productos e inmuebles, es recomendable verificar que se encuentre registrada en RENEEL (Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de intermediación laboral), de esta manera inicia sus operaciones con la empresa contratada de manera segura.

Entre las empresas más reconocidas en Lima que ofrecen este servicio se encuentran

1. Liderman (J & V Resguardo S.A.C)
2. Prosegur (Compañía de Seguridad Prosegur S.A)
3. G4S (G4S Perú S.A.C)
4. Securitas (Securitas S.A.C)
5. ISEG (Iseg Perú S.A.C)
6. ESVICSAC (Empresa de Seguridad, Vigilancia y Control S.A.C)

### 1.5.2.9 Rotación de personal en el sector de seguridad y vigilancia privada

En este sector el activo más importante son las personas, porque a través de ellos se realiza el servicio, al ser un trabajo que exige al personal está de pie o atentos las cámaras de seguridad durante jornadas de 8 horas hasta 12 horas, en turnos de días y de noche, acumula un cansancio, desgaste en la persona, por ello la rotación en este rubro es media alta.

(Tadeo, 2021) en su estudio, menciona a una empresa de seguridad y vigilancia privada, detecto que los agentes se retiraban sin previo aviso, tampoco comunicaban

con anticipación, por ello, identificó mediante la evaluación de 87 agentes los motivos frecuentes que son decisivos para retirarse de la empresa, se identificó que el 49,43% indica no haber recibido incentivos o recompensas en acciones destacadas de sus funciones, 36,78% están descontento porque no le reconocen las horas extras y nocturnas, afectando a su pago de fin de mes, no pudiendo solventar sus gastos personales.

(Calvo, 2016) fundador de la empresa Liderman, en su libro *La Oreja en el Piso*, nos da requisitos que la gerencia de la mano con recursos humanos debe cumplir, para que el personal se sienta identificado y comprometido con su labor.

- Generar compromiso y credibilidad.
- Contar con el aprecio de los trabajadores.
- Toda información vinculada al trabajador sea reglamentada y publicada para que sea de conocimiento.
- Evidenciar sus resultados y que todos conozcan a sus beneficiarios.
- Brindar beneficios no solo al trabajador, sino a sus familias, generar confianza en su entorno más valioso.

## 1.6 Justificación

### 1.6.1 Justificación Teórica:

Es relevante investigar sobre los factores que incrementan la rotación en una empresa de seguridad y vigilancia en Lima, para poder identificar las áreas de mejora y diseñar estrategias efectivas para retener a los empleados. De esta manera, nos basamos en lo que nos dice (Chiavenato, *Gestión del Talento Humano*, 2020) las organizaciones con mayor éxito saben que si quieren crecer, prosperar y mantener su continuación tienen que optimizar el rendimiento sobre

todos sus grupos de interés, principalmente de los trabajadores, por ende, si la organización se enfoca en las personas, su filosofía y cultura organizacional, van a manifestar esa creencia.

#### 1.6.2 Justificación Práctica:

Los resultados obtenidos de la investigación van a permitir tener un enfoque más específico sobre como los factores organizacionales que tienen un impacto negativo en el trabajador sea de motivación para su salida de la empresa.

Continuando con la posición (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2020) el empleado puede aumentar o reducir las fortalezas y debilidades de una empresa, en otras palabras, son fuentes de éxito o de problema. Por ello, es mejor ser tratados como fuente de éxito, de esta manera lograr el éxito mediante los elementos y recursos necesario para que sean eficaces en la organización. De no ser tratados de forma oportuna, puede generar costos adicionales a la empresa, así como perder ventaja competitiva y productividad a largo plazo.

#### 1.6.3 Justificación Metodológica

A nivel metodológico, el estudio busca obtener información valiosa que permita a la empresa diseñar estrategias efectivas para retener a los empleados y mejorar su satisfacción, así como el compromiso con la organización. De esta manera aplicamos el estudio de investigación descriptiva, (Corona & Fonseca, 2023) nos indica, como el mismo termino lo señala, pretende recopilar información que determine las características y atributos del estudio, para utilizarlo en la resolución de un problema identificado. Por ello, en la presente investigación, no se propone una hipótesis, porque se quiere describir mediante datos obtenidos los

factores organizacionales que incrementan la salida de los trabajadores en una  
empresa de seguridad y vigilancia.

## CAPITULO II: METODOLOGIA

### 2.1 Metodología de la investigación

#### 2.1.1 Enfoque de la investigación:

La investigación cuantitativa presenta como un enfoque metodológico (Del Canto & Silva, 2013). A lo largo del tiempo, la humanidad ha persistido en la búsqueda constante de nuevos conocimientos, y en una investigación cuantitativa ha emergido como una vía para alcanzar este propósito. Este enfoque o metodología se fundamenta en la exploración, mediante componentes cognitivos y en la recopilación de datos numéricos de la realidad. Estos datos son procesados estadísticamente para validar teorías.

Esta investigación se enfoca en la recolección y análisis de los datos para responder preguntas del estudio. Se basa en la medición y el análisis estadístico de datos obtenidos mediante herramientas virtuales.

#### 2.1.2 Diseño Metodológico:

La investigación que se presenta adopta un diseño no experimental, basándose en la perspectiva de (Hérmendez, Fernández, & Baptista, 2014), señala que las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas por el investigador, en ese sentido, debido a estas variables el investigador no tiene control directo sobre ellas y no puede influir en sus efectos. La investigación de no experimental explora relaciones entre variables que no pueden ser manipuladas en un ambiente controlado.

Es importante tener en cuenta que el diseño no experimental tiene ciertas limitaciones, ya que no permite una manipulación controlada de las variables independiente.

### 2.1.3 Tipo

Señala (Bernal, 2010) trabajar con una investigación tipo transversal implica la obtención de información del objeto del estudio, ya sea la población completa o una muestra, en un único momento. Es importante destacar que la opción del tipo de investigación depende de diversos factores, como objetivos y las hipótesis planteadas por el investigador en caso existiera.

En ese sentido, se emplea un diseño de investigación transversal, que se caracteriza por recopilar datos de una muestra o población en un único momento en el tiempo. Este enfoque permite utilizar la frecuencia en estudios comparativos. Con este diseño, buscamos recolectar datos en un momento específico y analizar las características, comportamientos o actitudes de la población.

## 2.2 Población y muestra

### 2.2.1 Población

De acuerdo con (Arias-Gómez, Villsís-Keever, & Miranda, 2016) la población se define como un conjunto en particular y delimitado de casos que servirá como base para escoger una muestra que cumpla con criterios preestablecidos, es importante reconocer las características que deben tener los miembros de una población.

Por otro lado, la población es una investigación que puede ser amplio o muy específico, dependiendo del tema que se requiere estudiar y los objetivos que se tiene para la investigación.

En el presente estudio se ha trabajado con una población de 1000 trabajadores, enfocándonos exclusivamente en el personal operativo que se encuentra en la planilla de una empresa privada del sector seguridad en Lima. La realización de la investigación se llevó a cabo en un periodo de corto plazo.

### 2.2.2 Muestra

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) la muestra constituye en un subconjunto de la población bajo estudio, a partir del cual se recopilan datos para llevar a cabo una investigación. Asimismo, es importante que la muestra se defina y delimite con precisión de antemano, y que sea representativa para la población. Es fundamental que la muestra sea estadísticamente representativa.

Se desea realizar una investigación que se trabaje en plazo determinado con un muestreo probabilístico, ya que cada participante tiene la oportunidad de ser seleccionado para la muestra.

$$\frac{(1000)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(999)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 404.52$$

Como se observa en el resultado del cálculo de la muestra, el límite de los encuestados es 400, sin embargo, consideramos 300 ya que es la cantidad de personas que se tendrá alcance. Asimismo, la información obtenida bajo este número es suficiente y válida para determinar un análisis.

Criterios de inclusión: Participa todo el personal operativo activo de la empresa del rubro seguridad en Lima.

Criterios de exclusión: La muestra es solo al personal que se encuentren en planilla.

## 2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

### 2.3.1 Técnicas

El recojo de datos es aplicada para crear y establecer una condición que se desea medir; los datos son la expresión concreta de lo que se busca materializar, en otras palabras, expresar lo abstracto, mediante procedimientos ejecutados en actividades que van a posibilitar al investigador conseguir la información necesaria y dar respuesta a la pregunta de investigación (Hernandez & Duana, 2020).

Para aplicar el agrupamiento de datos se utilizó la técnica de encuesta, que según (Jordán, Contreras, & Camacho, 2017) “permite obtener información, mediante la confección de una estructura lógica y solida que permanece constante durante el proceso de investigación.” Por ello, se diseñó la encuesta con una clara y simple redacción para facilitar la comprensión de los encuestados, y se emplearon opciones de respuesta definidas. La encuesta se administró a través de un formulario digital en Google Forms, lo que facilitó y agilizó el proceso para los participantes.

Este estudio de investigación es realizado una encuesta dirigida a trabajadores operativo del sector de seguridad quienes brindan el servicio a los clientes de tercerización. La encuesta tiene como finalidad captar la percepción de 300 trabajadores sobre las condiciones que la empresa ofrece al trabajador durante el periodo 2023.

Los trabajadores de las empresas privadas de seguridad deben proporcionar respuesta basadas en sus experiencias utilizando una escalada de Likert compuesta por 5 opciones de puntuación. El número 1 representa Totalmente en desacuerdo, mientras que el número 5 representa totalmente de acuerdo.

En las preguntas de la encuesta, se ha tomado en cuenta el modelo de estudio de Great Place to Work. Para aplicarlo en la investigación, se ha dividido en 5 dimensiones:

- Comunicación e Involucramiento
- Orientación al cliente
- Reconocimiento
- Estabilidad laboral
- Ambiente de trabajo y procesos

Con la finalidad de que cada una de las dimensiones responda los objetivos planteados, nos hemos apoyado en los autores (FERREIRO & ALCAZAR, 2017), en su libro “Gobierno de personas en las empresas”.

1. Comunicación e involucramiento: la comunicación no solo se trata de enviar una información, sino también de asegurarse de que esta sea recepcionada y comprendida correctamente, lo que la convierte en un proceso de doble sentido. El involucramiento es esencial, ya que requiere el compromiso de la persona que recepciona el mensaje. En otras palabras, es necesario que el receptor le dé importancia al mensaje que está comunicando, demostrando así su atención y participación en el proceso comunicativo.

2. Orientación al cliente: toda empresa que busca el crecimiento de sus productos y servicios debe tener una orientación al cliente. En primer lugar,

satisfacer la necesidad del comprador, quien a cambio el realizará un pago. En segundo lugar, es importante destacar ofreciendo un valor o servicio diferenciado, con el objetivo de convertir al comprador en un cliente recurrente que busca activamente la empresa. Por último, el cliente se siente escuchado, atendido en su problema, recibiendo ayuda flexible y personalizada por parte de un colaborador que se dedica a resolver sus inquietudes.

3. Reconocimiento: es una herramienta clave para estimular la iniciativa y motivar a los trabajadores a contribuir con ideas valiosas. La idea principal es que un sistema de reconocimiento efectivo se centra en las motivaciones intrínsecas de los empleados, impulsándolos a aportar sus mejores ideas. En lugar de simplemente desalentarlo, este enfoque promueve una mayor iniciativa y creatividad por parte de los trabajadores.

4. Estabilidad Laboral: un empleado se considera estable cuando siente que su empresa la brinda seguridad y confianza en su puesto de trabajo, lo cual le permite prever una duración a largo plazo en su empleo. La organización puede ofrecer a sus trabajadores una remuneración económica adecuada, cobertura de salud, oportunidades de capacitación, compensación familiar, beneficios adicionales y otros incentivos. Estos elementos permiten que el empleado perciba el reconocimiento y respeto hacia su trabajo y persona.

5. Ambiente de trabajo y Procesos: El estímulo y respeto hacia los trabajadores son fundamentales, no solo en términos de eficacia y eficiencia. Esto se refleja en la creación de un buen ambiente de trabajo, donde se trata a los empleados como seres únicos e irrepetibles, con una dignidad inherente, y no simplemente como un recurso más. Además, esta filosofía se transmite a través de la cultura, los valores y los procesos compartidos por todos los trabajadores.

Tabla 1.

*Estructura del instrumento Great Place to Work*

| Dimensiones                    | Ítems            |
|--------------------------------|------------------|
| Comunicación e Involucramiento | Pregunta 1 a 5   |
| Orientación al Cliente         | Pregunta 6 a 10  |
| Reconocimiento                 | Pregunta 11 a 15 |
| Estabilidad Laboral            | Pregunta 16 a 20 |
| Ambiente de Trabajo y Procesos | Pregunta 21 a 25 |

Fuente: Elaboración propia, 2023

Tal como se ha expresado anteriormente, se emplea una escala del 1 al 5 para evaluar cada Ítem. En esta escala, el valor 1 representa el puntaje más bajo, lo cual indica que el trabajador está en total desacuerdo, mientras que el valor 5 representa el puntaje más alto, lo cual indica que el trabajador está completamente de acuerdo con la pregunta.

### 2.3.2 Instrumentos

El instrumento de medición proporciona al investigador reconocer y registrar los datos e información que se necesita de las variables que van a utilizar en la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Los instrumentos de mayor aplicación son los cuestionarios, entrevistas, test, focus group, entre otros. En el presente proyecto se va a utilizar y compilar la información mediante el cuestionario.

El cuestionario, (Cisneros, Guevara, Urdánigo, & Garcés, 2022) lo definen como una serie de preguntas redactadas de manera organizada, estructurada y específica, que permita evaluar las variables que se están estudiando, pueden ser abiertas o cerradas, cada pregunta y posibles respuestas deben contribuir y obedecer a un orden que confirme la calidad del resultado.

Considerando que, el cuestionario es una herramienta muy importante para la obtención de datos, se va a realizar de manera detallada y ordenada las preguntas, buscando alcanzar a través de la respuesta del encuestado el cumplimiento de los objetivos planteados.

## 2.4 Procedimiento

Para realizar el estudio, se utilizó la técnica de encuesta mediante formulario digital Google Forms., diseñado con un cuestionario basado en las dimensiones Great Place to Work. Este cuestionario fue aplicado a los trabajadores de una empresa de vigilancia y seguridad. Las encuestas se realizaron previa coordinación con las jefaturas encargadas de los establecimientos donde se presta el servicio.

Durante el proceso de investigación, el formulario se envió a los trabajadores a través de medios digitales, permitiendo que completaran la encuesta en aproximadamente 5 minutos. Tras obtener la información de cada encuestado, los datos se descargaron a una base de datos para su validación con un software estadístico. Esto facilitó la agrupación de datos necesarios para trabajar en la información deseada.

### 2.4.1 Validez y confiabilidad de información

- Confiabilidad:

Para evaluar la fiabilidad de la escala utilizada, se aplicó el método de Alfa de Cronbach, de manera global y por dimensión obteniendo los siguientes resultados:

**Escala: Factores Organizacionales (Global)**

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa Cronbach | de N de elementos |
|---------------|-------------------|
| .946          | 25                |

**Escala: Comunicación e involucramiento (Dimensión)**

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa Cronbach | de N de elementos |
|---------------|-------------------|
| .870          | 5                 |

**Escala: Orientación al cliente (Dimensión)**

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa Cronbach | de N de elementos |
|---------------|-------------------|
| .816          | 5                 |

**Escala: Reconocimiento (Dimensión)**

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa Cronbach | de N de elementos |
|---------------|-------------------|
| .893          | 5                 |

**Escala: Estabilidad Laboral (Dimensión)**

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa Cronbach | de N de elementos |
|---------------|-------------------|
| .743          | 5                 |

Escala: Ambiente de trabajo y procesos (Dimensión)

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa Cronbach | de N de elementos |
|---------------|-------------------|
| .876          | 5                 |

- Validez:

La validez del instrumento está relacionada con su capacidad para medir con precisión las variables establecidas. En este caso, nuestro instrumento fue sometido a una revisión por expertos, quienes propusieron mejoras y ajustes en algunas preguntas del cuestionario, asegurando mayor claridad y coherencia en su aplicación a los trabajadores de una empresa de seguridad y vigilancia en Lima.

Mediante una matriz de evaluación de expertos, cuatro especialistas revisaron el instrumento, junto con las matrices de consistencia y operacionalización de las variables. Como resultado, el cuestionario fue aprobado unánimemente por los cuatros expertos, asimismo se tomo en cuenta las sugerencias para ser corregidas.

#### 2.4.2 Para analizar la información

Respecto al análisis de la información, este se llevó a cabo una vez concluida la aplicación del cuestionario. La información recopilada fue ingresada y procesada mediante herramientas como Excel, SPSS. Posteriormente, se presentaron los resultados a través de gráficos o tablas con el objetivo de facilitar una comprensión más clara, análisis detallado y aplicación efectiva de los datos.

### 2.4.3 Aspectos éticos de la información

En la investigación los aspectos éticos son importantes, promueve integridad y veracidad en la información, por ello se detalla de la siguiente manera:

Principio Éticos Universales (OMS); mantener un trato respetuoso con los participantes en la encuesta, asimismo salvaguardar la información compartida por parte del encuestado, sobre los datos compartidos de la empresa empleadora.

Lineamientos Éticos del Perú; el respeto con los trabajadores que van a responder el cuestionario, no irrumpir en la privacidad de la persona, asimismo actuar con probidad ante la información que se busca obtener para fines de estudio.

Reglamento de Ética en Investigación (UPN); ser justo en la investigación con mi compañero de trabajo, bajo los acuerdos de equidad, asimismo el trabajo en equipo en cada etapa de recopilación de datos.

## CAPITULO III: RESULTADOS

En este capítulo, se analizaron los resultados obtenidos en las encuestas, utilizando el instrumento del cuestionario en base a las dimensiones del Grace Place to Work.

Los datos mostrados pertenecen a la muestra de 300 trabajadores que laboran en una empresa de seguridad y vigilancia.

### 3.1 Investigación Descriptiva Cuantitativa

Para conocer los factores organizacionales con mayor satisfacción e insatisfacción de los trabajadores de una empresa de seguridad y vigilancia privada, mediante una encuesta realizada en Google Form. se envió a cada colaborador el enlace para que en un lapso de 5 minutos conteste con la mayor sinceridad el cuestionario, dividido en secciones:

1. Evaluación a Lideres.
2. Evaluación a Cliente Externo.
3. Evaluación a la Empresa.
4. Evaluación sobre la permanencia en la empresa.
5. Evaluación sobre el área de trabajo.

La escala de Likert se presenta en la siguiente valoración:

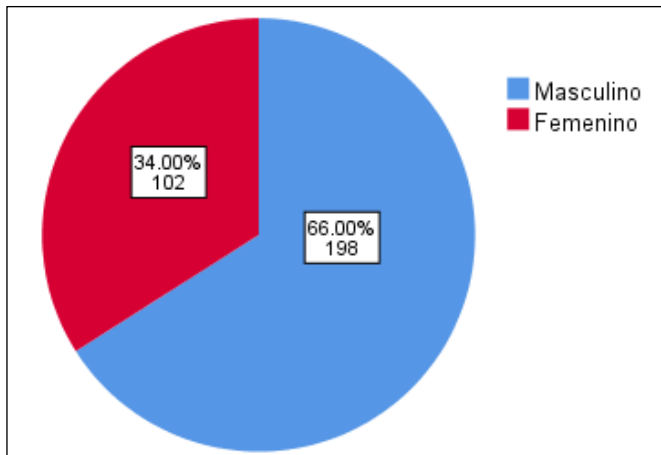
- Totalmente de acuerdo. (5)
- De acuerdo. (4)
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. (3)
- En desacuerdo. (2)
- Totalmente en desacuerdo. (1)

Los resultados de cada sección aplicadas en la encuesta están agrupados de acuerdo con la dimensión que le corresponde:

- **Comunicación e Involucramiento:** identificar la escucha activa y acercamiento de la jefatura hacia sus trabajadores, el grado de confianza que genera en ellos.
- **Orientación al Cliente:** la importancia que tiene para el trabajador el servicio al cliente, considerando como una razón de ser o no de la empresa.
- **Reconocimiento:** el valor y significado que siente el trabajador por parte de su empleador, expresado en una oportunidad de desarrollo.
- **Estabilidad Laboral:** sentirse respaldado y seguro en la empresa con sus compañeros de trabajo, su remuneración, entre otros aspectos.
- **Ambiente de Trabajo y Procesos:** el entorno laboral adecuado para realizar sus funciones, así como procesos que cumplan con el objetivo y los estándares en el servicio al cliente.

**Figura 1**

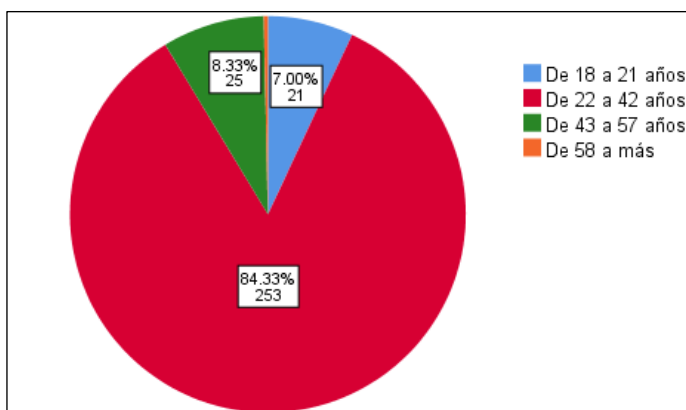
*Género de los trabajadores*



La figura 1 muestra un gráfico sectorial del género de los trabajadores, apreciándose que 102 del total de la muestra (n=300) son empleados del sexo femenino correspondiendo un porcentaje de 34%; y 198 son trabajadores del sexo masculino cuyo porcentaje es de 66%, concluyéndose que la muestra de trabajadores es predominantemente del sexo masculino, sin caer en la discriminación de que las tareas de seguridad y vigilancia usualmente han estado asignadas a los varones.

**Figura 2**

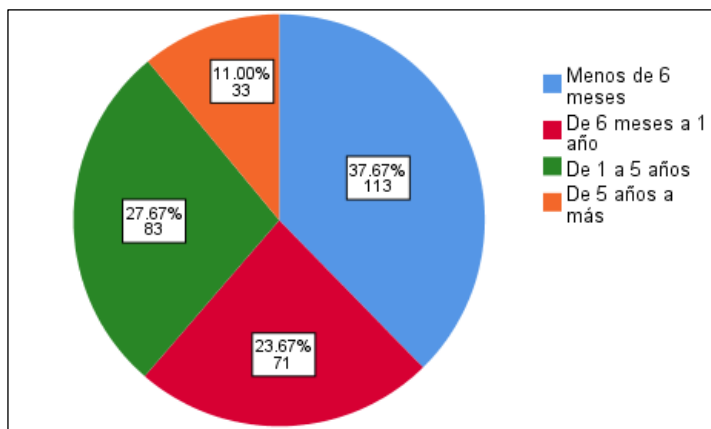
*Rango de edad de los trabajadores*



La figura 2 muestra un gráfico sectorial del rango de edad de los trabajadores, apreciándose en color celeste que 21 del total de la muestra (n=300) son trabajadores cuyo rango de edad va de 18 a 21 años, correspondiendo un porcentaje de 7%; 253 en color rojo son trabajadores cuyo rango de edad va de 22 a 42 años correspondiendo un porcentaje de 84.33%, 25 en color verde son trabajadores cuyo rango de edad va de 43 a 57 años correspondiendo un porcentaje de 8.33%; y 4 en color naranja son trabajadores cuyo rango de edad va de 58 años a más correspondiendo un porcentaje de 0.34 % concluyéndose que en la muestra de trabajadores predominan los trabajadores del rango de 22 a 43 años, evidenciándose que en este tipo de tareas de seguridad y vigilancia se prefieren los jóvenes, quedando relegados los mayores de 57 años.

**Figura 3**

Rango del tiempo de servicio de los trabajadores



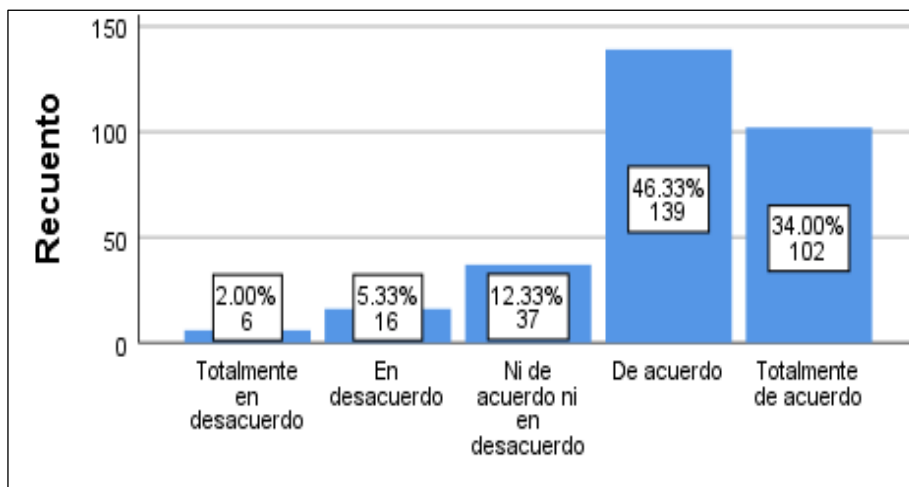
La figura 3 muestra un gráfico sectorial del rango del tiempo de servicio de los trabajadores, apreciándose en color celeste que 113 del total de la muestra (n=300) son trabajadores cuyo rango de tiempo de servicio es menor a 6 meses, correspondiendo un porcentaje de 37.67%; 71 en color rojo son trabajadores cuyo rango de tiempo de servicio va de 6 meses a 1 año correspondiendo un porcentaje de 23.67%, 83 en color verde son trabajadores cuyo rango de tiempo de servicio va de 1 a 5 años correspondiendo un porcentaje de 27.67%; y 33 en color naranja son trabajadores cuyo

rango de tiempo de servicio va 5 años a más correspondiendo un porcentaje de 11%, concluyéndose que en la muestra de trabajadores se evidencia una rotación alta del personal toda vez que la empresa tiene 10 años de operación, y que el 37.67% apenas lleva menos de 6 meses de laburo, el 23.67% menos de 1 año, que sumando ambos valores es de 61.34% representando a la mayoría de los trabajadores.

Las figuras que a continuación se describen e interpretan, muestran los diagramas de barras que corresponden a la distribución de frecuencias de los resultados de las preguntas que van de la P11 a la P15 de la dimensión D1 *comunicación e involucramiento*

**Figura 4**

P11: Puedo hacerle una pregunta a mi jefe y esperar una respuesta honesta.

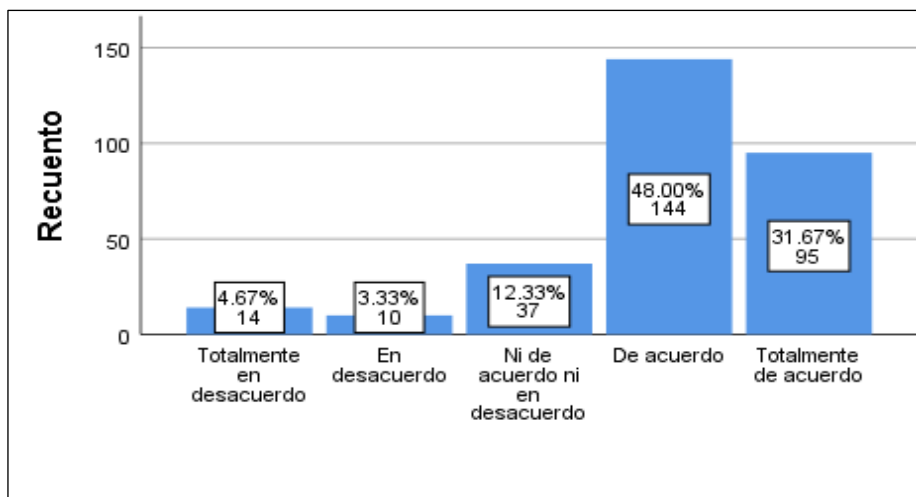


La figura 4 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta P11 apreciamos el conteo y el porcentaje de las respuestas según la escala de Likert utilizada. El 46.33% (139 trabajadores) están de acuerdo con la afirmación “puedo hacerle una pregunta a mi jefe y esperar una respuesta honesta” y totalmente de acuerdo 34% (102 trabajadores) lo que hace un total de 80.33% (239 trabajadores) un valor abrumador respecto del 2% que está totalmente en desacuerdo y del 5.33% que está en desacuerdo haciendo un total de 7.33% (22 trabajadores), el 12.33 % (37

trabajadores) no están “ni acuerdo ni en desacuerdo”; se concluye que la percepción del 80.33 % de los trabajadores es que en la empresa hay buena comunicación y apoyo por parte de los jefes con sus trabajadores. No hay que perder de vista el 17.66 % de trabajadores representados por los que están “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo” y “ni acuerdo ni en desacuerdo” que igual representan una brecha a cerrar mediante la mejora o la implementación de nuevas estrategias.

**Figura 5**

P12: Tengo facilidad de poder acceder a mi jefe, es fácil de hablar con el/ella.

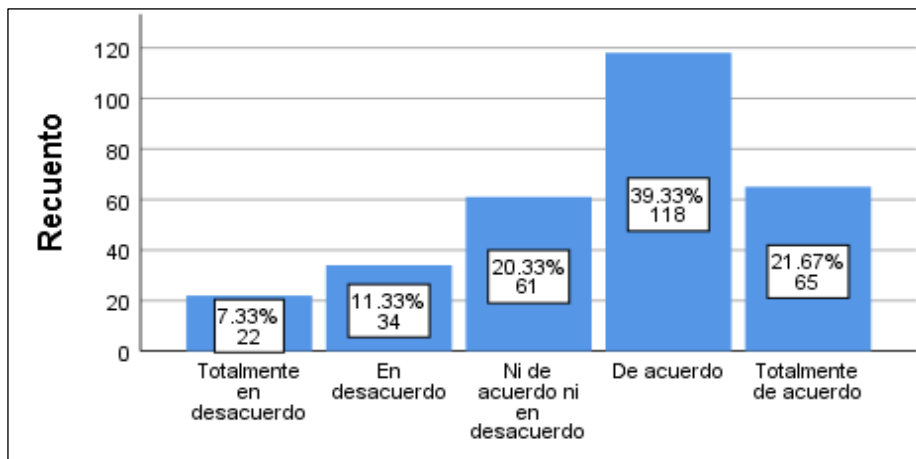


La figura 5 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta P12 apreciamos el conteo y el porcentaje de las respuestas según la escala de Likert utilizada. El 48% (144 trabajadores) están de acuerdo con la afirmación “Tengo facilidad de poder acceder a mi jefe, es fácil de hablar con el/ella” y totalmente de acuerdo 31.67% (95 trabajadores) lo que hace un total de 79.67% (239 trabajadores) un valor significativo respecto del 4.67% que está totalmente en desacuerdo y del 3.33% que está en desacuerdo que hace un total de 8% (24 trabajadores), el 12.33 % (37 trabajadores) no están “ni acuerdo ni en desacuerdo”; en resumen la percepción del 79.67 % de los trabajadores es que en la empresa tienen fácil acceso a su jefe sin perder de vista que el 20.33 % de trabajadores representados por los que están “totalmente en

desacuerdo”, “en desacuerdo” y “ni acuerdo ni en desacuerdo” representan una brecha a cerrar mediante la mejora o la implementación de nuevas estrategias.

**Figura 6**

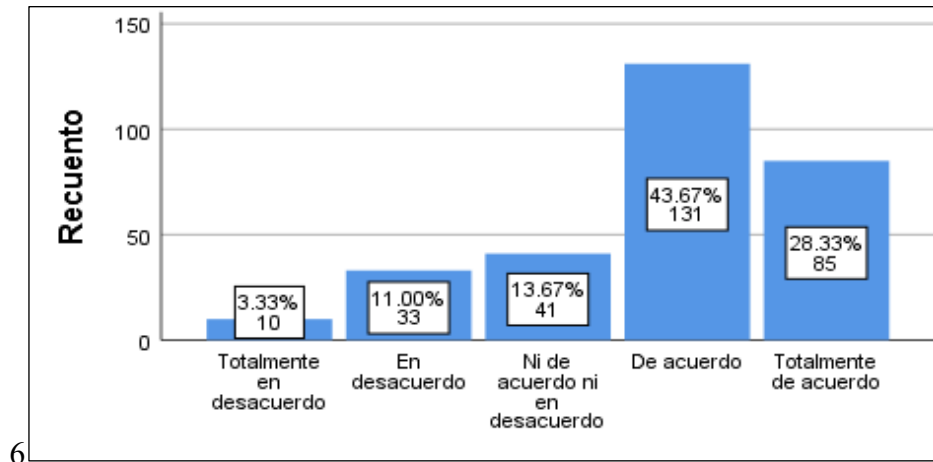
P13: Mi jefe me hace participar en la toma de decisiones que afectan mi entorno laboral.



La figura 6 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta P13 apreciamos el conteo y el porcentaje de las respuestas según la escala de Likert utilizada. El 39.33% (118 trabajadores) están de acuerdo con la afirmación “Mi jefe me hace participar en la toma de decisiones que afectan mi entorno laboral” y totalmente de acuerdo 21.67% (65 trabajadores) lo que hace un total de 61% (183 trabajadores) un valor significativo respecto del 7.33% que está totalmente en desacuerdo y del 11.33% que está en desacuerdo que hace un total de 18.66% (56 trabajadores), ni de acuerdo ni en desacuerdo 20.33 % (61 trabajadores); esto indica que el 61 % de los trabajadores perciben que su jefe los invita a participar de las decisiones concernientes a su entorno laboral, no así el 40 % de los trabajadores que lo componen los que están totalmente en desacuerdo, en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se concluye que existe una brecha a cerrar del 40%, a pesar de ello la mayoría de los trabajadores percibe un liderazgo participativo.

**Figura 7**

P14: Mi jefe me mantiene informado sobre problemas y cambios importantes.

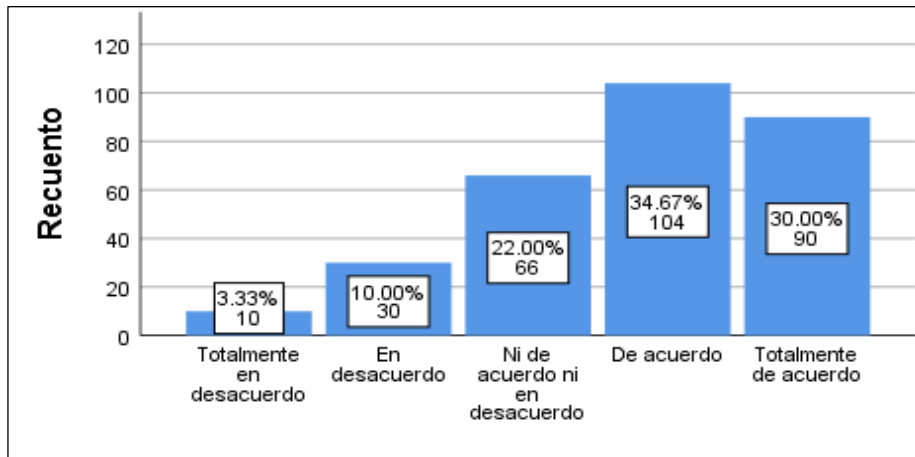


La figura 7 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta P14 apreciamos el conteo y el porcentaje de las respuestas según la escala de Likert utilizada. El 43.67% (131 trabajadores) están de acuerdo con la afirmación “Tengo facilidad de poder acceder a mi jefe, es fácil de hablar con el/ella” y totalmente de acuerdo 28.33% (85 trabajadores) lo que hace un total de 72% (216 trabajadores) un valor significativo respecto del 3.33% que está totalmente en desacuerdo y del 11% que está en desacuerdo que hace un total de 14.33% (43 trabajadores).), ni de acuerdo ni en desacuerdo 13.67 % (41 trabajadores); esto indica que el 72 % de los trabajadores perciben que su jefe los mantiene informados de aspectos relevantes que ocurren en la empresa, no así el 28 % de los trabajadores que lo componen los que están totalmente en desacuerdo, en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se concluye que existe una brecha nada despreciable a cerrar del 28% de trabajadores en posición no favorable, lo cual puede superarse

mejorando o implementando nuevas estrategias, a pesar de ello la mayoría de los trabajadores perciben que hay una buena comunicación interna en la empresa.

**Figura 8**

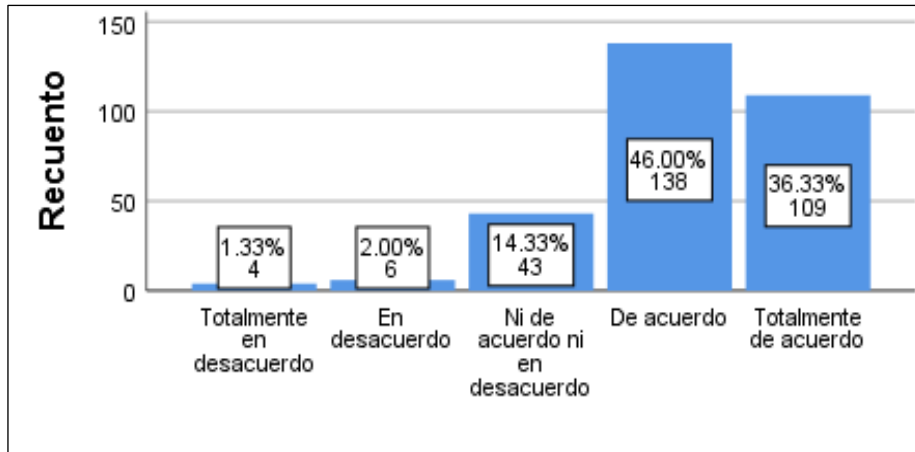
P15: Mi jefe está al pendiente de las necesidades de su equipo.



La figura 8 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta P15 apreciamos el conteo y el porcentaje de las respuestas según la escala de Likert utilizada. El 34.67% (104 trabajadores) están de acuerdo con la afirmación “Mi jefe está al pendiente de las necesidades de su equipo” y totalmente de acuerdo 30% (90 trabajadores) lo que hace un total de 64.67% (194 trabajadores) un valor significativo respecto del 3.33% que está totalmente en desacuerdo y del 10% que está en desacuerdo que hace un total de 13.33% (40 trabajadores), además el 22 % de los participantes marcaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo, en total el 35.33 % de los trabajadores constituyen la brecha de los que no opinan de manera favorable que el jefe esté pendiente de las necesidades del equipo, aun así la mayoría percibe que su jefe cumple con uno de los roles de su cargo directivo.

**Figura 9**

D1: Comunicación e Involucramiento (agrupada)

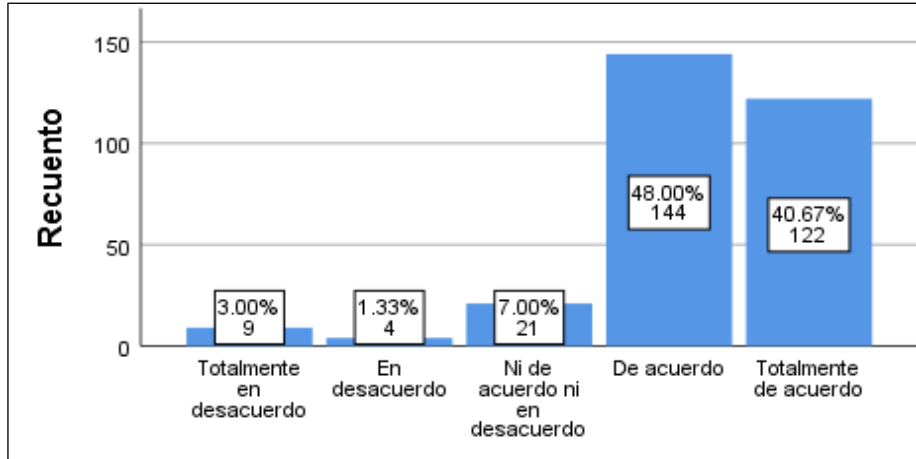


La figura 9 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión D1: Comunicación e involucramiento agrupada según la escala de Likert utilizada. El 46% (138 trabajadores) están de acuerdo y totalmente de acuerdo 36.33% (109 trabajadores) lo que hace un total de 82.33% (234 trabajadores) un porcentaje bastante significativo respecto del 1.33% que está totalmente en desacuerdo y del 2% que está en desacuerdo que hace un total de 3.33% (10 trabajadores). El 14.33 % de trabajadores están “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, es decir están en una posición de neutralidad, de indiferencia o de indecisión por lo que formarían también parte de la brecha a cerrar junto con los que respondieron totalmente en desacuerdo y en desacuerdo haciendo un total de 17.66 % para los cuales la empresa debería implementar nuevas estrategias para inclinar su opinión de manera favorable en esta dimensión. La empresa mantiene una política de puertas abiertas que fomentan una comunicación fluida y colaboración efectiva entre empleados y gerentes

Las figuras que a continuación se describen e interpretan, muestran los diagramas de barras que corresponden a la distribución de frecuencias de los resultados de las preguntas que van de la P21 a la P25 de la dimensión D2 *orientación al cliente*.

**Figura 10**

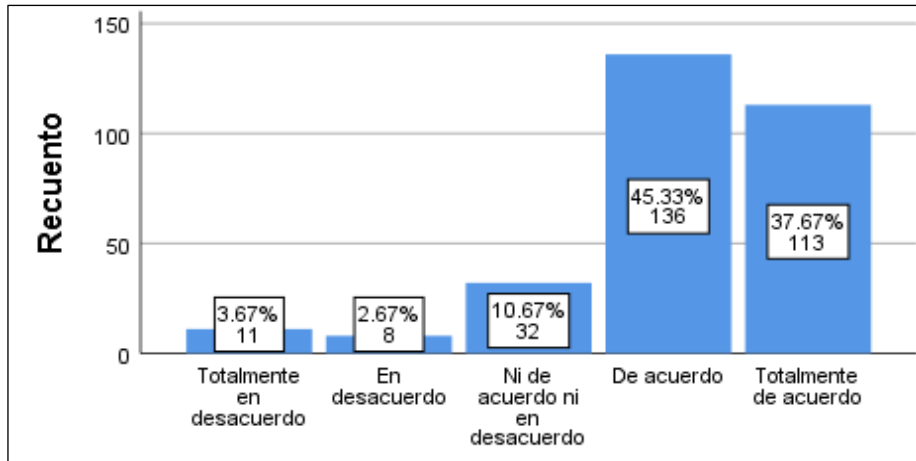
P21: Teniendo en cuenta todos nuestros servicios que brindamos, los clientes pueden confiar en la empresa.



La figura 10 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta P21 apreciamos el conteo y el porcentaje de las respuestas según la escala de Likert utilizada. El 48% (144 trabajadores) están de acuerdo con la afirmación “Teniendo en cuenta todos nuestros servicios que brindamos, los clientes pueden confiar en la empresa” y totalmente de acuerdo 40.67% (122 trabajadores) lo que hace un total de 88.67% (266 trabajadores) un valor significativo respecto del 3% (9 trabajadores) que está totalmente en desacuerdo y del 1.33% (4 trabajadores) que está en desacuerdo que hace un total de 4.33% (13 trabajadores) y el 7% (21) que están ni de acuerdo ni en desacuerdo éste último también debe considerarse dentro de la brecha a cerrar lo que hace un total de 12.66 % para los cuales la empresa deberá mejorar o implementar nuevas estrategias que cambien la percepción de estos trabajadores, puntualmente en aquellos servicios que consideran que los clientes no confían.

**Figura 11**

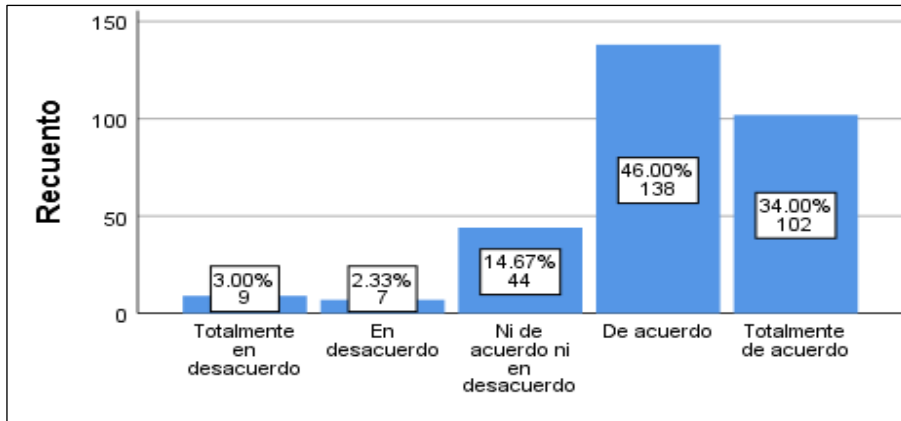
P22: La empresa busca constantemente mejorar sus procesos para atender de una manera más óptima a sus clientes.



La figura 11 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta P22 apreciamos el conteo y el porcentaje de las respuestas según la escala de Likert utilizada. El 45.33% (136 trabajadores) están de acuerdo con la afirmación “La empresa busca constantemente mejorar sus procesos para atender de una manera más optima a sus clientes” y totalmente de acuerdo 37.67% (113 trabajadores) lo que hace un total de 83 % (249 trabajadores) un valor significativo respecto del 3.67% que está totalmente en desacuerdo y del 2.67% que está en desacuerdo que hace un total de 6.34% (19 trabajadores) y del 10.67 % (32) que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que deben considerarse dentro de la brecha a cerrar haciendo un total de 17 % (51 trabajadores) por lo que la empresa deberá mejorar o implementar nuevas estrategias para cambiar la percepción de esto trabajadores a favor.

### Figura 12

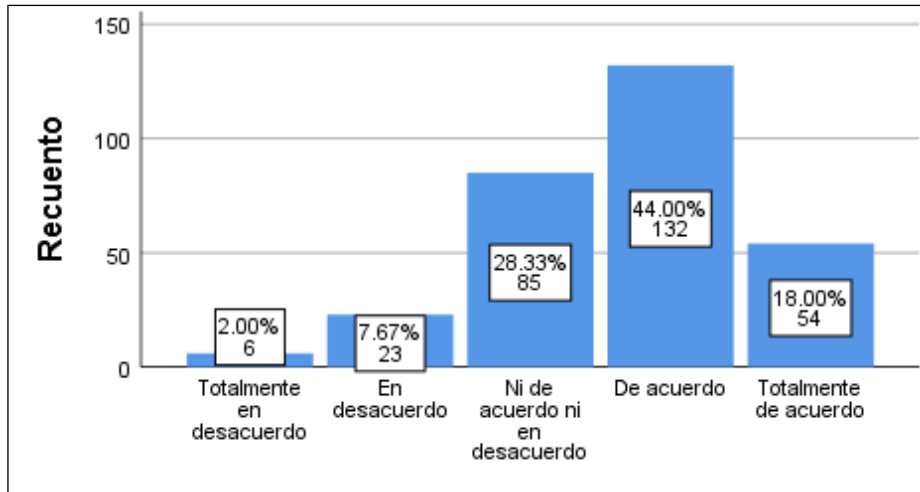
P23: ¿Los clientes son la razón de ser de organización?



La figura 12 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta P23 apreciamos el conteo y el porcentaje de las respuestas según la escala de Likert utilizada. El 46% (144 trabajadores) están de acuerdo con la afirmación “Tengo facilidad de poder acceder a mi jefe, es fácil de hablar con el/ella” y totalmente de acuerdo 34% (95 trabajadores) lo que hace un total de 80% (240 trabajadores) un valor bastante significativo respecto del 3% que está totalmente en desacuerdo y del 2.33% que está en desacuerdo que hace un total de 5.33% (16 trabajadores), y del 14.67% de los que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que también forman parte de la brecha a cerrar y que hace un total del 20% (60 trabajadores); en ese sentido la empresa debe mejorar o implementar nuevas estrategias para cambiar la percepción de estos trabajadores que perciben que para la empresa los clientes no son su razón de ser.

### Figura 13

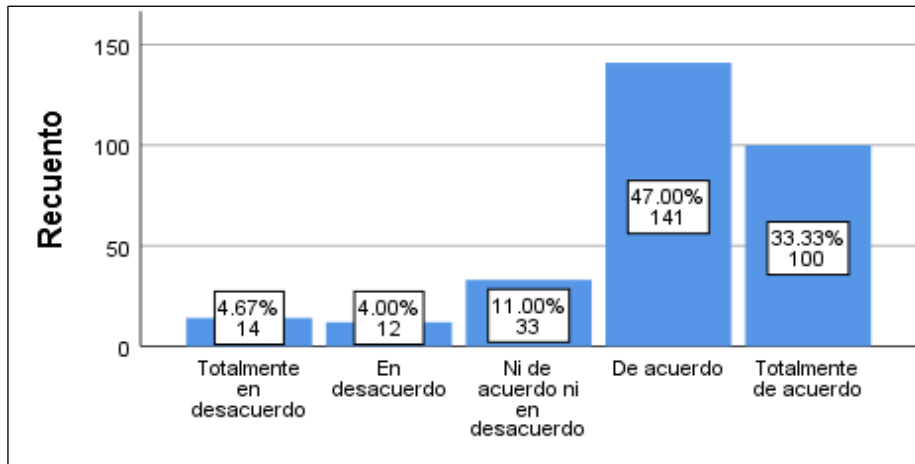
P24: Considera usted que algunos clientes tienen demandas poco razonables.



La figura 13 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta P24 apreciamos el conteo y el porcentaje de las respuestas según la escala de Likert utilizada. El 44% (132 trabajadores) están de acuerdo con la afirmación “Considera usted que algunos clientes tienen demandas pocas razonables” y totalmente de acuerdo 18% (54 trabajadores) lo que hace un total de 62% (186 trabajadores) un valor significativo respecto del 2% que está totalmente en desacuerdo y del 7.67% que está en desacuerdo que hace un total de 9.67% (29 trabajadores), 28.33% (85 trabajadores) que están ni de acuerdo ni en desacuerdo y que se suman a la brecha por cerrar haciendo un total de 38% (114 trabajadores) para los cuales la empresa mediante nuevas estrategias o mejorando las existentes mejorar la atención de reclamos u observaciones que manifiesten los clientes tomando en cuenta la información recopilada por los trabajadores.

**Figura 14**

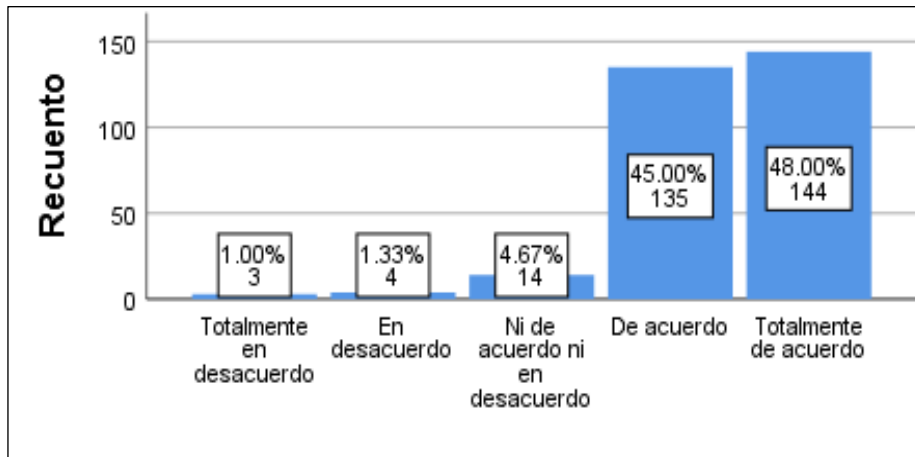
P25: Mi empresa contribuye con mis habilidades en el servicio al cliente mediante capacitaciones.



La figura 14 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta P25 apreciamos el conteo y el porcentaje de las respuestas según la escala de Likert utilizada. El 47% (141 trabajadores) están de acuerdo con la afirmación “Mi empresa contribuye con mis habilidades en el servicio al cliente mediante capacitaciones” y totalmente de acuerdo 33.33% (100 trabajadores) lo que hace un total de 80.33% (241 trabajadores) un valor bastante significativo respecto del 4.67% que está totalmente en desacuerdo y del 4% que está en desacuerdo que hace un total de 8.67 % (26 trabajadores) que formaría parte de la brecha a cerrar haciendo un total de 19.67 %, para los cuales la empresa debe mejorar las estrategias actuales o implementar nuevas estrategias que mediante capacitaciones contribuyan a mejorar las habilidades en la atención del servicio al cliente y de esa manera cambiar la percepción que tiene este grupo de colaboradores respecto a este punto.

**Figura 15**

D2: Orientación al cliente (agrupada)

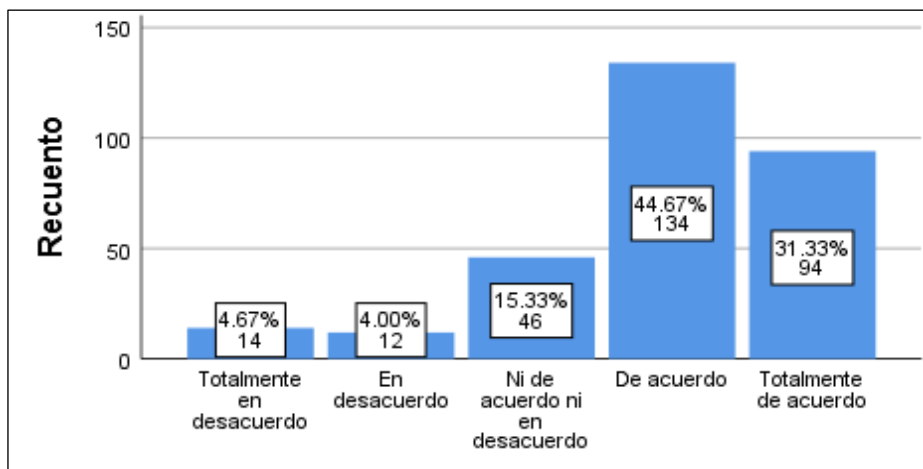


La figura 15 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión D2: Orientación a la cliente agrupada según la escala de Likert utilizada. El 45% (135 trabajadores) están de acuerdo y totalmente de acuerdo 48% (144 trabajadores) lo que hace un total de 93% (279 trabajadores) un valor significativo respecto del 1% que está totalmente en desacuerdo y el 1.33% que está en desacuerdo que hace un total de 2.33% (10 trabajadores), el 4.67% (14 trabajadores) están ni de acuerdo ni en desacuerdo se considerarían dentro de la brecha a cerrar por la empresa que hacen un total de 7 % (24 trabajadores) que totalizando sería 14 % (34 trabajadores). En conclusión 93% es un porcentaje bastante significativo de trabajadores que perciben a la empresa orientada al cliente, sin embargo, siempre es bueno la mejora continua así que para que la empresa cierre la brecha del grupo que percibe lo contrario, sería bueno buscar estrategias para inclinar su opinión de manera favorable en esta dimensión.

Las figuras que a continuación se describen e interpretan, muestran los diagramas de barras que corresponden a la distribución de frecuencias de los resultados de las preguntas que van de la P31 a la P35 de la dimensión D3 *reconocimiento*

**Figura 16**

P31: En la empresa todos tenemos la oportunidad de ser reconocidos por nuestro trabajo.

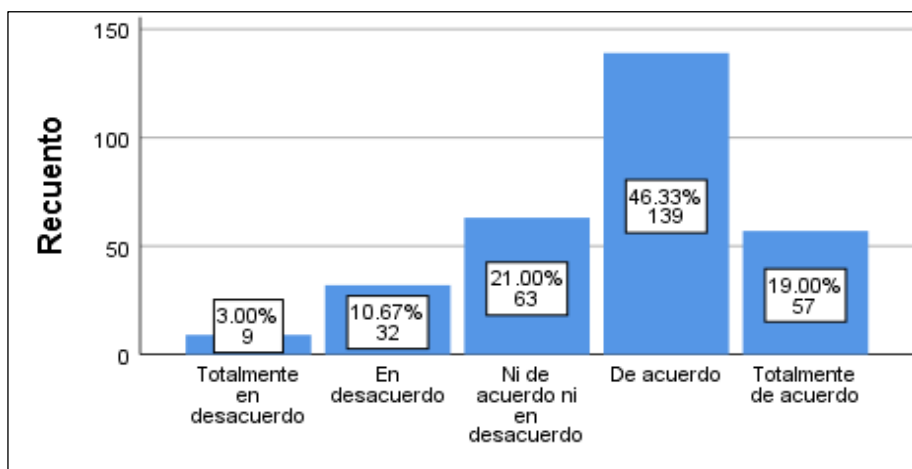


La figura 16 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta P31 apreciamos el conteo y el porcentaje de las respuestas según la escala de Likert utilizada. El 44.67% (134 trabajadores) están de acuerdo con la afirmación “En la empresa todos tenemos la oportunidad de ser reconocidos por nuestro laburo” y totalmente de acuerdo 31.33% (94 trabajadores) lo que hace un total de 76% (228 trabajadores) un valor significativo respecto del 4.67% que está totalmente en desacuerdo y del 4% que está en desacuerdo que hace un total de 8.67% (26 trabajadores), el 15.33 % (46 trabajadores) están ni de acuerdo ni en desacuerdo se considerarían dentro de la brecha a cerrar por la empresa que hacen un total de 7 % (24 trabajadores) que totalizando sería 24 % (76 trabajadores). En conclusión 76

% es un porcentaje significativo de trabajadores que perciben ser reconocidos por el trabajo que desempeñan, sin embargo, siempre es bueno la mejora continua así que para que la empresa cierre la brecha del grupo que percibe lo contrario, sería bueno buscar estrategias para inclinar su opinión de manera favorable en este aspecto.

**Figura 17**

P32: Recibo y/o tengo acceso a tiempo de la información sobre aquello que me afecta.

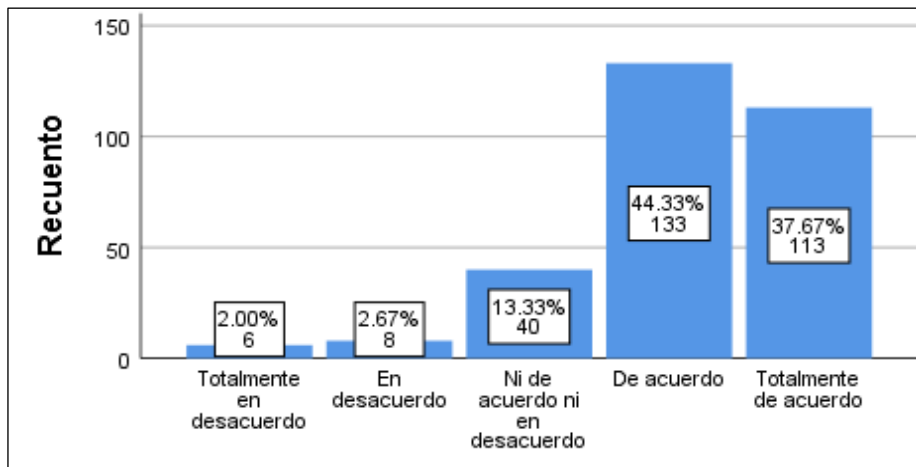


La figura 17 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta P32 apreciamos el conteo y el porcentaje de las respuestas según la escala de Likert utilizada. El 46.33% (139 trabajadores) están de acuerdo con la afirmación “Recibo y/o tengo acceso a tiempo de la información sobre aquello que me afecta” y totalmente de acuerdo 19% (57 trabajadores) lo que hace un total de 67.33% (196 trabajadores) un valor significativo respecto del 3% que está totalmente en desacuerdo y del 10.67% que está en desacuerdo que hace un total de 13.67% (41 trabajadores), el 21 % (63 trabajadores) están ni de acuerdo ni en desacuerdo se considerarían dentro de la brecha a cerrar por la empresa que hacen un total de 7 % (24 trabajadores) que totalizando sería 34.67 % (65 trabajadores). En conclusión

67.33 % es un porcentaje significativo de trabajadores que perciben recibir información relevante que les afecta, sin embargo, siempre es bueno la mejora continua así que para que la empresa cierre la brecha del grupo que percibe lo contrario, sería bueno buscar estrategias para inclinar su opinión de manera favorable en este aspecto.

**Figura 18**

P33: Considera usted que su empresa es un buen lugar para trabajar.

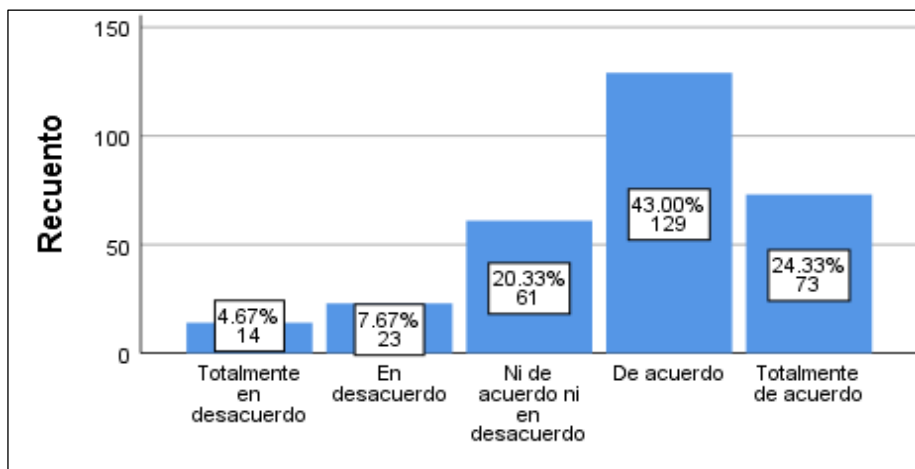


La figura 18 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta P33 apreciamos el conteo y el porcentaje de las respuestas según la escala de Likert utilizada. El 44.33% (133 trabajadores) están de acuerdo con la afirmación “Considera usted que su empresa es un buen lugar para trabajar” y totalmente de acuerdo 37.67% (113 trabajadores) lo que hace un total de 82% (246 trabajadores) un valor significativo respecto del 2% que está totalmente en desacuerdo y del 2.67% que está en desacuerdo que hace un total de 4.67% (14 trabajadores), el 13.33 % (40 trabajadores) están ni de acuerdo ni en desacuerdo se considerarían dentro de la brecha a cerrar por la empresa haciendo un total de 18% (54 trabajadores). En conclusión 82 % es un porcentaje significativo de trabajadores que perciben que la

empresa cliente es un buen lugar donde trabajar, sin embargo, siempre es bueno la mejora continua así que para que la empresa cierre la brecha del grupo que percibe lo contrario, sería bueno buscar estrategias para inclinar su opinión de manera favorable en este aspecto.

**Figura 19**

P34: La empresa promueve de manera justa al personal.

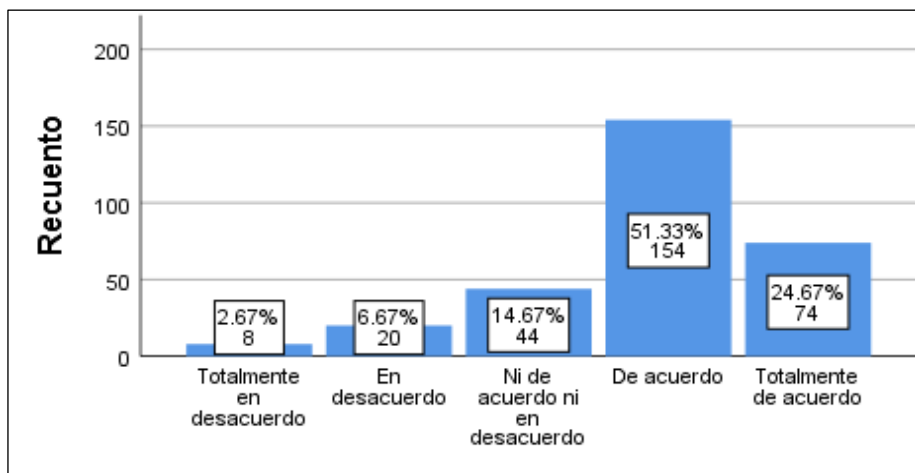


La figura 19 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta P34 apreciamos el conteo y el porcentaje de las respuestas según la escala de Likert utilizada. El 43% (129 trabajadores) están de acuerdo con la afirmación “” y totalmente de acuerdo 24.33% (73 trabajadores) lo que hace un total de 67.33% (202 trabajadores) un valor significativo respecto del 4.67% que está totalmente en desacuerdo y del 7.67% que está en desacuerdo que hace un total de 12.34% (37 trabajadores), el 20.33 % (61 trabajadores) están ni de acuerdo ni en desacuerdo se considerarían dentro de la brecha a cerrar por la empresa totalizando sería 32.57 % (98 trabajadores). En conclusión 67.33 % si bien es mayoría es moderadamente significativo comparado con los porcentajes de los resultados de las otras preguntas en otras dimensiones, este valor indica que los trabajadores perciben ser promovidos de

manera justa, o que las promociones son justas, sin embargo, siempre es bueno la mejora continua así que para que la empresa cierre la brecha del grupo que percibe lo contrario, sería bueno buscar estrategias para inclinar su opinión de manera favorable en este aspecto.

**Figura 20**

P35: Mi trabajo es evaluado de manera íntegra.

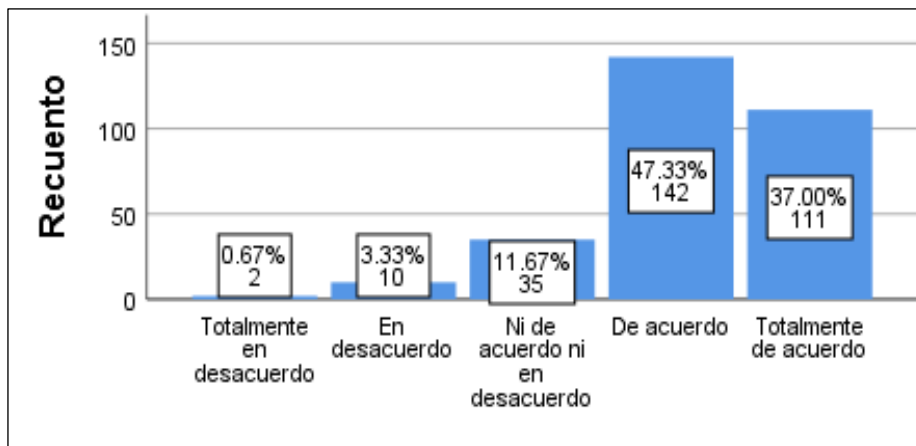


La figura 20 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta P35 apreciamos el conteo y el porcentaje de las respuestas según la escala de Likert utilizada. El 51.33% (154 trabajadores) están de acuerdo con la afirmación “” y totalmente de acuerdo 24.67% (74 trabajadores) lo que hace un total de 76% (228 trabajadores) un valor significativo respecto del 2.67% que está totalmente en desacuerdo y del 6.67% que está en desacuerdo que hace un total de 9.33 % (28 trabajadores), el 14.67 % (44 trabajadores) están ni de acuerdo ni en desacuerdo se considerarían dentro de la brecha a cerrar por la empresa que totalizando sería 24 % (72 trabajadores). En conclusión 76 % es un porcentaje significativo de trabajadores que perciben que su trabajo es evaluado de manera íntegra, sin embargo, siempre es bueno la mejora continua así que para que la empresa cierre la

brecha del grupo que percibe lo contrario, sería bueno buscar estrategias para inclinar su opinión de manera favorable en este aspecto.

**Figura 21**

D3: Reconocimiento (agrupada)

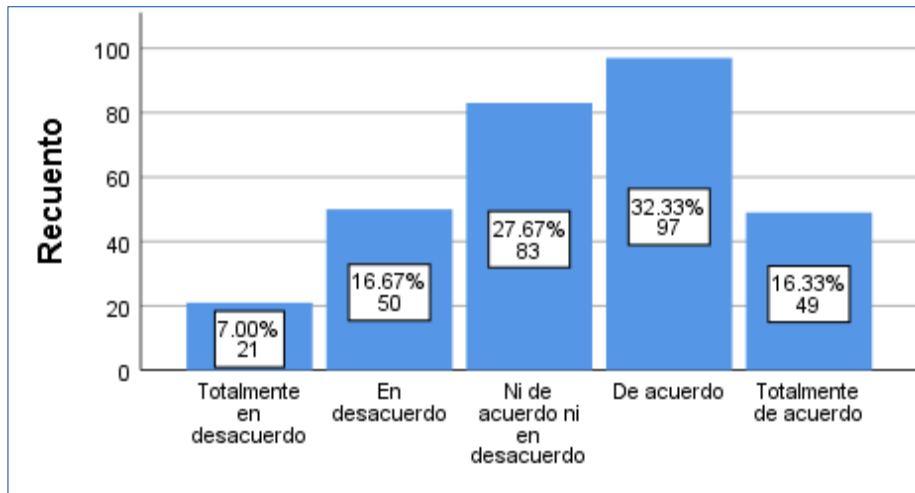


La figura 21 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión D3: Reconocimiento agrupada según la escala de Likert utilizada. El 47.33% (142 trabajadores) están de acuerdo y totalmente de acuerdo 37% (111 trabajadores) lo que hace un total de 84.33% (253 trabajadores) un valor significativo respecto del 0.67% que está totalmente en desacuerdo y del 3.33% que está en desacuerdo que hace un total de 4% (12 trabajadores), el 11.67% (35 trabajadores) que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es una posición de neutralidad, de indiferencia o de indecisión en tal sentido debería buscarse estrategias para inclinar su opinión de manera favorable en esta dimensión.

Las figuras que a continuación se describen e interpretan, muestran los diagramas de barras que corresponden a la distribución de frecuencias de los resultados de las preguntas que van de la P41 a la P45 de la dimensión D4 *estabilidad laboral*.

**Figura 22**

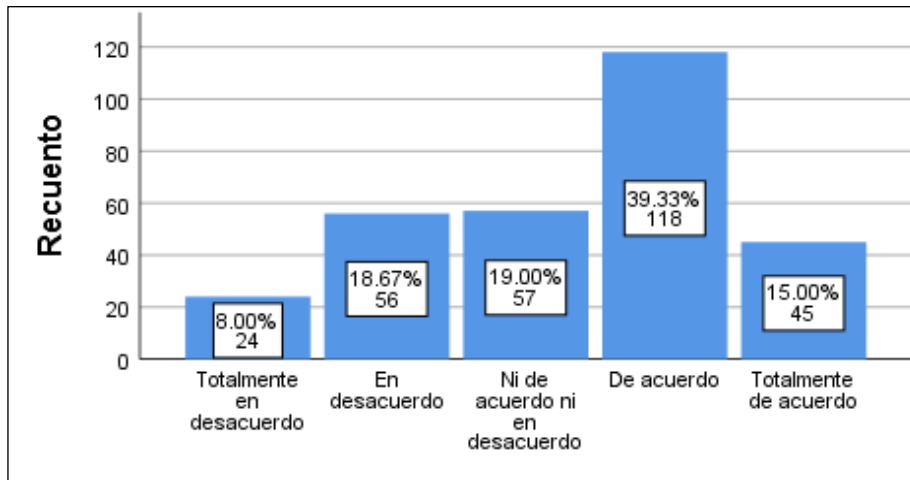
P41: Creo que en mi empresa sólo despedirían gente como un último recurso.



La figura 22 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta P41 apreciamos el conteo y el porcentaje de las respuestas según la escala de Likert utilizada. El 32.33% (97 trabajadores) están de acuerdo con la afirmación “Creo que en mi empresa sólo despedirían gente como un último recurso” y totalmente de acuerdo 16.33% (49 trabajadores) lo que hace un total de 48.66% (146 trabajadores) un valor moderado respecto del 7% que está totalmente en desacuerdo y del 16.67% que está en desacuerdo que hace un total de 23.67% (71 trabajadores), el 27.67 % (83 trabajadores) están ni de acuerdo ni en desacuerdo se considerarían dentro de la brecha a cerrar por la empresa que totalizando sería 51.34 % (154 trabajadores). En conclusión 48.66 % es un porcentaje relativamente bajo de trabajadores que perciben que la empresa solo despediría personal como último recurso, lo que sería motivo de inestabilidad laboral, sin embargo, siempre es bueno la mejora continua así que para que la empresa cierre la brecha del grupo que percibe lo contrario, sería bueno buscar estrategias para inclinar su opinión de manera favorable en este aspecto.

**Figura 23**

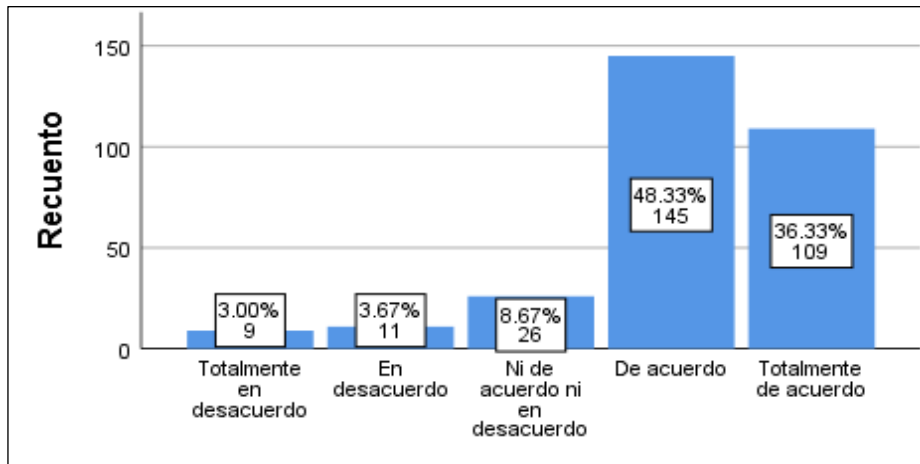
P42: Recibo una compensación salarial acorde con mis habilidades y experiencia.



La figura 23 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta P42 apreciamos el conteo y el porcentaje de las respuestas según la escala de Likert utilizada. El 39.33% (118 trabajadores) están de acuerdo con la afirmación “Recibo una compensación salarial acorde con mis habilidades y experiencia” y totalmente de acuerdo 15% (45 trabajadores) lo que hace un total de 54.33% (163 trabajadores) un valor moderado respecto del 8% que está totalmente en desacuerdo y del 18.67% que está en desacuerdo que hace un total de 26.67% (80 trabajadores), el 27.67 % (83 trabajadores) están ni de acuerdo ni en desacuerdo se considerarían dentro de la brecha a cerrar por la empresa que totalizando sería 51.34 % (154 trabajadores). En conclusión 48.66 % es un porcentaje relativamente bajo de trabajadores que perciben que la empresa solo despediría personal como último recurso, lo que sería motivo de inestabilidad laboral, sin embargo, siempre es bueno la mejora continua así que para que la empresa cierre la brecha del grupo que percibe lo contrario, sería bueno buscar estrategias para inclinar su opinión de manera favorable en este aspecto.

**Figura 24**

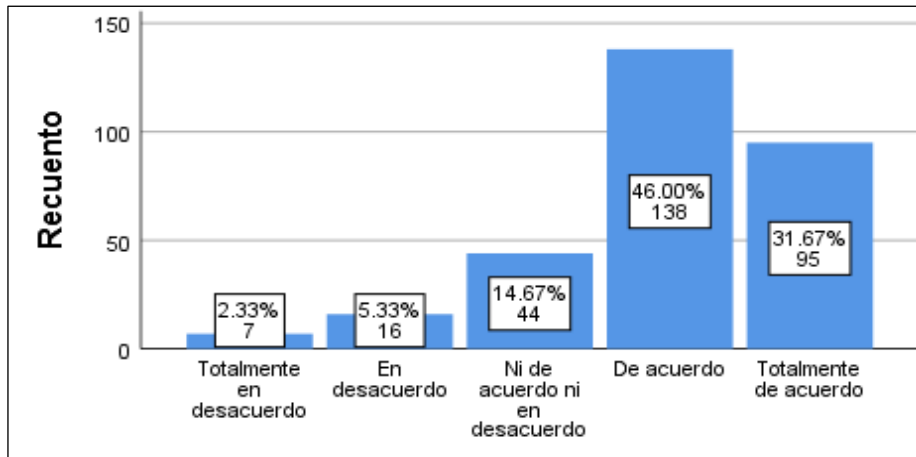
P43: Soy tratado(a) con respeto (por mis compañeros, supervisores).



La figura 24 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta P43 apreciamos el conteo y el porcentaje de las respuestas según la escala de Likert utilizada. El 48.33% (145 trabajadores) están de acuerdo con la afirmación “Soy tratado(a) con respeto (por mis compañeros, supervisores)” y totalmente de acuerdo 36.33% (109 trabajadores) lo que hace un total de 84.66% (254 trabajadores) un valor significativo respecto del 3% que está totalmente en desacuerdo y del 3.67% que está en desacuerdo que hace un total de 6.67% (20 trabajadores), el 8.67 % (83 trabajadores) están ni de acuerdo ni en desacuerdo se considerarían dentro de la brecha a cerrar por la empresa que totalizando sería 15.34 % (103 trabajadores). En conclusión 84.66 % es un porcentaje bastante significativo de trabajadores que perciben que en la empresa son tratados con respeto tanto por sus jefes o supervisores como por sus compañeros, sin embargo, siempre es bueno la mejora continua así que para que la empresa cierre la brecha del grupo que percibe lo contrario, sería bueno buscar estrategias para inclinar su opinión de manera favorable en este aspecto.

**Figura 25**

P44: Recibo de la empresa el entrenamiento o capacitación adecuada para desarrollar mi trabajo.

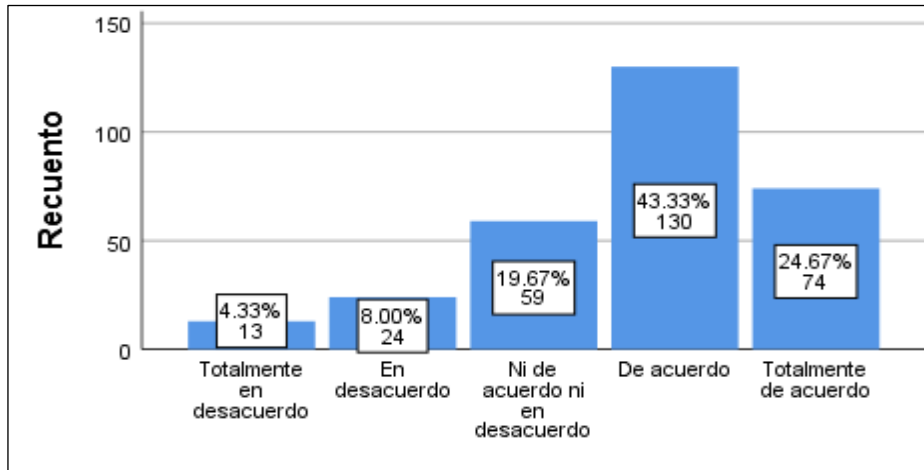


La figura 25 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta P44 apreciamos el conteo y el porcentaje de las respuestas según la escala de Likert utilizada. El 46% (138 trabajadores) están de acuerdo con la afirmación “Recibo de la empresa el entrenamiento o capacitación adecuada para desarrollar mi trabajo” y totalmente de acuerdo 31.67% (95 trabajadores) lo que hace un total de 77.67% (233 trabajadores) un valor significativo respecto del 2.33% que está totalmente en desacuerdo y del 5.33% que está en desacuerdo que hace un total de 7.66% (22 trabajadores), el 14.67 % (44 trabajadores) están ni de acuerdo ni en desacuerdo por lo que se considerarían dentro de la brecha a cerrar por la empresa que totalizando sería 22.34 % (66 trabajadores). En conclusión 77.66 % es un porcentaje significativo de trabajadores que reconocen recibir entrenamiento y/o capacitación adecuada para desarrollar su laburo, lo que mejoraría la efectividad del servicio, sin embargo, siempre es bueno la mejora continua así que para que la empresa cierre la

brecha del grupo que percibe lo contrario, sería bueno buscar estrategias para inclinar su opinión de manera favorable en este aspecto.

**Figura 26**

P45: Recibo feedback adecuado por parte de mi jefe sobre la calidad de trabajo que realizo.

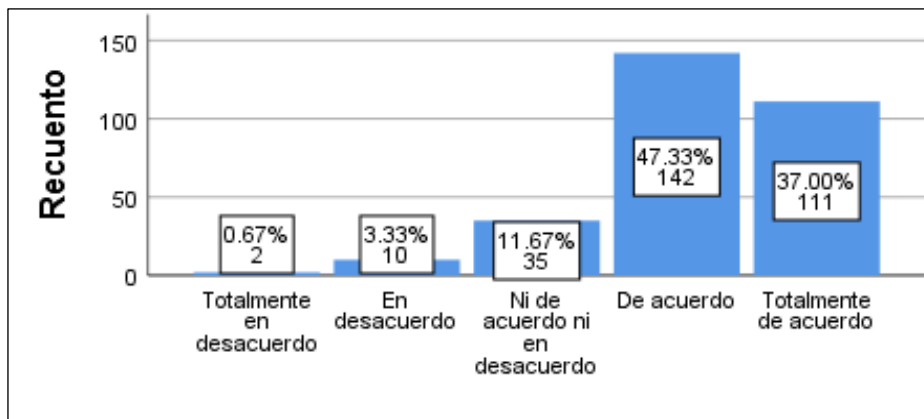


La figura 26 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta P45 apreciamos el conteo y el porcentaje de las respuestas según la escala de Likert utilizada. El 43.33% (130 trabajadores) están de acuerdo con la afirmación “Recibo feedback adecuado por parte de mi jefe sobre la calidad de laburo que realizo” y totalmente de acuerdo 24.67% (74 trabajadores) lo que hace un total de 68% (204 trabajadores) un valor significativo respecto del 4.33% que está totalmente en desacuerdo y del 8% que está en desacuerdo que hace un total de 12.33% (37 trabajadores), el 19.67 % (59 trabajadores) están ni de acuerdo ni en desacuerdo se considerarían dentro de la brecha a cerrar por la empresa que totalizando sería 32 % (96 trabajadores). En conclusión 68 % es un porcentaje moderadamente alto de trabajadores que perciben que sus jefes y/supervisores realizan retroalimentación sobre la calidad de su trabajo, sin embargo, siempre es bueno la mejora continua así que para que la

empresa cierre la brecha del grupo que percibe lo contrario, sería bueno buscar estrategias para inclinar su opinión de manera favorable en este aspecto.

**Figura 27**

D4: Estabilidad Laboral (agrupada)



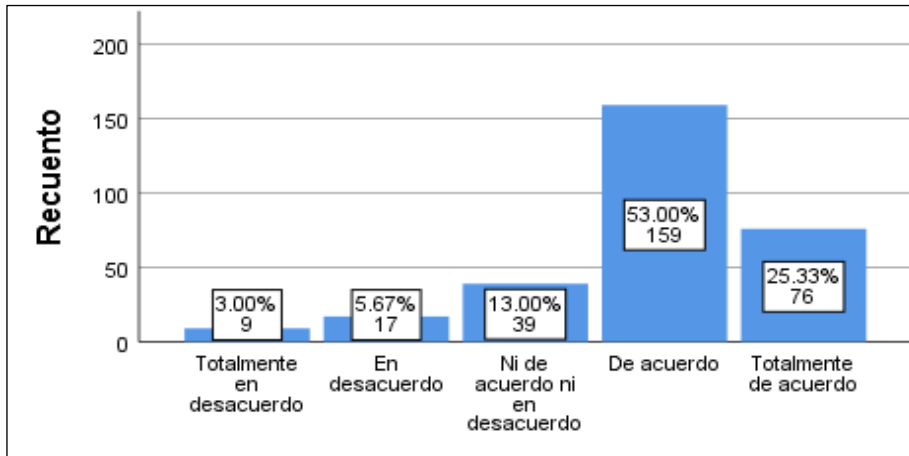
La figura 27 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión D3: Estabilidad Laboral agrupada según la escala de Likert utilizada. El 47.33% (142 trabajadores) están de acuerdo y totalmente de acuerdo 37% (111 trabajadores) lo que hace un total de 84.33% (253trabajadores) un valor significativo respecto del 0.67% que está totalmente en desacuerdo y del 3.33% que está en desacuerdo que hace un total de 4 % (12 trabajadores), el 11.67 % (35 trabajadores) están ni de acuerdo ni en desacuerdo se considerarían dentro de la brecha a cerrar por la empresa que totalizando sería 15.67 % (47 trabajadores). En conclusión 84.33 % es un porcentaje bastante significativo de trabajadores que perciben que la empresa les brinda estabilidad laboral, sin embargo, siempre es bueno la mejora continua así que para que la empresa cierre la brecha del grupo que percibe la alta rotación de personal, sería bueno buscar estrategias para inclinar su opinión de manera favorable en este aspecto.

Las figuras que a continuación se describen e interpretan, muestran los diagramas de barras que corresponden a la distribución de frecuencias de los resultados de las

preguntas que van de la P51 a la P55 de la dimensión D5 *ambiente de trabajo y procesos*.

**Figura 28**

P51: El ambiente físico de trabajo es adecuado (limpieza, olores, ruido, iluminación, etc.)

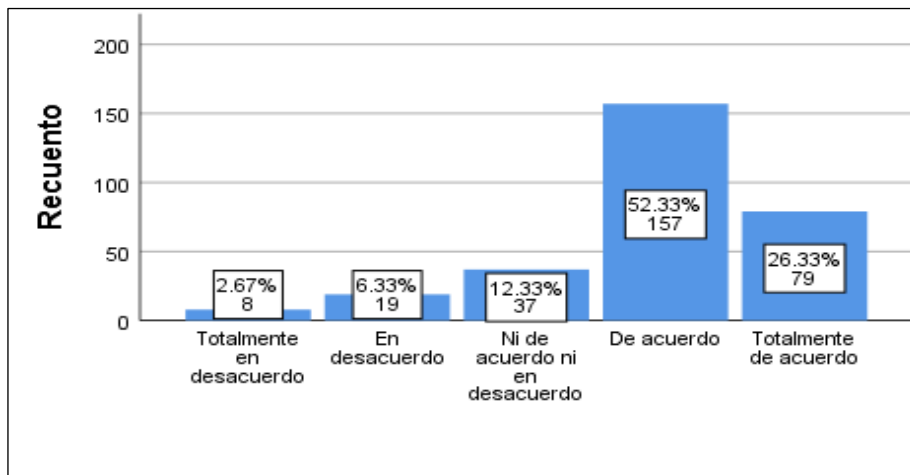


La figura 28 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta P51 apreciamos el conteo y el porcentaje de las respuestas según la escala de Likert utilizada. El 53% (159 trabajadores) están de acuerdo con la afirmación “El ambiente físico de trabajo es adecuado (limpieza, olores, ruido, iluminación, etc.)” y totalmente de acuerdo 25.33% (76 trabajadores) lo que hace un total de 78.33% (235 trabajadores) un valor significativo respecto del 3% que está totalmente en desacuerdo y del 5.67% que está en desacuerdo que hace un total de 8.67% (26 trabajadores), el 13 % (39 trabajadores) están ni de acuerdo ni en desacuerdo se considerarían dentro de la brecha a cerrar por la empresa que totalizando sería 21.67 % (65 trabajadores). En conclusión 78.33 % es un porcentaje significativo de trabajadores que perciben que el ambiente físico de la empresa cliente es adecuado, sin embargo, siempre es bueno la mejora continua así que para que la empresa cierre la brecha del grupo que percibe lo

contrario, sería bueno buscar estrategias para inclinar su opinión de manera favorable en este aspecto.

**Figura 29**

P52: Cuento con un espacio suficiente y cómodo para hacer mi trabajo de forma adecuada.

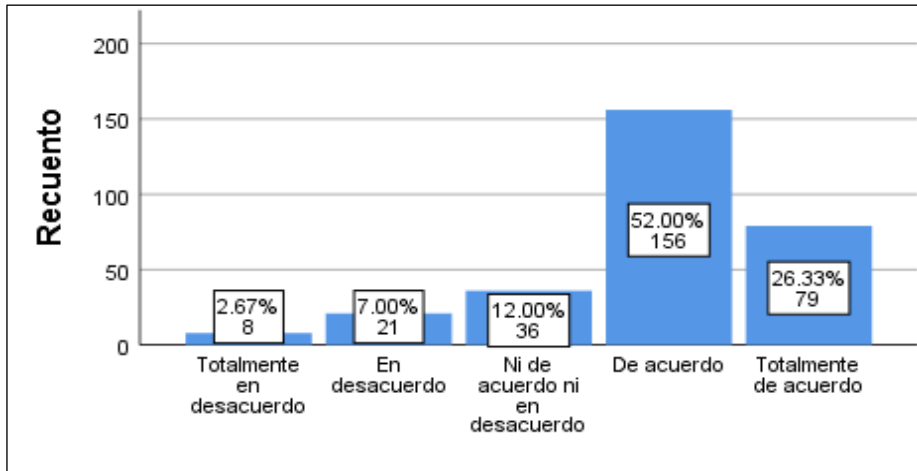


La figura 29 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta P52 apreciamos el conteo y el porcentaje de las respuestas según la escala de Likert utilizada. El 52.33% (157 trabajadores) están de acuerdo con la afirmación “Cuento con un espacio suficiente y cómodo para hacer mi trabajo de forma adecuada” y totalmente de acuerdo 26.33% (79 trabajadores) lo que hace un total de 79.67% (236 trabajadores) un valor significativo respecto del 2.67% que está totalmente en desacuerdo y del 6.33% que está en desacuerdo que hace un total de 9% (27 trabajadores), el 12.33 % (37 trabajadores) están ni de acuerdo ni en desacuerdo se considerarían dentro de la brecha a cerrar por la empresa que totalizando sería 31.33 % (64 trabajadores). En conclusión 79.67 % es un porcentaje significativo de trabajadores que perciben que en la empresa cliente cuentan con un espacio suficiente y cómodo para realizar sus tareas de forma adecuada, sin embargo,

siempre es bueno la mejora continua así que para que la empresa cierre la brecha del grupo que percibe lo contrario, sería bueno buscar estrategias para inclinar su opinión de manera favorable en este aspecto.

**Figura 30**

P53: Cuento con las herramientas, equipos y materiales necesarios para llevar a cabo mi trabajo.

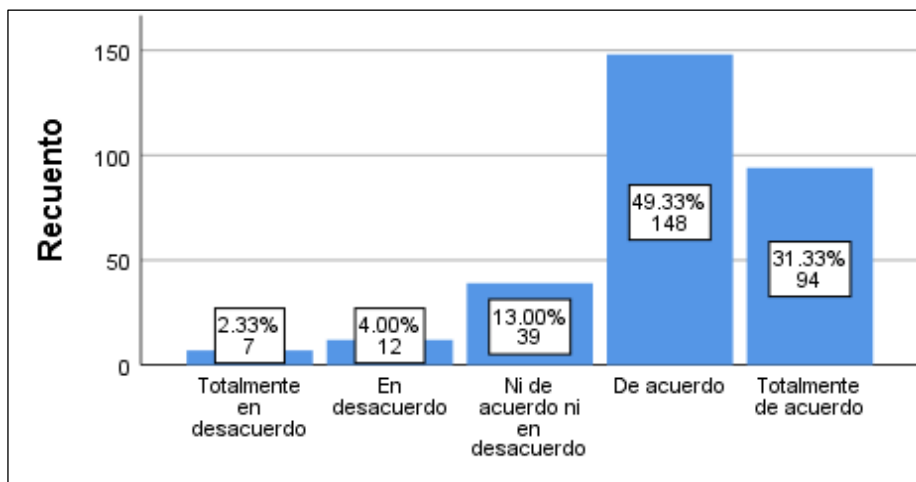


La figura 30 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta P53 apreciamos el conteo y el porcentaje de las respuestas según la escala de Likert utilizada. El 52% (156 trabajadores) están de acuerdo con la afirmación “Cuento con las herramientas, equipos y materiales necesarios para llevar a cabo mi laburo” y totalmente de acuerdo 26.33% (79 trabajadores) lo que hace un total de 78.33% (235 trabajadores) un valor significativo respecto del 2.67% que está totalmente en desacuerdo y del 7% que está en desacuerdo que hace un total de 9.67% (29 trabajadores), el 12 % (36 trabajadores) están ni de acuerdo ni en desacuerdo se considerarían dentro de la brecha a cerrar por la empresa que totalizando sería 21.67 % (65 trabajadores). En conclusión 78.33 % es un porcentaje significativo de trabajadores que perciben que la empresa les proporciona los materiales y

herramientas y equipos necesarios para realizar adecuadamente su labor, sin embargo, siempre es bueno la mejora continua así que para que la empresa cierre la brecha del grupo que percibe lo contrario, sería bueno buscar estrategias para inclinar su opinión de manera favorable en este aspecto.

**Figura 31**

P54: He sido capacitado en los procedimientos de trabajo.

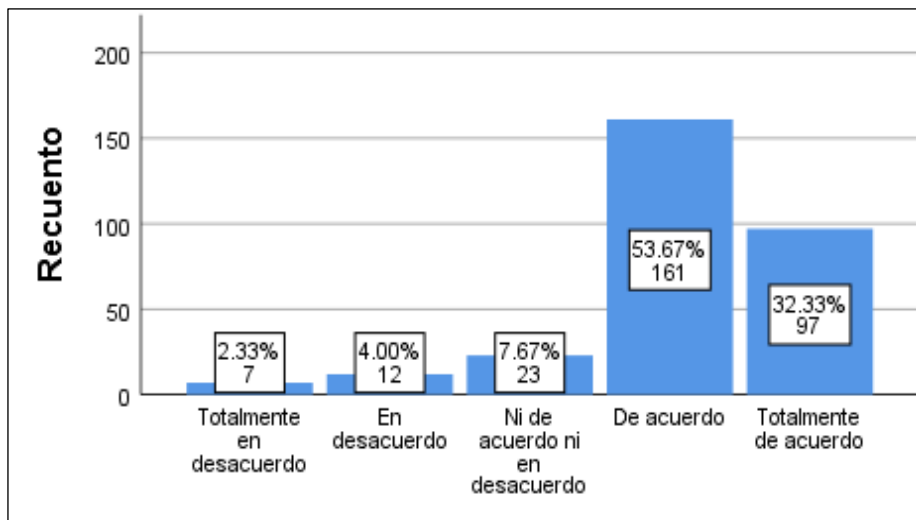


La figura 31 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta P54 apreciamos el conteo y el porcentaje de las respuestas según la escala de Likert utilizada. El 49.33% (148 trabajadores) están de acuerdo con la afirmación “He sido capacitado en los procedimientos de trabajo” y totalmente de acuerdo 31.33% (94 trabajadores) lo que hace un total de 80.66% (242 trabajadores) un valor significativo respecto del 2.33% que está totalmente en desacuerdo y del 4% que está en desacuerdo que hace un total de 6.33% (19 trabajadores), el 27.67 % (83 trabajadores) están ni de acuerdo ni en desacuerdo se considerarían dentro de la brecha a cerrar por la empresa que totalizando sería 51.34 % (154 trabajadores). En conclusión 80.66 % de trabajadores reconoce haber sido capacitado en los procedimientos de su labor, sin embargo, siempre es bueno la mejora continua así que

para que la empresa cierre la brecha del grupo que percibe lo contrario, sería bueno buscar estrategias para inclinar su opinión de manera favorable en este aspecto.

**Figura 32**

P55: Considero que todos los procesos existentes son necesarios.

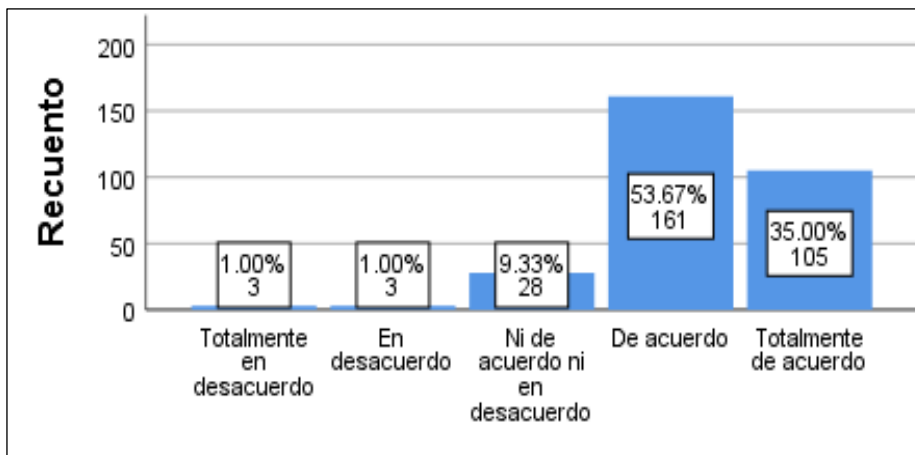


La figura 32 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta P55 apreciamos el conteo y el porcentaje de las respuestas según la escala de Likert utilizada. El 53.67% (161 trabajadores) están de acuerdo con la afirmación “Considero que todos los procesos existentes son necesarios” y totalmente de acuerdo 32.33% (97 trabajadores) lo que hace un total de 79.67% (258 trabajadores) un valor significativo respecto del 2.33% que está totalmente en desacuerdo y del 4% que está en desacuerdo que hace un total de 6.33% (19 trabajadores), el 7.67 % (23 trabajadores) están ni de acuerdo ni en desacuerdo se considerarían dentro de la brecha cerrar por la empresa que totalizando sería 14 % (42 trabajadores). En conclusión 79.67 % es un porcentaje significativo de trabajadores que reconocen que todos los procesos que existen en la empresa son necesarios, siempre es bueno la mejora continua así que para que la empresa cierre la brecha del grupo que percibe lo

contrario, sería bueno buscar estrategias para inclinar su opinión de manera favorable en este aspecto.

**Figura 33**

D5: Ambiente de trabajo y procesos (agrupada)



La figura 33 muestra el diagrama de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión D5: Ambiente de trabajo y procesos agrupada según la escala de Likert utilizada. El 53.67% (165 trabajadores) están de acuerdo y totalmente de acuerdo 35% (105 trabajadores) lo que hace un total de 84.33% (253trabajadores) un valor significativo respecto del 1% que está totalmente en desacuerdo y del 1% que está en desacuerdo que hace un total de 2% (6 trabajadores), el 9.33% (28 trabajadores) que están ni acuerdo ni en desacuerdo tienen una posición de neutralidad, de indiferencia o indecisión se considerarían dentro de la brecha a cerrar por la empresa que totalizando sería 11.33 % (34 trabajadores). En conclusión 84.33 % es un porcentaje bastante significativo de trabajadores que perciben que la empresa proporciona un ambiente de trabajo cómodo y adecuado para desempeñar sus funciones, así como procesos suficientes y necesarios para la operación del negocio, sin embargo, siempre es bueno la mejora continua así que para que la empresa cierre la brecha del grupo que percibe

lo contrario, sería bueno buscar estrategias para inclinar su opinión de manera favorable en este aspecto.

Tabla 2.

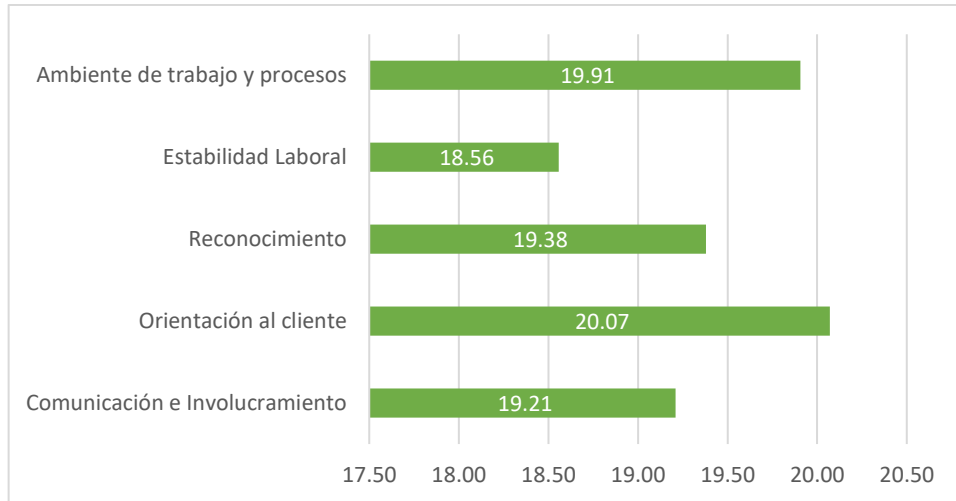
*Estadísticos de los factores organizacionales*

|                | Comunicación e Involucramiento | Orientación al cliente | Reconocimiento | Estabilidad Laboral | Ambiente de laboral y procesos |
|----------------|--------------------------------|------------------------|----------------|---------------------|--------------------------------|
| Media          | 19.21                          | 20.07                  | 19.38          | 18.56               | 19.91                          |
| Mediana        | 20.00                          | 20.00                  | 20.00          | 19.00               | 20.00                          |
| Desv. Estándar | 4.26                           | 3.56                   | 4.11           | 3.70                | 3.76                           |
| Mínimo         | 5.00                           | 5.00                   | 5.00           | 5.00                | 5.00                           |
| Máximo         | 25.00                          | 25.00                  | 25.00          | 25.00               | 25.00                          |

De la tabla 2 se puede observar los estadísticos de las cuatro dimensiones o factores organizacionales, la media de las cuatro dimensiones es similar excepto la estabilidad laboral que está aproximadamente un punto por debajo de las demás. Asimismo, observando la media y la mediana, nos habla de una media representativa, homogénea. Los valores mínimo y máximo corresponden al baremo de la respuesta de cada pregunta.

**Figura 34**

Comparación de las medias de los factores organizacionales (dimensiones)



En la figura 34, se observa la comparación de las medias de cada dimensión o factores organizacionales, en general están en el mismo orden excepto la *estabilidad laboral* que está en promedio un punto menos del resto, esto amerita una interpretación que a priori podría tratarse, bien sobre el salario, la capacitación o la rotación de personal, esto se analizará más adelante los resultados de cada pregunta de dicha dimensión. La media que sobresale es la que corresponde a la dimensión *orientación al cliente*, le sigue el *ambiente de laboral y procesos*, *comunicación o involucramiento*, *reconocimiento* y *finalmente estabilidad laboral* en ese orden descendente respectivo.

Tabla 3.

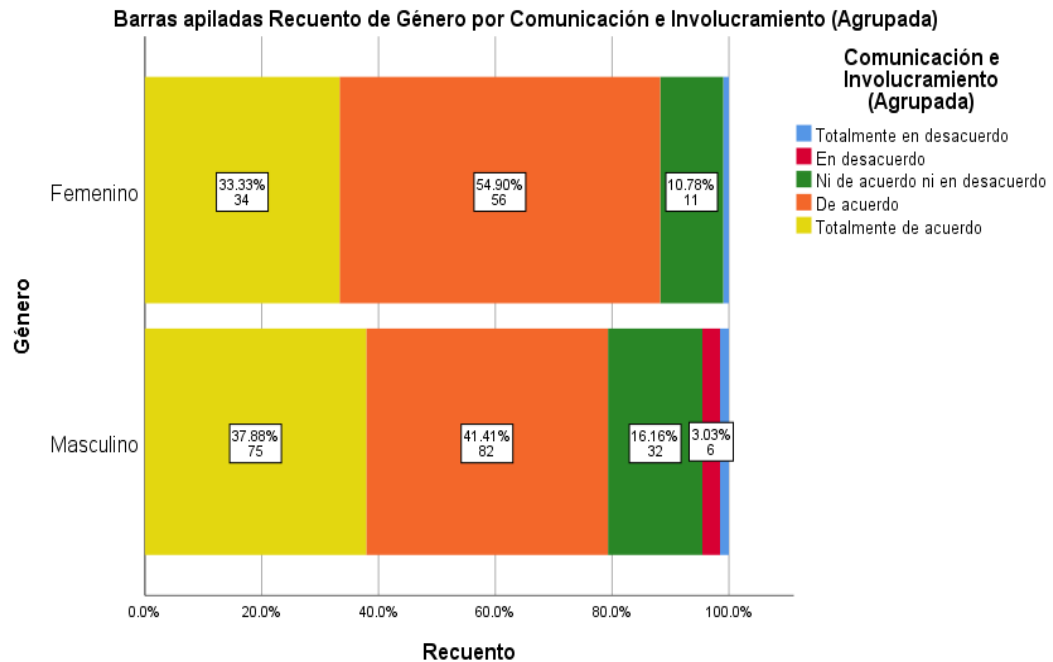
*Comunicación e involucramiento según género*

Tabla cruzada Comunicación e Involucramiento (Agrupada)\*Género

|   |                                |                             | Género        |               |              |
|---|--------------------------------|-----------------------------|---------------|---------------|--------------|
|   |                                |                             | Masculino     | Femenino      | Total        |
| Comunicación e Involucramiento (Agrupada) | Totalmente en desacuerdo       | en Recuento % dentro Género | 3 de 1.5%     | 1 de 1.0%     | 4 de 1.3%    |
|   | En desacuerdo                  | Recuento % dentro Género    | 6 de 3.0%     | 0 de 0.0%     | 6 de 2.0%    |
|   | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Recuento % dentro Género    | 32 de 16.2%   | 11 de 10.8%   | 43 de 14.3%  |
|   | De acuerdo                     | Recuento % dentro Género    | 82 de 41.4%   | 56 de 54.9%   | 138 de 46.0% |
|   | Totalmente de acuerdo          | Recuento % dentro Género    | 75 de 37.9%   | 34 de 33.3%   | 109 de 36.3% |
| Total                                     | Recuento % dentro Género       | 198 de 100.0%               | 102 de 100.0% | 300 de 100.0% |              |

**Figura 35**

*Género por comunicación e involucramiento*



De la tabla 3 y la figura 35 se aprecia que 88.23 % de las mujeres tienen una mejor percepción sobre la comunicación e involucramiento de la empresa con sus trabajadores respecto del 79.29 % de los varones así mismo el 10.78 % de las mujeres mostraron menos indecisión e indiferencia al responder las preguntas de esta dimensión respecto del 16.16 % de los varones, finalmente el 1 % de las mujeres estuvo en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con las preguntas de esta dimensión, respecto del 4.5 % de los varones.

Tabla 4.

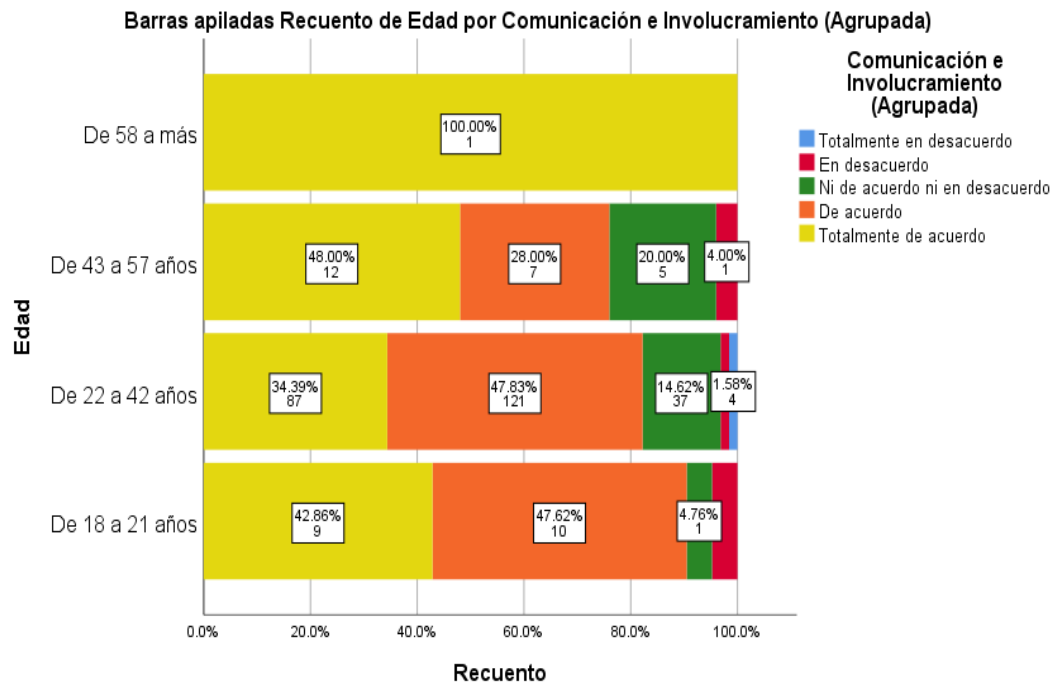
*Comunicación e involucramiento según rango de edad*

Tabla cruzada Comunicación e Involucramiento (Agrupada)\*Edad

|   |                                |                  | Edad            |                 |                 |             | Total |
|---|--------------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------|-------|
|   |                                |                  | De 18 a 21 años | De 22 a 42 años | De 43 a 57 años | De 58 a más |       |
| Comunicación e Involucramiento (Agrupada) | Totalmente en desacuerdo       | Recuento         | 0               | 4               | 0               | 0           | 4     |
|   |                                | % dentro de Edad | 0.0%            | 1.6%            | 0.0%            | 0.0%        | 1.3%  |
|   | En desacuerdo                  | Recuento         | 1               | 4               | 1               | 0           | 6     |
|   |                                | % dentro de Edad | 4.8%            | 1.6%            | 4.0%            | 0.0%        | 2.0%  |
|   | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Recuento         | 1               | 37              | 5               | 0           | 43    |
|   |                                | % dentro de Edad | 4.8%            | 14.6%           | 20.0%           | 0.0%        | 14.3% |
|   | De acuerdo                     | Recuento         | 10              | 121             | 7               | 0           | 138   |
|   |                                | % dentro de Edad | 47.6%           | 47.8%           | 28.0%           | 0.0%        | 46.0% |
|   | Totalmente de acuerdo          | Recuento         | 9               | 87              | 12              | 1           | 109   |
|   |                                | % dentro de Edad | 42.9%           | 34.4%           | 48.0%           | 100.0%      | 36.3% |
| Total                                     | Recuento                       | 21               | 253             | 25              | 1               | 300         |       |
|   | % dentro de Edad               | 100.0%           | 100.0%          | 100.0%          | 100.0%          | 100.0%      |       |

**Figura 36**

*Rango de edad por comunicación e involucramiento*



De la tabla 4 y la figura 36 se aprecia que 88.23 % de los trabajadores que están en el rango de edad de 18 a 21 años (90.48 %), y los mayores de 58 años (100 %) tienen una mejor percepción sobre la comunicación e involucramiento de la empresa le siguen en orden descendente los del rango 22 a 42 años (82.22 %) y por último los del rango de 43 a 57 años (76 %); respecto a los indecisos, indiferentes o neutros tenemos al rango de 18 a 21 años (4.76 %) como los menos indecisos, en orden ascendente los del rango de 22 a 42 años (14.62 %) y finalmente del rango de 42 a 57 años (20 %). Finalmente, solo los trabajadores del rango 18 a 21 años (4.8%) y los del rango de 22 a 42 años (3.2 %) estuvieron en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con las preguntas de esta dimensión.

Tabla 5.

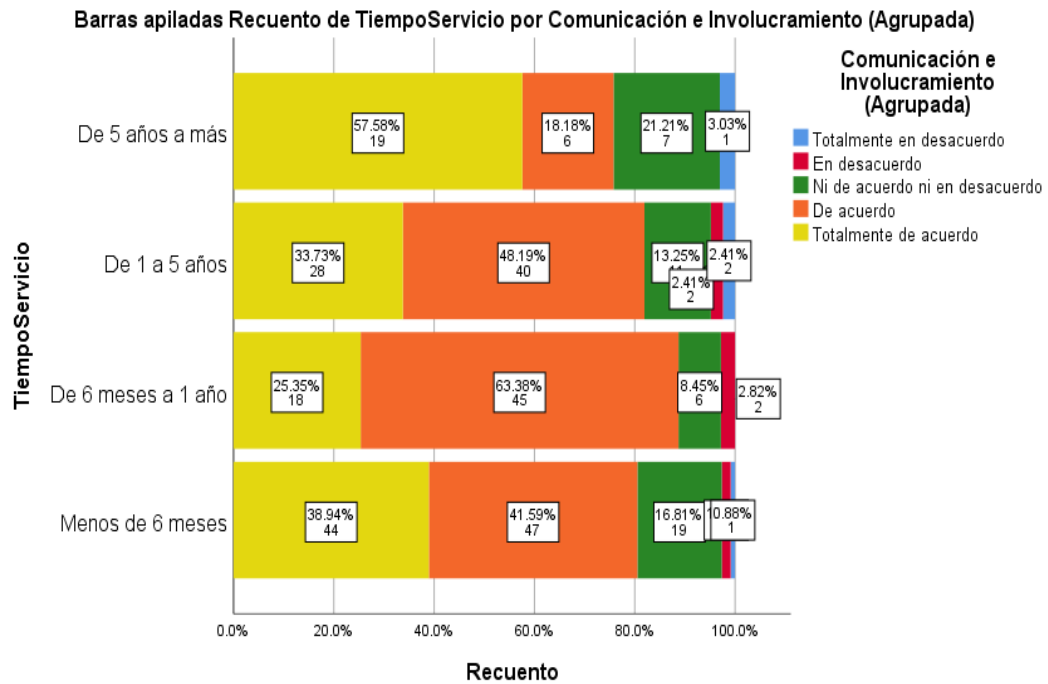
*Comunicación e involucramiento según rango de tiempo de servicio*

Tabla cruzada Comunicación e Involucramiento (Agrupada)\*Tiempo Servicio

|   |                                | Tiempo Servicio                            |                    |               |                 |              | Total         |
|---|--------------------------------|--|--------------------|---------------|-----------------|--------------|---------------|
|   |                                | Menos de 6 meses                           | De 6 meses a 1 año | De 1 a 5 años | De 5 años a más |              |               |
| Comunicación e Involucramiento (Agrupada) | Totalmente en desacuerdo       | Recuento<br>% dentro de<br>Tiempo Servicio | 1<br>0.9%          | 0<br>0.0%     | 2<br>2.4%       | 1<br>3.0%    | 4<br>1.3%     |
|   | En desacuerdo                  | Recuento<br>% dentro de<br>Tiempo Servicio | 2<br>1.8%          | 2<br>2.8%     | 2<br>2.4%       | 0<br>0.0%    | 6<br>2.0%     |
|   | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Recuento<br>% dentro de<br>Tiempo Servicio | 19<br>16.8%        | 6<br>8.5%     | 11<br>13.3%     | 7<br>21.2%   | 43<br>14.3%   |
|   | De acuerdo                     | Recuento<br>% dentro de<br>Tiempo Servicio | 47<br>41.6%        | 45<br>63.4%   | 40<br>48.2%     | 6<br>18.2%   | 138<br>46.0%  |
|   | Totalmente de acuerdo          | Recuento<br>% dentro de<br>Tiempo Servicio | 44<br>38.9%        | 18<br>25.4%   | 28<br>33.7%     | 19<br>57.6%  | 109<br>36.3%  |
|   | Total                          | Recuento<br>% dentro de<br>Tiempo Servicio | 113<br>100.0%      | 71<br>100.0%  | 83<br>100.0%    | 33<br>100.0% | 300<br>100.0% |

**Figura 37**

*Tiempo de servicio según comunicación e involucramiento*



De la tabla 5 y la figura 37 se aprecia que de los trabajadores que están en el rango de tiempo de servicio de 06 meses a 1 año (88.73 %), tienen una mejor percepción sobre la comunicación e involucramiento de la empresa le siguen en orden descendente los del rango de tiempo de servicio de 1 a 5 años (81.92 %), los del rango de tiempo de servicio de menos de 06 meses (80.53 %) y los del rango de tiempo de servicio de 5 años a más (75.76 %); respecto a los indecisos, indiferentes o neutros tenemos al rango de tiempo de servicio de 06 meses a 1 año (8.45 %) como los menos indecisos, en orden ascendente los del rango de tiempo de servicio de 1 a 5 años (13.25 %), del rango de Menos de 06 meses (16.81 %) y finalmente del rango de 5 años a más (21.21 %). Finalmente, los trabajadores del rango de tiempo de servicio de 06 meses a 1 año (2.8%) estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con las preguntas de esta dimensión, le siguen en orden descendente el rango de tiempo de

servicio de 1 a 5 años (2.4 %) y finalmente los del rango de tiempo de servicio de Menos de 06 meses (1.8 %).

Tabla 6.

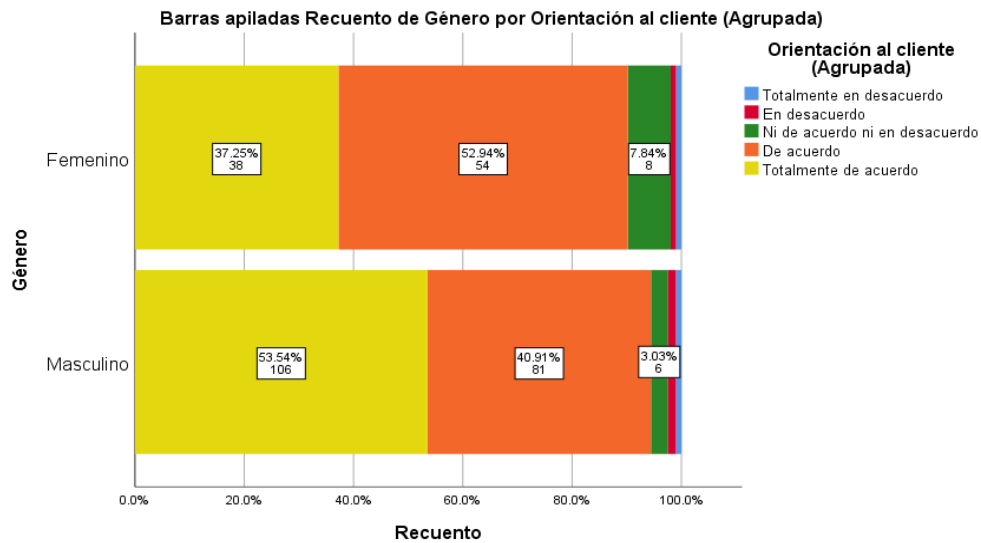
*Orientación al cliente según género*

Tabla cruzada Orientación al cliente (Agrupada)\*Género

|                                   |                                |                    | Género    |          | Total  |
|-----------------------------------|--------------------------------|--------------------|-----------|----------|--------|
|                                   |                                |                    | Masculino | Femenino |        |
| Orientación al cliente (Agrupada) | Totalmente en desacuerdo       | Recuento           | 2         | 1        | 3      |
|                                   |                                | % dentro de Género | 1.0%      | 1.0%     | 1.0%   |
|                                   | En desacuerdo                  | Recuento           | 3         | 1        | 4      |
|                                   |                                | % dentro de Género | 1.5%      | 1.0%     | 1.3%   |
|                                   | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Recuento           | 6         | 8        | 14     |
|                                   |                                | % dentro de Género | 3.0%      | 7.8%     | 4.7%   |
|                                   | De acuerdo                     | Recuento           | 81        | 54       | 135    |
|                                   |                                | % dentro de Género | 40.9%     | 52.9%    | 45.0%  |
|                                   | Totalmente de acuerdo          | Recuento           | 106       | 38       | 144    |
|                                   |                                | % dentro de Género | 53.5%     | 37.3%    | 48.0%  |
| Total                             |                                | Recuento           | 198       | 102      | 300    |
|                                   |                                | % dentro de Género | 100.0%    | 100.0%   | 100.0% |
|                                   |                                |                    |           |          |        |

**Figura 38**

*Género por orientación al cliente*



De la tabla 6 y la figura 38 se aprecia que 88.23 % de las mujeres tienen una mejor percepción de que la empresa tiene orientación al cliente respecto del 79.29 % de los varones así mismo el 10.78 % de las mujeres mostraron menos indecisión e indiferencia al responder las preguntas de esta dimensión respecto del 16.16 % de los varones, finalmente el 1 % de las mujeres estuvo en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con las preguntas de esta dimensión, respecto del 4.5 % de los varones.

Tabla 7.

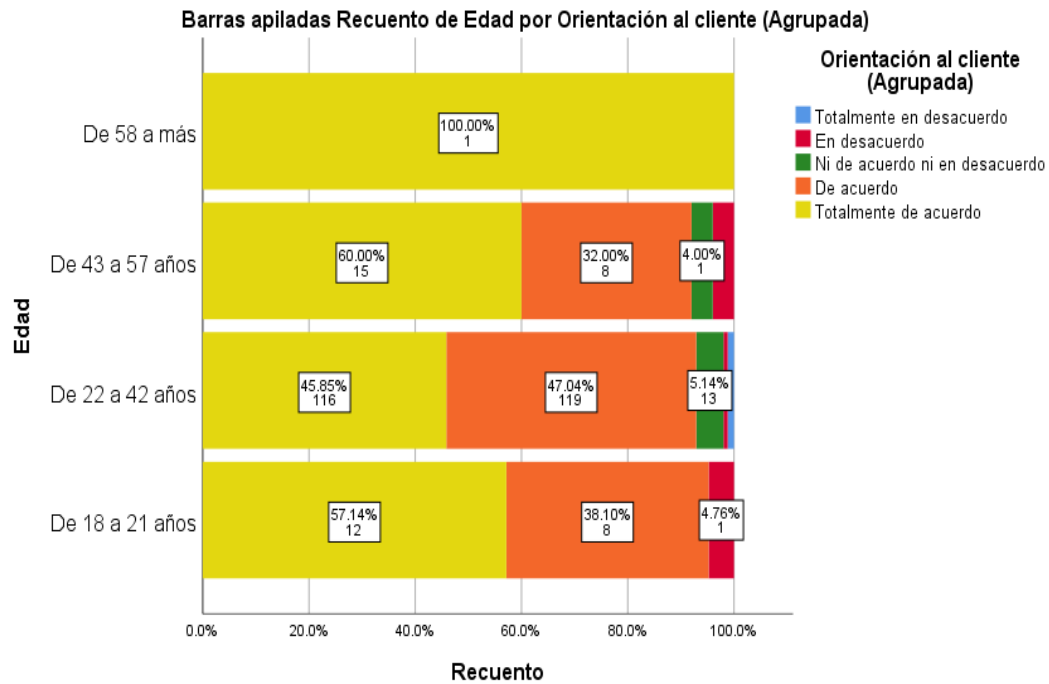
*Orientación al cliente según rango de edad*

Tabla cruzada Orientación al cliente (Agrupada)\*Edad

|                                   |                                | Edad                   |                 |                 |             |       |
|-----------------------------------|--------------------------------|------------------------|-----------------|-----------------|-------------|-------|
|                                   |                                | De 18 a 21 años        | De 22 a 42 años | De 43 a 57 años | De 58 a más | Total |
| Orientación al cliente (Agrupada) | Totalmente en desacuerdo       | Recuento 0             | 3               | 0               | 0           | 3     |
|                                   |                                | % dentro de Edad 0.0%  | 1.2%            | 0.0%            | 0.0%        | 1.0%  |
|                                   | En desacuerdo                  | Recuento 1             | 2               | 1               | 0           | 4     |
|                                   |                                | % dentro de Edad 4.8%  | 0.8%            | 4.0%            | 0.0%        | 1.3%  |
|                                   | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Recuento 0             | 13              | 1               | 0           | 14    |
|                                   |                                | % dentro de Edad 0.0%  | 5.1%            | 4.0%            | 0.0%        | 4.7%  |
|                                   | De acuerdo                     | Recuento 8             | 119             | 8               | 0           | 135   |
|                                   |                                | % dentro de Edad 38.1% | 47.0%           | 32.0%           | 0.0%        | 45.0% |
|                                   | Totalmente de acuerdo          | Recuento 12            | 116             | 15              | 1           | 144   |
|                                   |                                | % dentro de Edad 57.1% | 45.8%           | 60.0%           | 100.0%      | 48.0% |
| Total                             | Recuento 21                    | 253                    | 25              | 1               | 300         |       |
|                                   | % dentro de Edad 100.0%        | 100.0%                 | 100.0%          | 100.0%          | 100.0%      |       |

**Figura 39**

*Rango de edad por orientación al cliente*



De la tabla 7 y la figura 39 se aprecia que 82 % de los trabajadores que están en el rango de edad de 18 a 21 años (95.24 %), y los mayores de 58 años (100 %) tienen una mejor percepción que la empresa tiene orientación al cliente le siguen en orden descendente los del rango 22 a 42 años (92.84 %) y por último los del rango de 43 a 57 años (82 %); respecto a los indecisos, indiferentes o neutros tenemos al rango de 18 a 21 años (0 %) y los de 58 a más (0%) y como los menos indecisos, en orden ascendente los del rango de 43 a 57 años (4 %) y finalmente del rango de 22 a 42 años (5.14 %). En cuanto a los trabajadores que estuvieron totalmente en desacuerdo y en desacuerdo tenemos en orden ascendente del rango 58 a más años (0 %), los del rango de 22 a 42 años (2 %), los del rango 43 a 57 años (4 %) y finalmente los del rango de 18 a 21 años (4.76 %).

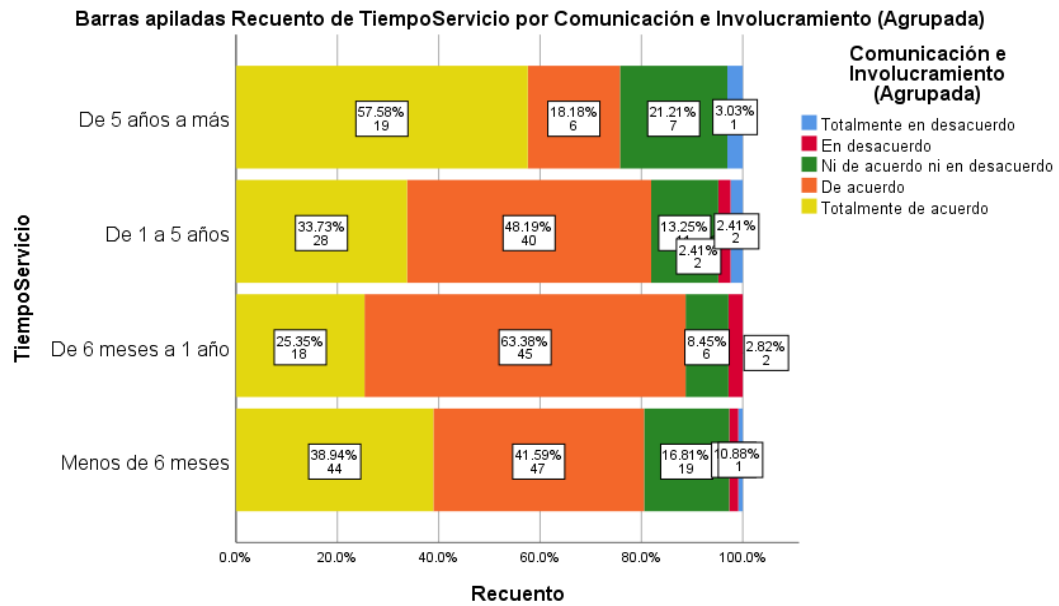
Tabla 8.

*Orientación al cliente según rango de tiempo de servicio*

|                                   |                                |                 | Tiempo Servicio  |                    |               |                 |        |
|-----------------------------------|--------------------------------|-----------------|------------------|--------------------|---------------|-----------------|--------|
|                                   |                                |                 | Menos de 6 meses | De 6 meses a 1 año | De 1 a 5 años | De 5 años a más | Total  |
| Orientación al cliente (Agrupada) | Totalmente en desacuerdo       | Recuento        | 1                | 0                  | 2             | 0               | 3      |
|                                   |                                | % dentro de     | 0.9%             | 0.0%               | 2.4%          | 0.0%            | 1.0%   |
|                                   |                                | Tiempo Servicio |                  |                    |               |                 |        |
|                                   | En desacuerdo                  | Recuento        | 3                | 0                  | 0             | 1               | 4      |
|                                   |                                | % dentro de     | 2.7%             | 0.0%               | 0.0%          | 3.0%            | 1.3%   |
|                                   | Tiempo Servicio                |                 |                  |                    |               |                 |        |
|                                   | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Recuento        | 5                | 5                  | 4             | 0               | 14     |
|                                   |                                | % dentro de     | 4.4%             | 7.0%               | 4.8%          | 0.0%            | 4.7%   |
|                                   | Tiempo Servicio                |                 |                  |                    |               |                 |        |
|                                   | De acuerdo                     | Recuento        | 49               | 38                 | 39            | 9               | 135    |
|                                   |                                | % dentro de     | 43.4%            | 53.5%              | 47.0%         | 27.3%           | 45.0%  |
|                                   | Tiempo Servicio                |                 |                  |                    |               |                 |        |
|                                   | Totalmente de acuerdo          | Recuento        | 55               | 28                 | 38            | 23              | 144    |
|                                   |                                | % dentro de     | 48.7%            | 39.4%              | 45.8%         | 69.7%           | 48.0%  |
|                                   | Tiempo Servicio                |                 |                  |                    |               |                 |        |
| Total                             |                                | Recuento        | 113              | 71                 | 83            | 33              | 300    |
|                                   |                                | % dentro de     | 100.0%           | 100.0%             | 100.0%        | 100.0%          | 100.0% |
|                                   | Tiempo Servicio                |                 |                  |                    |               |                 |        |

**Figura 40**

*Rango del tiempo de servicio por orientación al cliente*



De la tabla 8 y la figura 40 se aprecia que de los trabajadores que están en el rango de tiempo de servicio de 06 meses a 1 año (88.73 %), tienen una mejor percepción que la empresa tiene orientación al cliente le siguen en orden descendente los del rango de tiempo de servicio de 1 a 5 años (81.92 %), los del rango de tiempo de servicio de menos de 06 meses (80.53 %) y los del rango de tiempo de servicio de 5 años a más (75.76 %); respecto a los indecisos, indiferentes o neutros tenemos al rango de tiempo de servicio de 06 meses a 1 año (8.45 %) como los menos indecisos, en orden ascendente los del rango de tiempo de servicio de 1 a 5 años (13.25 %), del rango de Menos de 06 meses (16.81 %) y finalmente del rango de 5 años a más (21.21 %). Finalmente, los trabajadores del rango de tiempo de servicio de 06 meses a 1 año (2.8%) estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con las preguntas de esta dimensión, le siguen en orden descendente el rango de tiempo de servicio de 1 a 5

años (2.4 %) y finalmente los del rango de tiempo de servicio de Menos de 06 meses (1.8 %).

Tabla 9.

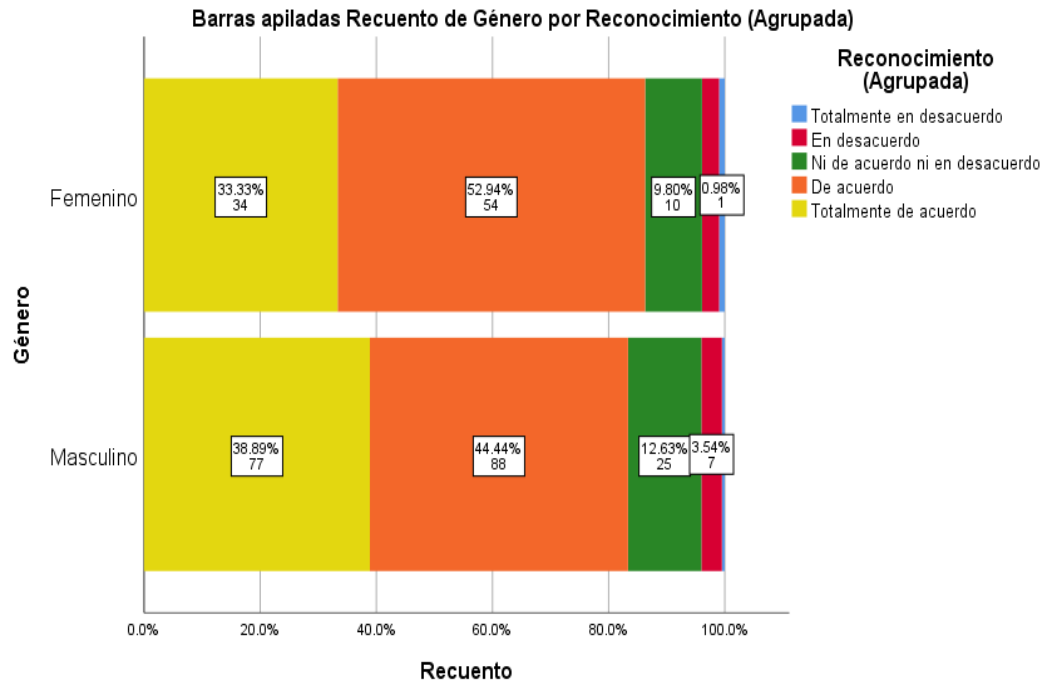
*Reconocimiento según género*

Tabla cruzada Reconocimiento (Agrupada)\*Género

|                           |  | Género         |          | Total |
|---------------------------|--|----------------|----------|-------|
|                           |  | Masculino      | Femenino |       |
| Reconocimiento (Agrupada) | Totalmente en desacuerdo de Género       | Recuento 1     | 1        | 2     |
|                           |  | % dentro 0.5%  | 1.0%     | 0.7%  |
|                           | En desacuerdo de Género                  | Recuento 7     | 3        | 10    |
|                           |  | % dentro 3.5%  | 2.9%     | 3.3%  |
|                           | Ni de acuerdo ni en desacuerdo de Género | Recuento 25    | 10       | 35    |
|                           |  | % dentro 12.6% | 9.8%     | 11.7% |
| De acuerdo de Género      | Recuento 88                              | 54             | 142      |       |
|                           | % dentro 44.4%                           | 52.9%          | 47.3%    |       |
|                           | Totalmente de acuerdo de Género          | Recuento 77    | 34       | 111   |
|                           | % dentro 38.9%                           | 33.3%          | 37.0%    |       |
| Total                     | Recuento 198                             | 102            | 300      |       |
|                           | % dentro 100.0%                          | 100.0%         | 100.0%   |       |

**Figura 41**

*Género por reconocimiento*



De la tabla 9 y la figura 41 se aprecia que 86.27 % de las mujeres tienen una mejor percepción sobre el reconocimiento que reciben por parte de la empresa de la empresa con sus trabajadores respecto del 83.33 % de los varones así mismo el 9.8 % de las mujeres mostraron menos indecisión e indiferencia al responder las preguntas de esta dimensión respecto del 12.63 % de los varones, finalmente el 10.78 % de las mujeres estuvo en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con las preguntas de esta dimensión, respecto del 16.17 % de los varones.

Tabla 10.

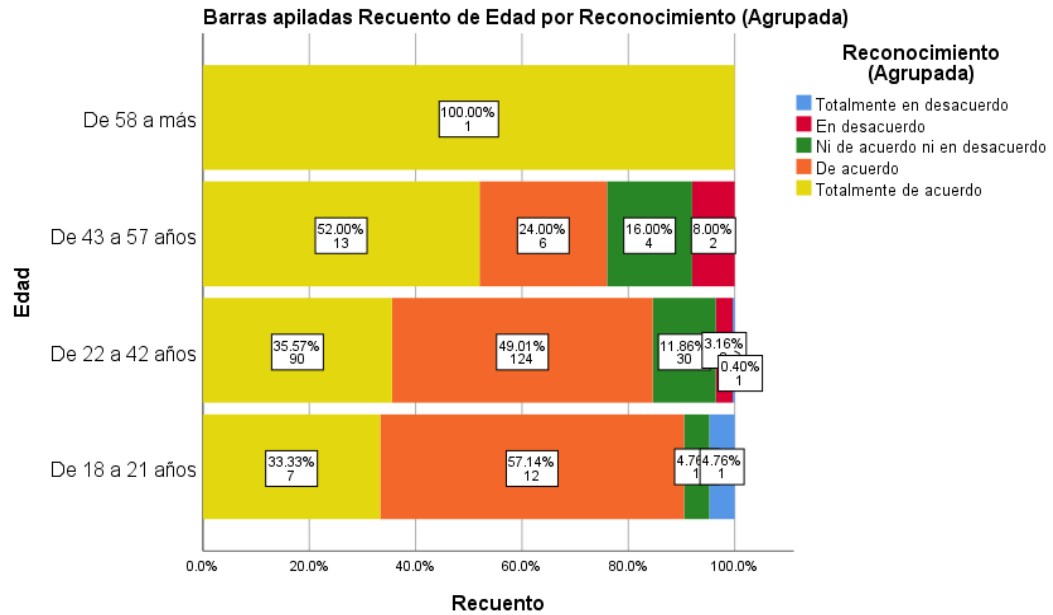
*Reconocimiento según rango de edad*

Tabla cruzada Reconocimiento (Agrupada)\*Edad

|                           |                                |                  | Edad            |                 |                 |             | Total  |
|---------------------------|--------------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------|--------|
|                           |                                |                  | De 18 a 21 años | De 22 a 42 años | De 43 a 57 años | De 58 a más |        |
| Reconocimiento (Agrupada) | Totalmente en desacuerdo       | Recuento         | 1               | 1               | 0               | 0           | 2      |
|                           |                                | % dentro de Edad | 4.8%            | 0.4%            | 0.0%            | 0.0%        | 0.7%   |
|                           | En desacuerdo                  | Recuento         | 0               | 8               | 2               | 0           | 10     |
|                           |                                | % dentro de Edad | 0.0%            | 3.2%            | 8.0%            | 0.0%        | 3.3%   |
|                           | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Recuento         | 1               | 30              | 4               | 0           | 35     |
|                           |                                | % dentro de Edad | 4.8%            | 11.9%           | 16.0%           | 0.0%        | 11.7%  |
|                           | De acuerdo                     | Recuento         | 12              | 124             | 6               | 0           | 142    |
|                           |                                | % dentro de Edad | 57.1%           | 49.0%           | 24.0%           | 0.0%        | 47.3%  |
|                           | Totalmente de acuerdo          | Recuento         | 7               | 90              | 13              | 1           | 111    |
|                           |                                | % dentro de Edad | 33.3%           | 35.6%           | 52.0%           | 100.0%      | 37.0%  |
| Total                     |                                | Recuento         | 21              | 253             | 25              | 1           | 300    |
|                           |                                | % dentro de Edad | 100.0%          | 100.0%          | 100.0%          | 100.0%      | 100.0% |

**Figura 42**

*Rango de edad por reconocimiento*



De la tabla 10 y la figura 42 se aprecia que 90.47 % de los trabajadores que están en el rango de edad de 18 a 21 años, y los mayores de 58 años (100 %) tienen una mejor percepción de sentirse reconocidos por la empresa, le siguen en orden descendente los del rango 22 a 42 años (84.58 %) y por último los del rango de 43 a 57 años (76 %); respecto a los indecisos, indiferentes o neutros tenemos al rango de 18 a 21 años (4.76 %) como los menos indecisos, en orden ascendente los del rango de 22 a 42 años (11.86 %) y finalmente del rango de 43 a 57 años (16 %). En cuanto a los trabajadores que respondieron totalmente en desacuerdo y en desacuerdo el 8 % son del rango 43 a 57 años, le siguen en orden descendente los del rango de 18 a 21 años (4.76 %), los del rango 22 a 42 años (3.56 %) y finalmente los de 58 a más (0 %).

Tabla 11.

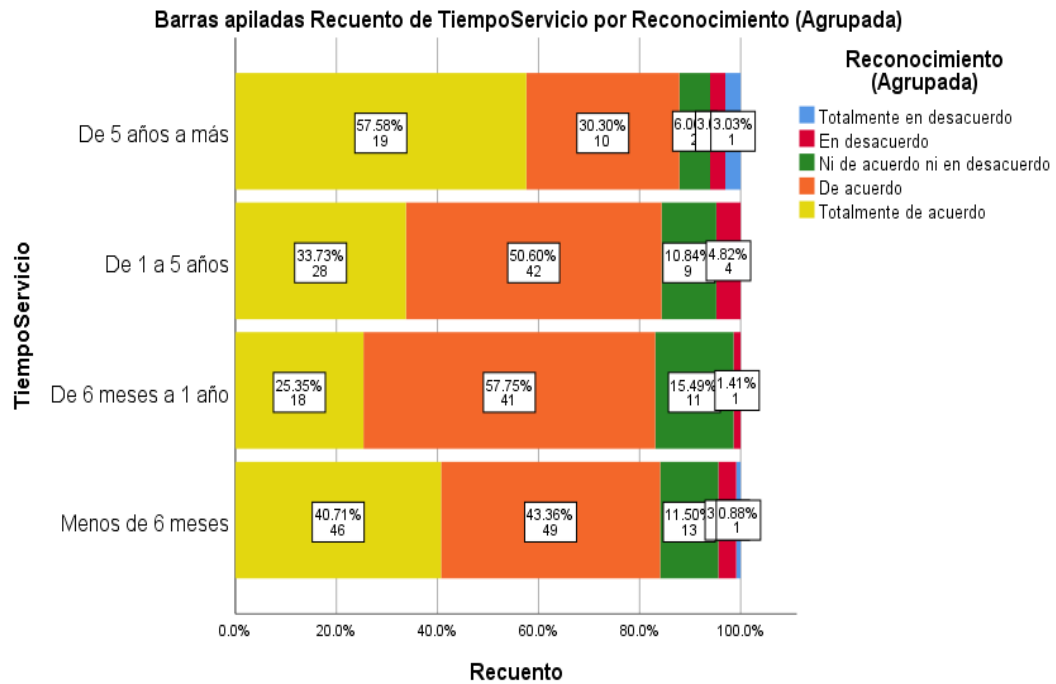
*Reconocimiento según rango de tiempo de servicio*

Tabla cruzada Reconocimiento (Agrupada)\*Tiempo Servicio

|                           |                                | Tiempo Servicio                      |                    |               |                 | Total     |            |
|---------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|--------------------|---------------|-----------------|-----------|------------|
|                           |                                | Menos de 6 meses                     | De 6 meses a 1 año | De 1 a 5 años | De 5 años a más |           |            |
| Reconocimiento (Agrupada) | Totalmente en desacuerdo       | Recuento % dentro de Tiempo Servicio | 1 0.9%             | 0 0.0%        | 0 0.0%          | 1 3.0%    | 2 0.7%     |
|                           | En desacuerdo                  | Recuento % dentro de Tiempo Servicio | 4 3.5%             | 1 1.4%        | 4 4.8%          | 1 3.0%    | 10 3.3%    |
|                           | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Recuento % dentro de Tiempo Servicio | 13 11.5%           | 11 15.5%      | 9 10.8%         | 2 6.1%    | 35 11.7%   |
|                           | De acuerdo                     | Recuento % dentro de Tiempo Servicio | 49 43.4%           | 41 57.7%      | 42 50.6%        | 10 30.3%  | 142 47.3%  |
|                           | Totalmente de acuerdo          | Recuento % dentro de Tiempo Servicio | 46 40.7%           | 18 25.4%      | 28 33.7%        | 19 57.6%  | 111 37.0%  |
| Total                     |                                | Recuento % dentro de Tiempo Servicio | 113 100.0%         | 71 100.0%     | 83 100.0%       | 33 100.0% | 300 100.0% |

**Figura 43**

*Rango de tiempo de servicio por reconocimiento*



De la tabla 11 y la figura 43 se aprecia que de los trabajadores que están en el rango de tiempo de servicio de 05 años a más (87.9 %), tienen una mejor percepción de recibir reconocimiento por parte de la empresa le siguen en orden descendente los del rango de tiempo de servicio de 1 a 5 años (84.3 %), los del rango de tiempo de servicio de menos de 06 meses (84.1 %) y los del rango de tiempo de servicio de 06 meses a 1 año (83.1 %); respecto a los indecisos, indiferentes o neutros tenemos al rango de tiempo de servicio de 06 meses a 1 año (15.5 %) como los más indecisos, en orden descendente los del rango de tiempo de servicio Menos de 06 meses (11.5 %), del rango de 1 a 5 años (10.8 %), y del rango de 5 años a más (6.1 %). Finalmente, los trabajadores del rango de tiempo de servicio de 06 meses a 1 año (1.4 %) estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con las preguntas de esta dimensión, le siguen en orden ascendente el rango de tiempo de servicio de Menos de

06 meses (4.4 %), de tiempo de servicio de 1 a 5 años (4.8 %) y finalmente los del rango  
5 a más años (6.1 %).

Tabla 12.

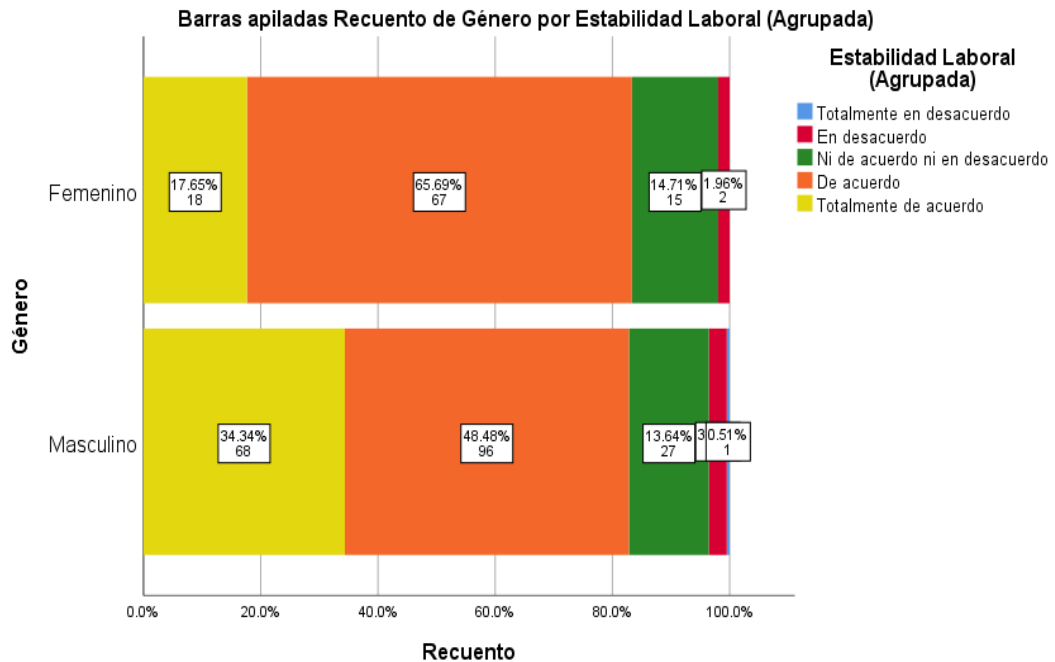
*Estabilidad laboral según género*

Tabla cruzada Estabilidad Laboral (Agrupada)\*Género

|                                |                                | Género                   |          | Total |
|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------|----------|-------|
|                                |                                | Masculino                | Femenino |       |
| Estabilidad Laboral (Agrupada) | Totalmente en desacuerdo       | Recuento 1               | 0        | 1     |
|                                |                                | % dentro de Género 0.5%  | 0.0%     | 0.3%  |
|                                | En desacuerdo                  | Recuento 6               | 2        | 8     |
|                                |                                | % dentro de Género 3.0%  | 2.0%     | 2.7%  |
|                                | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Recuento 27              | 15       | 42    |
|                                |                                | % dentro de Género 13.6% | 14.7%    | 14.0% |
|                                | De acuerdo                     | Recuento 96              | 67       | 163   |
|                                |                                | % dentro de Género 48.5% | 65.7%    | 54.3% |
|                                | Totalmente de acuerdo          | Recuento 68              | 18       | 86    |
|                                |                                | % dentro de Género 34.3% | 17.6%    | 28.7% |
| Total                          | Recuento 198                   | 102                      | 300      |       |
|                                | % dentro de Género 100.0%      | 100.0%                   | 100.0%   |       |

**Figura 44**

*Género por estabilidad laboral*



De la tabla 12 y la figura 44 se aprecia que 83.3 % de las mujeres tienen una mejor percepción de sentir estabilidad laboral en la empresa respecto del 82.8 % de los varones de otro lado el 14.7 % de las mujeres mostraron más indecisión e indiferencia al responder las preguntas de esta dimensión respecto del 13.6 % de los varones, finalmente el 2 % de las mujeres estuvo menos en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con las preguntas de esta dimensión, respecto del 3.5 % de los varones.

Tabla 13.

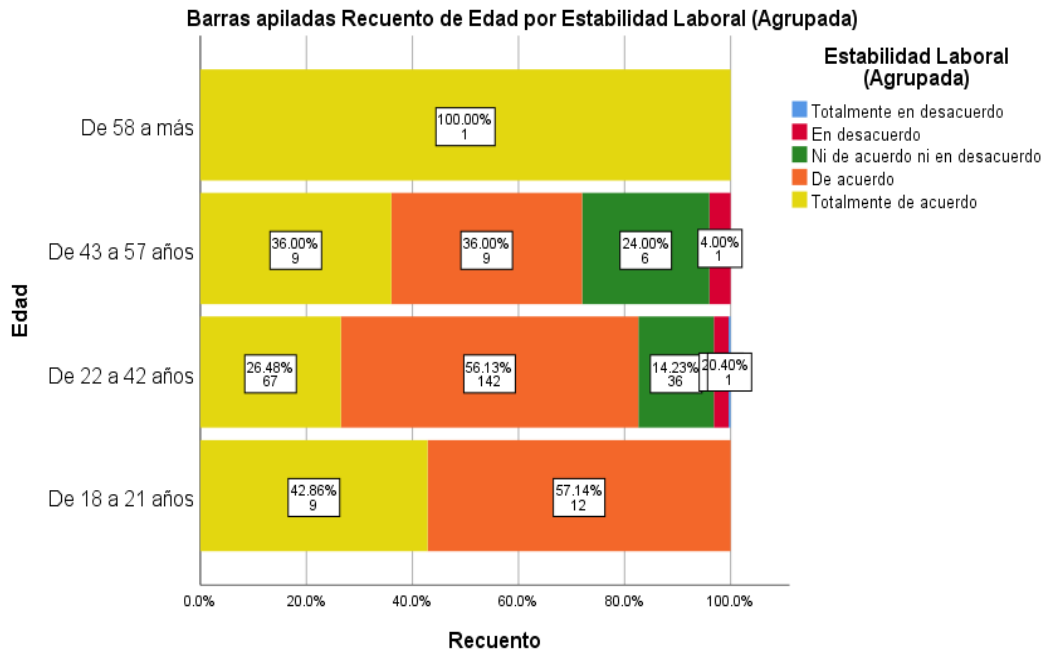
*Estabilidad laboral según rango de edad*

Tabla cruzada Estabilidad Laboral (Agrupada)\*Edad

|                                |                                |                  | Edad            |                 |                 |             | Total |
|--------------------------------|--------------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------|-------|
|                                |                                |                  | De 18 a 21 años | De 22 a 42 años | De 43 a 57 años | De 58 a más |       |
| Estabilidad Laboral (Agrupada) | Totalmente en desacuerdo       | Recuento         | 0               | 1               | 0               | 0           | 1     |
|                                |                                | % dentro de Edad | 0.0%            | 0.4%            | 0.0%            | 0.0%        | 0.3%  |
|                                | En desacuerdo                  | Recuento         | 0               | 7               | 1               | 0           | 8     |
|                                |                                | % dentro de Edad | 0.0%            | 2.8%            | 4.0%            | 0.0%        | 2.7%  |
|                                | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Recuento         | 0               | 36              | 6               | 0           | 42    |
|                                |                                | % dentro de Edad | 0.0%            | 14.2%           | 24.0%           | 0.0%        | 14.0% |
|                                | De acuerdo                     | Recuento         | 12              | 142             | 9               | 0           | 163   |
|                                |                                | % dentro de Edad | 57.1%           | 56.1%           | 36.0%           | 0.0%        | 54.3% |
|                                | Totalmente de acuerdo          | Recuento         | 9               | 67              | 9               | 1           | 86    |
|                                |                                | % dentro de Edad | 42.9%           | 26.5%           | 36.0%           | 100.0%      | 28.7% |
| Total                          | Recuento                       | 21               | 253             | 25              | 1               | 300         |       |
|                                | % dentro de Edad               | 100.0%           | 100.0%          | 100.0%          | 100.0%          | 100.0%      |       |

**Figura 45**

*Rango de edad por estabilidad laboral*



De la tabla 13 y la figura 45, los trabajadores que están en el rango de edad de 18 a 21 años (100%), y los mayores de 58 años (100 %) tienen una mejor percepción de sentir estabilidad laboral en la empresa, le siguen en orden descendente los del rango 22 a 42 años (82.6 %) y por último los del rango de 43 a 57 años (72 %); respecto a los indecisos, indiferentes o neutros tenemos al rango de 18 a 21 años (14 %) como los menos indecisos, y los del rango de 22 a 42 años (24 %) como los más indecisos los de rango de 18 a 21 años y los del rango 58 a más años no mostraron indecisión (0.0%). En cuanto a los trabajadores que respondieron totalmente en desacuerdo y en desacuerdo el 4 % son del rango 43 a 57 años, le siguen en orden descendente los del rango de 22 a 42 años (3.2 %) y finalmente los de 18 a 21 años y los de 58 a más (0 %).

Tabla 14.

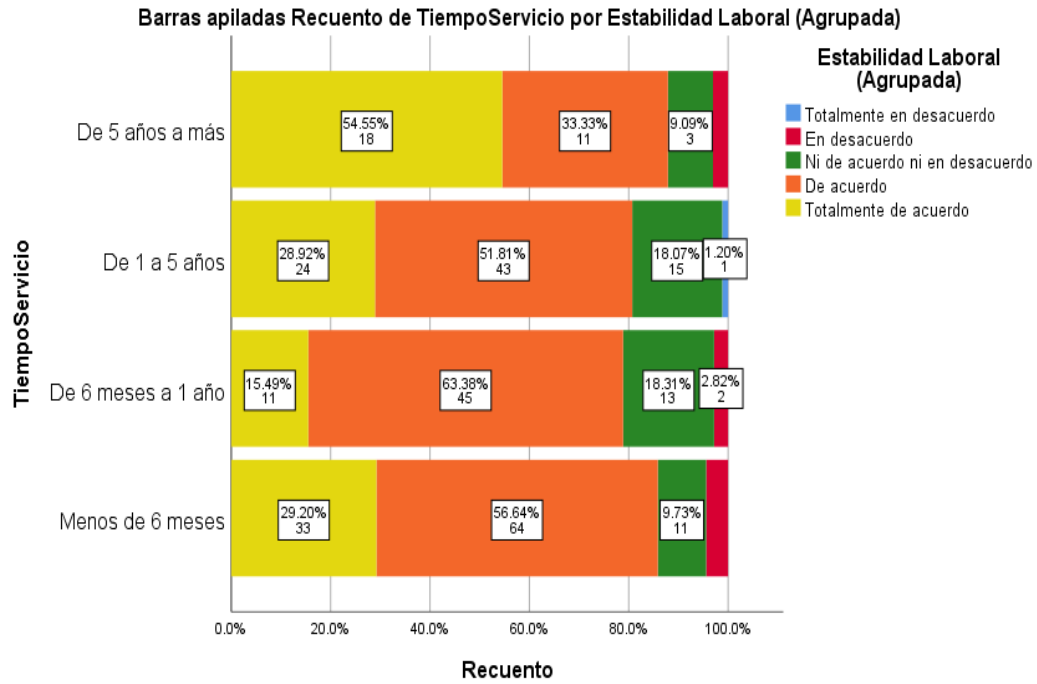
*Estabilidad laboral según rango de tiempo de servicio*

Tabla cruzada Estabilidad Laboral (Agrupada)\*Tiempo Servicio

|                                |                                | Tiempo Servicio  |                    |               |                 |        | Total  |
|--------------------------------|--------------------------------|------------------|--------------------|---------------|-----------------|--------|--------|
|                                |                                | Menos de 6 meses | De 6 meses a 1 año | De 1 a 5 años | De 5 años a más |        |        |
| Estabilidad Laboral (Agrupada) | Totalmente en desacuerdo de    | Recuento         | 0                  | 0             | 1               | 0      | 1      |
|                                |                                | % dentro de      | 0.0%               | 0.0%          | 1.2%            | 0.0%   | 0.3%   |
|                                | En desacuerdo de               | Recuento         | 5                  | 2             | 0               | 1      | 8      |
|                                |                                | % dentro de      | 4.4%               | 2.8%          | 0.0%            | 3.0%   | 2.7%   |
|                                | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Recuento         | 11                 | 13            | 15              | 3      | 42     |
|                                |                                | % dentro de      | 9.7%               | 18.3%         | 18.1%           | 9.1%   | 14.0%  |
|                                | De acuerdo de                  | Recuento         | 64                 | 45            | 43              | 11     | 163    |
|                                |                                | % dentro de      | 56.6%              | 63.4%         | 51.8%           | 33.3%  | 54.3%  |
|                                | Totalmente de acuerdo de       | Recuento         | 33                 | 11            | 24              | 18     | 86     |
|                                |                                | % dentro de      | 29.2%              | 15.5%         | 28.9%           | 54.5%  | 28.7%  |
| Total                          |                                | Recuento         | 113                | 71            | 83              | 33     | 300    |
|                                |                                | % dentro de      | 100.0%             | 100.0%        | 100.0%          | 100.0% | 100.0% |

**Figura 46**

*Rango de tiempo de servicio por estabilidad laboral*



De la tabla 14 y la figura 46 se aprecia que de los trabajadores que están en el rango de tiempo de servicio de 05 años a más (87.9 %), tienen una mejor percepción de sentir estabilidad laboral en la empresa le siguen en orden descendente los del rango de tiempo de servicio de menos de 06 meses (85.8 %), los del rango de tiempo de servicio de menos de 1 a 5 años (84.1 %) y los del rango de tiempo de servicio de 06 meses a 1 año (80.7 %); respecto a los indecisos, indiferentes o neutros tenemos al rango de tiempo de servicio de 06 meses a 1 año (18.3 %) como los más indecisos, en orden descendente los del rango de tiempo de servicio de 1 a 5 años (18.1 %), del rango menos de 06 meses (9.7 %), y del rango de 5 años a más (9.1 %). Finalmente, los trabajadores del rango de tiempo de servicio de 5 años a más (9.1 %) estuvieron menos en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con las preguntas de esta dimensión, le siguen en orden ascendente el rango de tiempo de servicio menos de 06 meses (9.7 %), del rango de 1 a 5 años (18.1 %) y finalmente los del rango de 6 meses a 1 año (18.3 %).

Tabla 15.

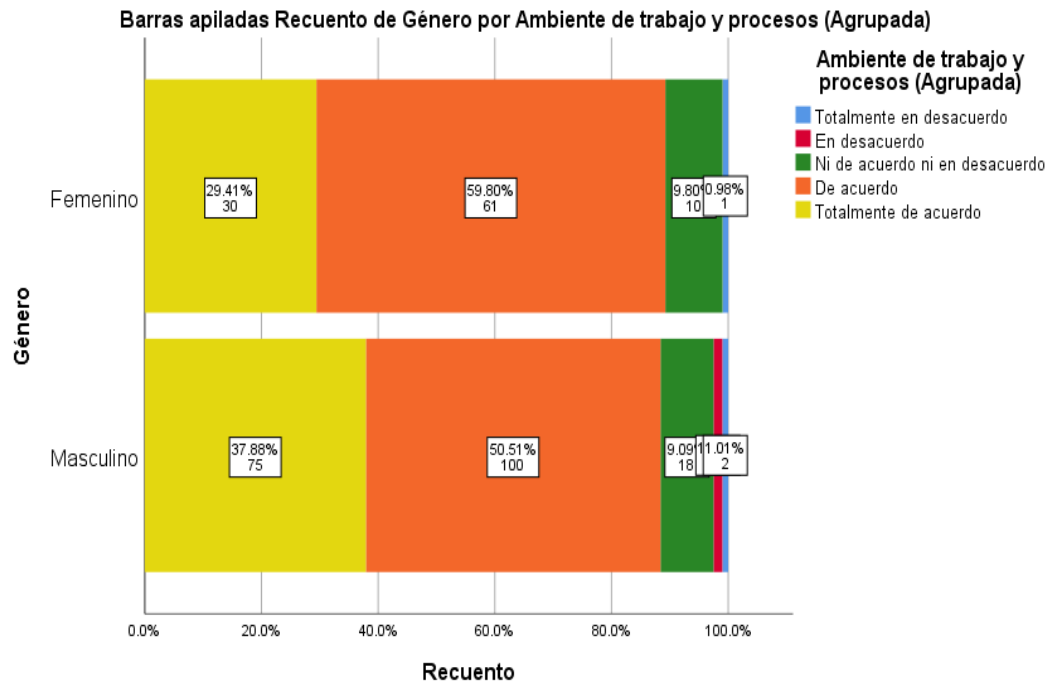
*Ambiente de trabajo y procesos según género*

Tabla cruzada Ambiente de laburo y procesos (Agrupada)\*Género

|  |                 | Género        |          |       |
|--|-----------------|---------------|----------|-------|
|  |                 | Masculino     | Femenino | Total |
| Ambiente de laburo y procesos (Agrupada) | Totalmente      | Recuento 2    | 1        | 3     |
|  | en              | % dentro 1.0% | 1.0%     | 1.0%  |
|  | desacuerdo de   | Género        |          |       |
|  | En              | Recuento 3    | 0        | 3     |
|  | desacuerdo      | % dentro 1.5% | 0.0%     | 1.0%  |
|  | de              | Género        |          |       |
|  | Ni de           | Recuento 18   | 10       | 28    |
|  | acuerdo ni      | % dentro 9.1% | 9.8%     | 9.3%  |
|  | en              | Género        |          |       |
|  | desacuerdo      | Recuento 100  | 61       | 161   |
| De acuerdo                               | % dentro 50.5%  | 59.8%         | 53.7%    |       |
| de                                       | Género          |               |          |       |
| Totalmente                               | Recuento 75     | 30            | 105      |       |
| de acuerdo                               | % dentro 37.9%  | 29.4%         | 35.0%    |       |
| de                                       | Género          |               |          |       |
| Total                                    | Recuento 198    | 102           | 300      |       |
|  | % dentro 100.0% | 100.0%        | 100.0%   |       |
|  | de              |               |          |       |
|  | Género          |               |          |       |

**Figura 47**

*Género por ambiente de trabajo y procesos*



De la tabla 15 y la figura 47 se aprecia que 89.2 % de las mujeres tienen una mejor percepción del ambiente de trabajo y los procesos existentes en la empresa respecto del 88.4 % de los varones de otro lado el 9.8% de las mujeres mostraron más indecisión e indiferencia al responder las preguntas de esta dimensión respecto del 9.1% de los varones, finalmente el 1 % de las mujeres estuvo menos en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con las preguntas de esta dimensión, respecto del 2.5 % de los varones.

Tabla 16.

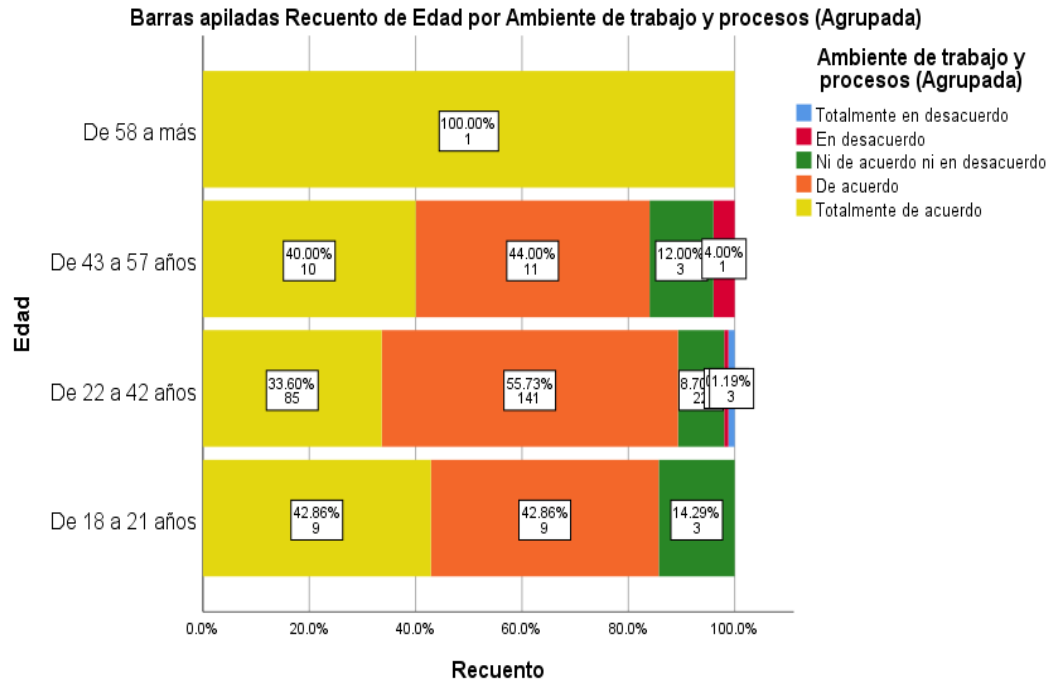
*Ambiente de trabajo y procesos según rango de edad*

Tabla cruzada Ambiente de laburo y procesos (Agrupada)\*Edad

|  |                                |                  | Edad            |                 |                 |             |        |
|--|--------------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------|--------|
|  |                                |                  | De 18 a 21 años | De 22 a 42 años | De 43 a 57 años | De 58 a más | Total  |
| Ambiente de laburo y procesos (Agrupada) | Totalmente                     | Recuento         | 0               | 3               | 0               | 0           | 3      |
|  | en desacuerdo                  | % dentro de Edad | 0.0%            | 1.2%            | 0.0%            | 0.0%        | 1.0%   |
|  | En desacuerdo                  | Recuento         | 0               | 2               | 1               | 0           | 3      |
|  |                                | % dentro de Edad | 0.0%            | 0.8%            | 4.0%            | 0.0%        | 1.0%   |
|  | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Recuento         | 3               | 22              | 3               | 0           | 28     |
|  |                                | % dentro de Edad | 14.3%           | 8.7%            | 12.0%           | 0.0%        | 9.3%   |
|  | De acuerdo                     | Recuento         | 9               | 141             | 11              | 0           | 161    |
|  |                                | % dentro de Edad | 42.9%           | 55.7%           | 44.0%           | 0.0%        | 53.7%  |
|  | Totalmente de acuerdo          | Recuento         | 9               | 85              | 10              | 1           | 105    |
|  |                                | % dentro de Edad | 42.9%           | 33.6%           | 40.0%           | 100.0%      | 35.0%  |
| Total                                    |                                | Recuento         | 21              | 253             | 25              | 1           | 300    |
|  |                                | % dentro de Edad | 100.0%          | 100.0%          | 100.0%          | 100.0%      | 100.0% |

**Figura 47**

*Rango de edad por ambiente de trabajo y procesos*



De la tabla 16 y la figura 47 se aprecia que los trabajadores que están en el rango de edad de 58 a más años (100 %), y los del rango de 22 a 42 años (89.3 %) tienen una mejor percepción sobre el ambiente de trabajo y los procesos existentes en la empresa le siguen en orden descendente los del rango 18 a 21 año (82.22 %) y por último los del rango de 43 a 57 años (76 %); respecto a los indecisos, indiferentes o neutros tenemos al rango de 22 a 42 años (8.7 %) y al rango de los de 58 años a más (0 %) como los menos indecisos, en orden ascendente los del rango de 43 a 57 años (12 %) y finalmente del rango de 22 a 42 años (8.7 %). Finalmente, solo los trabajadores del rango 22 a 42 años (2 %) y los del rango de 23 a 57 años (4 %) estuvieron en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con las preguntas de esta dimensión, siendo que los del rango de 18 a 21 y más de 58 años no mostraron indecisión.

Tabla 17.

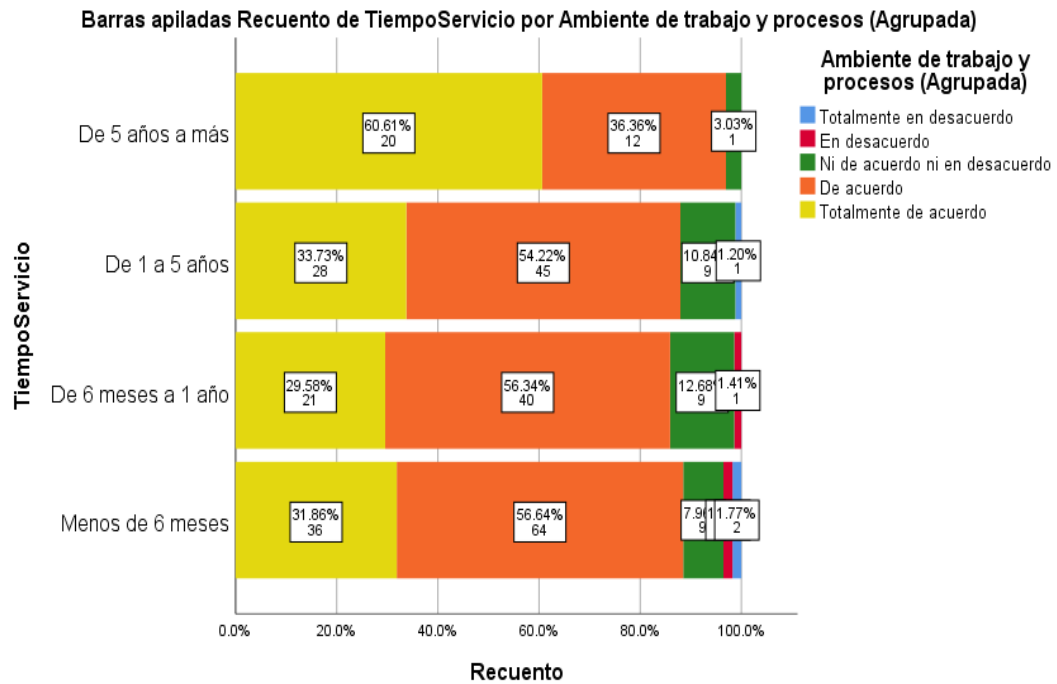
*Ambiente de laburo y procesos según rango de tiempo de servicio*

Tabla cruzada Ambiente de laburo y procesos (Agrupada)\*Tiempo Servicio

|  |                                      |                                      | Tiempo Servicio  |                    |               |                 |           |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|------------------|--------------------|---------------|-----------------|-----------|
|  |                                      |                                      | Menos de 6 meses | De 6 meses a 1 año | De 1 a 5 años | De 5 años a más | Total     |
| Ambiente de laburo y procesos (Agrupada) | Totalmente en desacuerdo             | Recuento % dentro de Tiempo Servicio | 2 1.8%           | 0 0.0%             | 1 1.2%        | 0 0.0%          | 3 1.0%    |
|  | En desacuerdo                        | Recuento % dentro de Tiempo Servicio | 2 1.8%           | 1 1.4%             | 0 0.0%        | 0 0.0%          | 3 1.0%    |
|  | Ni de acuerdo ni en desacuerdo       | Recuento % dentro de Tiempo Servicio | 9 8.0%           | 9 12.7%            | 9 10.8%       | 1 3.0%          | 28 9.3%   |
|  | De acuerdo                           | Recuento % dentro de Tiempo Servicio | 64 56.6%         | 40 56.3%           | 45 54.2%      | 12 36.4%        | 161 53.7% |
|  | Totalmente de acuerdo                | Recuento % dentro de Tiempo Servicio | 36 31.9%         | 21 29.6%           | 28 33.7%      | 20 60.6%        | 105 35.0% |
| Total                                    | Recuento % dentro de Tiempo Servicio | 113 100.0%                           | 71 100.0%        | 83 100.0%          | 33 100.0%     | 300 100.0%      |           |

**Figura 48**

*Rango de tiempo de servicio ambiente de trabajo y procesos*



De la tabla 17 y la figura 48 se aprecia que de los trabajadores que están en el rango de tiempo de servicio de 05 años a más (97 %), tienen una mejor percepción sobre el ambiente de trabajo y los procesos existentes en la empresa le siguen en orden descendente los del rango de tiempo de servicio de menos de 06 meses (88.5 %), los del rango de tiempo de servicio de menos de 1 a 5 años (88 %) y los del rango de tiempo de servicio de 06 meses a 1 año (85.9 %); respecto a los indecisos, indiferentes o neutros tenemos al rango de tiempo de servicio de 06 meses a 1 año (12.7 %) como los más indecisos, en orden descendente le siguen los del rango de tiempo de servicio de 1 a 5 años (10.8 %), del rango menos de 06 meses (8 %), y del rango de 5 años a más (3 %). Finalmente, los trabajadores del rango de tiempo de servicio de 5 años a más (0 %) no mostraron estar en desacuerdo ni totalmente en desacuerdo, le siguen en orden ascendente el rango de tiempo de servicio 1 a 5 años (1.2 %), los del rango de 6 meses a 1 año (1.4 %) y finalmente los de menos a 6 meses (3.5 %).

## CAPITULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Limitaciones

En primer lugar, como limitación metodológica, se encontró una escasez de estudios que emplearan un diseño y metodología similares, lo cual no afecta el objetivo del estudio. A pesar de esta limitación, se logró cumplir con la meta de identificar, a través de los resultados obtenidos, los factores organizacionales que incrementa la rotación de personal.

En segundo lugar; como limitación investigativa, no se obtuvo autorización para revelar el nombre de la empresa. Además, solo se permitió encuestar al personal de manera virtual, sin posibilidad de realizar contacto directo debido a los horarios y ubicaciones laborales. Esto implicó que el envío de los formularios se gestionara a través de las jefaturas, quienes actuaron como intermediarios. Como consecuencia, cualquier duda o consulta que el personal haya tenido respecto a las preguntas planteadas pudo haber quedado sin resolver al momento de responder.

### 4.2 Discusión

El análisis de los resultados se centró en las diferentes dimensiones identificadas, destacando especialmente las preguntas que tuvieron un mayor impacto en los trabajadores y, en consecuencia, en la empresa.

En la dimensión **D1 Comunicación e involucramiento**, se han seleccionado aquellas preguntas que presentan una percepción relativamente baja de los trabajadores respecto del total de preguntas que corresponden a la dimensión en cuestión:

P13: Mi jefe me hace participar en la toma de decisiones que afectan mi entorno laboral  
(61% es la suma de los trabajadores que están totalmente de acuerdo y de acuerdo) un

porcentaje relativamente bajo con respecto del consolidado de la dimensión que es 82,33% en la suma de esos niveles de la escala Likert.

P15: Mi jefe está al pendiente de las necesidades de su equipo (64,67 % es la suma de los trabajadores que están totalmente de acuerdo y de acuerdo) un porcentaje relativamente bajo con respecto del consolidado de la dimensión que es 82,33% en la suma de esos niveles de la escala Likert.

Estas dos preguntas tienen que ver con los roles del líder que tiene a cargo a los trabajadores, se sugiere realizar una capacitación y coaching con estos líderes para que mejoren el performance de su desempeño, y en el caso que la cantidad de trabajadores a cargo del líder exceda su horario programado de supervisión evaluar la opción de sumar uno más, esto con la finalidad de realizar de manera efectiva sus funciones.

En la dimensión **D2 orientación al cliente**, se han seleccionado aquellas preguntas que presentan una percepción relativamente alta de los trabajadores respecto del total de preguntas que corresponden a la dimensión en cuestión:

P24: Considera usted que algunos clientes tienen demandas poco razonables (62 % es la suma de los trabajadores que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo) un porcentaje relativamente alto con respecto del consolidado de la dimensión que es 93 % en la suma de esos niveles de la escala Likert.

Cuando un cliente reclama siempre hay una razón, un motivo o un malentendido que la empresa debe validar a través de una escucha activa, la tendencia de la respuesta de los trabajadores puede indicar que encuentra dificultad en entender los reclamos de los

clientes, se sugiere capacitaciones específicas que provean de herramientas concretas al colaborador para tratar con clientes difíciles, complementando una buena supervisión que garantice la calidad del servicio que presta el colaborador.

En la dimensión **D3 Reconocimiento** se encuentran algunas percepciones críticas respecto del total por parte de los trabajadores estas son:

P32: Recibo y/o tengo acceso a tiempo de la información sobre aquello que me afecta (65.33 % es la suma de los trabajadores que están totalmente de acuerdo y de acuerdo) un porcentaje relativamente bajo con respecto del consolidado de la dimensión que es 84.33 % en la suma de esos niveles de la escala Likert.

Esta pregunta está conectada a la comunicación interna tanto en su política como en los canales que utiliza, desde las diversas áreas por ejemplo de recursos humanos para comunicar eventos organizacionales, envío de boletas de pago mensuales o bonos o de compensaciones, vacaciones etc., desde su jefe inmediato para comunicar cambio de horarios, rotación de sede, reemplazos, etc. Este aspecto muestra ciertas falencias expresadas en el resultado de las respuestas de esta pregunta.

Se sugiere una campaña de fortalecimiento de la comunicación interna de la empresa con la finalidad de interiorizar la importancia de que se entregue la información en tiempo y en forma al colaborador afectado y así evitar inconvenientes con la operación del negocio y con la incomodidad del colaborador.

P34: La empresa promueve de manera justa al personal (67.33 % es la suma de los trabajadores que están totalmente de acuerdo y de acuerdo) un porcentaje relativamente

bajo con respecto del consolidado de la dimensión que es 84.33 % en la suma de esos niveles de la escala Likert.

La política de promoción del personal debe ser clara y alcanzable para el colaborador y además divulgada y aplicada de manera equitativa sin sesgos de preferencias de cualquier índole.

En la dimensión **D4 Estabilidad laboral** se encuentran algunas percepciones críticas respecto del total por parte de los trabajadores estas son:

P41: Creo que en mi empresa sólo despedirían gente como un último recurso (48.66 % es la suma de los trabajadores que están totalmente de acuerdo y de acuerdo) un porcentaje relativamente bajo con respecto del consolidado de la dimensión que es 84.33 % en la suma de esos niveles de la escala Likert.

Se ha encontrado un porcentaje importante de trabajadores que sienten inestabilidad laboral debido a que, al finalizar los contratos con ciertos clientes, la empresa también liquidaba al personal aginado. Para abordar esta preocupación, se ha abierto dentro del departamento de recursos humanos, un área que se encarga de la reubicación del personal con la finalidad de evitar la salida del colaborador.

P42: Recibo una compensación salarial acorde con mis habilidades y experiencia (54.33 % es la suma de los trabajadores que están totalmente de acuerdo y de acuerdo) un porcentaje relativamente bajo con respecto del consolidado de la dimensión que es 84.33 % en la suma de esos niveles de la escala Likert.

Un porcentaje importante de trabajadores manifiestan insatisfacción con su compensación salarial, ya que la empresa en la que trabajan es pequeña y sus salarios no se comparan con la media de los competidores más fuertes del mercado.

En la dimensión **D5 ambiente de trabajo y procesos** no se encontró preguntas cuyos resultados se alejarán significativamente de los valores consolidados de la dimensión en la misma categoría o nivel de la escala Likert utilizada.

De esta manera, al analizar los resultados, es relevante destacar los antecedentes encontrados, ya que presentan hallazgos similares a los propuestos en esta investigación,

Por un lado, la investigación titulada “Percepción de las causas de Rotación Laboral en las Empresas de Seguridad Privada de la Ciudad de Cusco”. En dicho estudio, las entrevistas realizadas a gerentes de empresas de seguridad revelaron que las principales causas de la rotación laboral se relacionan con el clima organizacional, el desarrollo profesional, las políticas de la empresa y el estilo de liderazgo. Por otro lado, en la investigación titulada “Estrategias para la Retención del Personal en una Empresa de Seguridad y Vigilancia, Lima 2021”, que utilizó un enfoque cuantitativo y cualitativo, se propusieron diversas estrategias para la retención del personal, entre las que destacan la implementación de un programa de incentivos, tanto monetarios como no monetarios, y la oferta de capacitaciones continuas.

### 4.3 Implicancia

Respecto a los resultados obtenidos indican una aceptación y satisfacción en los factores organizacionales desde la perspectiva de los trabajadores en la empresa. Sin embargo, esto no implica que no existan aspectos de mejora; la muestra encuestada es solo un reflejo del personal, y dentro de este grupo también hay inicios de insatisfacción. Este aspecto debe ser el foco de atención para evitar la rotación de personal, por lo que es fundamental establecer canales de comunicación efectiva que permitan a los trabajadores expresar sus inquietudes. Al hacerlo, se podrá trabajar en aumentar gradualmente la satisfacción dentro en la organización.

Desde la perspectiva teórica, apoyamos nuestra argumentación en (Chiavenato, 2009) quien señala que el enfoque de las relaciones industriales se reemplazó por una nueva manera de administrar al personal, se le dio el nombre administración de recursos humanos. Este nuevo paradigma, el área de recursos humanos considera a las personas como un recurso vital e inteligente, que es crucial para el éxito organizacional. Esta visión redefine el papel del personal, enfatizando que su bienestar y desarrollo son determinantes en la efectividad de la empresa.

Además (Jones & George, 2014) destacan que la estructura organizacional, que abarca un conjunto de tareas, puestos y relaciones, es esencial para que los trabajadores utilicen los recursos de manera eficiente en pro de las metas organizacionales. La cultura organizacional, que se compone de conjunto de creencias, valores y normas compartidas, influye en las actitudes de los individuos y grupos dentro de la empresa. El diseño organizacional es, por lo tanto, es el proceso donde los gerentes crean algún tipo de estructura y cultura que permite a la compañía operar manera más eficiente y eficaz.

Desde un enfoque práctico, resulta crucial que las empresas determinen adecuadamente su estructura organizacional como primer paso hacia el éxito. Esto

incluye la toma de decisiones y la formulación de estrategias efectivas. Reconocer el valor del personal y comprender las implicaciones de su permanencia en la empresa son esenciales, esto implican adaptarse a la cultura organizacional, brindar apoyo constante desde la jefatura y asegurar una remuneración acorde con el perfil y desempeño de los trabajadores.

En términos de implicancia sociales, la forma en que una empresa gestiona a su personal puede tener repercusiones significativas en la comunidad y en el mercado laboral. Una gestión centrada en el bienestar del trabajador no solo fomenta un ambiente de trabajo saludable, sino que también puede contribuir a un desarrollo social más amplio, reduciendo la rotación del personal y mejorando la calidad laboral en la industria.

En resumen, la combinación adecuada de una estructura organizacional bien definida y un enfoque centrado en el valor del personal son elementos esenciales para el éxito y la sostenibilidad de una empresa en el dinámico entorno del mercado actual. Estas consideraciones estratégicas que impactan no solo a la eficiencia operativa, sino también en el compromiso y la productividad del personal, aspectos esenciales para el cumplimiento de los objetivos empresariales a largo plazo.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.2 Conclusiones

En cuanto al primer objetivo específico, se identificó que el factor de mayor insatisfacción está relacionado con la estabilidad laboral, en particular con la compensación salarial. Un alto porcentaje de los empleados se muestra insatisfecho con sus salarios, lo que los impulsa a buscar oportunidades laborales que respondan mejor a sus necesidades personales o familiares.

Para el segundo objetivo específico, el mayor nivel de satisfacción se observó en la dimensión de comunicación e involucramiento, destacando la facilidad para acceder a la jefatura. Un elevado porcentaje de los trabajadores se muestra conforme con la interacción que pueden generar con sus superiores, tanto en temas laborales como personales.

Finalmente, en el tercer objetivo específico, se presentan propuestas para reducir la rotación de personal, las cuales se detallan en las recomendaciones, basadas en los hallazgos obtenidos a partir de la encuesta.

A partir del objetivo general, se concluye que los factores que incrementan la rotación de personal, según la encuesta realizada, se agrupan en cuatro dimensiones clave: comunicación e involucramiento, orientación al cliente, reconocimiento y estabilidad laboral.

La encuesta revela que la mayoría de los empleados encuestados tiene un tiempo de servicio predominante entre 6 meses y 1 año, lo que refleja una alta rotación en la empresa. Esto indica que la mayoría de las respuestas provienen de trabajadores con una permanencia corta, cuya evaluación se base principalmente en sus experiencias laborales recientes. En contraste, los empleados con una antigüedad de 1 a 5 años no solo valoran

sus experiencias, positivas o negativas, sino también el aprendizaje adquirido a lo largo del tiempo dentro de la organización.

#### 4.3 Recomendaciones

Finalmente, se analizó los resultados de la encuesta, proponemos las siguientes estrategias que pueden ser clave para potenciar la estabilidad laboral y el compromiso de los trabajadores.

- Mejorar la comunicación interna con los trabajadores para facilitar la difusión efectiva de las políticas y procedimientos de la empresa, garantizando que todos los trabajadores los comprendan claramente.
- El área de RRHH debe administrar un buzón digital para consultas y reclamos, con el objetivo de que los agentes de seguridad en las diferentes sedes de las empresas del cliente puedan ser escuchados y atendidos.
- Llevar a cabo visitas mensuales a los agentes de seguridad en diversas sedes, con el propósito de fomentar un ambiente laboral positivo.
- Manejar beneficios competitivos que aumente a su remuneración, mediante paquetes de beneficios de seguros de salud, entretenimiento, planes de jubilación, educación, actividades recreativas y bonos económicos.
- Establecer planes de sucesión para asegurar que haya un camino claro para el desarrollo profesional del trabajador dentro de la empresa.
- Actualizar los programas de reconocimiento de manera anual, para valorar los logros y el esfuerzo de los trabajadores.
- Organizar actividades de integración para todo el personal asignado a diferentes sedes pueda interactuar, lo que contribuye a crear un ambiente laboral positivo.

- Mantener constantemente las capacitaciones sobre orientación al cliente y capacitaciones sobre procedimientos y políticas de la empresa.

## REFERENCIAS

- Acuña, M., & Arista, S. (2021). *Satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal en una empresa de seguridad del norte del país, 2019 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/28369>
- Alles, M. (2018). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Granica.
- Arias-Gómez, J., Villsís-Keever, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Armuto, J., Sanchez, T., & Ureta, M. (2017). *Satisfacción Laboral Y Estrés En El Personal Del Área De Operaciones Del Grupo Vicmer Security Sac, La Victoria. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de las Américas]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/289>
- Aures, A., Mamani, A., & Retamozo, M. (2023). *Rotación del personal y rendimiento laboral en la empresa de seguridad v13 S.A.C, Lima 2021 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Callao]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12952/7853>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson Educación.
- Buentello, C., Valenzuela, N., & Alanís, L. (2015). ANÁLISIS DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL DE UNA CADENA COMERCIAL. *Investigación educativa en Latinoamérica*, 53-68. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5434636>
- Bush, M. (2018). *Un Great Place to Work para todos*. Barcelona: España.
- Cabrera, A., Ledezma, M., & Rivera, N. (2011). El impacto de la Rotación de Personal en las empresas constructoras del estado de Nuevo León. *Contexto. Revista de la Facultad de Arquitectura de la Universidad Autónoma de Nuevo León*, V(5), 83-91. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=353632025006>
- Caldera, D., Arredondo, M., & Zarate, L. (2019). ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA INDUSTRIA. *Revista Ibero Americana de Estrategia*, 18(14), 615-629. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331267304006>
- Calvo, J. (2016). *La Oreja en el Piso*. Lima: AGUILAR.
- Castillo, V., Corral, M., & Aldape, A. (2017). Factores Organizacionales: Su Impacto en la Estrategia De Equipos De Trabajo. *Revista Global de Negocios*, 5(6), 1-18. Obtenido de [https://econpapers.repec.org/article/ibfrgnego/v\\_3a5\\_3ay\\_3a2017\\_3ai\\_3a6\\_3ap\\_3a1-18.htm](https://econpapers.repec.org/article/ibfrgnego/v_3a5_3ay_3a2017_3ai_3a6_3ap_3a1-18.htm)

- Checcori , J., Quispe, H., Vera, R., & Villanueva, S. (2016). *Percepción de las causas de rotación laboral en las empresas de seguridad privada de la ciudad del Cusco [Tesis de Magister, Pontificia Universidad Católica del Perú]*. Repositorio institucional. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7656>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del Talento Humano* (5 ed.). México: McGRAW-HILL.
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J., & Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *Domino De Las Ciencias*, 8(1), 1165–1185. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546>
- Corona, L., & Fonseca, M. (2023). Las hipótesis en el proyecto de investigación: ¿cuándo si, cuándo no? *MediSur*, 21(1), 269-276. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2023000100269](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2023000100269)
- Cortes, S. (2019). *Factores de incidencia en la rotación de personal en empresas de seguridad privada en Colombia.[Tesis de especialista, Universidad Militar Nueva Granada]*. Repositorio Institucional, Bogotá, Colombia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10654/37731>
- Cruz, L. (2017). *Relación de la rotación de personal y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017 [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23616>
- Daza, V. (2021). *DISEÑO DE PUESTOS Y ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD VICMER SECURITY DE LIMA AÑO 2019 [tesis de licenciatura,Universidad Nacional Federico Villarreal]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/5326>
- Del Canto, E., & Silva, A. (2013). METODOLOGIA CUANTITATIVA: ABORDAJE DESDE LA COMPLEMENTARIEDAD EN CIENCIAS. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, III(141), 25-34. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15329875002>
- Espejo, C. (2021). *Percepción de la capacitación y la intención de rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC, 2021 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86663>
- FERREIRO, P., & ALCAZAR, M. (2017). *GOBIERNO DE PERSONAS EN LAS EMPRESAS*. LIMA: PAD. ESCUELA DE DIRECCION.
- Galindo, D. (2017). *Efecto de la rotación de personal en la rentabilidad de la empresa Prosegur Vigilancia y Seguridad Privada. [Tesis de especialista, Corporación Universitaria Minuto de Dios]*. Repositorio Institucional, Bogotá, Colombia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10656/5805>
- Guillen, S., García, H., & Nieto, D. (2018). Reducir rotación: propuesta de un modelo teórico para minimizar costos. *NovaRUA*, 10(17), 8-24. doi:<https://doi.org/10.20983/novarua.2018.17.1>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Hernandez, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53. doi:<https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hernández, Y., Hernández, G., & Mendieta, A. (2014). Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales. *Historia y Comunicación Social*, 18. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/276039637\\_Modelo\\_de\\_rotacion\\_de\\_person\\_al\\_y\\_practicas\\_organizacionales](https://www.researchgate.net/publication/276039637_Modelo_de_rotacion_de_person_al_y_practicas_organizacionales)
- Jones, G., & George, J. (2014). *Administración contemporánea*. Mexico: McGraw-Hill.
- Jordán, A., Contreras, G., & Camacho, G. (2017). *Metodología de la Investigación Educativa*. Cuba: Editorial Académica Universitaria. Obtenido de <http://edacunob.ult.edu.cu/xmlui/handle/123456789/20>
- Lizardo , B. (2022). Nivel de estrés laboral asociado a los factores laborales de agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada. *Industrial Data*, 25(2), 71-90. doi:<https://dx.doi.org/10.15381/idata.v25i2.21830>
- Meneses, K. (2019). Estrategias de atracción y retención del talento humano para disminuir la rotación de personal. *Repositorio Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/31779>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2022). *Informe trimestral del mercado laboral Situación del empleo 2022 Trimestre III*. Lima. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4202587/RET%20Febrero\\_2022%20T3.pdf?v=1677623496](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4202587/RET%20Febrero_2022%20T3.pdf?v=1677623496)
- Tadeo, C. (2021). *Estrategias para la retención al personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, Lima 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5503>
- Torres, D., & González, D. (2022). Las prácticas de gestión humana en empresas de seguridad y vigilancia privada. Aporte al desarrollo organizacional. *En-Contexto: Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, 10(16), 151-171. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8753168>
- Vásquez, F., Napán, A., & Miranda, N. (2022). Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center teleatento del Perú, Lima 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(2), 9-42. doi:<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.029>
- Vasquez, K., & Rodriguez, D. (2018). LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CONTACT SERVICE SAC, DISTRITO DE ATE, LIMA - PERÚ. *Repositorio de la Universidad Privada del Norte*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13833>

Zaballa, P., Ojeda, Y., Medina, Y., Nogueira, D., & Medina, A. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. *Academo*, 8(1), 29-41. doi:<https://doi.org/10.30545/academo.2021.ene-jun.3>

### Anexos

#### Anexo 1: Matriz de Operacionalización

FACTORES ORGANIZACIONALES QUE INCREMENTAN LA ROTACION DEL PERSONAL EN UNA EMPRESA DE SRGURIDAD Y VIGILANCIA UBICADA LIMA, 2023.

| VARIABLES                 | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIONES                     | INDICADORES   | ESCALA DE MEDICIÓN  |
|---------------------------|---|---|---------------------------------|---|---|
| Factores Organizacionales | Castillo, Corral, Aldape (2017) nos dice que los factores organizacionales están conformados por elementos que se desarrollan dentro de la empresa, de esta manera, estudiarlo permite identificar el factor de mayor relevancia para el entorno laboral, asimismo servir de guía para tomar decisiones con un mejor argumento. | El instrumento por utilizar para medir la variable es el cuestionario en base a las dimensiones del Great Place to Work subdivido en 5 dimensiones. | Comunicación e Involucramiento. | Facilidad de acercamiento al jefe.<br>Comunicación oportuna del jefe a su trabajador.<br>Participación del trabajador en decisiones de entorno laboral. | Escala de Likert de 1 al 5<br>1. Totalmente en desacuerdo.<br>2. En Desacuerdo.<br>3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.<br>4. De acuerdo.<br>5. Totalmente de acuerdo. |
|                           |   |   | Orientación al cliente.         | Percepción del servicio hacia el cliente.   |   |
|                           |   |   | Reconocimiento.                 | Valoración del desempeño laboral.<br>Oportunidad de ascenso.  |   |
|                           |   |   | Estabilidad laboral.            | Compensación salarial.<br>Retroalimentación en las funciones.<br>Capacitación para un desarrollo profesional.<br>Importancia del talento humano.        |   |
|                           |   |   | Ambiente de trabajo y procesos. | Capacitación en procesos operativos.<br>Equipos y ambiente de trabajo.  |   |

#### Anexo 2: Matriz de Consistencia

FACTORES ORGANIZACIONALES QUE INCREMENTAN LA ROTACION DEL PERSONAL EN UNA EMPRESA DE SRGURIDAD Y VIGILANCIA UBICADA LIMA, 2023.

| PROBLEMAS  | OBJETIVOS  | VARIABLES                 |   |                                    | METODOLOGIA   |
|--|--|---------------------------|---|------------------------------------|---|
| PROBLEMA GENERAL   | OBJETIVO GENERAL   | VARIABLES                 | DIMENSIONES                               | INDICADORES                        |   |
| ¿Qué factores organizacionales incrementan la rotación de personal en el sector de seguridad y vigilancia en Lima entre los años 2019 -2023? | Identificar los factores organizacionales que aumentan la rotación del personal en el sector de seguridad y vigilancia en Lima entre los años 2019 y 2023. | Factores Organizacionales | Comunicación e Involucramiento.           | Facilidad de acercamiento al jefe. | Enfoque de la investigación: Cuantitativo<br><br>Nivel / Tipo de investigación: Descriptiva<br><br>Diseño de la investigación: No experimental transversal. |
| PROBLEMA ESPECIFICO 1  | OBJETIVO ESPECIFICO 1  |                           |   | Reconocimiento.                    |   |
| ¿Qué factor organizacional tiene mayor insatisfacción por parte del trabajador?  | Identificar el factor organizacional con mayor insatisfacción del trabajador.  |                           | Percepción del servicio hacia el cliente. |                                    |   |
|  |  |                           |   | Oportunidad de ascenso.            | Población: 1000 agentes de seguridad y vigilancia.<br><br>Muestra: 300 agentes de seguridad y vigilancia  |

|   |   |  |                                 |  |  |
|---|---|--|---------------------------------|--|--|
|   |   |  |                                 |  |  |
| PROBLEMA ESPECIFICO 2   | OBJETIVO ESPECIFICO 2   |  |                                 |  |  |
| ¿Qué factor organizacional tiene mayor satisfacción por parte del trabajador? | Identificar el factor organizacional con mayor satisfacción del trabajador. |  | Estabilidad laboral.            | Compensación salarial.<br>Retroalimentación en las funciones.<br>Capacitación para un desarrollo profesional.<br>Importancia del talento humano. |  |
| PROBLEMA ESPECIFICO 3   | PROBLEMA ESPECIFICO 3   |  |                                 |  |  |
| ¿Qué medidas se pueden tomar para evitar la rotación del personal?            | Proponer las medidas que eviten la deserción del personal.                  |  | Ambiente de trabajo y procesos. | Capacitación en procesos operativos.<br>Equipos y ambiente de trabajo.   |  |

Anexo 3: Instrumento de medición

Cuestionario para determinar los FACTORES ORGANIZACIONALES QUE INCREMENTAN LA ROTACION DEL PERSONAL EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA UBICADA EN LIMA, 2023.

| PREGUNTAS |  | RESPUESTAS               |               |                                 |            |                       |
|-----------|--|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| ITEMS     |  | 1                        | 2             | 3                               | 4          | 5                     |
| Nº1       | <b>Comunicación e Involucramiento</b>  |                          |               |                                 |            |                       |
| 1         | Puedo hacerle una pregunta a mi jefe y esperar una respuesta honesta                                 | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 2         | Tengo facilidad de poder acceder a mi jefe, es fácil de hablar con el/ella                           | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 3         | Mi jefe me hace participar en la toma de decisiones que afectan mi entorno laboral                   | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 4         | Mi jefe me mantiene informado sobre problemas y cambios importantes                                  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 5         | Mi jefe está al pendiente de las necesidades de su equipo  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| Nº2       | <b>Orientación al Cliente</b>  |                          |               |                                 |            |                       |
| 6         | Teniendo en cuenta todos nuestros servicios que brindamos, los clientes pueden confiar en la empresa | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 7         | La empresa busca constantemente mejores formas de servir a los clientes                              | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 8         | Los clientes son el centro de todo lo que hace la empresa  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 9         | Considera usted que algunos clientes tienen demandas pocos razonables                                | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 10        | Mi empresa contribuye con mis habilidades en el servicio al cliente mediante capacitaciones          | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| Nº3       | <b>Reconocimiento</b>  |                          |               |                                 |            |                       |
| 11        | En la empresa todos tenemos la oportunidad de ser reconocidos por nuestro trabajo                    | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

|     |  |                          |               |                                 |            |                       |
|-----|--|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 12  | Recibo y/o tengo acceso a tiempo de la información sobre aquello que me afecta             | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 13  | Considera usted que su empresa es un buen lugar para trabajar                              | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 14  | La empresa promueve de manera justa al personal  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 15  | Mi trabajo es evaluado de manera íntegra   | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| N°4 | <b>Estabilidad Laboral</b>   |                          |               |                                 |            |                       |
| 16  | Creo que en mi empresa sólo despedirían gente como un último recurso                       | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 17  | Recibo una compensación salarial acorde con mis habilidades y experiencia                  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 18  | Soy tratado(a) con respeto (por mis compañeros, supervisores.                              | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 19  | Recibo de la empresa el entrenamiento o capacitación adecuada para desarrollar mi trabajo  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 20  | Recibo feedback adecuado por parte de mi jefe sobre la calidad de trabajo que realizo      | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| N°5 | <b>Ambiente de Trabajo y Procesos</b>  |                          |               |                                 |            |                       |
| 21  | El ambiente físico de trabajo es adecuado (limpieza, olores, ruido, iluminación, etc.)     | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 22  | Cuento con un espacio suficiente y cómodo para hacer mi trabajo de forma adecuada          | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 23  | Cuento con las herramientas, equipos y materiales necesarios para llevar a cabo mi trabajo | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 24  | He sido capacitado en los procedimientos de trabajo  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 25  | Considero que todos los procesos existentes son necesarios                                 | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

### MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

|   |   |
|---|---|
| <b>Título de la investigación:</b>      | "FACTORES ORGANIZACIONALES QUE INCREMENTAN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA UBICADA EN LIMA, 2023" |
| <b>Apellidos y nombres del experto:</b> | INFANTE LINARES JOCELYN RUTH  |
| <b>Grado Académico</b>                  | MAGISTER  |

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

| Ítems | Preguntas   | Aprecia |    | Observaciones |
|-------|---|---------|----|---------------|
|       |   | SÍ      | NO |               |
| 1     | ¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?  | x       |    |               |
| 2     | ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?                                 | x       |    |               |
| 3     | ¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?                                   | x       |    |               |
| 4     | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?                         | x       |    |               |
| 5     | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?  | x       |    |               |
| 6     | ¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?  | x       |    |               |
| 7     | ¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?     | x       |    |               |
| 8     | ¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?                                   | x       |    |               |
| 9     | ¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?   | x       |    |               |
| 10    | ¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?  | x       |    |               |
| 11    | ¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos? | x       |    |               |

**Sugerencias:**

- Pueden proceder con la prueba piloto para la confiabilidad del instrumento.

Firma del experto: Mag. Jocelyn Infante  
Linares

DNI: 18136826



**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

|   |   |
|---|---|
| <b>Título de la investigación:</b>      | "FACTORES ORGANIZACIONALES QUE INCREMENTAN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA UBICADA EN LIMA, 2023" |
| <b>Apellidos y nombres del experto:</b> | Cabos Villa, Luigi Vatslav  |
| <b>Grado Académico</b>                  | MBA   |

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

| Ítems | Preguntas   | Aprecia |    | Observaciones |
|-------|---|---------|----|---------------|
|       |   | SÍ      | NO |               |
| 1     | ¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?  | x       |    |               |
| 2     | ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?                                 | x       |    |               |
| 3     | ¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?                                   | x       |    |               |
| 4     | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?                         | x       |    |               |
| 5     | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?  | x       |    |               |
| 6     | ¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?  | x       |    |               |
| 7     | ¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?     | x       |    |               |
| 8     | ¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?                                   | x       |    |               |
| 9     | ¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?   | x       |    |               |
| 10    | ¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?  | x       |    |               |
| 11    | ¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos? | x       |    |               |

**Sugerencias:**

Quitar los signos de interrogación a todas las preguntas

Firma del experto:

DNI: 18086193



**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

|   |   |
|---|---|
| <b>Título de la investigación:</b>      | "FACTORES ORGANIZACIONALES QUE INCREMENTAN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA UBICADA EN LIMA, 2023" |
| <b>Apellidos y nombres del experto:</b> | ANA ANAYA B   |
| <b>Grado Académico</b>                  | MAESTRIA  |

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

| Ítems | Preguntas   | Aprecia |    | Observaciones |
|-------|---|---------|----|---------------|
|       |   | SI      | NO |               |
| 1     | ¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?  | X       |    |               |
| 2     | ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?                                 | X       |    |               |
| 3     | ¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?                                   | X       |    |               |
| 4     | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?                         | X       |    |               |
| 5     | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?  | X       |    |               |
| 6     | ¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?  | X       |    |               |
| 7     | ¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?     | X       |    |               |
| 8     | ¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?                                   | X       |    |               |
| 9     | ¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?   | X       |    |               |
| 10    | ¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?  | X       |    |               |
| 11    | ¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos? | X       |    |               |

**Sugerencias: SE SUGIERE QUE EN LA MATRIZ DE CONSISTENCIA SEAN MINIMO 3 OBJETIVOS ESPECIFICOS POR CADA VARIABLE.**

Firma del experto:

DNI: 08481462



**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

|   |   |
|---|---|
| <b>Título de la investigación:</b>      | "FACTORES ORGANIZACIONALES QUE INCREMENTAN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA UBICADA EN LIMA, 2023" |
| <b>Apellidos y nombres del experto:</b> | Abucci Infantes Giuliana Catherine  |
| <b>Grado Académico</b>                  | Magister  |

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

| Ítems | Preguntas   | Aprecia |    | Observaciones |
|-------|---|---------|----|---------------|
|       |   | SI      | NO |               |
| 1     | ¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?  | x       |    |               |
| 2     | ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?                                 | x       |    |               |
| 3     | ¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?                                   | x       |    |               |
| 4     | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?                         | x       |    |               |
| 5     | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?  | x       |    |               |
| 6     | ¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?  | x       |    |               |
| 7     | ¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?     | x       |    |               |
| 8     | ¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?                                   | x       |    |               |
| 9     | ¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?   | x       |    |               |
| 10    | ¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?  | x       |    |               |
| 11    | ¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos? | x       |    |               |

Sugerencias:

Firma del experto:



DNI: 10263464