

**FACULTAD DE NEGOCIOS**

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON  
LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA  
EMPRESA DE TELEFONÍA, TRUJILLO 2021”**

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

Juan Alonso Burga Cabrera

Jessica Yakelin Corso Moreno

**Asesor:**

Mg. Julio Octavio Sánchez Quiroz

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

Trujillo - Perú

### JURADO EVALUADOR

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

Jurado 2	<b>Raúl Santiago Bacigalupo Lago</b>	<b>07785331</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>Juan Carlos Sevillano Gamboa</b>	<b>18227210</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios, por habernos dado la oportunidad de llegar hasta este punto, por brindarnos salud para lograr nuestros objetivos, derramar sus bendiciones, por rodearnos de personas que nos ayudan día a día a lograr nuestros proyectos, objetivos y metas de vida.

A mi madre Luz Aurora Cabrera Marín y a toda nuestra familia, por acompañarnos y apoyarnos siempre, todo ha sido posible gracias a ustedes.

Finalmente, a los maestros, aquellos que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario y que nos ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración de nuestra investigación.

Burga Cabrera, Juan

Dedicamos este trabajo de investigación a mi madre Amada Moreno que siempre me dieron el mejor ejemplo para salir adelante en la vida con esfuerzo y dedicación como ser humano y profesional.

Curso Moreno, Jessica

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, agradezco a Dios por conducir el camino de mi carrera, por llenarme de  
fortaleza y brindarme una vida llena de experiencias.

Segundo lugar, agradezco a mi familia, mi madre y hermanos, por apoyarme en  
todo momento, mi madre por los valores que me inculcaron, por ser mi inspiración y  
soporte para seguir adelante.

Por último, agradezco a mis maestros por su orientación y atención de mis  
consultas en todo momento de mi investigación, ya que sin su apoyo este trabajo nunca se  
habría escrito, por ende, este trabajo también es suyo.

Curso Moreno, Jessica

Agradezco a mi familia, mis padres y hermana, por apoyarme en todo momento,  
por inculcarme valores y por enseñarme que con esfuerzo se puede llegar lejos.

Por último, a mis maestros, por brindarme orientación en el transcurso de mi etapa  
universitaria, y por haber despejado mis dudas en el momento oportuno, les agradezco,  
pues valoro mucho su apoyo.

Burga Cabrera, Juan

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>8</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1. Realidad problemática.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2. Formulación del problema .....</b>	<b>20</b>
<b>1.3. Objetivos .....</b>	<b>20</b>
<b>1.4. Hipótesis.....</b>	<b>21</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>23</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>50</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>64</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Personal que compone la población .....	24
<b>Tabla 2:</b> Dimensiones de evaluación del instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC .....	26
<b>Tabla 3:</b> Dimensiones de Escala de Rotación de Personal de Jacobs y Roodt. ....	26
<b>Tabla 4:</b> Categoría de fiabilidad del instrumento .....	27
<b>Tabla 5:</b> Estadísticas de fiabilidad del instrumento para medir satisfacción laboral.....	28
<b>Tabla 6:</b> Estadísticas de fiabilidad del instrumento para medir la rotación de personal.....	28
<b>Tabla 7:</b> Prueba de normalidad – Kolmogorov-Smirnov .....	31
<b>Tabla 8:</b> Coeficiente de correlación de Rho de Spearman.....	32
<b>Tabla 9:</b> Prueba de Hipótesis entre satisfacción laboral y rotación de personal.....	33
<b>Tabla 10:</b> Prueba de correlación entre la dimensión Condiciones físicas y/o materiales y rotación de personal.....	34
<b>Tabla 11:</b> Prueba de correlación entre la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos y la Rotación de personal .....	35
<b>Tabla 12:</b> Prueba de correlación entre la dimensión Políticas administrativas y la Rotación de personal.....	36
<b>Tabla 13:</b> Prueba de correlación entre la dimensión Relaciones sociales y la Rotación de personal.....	37
<b>Tabla 14:</b> Prueba de correlación entre la dimensión Desarrollo personal y la Rotación de personal.....	38
<b>Tabla 15:</b> Prueba de correlación entre la dimensión Desempeño de tareas y la Rotación de personal.....	39
<b>Tabla 16:</b> Prueba de correlación entre la dimensión Relación de autoridad y la Rotación de personal.....	40
<b>Tabla 17:</b> Análisis de la dimensión Condiciones físicas y/o materiales.....	41
<b>Tabla 18:</b> Análisis de la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos .....	42
<b>Tabla 19:</b> Análisis de la dimensión Políticas administrativas .....	43
<b>Tabla 20:</b> Análisis de la dimensión Relaciones sociales .....	44
<b>Tabla 21:</b> Análisis de la dimensión Desarrollo personal .....	45
<b>Tabla 22:</b> Análisis de la dimensión Desempeño de tareas.....	46
<b>Tabla 23:</b> Análisis de la dimensión Relación de autoridad.....	47

<b>Tabla 24:</b> Análisis de la variable Satisfacción laboral.....	48
<b>Tabla 25:</b> Análisis de la variable Rotación de personal.....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Diagrama de diseño correlacional .....	23
<b>Figura 2:</b> Porcentajes de la dimensión Condiciones físicas y/o materiales.....	41
<b>Figura 3:</b> Porcentajes de dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos.....	42
<b>Figura 4:</b> Porcentajes de la dimensión Políticas administrativas .....	43
<b>Figura 5:</b> Porcentajes de la dimensión Relaciones sociales .....	44
<b>Figura 6:</b> Porcentajes de la dimensión Desarrollo personal .....	45
<b>Figura 7:</b> Porcentajes de la dimensión Desempeño de tareas.....	46
<b>Figura 8:</b> Porcentajes de la dimensión Relación de autoridad .....	47
<b>Figura 9:</b> Porcentajes de la variable Satisfacción laboral.....	48
<b>Figura 10:</b> Porcentajes de la variable Rotación de personal.....	49
<b>Figura 11:</b> Matriz de consistencia .....	73
<b>Figura 12:</b> Cuadro de Operacionalización de Variables.....	75

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de una Empresa de Telefonía, Trujillo 2021. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transeccional y correlacional. La población estuvo conformada por el personal de las áreas de Post-pago, Pre-pago y Portabilidad, totalizando 338 trabajadores. La muestra fue de tipo probabilística y su tamaño fue de 180 colaboradores a quienes se les aplicó dos cuestionarios estandarizados de Escala SL-SPC para evaluar la variable satisfacción laboral y la Escala de Jacobs y Roodt para evaluar la rotación de personal. Las estadísticas de fiabilidad de los instrumentos arrojaron un Alfa de Cronbach de 0.876 y 0.848 respectivamente. Los hallazgos arrojaron un indicador de Rho del Spearman = -0.737, valor que permitió aceptar la hipótesis alterna de la investigación; lo que significa que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la rotación de personal de una Empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, rotación de personal.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La satisfacción laboral de los trabajadores no depende únicamente de los salarios que perciben o del cargo que ocupen, sino más bien del equilibrio que les brinde en su ámbito personal y laboral. Esto supone que un empleado con alta satisfacción en su centro de labor es más productivo y tiene una tendencia a continuar laborando en la empresa y esto a su vez indica un menor índice de rotación del personal. Para poder conseguir altos niveles de satisfacción, las organizaciones están aplicando medidas más flexibles, como por ejemplo con los tiempos y horas de trabajo para que sean compatibles con las necesidades de sus trabajadores (Serrabasa, 2018). Uno de los motivos de la alta rotación, especialmente en los trabajadores más jóvenes, son las estructuras rígidas y complejas que tienen las grandes compañías, lo cual les dificulta la comunicación y el trabajo en equipo; esto acarrea costos adicionales en sus procesos de reclutamiento para cubrir las rotaciones del personal (Monforte et al., 2019).

A nivel Latinoamérica, Deloitte (2020) realizó un estudio a más de 150 compañías y 700 empleados para conocer su nivel de satisfacción en las empresas donde laboran, el resultado halló que un 53% no está satisfecho con la empresa y un 66% no le gusta la función que desempeña. Por lo que sugieren trabajar en mejorar el clima a nivel de toda la organización y con ello evitar insatisfacción de parte de los trabajadores y menor riesgo de rotación.

A nivel Perú, ESAN (2019) detalla que las empresas peruanas presentan un 20% de índice de rotación de personal, que es el doble si lo comparamos con otros países que no llegan al 11%. Según los especialistas, la rotación de personal puede ser motivada porque el trabajador no percibe posibilidades de desarrollo, su empleo no cubre sus necesidades o por temas estrictamente personales. La rotación provoca un incremento de costos para la

empresa, ya que se tiene que ejecutar nuevamente sus procesos de selección y se consume mayor tiempo para la incorporación del nuevo trabajador. La recomendación para evitar la rotación es pedir la colaboración de los trabajadores en ciertas decisiones, aplicar un programa de beneficios y generar un mejor clima. Como sugerencia fina, recomienda medir los niveles de satisfacción y la intención de rotación de parte de sus colaboradores para aplicar las medidas necesarias.

A nivel local, la empresa, es sujeto de estudio ya que es una operadora de telefonía con presencia internacional, que brinda servicios y productos como línea de telefonía fija y móvil en sus diferentes modalidades (prepago, pospago y portabilidad), servicios de líneas de internet, portabilidad móvil, entre otros. Sus servicios llegan a todas las regiones del Perú. Su operación en el norte del país cuenta con 629 trabajadores a la fecha que están distribuidos en sus áreas administrativas y de ventas.

Según los últimos reportes internos, la empresa ha tenido una alta rotación principalmente en su fuerza de ventas que está compuesta por las áreas de Post-Pago, Prepago y Portabilidad, que totalizan 338 trabajadores. Dichos niveles de rotación fueron: 2018 (5%), 2019 (7%), 2020 (16%), 2021 (25%). Esta situación amerita un análisis de los reales motivos que tienen los trabajadores para renunciar de la empresa operadora de telefonía del norte del país.

Según un sondeo rápido y de manera informal, el área de Recursos Humanos encontró que la rotación de los trabajadores se debe en parte a motivos de insatisfacción con sus puestos de trabajo, asimismo se pudo encontrar que el colaborador no tiene una buena percepción sobre el reconocimiento por sus logros, ya que sus logros capitalizados por una bonificación, pero no reciben un reconocimiento personal por parte de sus superiores; también manifestaron que cuando ingresaron a trabajar, recibieron su inducción, pero luego sólo son controlados para evaluar sus metas de ventas, percibiendo un desinterés de la

empresa por su desarrollo personal y profesional, lo que les genera falta de motivación y en muchos casos motivó de renuncia.

La presente investigación tiene como fin evaluar si la satisfacción laboral guarda relación de alguna manera con los niveles de rotación que la empresa ha tenido en los últimos años; ya que se conoce de manera informal que este rubro tiene cierto nivel de rotación que se produce principalmente por las leves diferencias en cuanto a niveles salariales y los beneficios que tienen en cuanto a las bonificaciones que las empresas de telefonía brindan a los colaboradores por sus ventas concretadas. Por dicha problemática, es prioritario evaluar los motivos que están generando el alto índice de rotación en la empresa y determinar si el grado de satisfacción guarda relación con ello. Los hallazgos serán informados a la jefatura de Recursos Humanos para que sea analizada a detalle y puedan aplicar las acciones pertinentes para mejorar el clima y la satisfacción de todo su personal y evaluar la reducción de su tasa de rotación para que no impacte negativamente su desempeño y el logro de objetivos empresariales.

### **Justificación**

La presente investigación presenta una justificación social, ya que permitirá a la empresa conocer las reales necesidades de sus trabajadores y los motivos que están impulsando la posibilidad de renunciar, para aplicar estrategias efectivas que mejoren el grado de satisfacción y sientan seguridad y compromiso con su centro de labor; de tal manera que se favorezcan la empresa y los trabajadores.

La justificación práctica del presente estudio radica en la información que aporta sobre los conceptos de satisfacción laboral y rotación de personal, para que los administradores apliquen estrategias directas para la solución de los problemas identificados y sean solucionados en el corto plazo.

La justificación metodológica se basa en el procedimiento que se utilizó para el desarrollo de la presente investigación, cuyos instrumentos de medición fueron validados, lo que aseguró que los resultados sean estadísticamente confiables.

### **Antecedentes**

Martínez (2019) en su tesis para optar al grado de maestría "Incidencia de la satisfacción laboral en la rotación de personal del Registro Nacional de Avaluadores R.N.A.", planteó como propósito evaluar la influencia de la satisfacción laboral sobre la rotación de personal en una organización no gubernamental colombiana, a través de una investigación cuantitativa y descriptiva, utilizando un cuestionario para la variable "satisfacción" y una entrevista para la variable "rotación". Los hallazgos indicaron que un 49% de los trabajadores no está conforme con la comunicación que existe en el interior de la empresa, un 48% no está de acuerdo con las decisiones toma la empresa respecto a las políticas de recursos humanos y también el mismo porcentaje (48%) opinó que sus jefes no los motivan. Con respecto al indicador de intención de rotación, el 44% de trabajadores estarían dispuestos a renunciar si tuvieran otro opción igual o mejor que su trabajo actual.

Medina (2016) en su tesis "Impacto de la satisfacción laboral en la rotación de personal", evalúa como la "satisfacción laboral" influye en los índices de "rotación" en las empresas. es un aspecto que influye en el clima organizaciones en una empresa constructora mexicana del estado de Nuevo León. El estudio fue descriptivo y trabajó con una muestra de 140 trabajadores. Sus resultados indicaron que la rotación de los trabajadores se evidencia cada 5 meses, ya que perciben un clima laboral inadecuado y con mucha presión de trabajo y recarga de actividades, porque la empresa desea cumplir con la entrega de los proyectos. Asimismo, respondieron que sus jefes incentivas el cumplimiento de las actividades a través de amenazas y eso provoca desmotivación y mala relación laboral. También se evidenció que sus beneficios laborales no están acorde a la legislación vigente según el rubro en que el

opera la empresa. El investigador sugirió aplicar una encuesta a todos los trabajadores que decidieron renunciar para conocer con mayor detalle los verdaderos motivos de su salida, para luego elaborar un programa de retención y mejora de clima laboral a cargo de las áreas de Recursos Humanos.

Portero (2016) con su tesis "La satisfacción laboral y su influencia en la rotación de personal del área de farmacia de la empresa Farmaenlace" determinó de qué manera incide la "satisfacción" en la intención de "rotación" de los trabajadores. La tesis tuvo un enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo) y contó con la participación de 72 colaboradores a quienes se encuestaron para la evaluación de las variables respectivas. Se obtuvo un 74% de encuestados que están completamente satisfechos con su trabajo, pero en contraparte existía un 29% de rotación. Se concluyó que no existe evidencia significativa que indique una influencia directa entre la "satisfacción" y la "rotación"; esto amerita que la gerencia debe seguir analizando otros aspectos que están produciendo la salida de los trabajadores.

González (2020) y su tesis de maestría "La satisfacción laboral y la rotación: Modelo de intervención basado en el diseño del trabajo" de tipo descriptiva, analizó la realidad problemática de una empresa comercializadora de suministros electrónicos. Se identificaron que los efectos que causaban insatisfacción en los trabajadores fueron: horarios de trabajo excesivos, fricciones entre compañeros de trabajo, ambientes de trabajo no adecuados, preocupación por la salud futura. El investigador recomendó enfatizar y concretar programas de capacitación en temas de trabajo colaborativo, manejo de estrés y cumplimiento de protocolos para mejorar sus condiciones de salud. Además de flexibilizar los horarios de trabajo, para un mayor equilibrio trabajo-familia.

Rodríguez y Vargas (2020), con su investigación "Relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación en el sector automotriz", aplicaron un cuestionario a una muestra de 100 personas que trabajan en una empresa del rubro industrial en México. Sus

resultados mostraron que no existe una correlación suficientemente significativa para concluir que hay relación entre la satisfacción y la intención de rotación, ya que los trabajadores están satisfechos con las condiciones de trabajo, con la información sobre sus funciones y responsabilidades (53%), otro grupo de trabajadores manifestó que cambiaron de trabajo sólo si se trata de otro tipo de función y en otra empresa donde tengan mayores posibilidades de desarrollo personal.

Rodríguez et al., (2017) en su tesis de maestría "Satisfacción y rotación laboral en personal de empresas mineras de Arequipa y Cusco", de tipo cuantitativa, encuestó a 100 trabajadores a través de dos instrumentos validados. El estudio concluyó que, tanto los "beneficios laborales" y "desarrollo personal" fueron los dos aspectos clave identificados como las causas de la "rotación del personal". Asimismo, un 76% manifestaron sentirse medianamente satisfechos. Los investigadores sugirieron desarrollar programas y actividades con participación de todos los trabajadores para mejorar el clima laboral y por ende su satisfacción: asimismo capacitarlos para lograr un mayor desarrollo personal y reducir el riesgo en la intención de rotación.

Carbajal (2019) con su tesis "Satisfacción laboral y rotación del personal en una entidad financiera, ciudad de Trujillo, 2017" de tipo correlacional, encuestó a 23 colaboradores de la institución para identificar la relación entre las 2 variables. El estudio halló que más de la mitad de los trabajadores (57%) está totalmente insatisfecho con su trabajo y este valor se relaciona con la intención de rotación que fue representado por un 22% de los encuestados. El motivo principal de la intención de rotación fue el tema económico y remunerativo.

Rosas (2020) y su tesis "Satisfacción y rotación laboral en la institución educativa privada Infinity School de Huaraz en el año 2019" de corte correlacional, encuestó a 25 colaboradores para determinar la existencia de una correlación entre ambas variables. El

análisis estadístico descriptivo mostró que un 64% de encuestados están insatisfechos. También se encontró que los factores más relevantes con la intención de rotación fueron las “recompensas equitativas” y “trabajo colaborativo”. El nivel de rotación hallado fue del 56%, que es un valor alto y de riesgo para la institución.

Aucalla y Benavente (2019) con su investigación “Impacto de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal millennials en los fast food de Lima Centro”, de tipo cuantitativa y correlacional; encuestó a 395 personas que laboran en este tipo de empresas a con el uso de instrumentos validados. Este grupo de trabajadores “millennials” tiene claro que dejaría de laborar si no perciben cierto grado de satisfacción, especialmente en su remuneración, ambiente de trabajo y políticas empresariales enfocadas en el trabajador. Otro factor personal, fue la escasa posibilidad de obtener un ascenso. Con respecto a la rotación, manifestaron que dejarán de laborar por temas de “desarrollo profesional”, “beneficios” y por “cambio de vivienda”.

Travezaño (2016) en su tesis “Satisfacción Laboral y Rotación de Personal en el Área Administrativa de la Empresa Servimedíc Perú, Lince 2016” de enfoque cuantitativa, descriptiva y no experimental, tuvo como participantes a 30 personas (muestra) a lo que se encuestó de manera voluntaria. Las evidencias la estadística inferencial fueron que existe una correlación significativa entre “satisfacción” y “rotación” con un coeficiente Rho de Spearman = 0.742. Además, los aspectos que estimulan la intención de rotación fueron: “salario” y “ambientes de trabajo”; esto causa bajo compromiso y desempeño de parte de los colaboradores.

### **Marco teórico**

#### **Satisfacción laboral**

Robbins y Coulter (2014), manifiestan que es una actitud de un trabajador referida a la actividad que realiza. La satisfacción laboral está referida a la actitud que tiene el

trabajador con relación a su actividad. Por lo que, si tiene una alta satisfacción entonces tendrá una actitud positiva dentro de su centro de labor; y si tiene una baja satisfacción mostrará una actitud negativa.

### **Efectos de la satisfacción laboral**

Según Robbins & Coulter (2014), la satisfacción laboral genera impacto sobre la productividad, ausentismo, rotación del personal e incluso sobre la satisfacción del cliente externo:

- a) Satisfacción y Productividad: según los especialistas en la materia, cualquier nivel de satisfacción tendrá un impacto similar en la productividad del trabajador.
- b) Satisfacción y Ausentismo: esta relación aún no está bien definida; por lo que no necesariamente un bajo nivel de satisfacción generará un alto nivel de ausentismo en los empleados.
- c) Satisfacción y Rotación de personal: entre estas dos variables sí existe un alto grado de relación. Aquí las empresas deben poner especial cuidado en retener a sus colaboradores clave y evitar su salida.
- d) Satisfacción y satisfacción del cliente: esta relación es muy fuerte sobre todo en el área de ventas o similar; teniendo que evaluar constantemente a los colaboradores que tienen contacto directo con los clientes, ya que podrían generar un impacto negativo y ausentar o perder clientes valiosos para la compañía.

### **Importancia de la satisfacción laboral**

Según Robbins & Coulter (2014), la satisfacción de los empleados aporta lo siguiente:

- Participación y compromiso con la compañía.
- Favorece el clima organizacional.

- Minimiza el riesgo de intención de rotación.
- Mejora los niveles de productividad personal,
- Permite brindar un mejor servicio a los clientes externos.

### **Dimensiones de la satisfacción laboral**

Según Palma (1999), la satisfacción laboral contiene las siguientes dimensiones:

- a) Condiciones físicas y/o materiales: Referidos a materiales para que pueda desempeñarse adecuadamente.
- b) Beneficios laborales y/o remunerativos: Nivel de satisfacción con respecto a su remuneración por la actividad que ejecuta.
- c) Políticas administrativas: Nivel de satisfacción con respecto a las normas que alinean las actividades de los colaboradores dentro de la empresa.
- d) Relaciones sociales: Grado de satisfacción con respecto a las relaciones con el resto de los colaboradores de la organización.
- e) Desarrollo personal: Satisfacción con respecto a las posibilidades que le brinda la empresa para que el trabajador logre su autorrealización.
- f) Desempeño de tarea: Es el valor que el trabajador da a sus actividades diarias.
- g) Relación con la autoridad: Valoración que brinda el colaborador a la relación con su jefatura directa dentro de sus labores diarias.

### **Rotación de personal**

Chiavenato (2011) indica que la “rotación de personal es el movimiento que tiene los trabajadores entre empresas y el mercado laboral”. Es la diferencia en la cantidad de trabajadores que salen de la organización y las que ingresan y se mide con un indicador porcentual entre los ingresos y las salidas en comparación con el promedio de trabajadores en un periodo específico. La salida de los empleados debe compensarse con nuevas

incorporaciones de trabajadores para que la empresa no pierda su capital humano y se asegure el normal desarrollo de los procesos internos.

Según Robbins y Coulter (2018), la rotación de personal es la decisión que toma el empleado de abandonar de manera permanente su trabajo o rol que cumple en la empresa. esta decisión afecta a las organizaciones, porque trae como consecuencia un sobre costo en los procesos de las áreas de recursos humanos, ya que se tiene que reclutar y seleccionar nuevamente a otra persona para cubrir dicho puesto

### **Dimensión de la rotación de personal**

**Intención de rotación de personal:** Según Jacob y Roodt (2008), la intención de rotación de personal se refiere a las decisiones mentales que intervienen entre la actitud de un individuo con respecto al trabajo y la decisión de irse o quedarse. La intención de irse representa una orientación actitudinal o una manifestación cognitiva de la decisión conductual de irse. Se ha demostrado con éxito en estudios previos que la intención conductual de irse está consistentemente correlacionada con la rotación. Existe un apoyo considerable para la noción de que la intención de irse es probablemente el antecedente más importante e inmediato de las decisiones de rotación.

Estos autores diseñaron un cuestionario con 14 ítems que sirve para evaluar la intención de rotación de personal. El cuestionario se denomina Escala de Rotación de Personal de Jacobs y Roodt, el cual obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,913 que indica una confiabilidad aceptable.

### **Importancia de la medición de rotación de personal**

Chiavenato (2011), sugiere que este índice sea evaluado y analizado de manera mensual y anual y enfocarse en los motivos principales y reincidentes, para identificar los puntos críticos que están motivando la salida de los trabajadores y tomar acción rápida en ello.

### **Factores externos de la rotación de personal:**

- Oferta laboral en el mercado.
- Situación actual de la empresa (favorable o desfavorable).

### **Factores internos de la rotación de personal**

- Condiciones salariales.
- Políticas de recursos humanos: capacitación, línea de carrera.
- Clima laboral.
- Política disciplinaria.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de una empresa de telefonía, Trujillo 2021?

## **1.3. Objetivos**

### ***1.1.1. Objetivo general***

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de una empresa de telefonía, Trujillo 2021.

### ***1.1.2. Objetivos específicos***

Determinar la relación que existe entre las condiciones físicas y/o materiales y la rotación del personal en una empresa de telefonía, Trujillo 2021.

Identificar la relación que existe entre los beneficios laborales y/o remunerativos y la rotación del personal en una empresa de telefonía, Trujillo 2021.

Evaluar la relación que existe entre las políticas administrativas y la rotación del personal en una empresa de telefonía, Trujillo 2021.

Corroborar la relación que existe entre las relaciones sociales y la rotación del personal en una empresa de telefonía, Trujillo 2021.

Determinar la relación que existe entre el desarrollo personal y la rotación del personal en una empresa de telefonía, Trujillo 2021.

Evidenciar la relación que existe entre el desempeño de tareas y la rotación del personal en una empresa de telefonía, Trujillo 2021.

Evaluar la relación que existe entre la relación de autoridad y la rotación del personal en una empresa de telefonía, Trujillo 2021.

#### **1.4. Hipótesis**

Las hipótesis son respuestas tentativas que tratan a los problemas de la investigación para explicar la relación entre 2 o más variables. Generalmente se formulan en las investigaciones descriptivas, correlacionales y explicativas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El presente estudio es de tipo correlacional ya que pretende determinar la relación entre las variables satisfacción laboral y rotación de personal; por lo que se plantearon las siguientes hipótesis: general y específicas:

##### ***1.1.3. Hipótesis general***

**H1:** Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de una empresa de telefonía, Trujillo 2021.

**H0:** No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de una empresa de telefonía, Trujillo 2021.

##### ***1.1.4. Hipótesis específicas***

**H1:** Existe una relación significativa entre las condiciones físicas y/o materiales y la rotación del personal en una empresa de telefonía, Trujillo 2021.

**H2:** Existe una relación significativa entre los beneficios laborales y/o remunerativos y la rotación del personal en una empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

**H3:** Existe una relación significativa entre las políticas administrativas y la rotación del personal en una empresa de telefonía, Trujillo 2021.

**H4:** Existe una relación significativa las relaciones sociales y la rotación del personal en una empresa de telefonía, Trujillo 2021.

**H5:** Existe una relación significativa el desarrollo personal y la rotación del personal en una empresa de telefonía, Trujillo 2021.

**H6:** Existe una relación significativa el desempeño de tareas y la rotación del personal en una empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

**H7:** Existe una relación significativa la relación de autoridad y la rotación del personal en una empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

#### Tipo de investigación

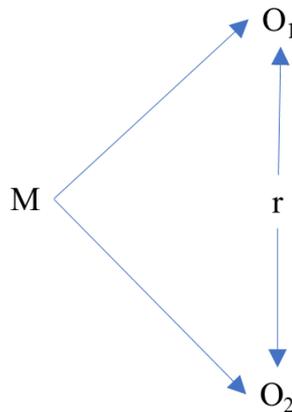
El tipo de investigación aplica un enfoque de tipo Cuantitativo, ya que recoge datos para aprobar una hipótesis basado en la estadística, con el fin de llegar a ciertas conclusiones (Hernández et al., 2014).

#### Diseño de investigación

La presente investigación presenta un diseño No Experimental, de tipo Transeccional Correlacional, ya que los autores no han manejado a su favor ninguna variable del presente estudio y se representará de forma natural el comportamiento de las variables en estudio (Hernández et al, 2014).

#### Figura 1

Diagrama de diseño correlacional



Donde:

O1: Observación de la variable independiente: satisfacción laboral

O2: Observación de la variable dependiente: rotación de personal

r: Relación entre la variable 1 y la variable 2

## 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

### Población

La población del presente estudio está dada por la cantidad total de trabajadores de las áreas de Post-Pago, Pre-Pago y Portabilidad de la empresa de Telefonía, Trujillo 2021, los cuales totalizan 338.

**Tabla 1**

*Personal que compone la población*

Área	Cantidad de personal de venta
Post-Pago	84
Pre-Pago	68
Portabilidad	186
<b>Total</b>	<b>338</b>

*Nota:* Información de la empresa

### Muestreo

Para determinar el tamaño de muestra, se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple: Que “representa un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (Hernández et al, 2014).

### Muestra

Según refiere Hernandez, et al (2014) “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p. 173).

En este sentido para determinar el tamaño de nuestra muestra, se aplicó la fórmula para poblaciones finitas para estimar proporción:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P \cdot Q}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 338}{0.05^2 \times (338 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

N = Población del estudio = 388

Z = Nivel de confianza de 95% = 1.96

E = Error de estimación (se considera un 5%) = 0.05

P = Proporción poblacional de la probabilidad de que un evento ocurra (no se tiene estudios previos, por lo que se asumirá un porcentaje de 50% = 0.50).

Q = Probabilidad de que un evento no ocurra  $Q = 1 - P$  ( $1 - 0.5 = 0.50$ )

Se obtuvo una muestra de  $n = 180$  personas

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

#### Técnica

La técnica utilizada fue la Encuesta para recoger información sobre la satisfacción laboral y rotación de personal que perciben el personal de una empresa de telefonía, Trujillo 2021.

#### Instrumentos

Los instrumentos utilizados fueron los siguientes cuestionarios estandarizados y validados:

- Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC: que está conformada por 36 ítems, con una escala de Likert para cada ítem. Las dimensiones que se evalúan son:

**Tabla 2**

*Dimensiones de evaluación del instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*

Dimensiones	Ítems
Condiciones físicas y/o materiales	1, 13, 21, 28, 32
Beneficios laborales y/o remunerativos	2, 7, 14, 22
Políticas administrativas	8, 15, 17, 23, 33
Relaciones sociales	3, 9, 16, 24
Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34
Desempeño de tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35
Relación de autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36

*Nota:* preguntas según dimensión

- Escala de Rotación de Personal de Jacobs y Roodt: que está conformada por 14 ítems, con una escala de Likert para cada ítem. La dimensión que evalúa es la Intención de rotación:

**Tabla 3**

*Dimensiones de evaluación de Escala de Rotación de Personal de Jacobs y Roodt*

Dimensiones	Ítems
Intención de rotación	Del 1 al 14

*Nota:* Cantidad de ítems del instrumento

Este instrumento también fue utilizado por los siguientes antecedentes mencionados en la presente investigación: la tesis de Rosas (2020) titulada “Satisfacción y rotación laboral en la institución educativa privada Infinity School de Huaraz en el año 2019”, en la cual halló un Alfa de Cronbach de 0,728 (nivel aceptable). La tesis de Aucalla y Benavente (2019)

titulada "Impacto de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal millennials en los fast food de Lima Centro", la cual obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,877 (nivel bueno). También la tesis de Rodríguez et al., (2017) titulada "Satisfacción y rotación laboral en personal de empresas mineras de Arequipa y Cusco", que obtuvo una Alfa de Cronbach de 0,810 (nivel bueno).

### **Validez**

La validez de los instrumentos utilizados fue realizada por docentes expertos de la Universidad Privada del Norte (ver Anexo 3).

- Mg. Luz Moncada Vergara
- Mg Edwards Vela Gonzáles
- Dr. Eduardo Yache Cuenca

### **Confiabilidad**

La confiabilidad de un instrumento se basa en el nivel de consistencia de los resultados. Los coeficientes de confiabilidad tienen valores entre 0 y 1; donde 0 significará una confiabilidad nula y 1 indica una confiabilidad total.

George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

**Tabla 4**

*Categoría de fiabilidad del instrumento*

Alfa de Cronbach	Confiabilidad
Coficiente alfa >.9	Excelente
Coficiente alfa >.8	Bueno
Coficiente alfa >.7	Aceptable
Coficiente alfa >.6	Cuestionable
Coficiente alfa >.5	Pobre



Luego, la segunda visita se obtuvo información relacionada a la cantidad de trabajadores por áreas. Esto sirvió para obtener la población del estudio y con ello se calculó la muestra a través del muestreo probabilístico aleatorio simple.

Inmediatamente se procedió a la búsqueda de instrumentos estandarizados y validados que ayuden a evaluar las variables. Dichos instrumentos fueron: Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo, para la variable independiente "satisfacción laboral" y la Escala de Rotación de Personal de Jacobs y Roodt para la variable dependiente: "rotación de personal".

Luego se coordinó con el Gerente la fecha y hora para la aplicación de los cuestionarios a todos los trabajadores, según la muestra calculada. Los trabajadores pertenecían a las áreas de Pre-Pago, Post-Pago y Portabilidad, quienes de manera presencial y voluntaria respondieron de forma anónima. La recolección de la información se ejecutó con todos los cuestionarios registrados.

## **2.5. Análisis de datos**

Para el presente estudio, el primer paso fue el registro de la información en Excel, para codificar las respuestas tanto por variables como por dimensiones.

Luego, todas las respuestas de los cuestionarios registrados en Excel se exportaron al software IBM SPSS Statistics (versión 25), para realizar todos los cálculos de la estadística descriptiva.

Finalmente, para la comprobación de la correlación de las variables: "satisfacción laboral y "rotación de personal" se realizaron cálculos de estadística inferencial que permitió identificar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, con el cual se corroboró la validez de las hipótesis del estudio.

## 2.6. Aspectos éticos

Los autores desarrollaron el presente estudio siguiendo los siguientes aspectos éticos:

**Confidencialidad:** La información obtenida no será expuesta ni divulgada para cualquier otro propósito.

**Consentimiento informado:** tanto el gerente de la empresa como sus trabajadores tuvieron conocimiento del objetivo de la investigación y de la actividad de toma de cuestionarios

**Libre participación:** Se refiere a la libre participación sin obligación alguna de los colaboradores de la empresa en el registro de los cuestionarios diseñados para la presente investigación.

**Anonimidad:** no se divulgará los datos de las personas que participaron en esta investigación.

**Respeto al lugar donde se realizan las investigaciones:** se cumplieron los protocolos y normas internas para acceder a la empresa.

**Veracidad:** todos los resultados son veraces y no se alteró nada en favor de la investigación.

**Derecho de autor:** Se respetó la autoría de otros autores, citándolos correctamente bajo las normas APA.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis Inferencial:

##### Prueba de normalidad:

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, para determinar si las variables tienen una distribución normal y poder seleccionar una prueba Paramétrica o No paramétrica.

H<sub>0</sub>: Los datos de la variable provienen de una distribución normal.

H<sub>a</sub>: Los datos de la variable no provienen de una distribución normal.

Regla de contraste:

Sig. < 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Sig. > 0,05, se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

**Tabla 7**

*Prueba de normalidad – Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,327	180	,000
Rotación de personal	,459	180	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Nota: Resultados del software estadístico SPSS

##### Interpretación:

Según la Tabla 7, la prueba de normalidad para las variables “satisfacción laboral” y “rotación de personal” tienen como Sig. = 0.000 y como es menor a 0.05, entonces se rechaza H<sub>0</sub>, es decir ambas variables **no** tienen una distribución normal, lo que significa que se empleará una prueba **No Paramétrica** y la cual será la prueba de correlación de **Rho de Spearman** en la prueba de hipótesis.

**Instrumento estadístico y nivel de medición:**

Según la prueba de normalidad, el instrumento estadístico utilizado fue del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que permitió determinar los niveles de correlación entre las variables, tanto para el objetivo general como para los objetivos específicos.

**Tabla 8**

*Coefficiente de correlación de Rho de Spearman*

Puntuación	Interpretación
-0.90 al -1,00	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75 al -0.89	Correlación negativa considerable.
-0.50 al -0.74	Correlación negativa media.
-0.25 al -0.49	Correlación negativa débil.
-0.10 al -0.24	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.0 al +0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.11 al +0.25	Correlación positiva débil.
+0.26 al +0.50	Correlación positiva media.
+0.51 al +0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 al +0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 al +1.00	Correlación positiva perfecta

*Nota:* Hernández, et al. (2014, p.305)

### 3.2. Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la rotación del personal en una empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

Prueba de hipótesis:

**Tabla 9**

*Prueba de Hipótesis entre satisfacción laboral y rotación de personal.*

			Satisfacción general	Rotación de personal
Rho de Spearman	Satisfacción general	Coefficiente de correlación	1.000	-,737**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	180	180
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	-,737**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	180	180

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

*Nota:* Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

#### **Interpretación**

La Tabla 9 muestra que la prueba de correlación de Rho de Spearman = -0.737, con un nivel de significación bilateral de 0.000. El resultado negativo indica que es una correlación negativa considerable, es decir que, ante un bajo nivel de satisfacción laboral, existirá una mayor intención de rotación de personal. Con ello se acepta la hipótesis alterna de los investigadores; la cual indica que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la rotación del personal en la empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

**3.3. Objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre las condiciones físicas y/o materiales y la rotación del personal en una empresa de Telefonía, Trujillo 2021.**

**Tabla 10**

*Prueba de correlación entre la dimensión Condiciones físicas y/o materiales y la rotación de personal*

			Condiciones físicas y/o materiales	Rotación de personal
Rho de Spearman	Condiciones físicas y/o materiales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	-,657**
		N	180	180
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,657**	1.000
		N	180	180

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

*Nota:* Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

**Interpretación:**

La Tabla 10 muestra que el resultado de la prueba de correlación de Rho Spearman = -0.657, con un nivel de significación bilateral de 0.000; lo cual indica que existe una relación negativa considerable entre la dimensión Condiciones físicas y/o materiales y la rotación de personal. Con esto se corrobora la Hipótesis Específica 1. Esto implica que ante un nivel menor de satisfacción con las condiciones físicas y materiales que perciban los trabajadores, habrá una mayor intención de rotación de personal de parte de los colaboradores de la empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

**3.4. Objetivo específico 2: Identificar la relación que existe entre los beneficios laborales y/o remunerativos y la rotación del personal en una empresa de Telefonía, Trujillo 2021.**

**Tabla 11**

*Prueba de correlación entre la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos y la Rotación de personal*

			Beneficios laborales y/o remunerativos	Rotación de personal
Rho de Spearman	Beneficios laborales y/o remunerativos	Coefficiente de correlación	1.000	-,783**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	180	180
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	-,783**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	180	180

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

*Nota:* Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

**Interpretación:**

La Tabla 11 muestra que el resultado de la prueba de correlación de Rho Spearman = -0.783, con un nivel de significación bilateral de 0.000; lo cual indica que existe una relación negativa considerable entre la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos y la rotación de personal. Con esto se corrobora la Hipótesis Específica 2. Esto implica que ante un nivel menor de satisfacción con los beneficios laborales y/o remunerativos que perciba el trabajador, existirá una mayor intención de rotación de personal de parte de los trabajadores de la empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

**3.5. Objetivo específico 3: Evaluar la relación que existe entre las políticas administrativas y la rotación del personal en una empresa de Telefonía, Trujillo 2021.**

**Tabla 12**

*Prueba de correlación entre la dimensión Políticas administrativas y la Rotación de personal*

			Políticas administrativas	Rotación de personal
Rho de Spearman	Políticas administrativas	Coefficiente de correlación	1.000	-,578**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	180	180
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	-,578**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	180	180

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

*Nota:* Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

**Interpretación:**

La Tabla 12 muestra que el resultado de la prueba de correlación de Rho Spearman = -0.578, con un nivel de significación bilateral de 0.000; lo cual indica que existe una relación negativa media entre la dimensión políticas administrativas y la rotación de personal. Con esto se corrobora la Hipótesis Específica 3. Esto implica que ante un nivel menor de satisfacción con las políticas administrativas que perciba el trabajador, existirá una mayor intención de rotación de personal de parte de los trabajadores de la empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

### 3.6. Objetivo específico 4: Corroborar la relación que existe entre las relaciones sociales y la rotación del personal en una empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

**Tabla 13**

*Prueba de correlación entre la dimensión Relaciones sociales y la Rotación de personal*

			Relaciones sociales	Rotación de personal
Rho de Spearman	Relaciones sociales	Coefficiente de correlación	1.000	-,514**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	180	180
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	-,514**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	180	180

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

*Nota:* Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

#### **Interpretación:**

La Tabla 13 muestra que el resultado de la prueba de correlación de Rho Spearman = -0.514, con un nivel de significación bilateral de 0.001; lo cual indica que existe una relación negativa media entre la dimensión relaciones sociales y la rotación de personal. Con esto se corrobora la Hipótesis Específica 4. Esto implica que ante un nivel menor de satisfacción con las Relaciones sociales que perciba el trabajador, existirá una mayor intención de rotación de personal de parte de los trabajadores de la empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

### 3.7. Objetivo específico 5: Determinar la relación que existe entre el desarrollo personal y la rotación del personal en una empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

**Tabla 14**

*Prueba de correlación entre la dimensión Desarrollo personal y la Rotación de personal*

			Desarrollo personal	Rotación de personal
Rho de Spearman	Desarrollo personal	Coefficiente de correlación	1.000	-,758**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	180	180
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	-,758**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	180	180

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

*Nota:* Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

#### **Interpretación:**

La Tabla 14, se muestra el resultado de la prueba de correlación de Rho Spearman = -0.758, con un nivel de significación bilateral de 0.000; lo cual indica que existe una relación negativa considerable entre la dimensión desarrollo personal y la rotación de personal. Con esto se corrobora la Hipótesis Específica 5. Esto implica que ante un nivel menor de satisfacción con su desarrollo personal que perciba el trabajador, existirá una mayor intención de rotación de personal de parte de los trabajadores de la empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

**3.8. Objetivo específico 6: Evidenciar la relación que existe entre el desempeño de tareas y la rotación del personal en una empresa de Telefonía, Trujillo 2021.**

**Tabla 15**

*Prueba de correlación entre la dimensión Desempeño de tareas y la Rotación de personal*

			Desempeño de tareas	Rotación de personal
Rho de Spearman	Desempeño de tareas	Coefficiente de correlación	1.000	-,503**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	180	180
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	-,503**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	180	180

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

*Nota:* Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

**Interpretación:**

La Tabla 15 muestra que el resultado de la prueba de correlación de Rho Spearman = -0.503, con un nivel de significación bilateral de 0.000; lo cual indica que existe una relación negativa media entre la dimensión desempeño de tareas y la rotación de personal. Con esto se corrobora la Hipótesis Específica 6. Esto implica que ante un nivel menor de satisfacción en el desempeño de sus tareas que perciba el trabajador, existirá una mayor intención de rotación de personal de parte de los trabajadores de la empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

### 3.9. Objetivo específico 7: Evaluar la relación que existe entre la relación de autoridad y la rotación del personal en una empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

**Tabla 16**

*Prueba de correlación entre la dimensión Relación de autoridad y la Rotación de personal*

			Relación de autoridad	Rotación de personal
Rho de Spearman	Relación de autoridad	Coefficiente de correlación	1.000	-,689**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	180	180
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	-,689**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	180	180

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

*Nota:* Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

#### **Interpretación:**

La Tabla 16 muestra que el resultado de la prueba de correlación de Rho Spearman = -0.689, con un nivel de significación bilateral de 0.000; lo cual indica que existe una relación negativa considerable entre la dimensión relación de autoridad y la rotación de personal. Con esto se corrobora la Hipótesis Específica 7. Esto implica que ante un nivel menor de satisfacción con la relación de autoridad que perciba el colaborador, existirá una mayor intención de rotación de personal de parte de los colaboradores de la empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

### 3.10. Análisis de la Dimensión 1: Condiciones físicas y/o materiales

**Tabla 17**

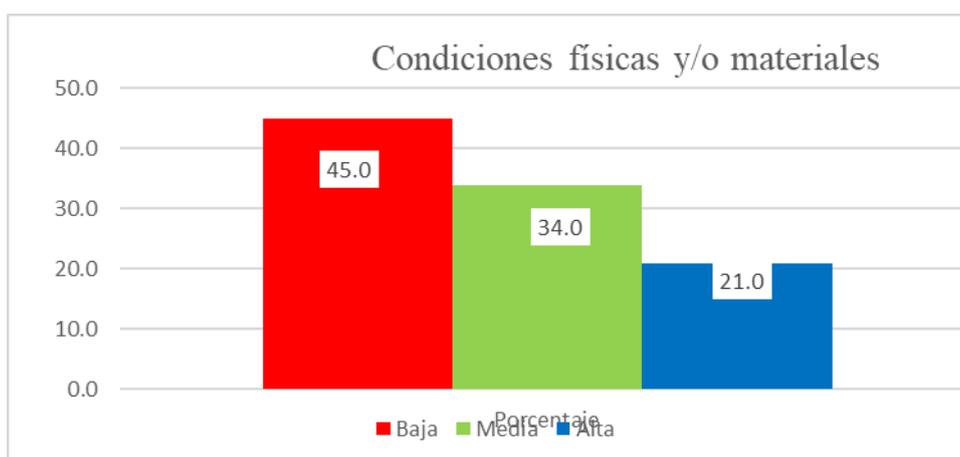
*Análisis de la dimensión Condiciones físicas y/o materiales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	81	45.0	45.0	45.0
	Media	61	34.0	34.0	79.0
	Alta	38	21.0	21.0	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

*Nota:* Resultados del SPSS v.25

**Figura 2**

*Porcentajes de la dimensión Condiciones físicas y/o materiales*



*Nota:* Elaboración Propia

#### **Interpretación**

La Tabla 17 muestra que un 21% de los colaboradores manifestaron un nivel de satisfacción alto con las condiciones de infraestructura con las cuales trabajan, mientras que un 34.0% señalaron un nivel medio de satisfacción con dichas condiciones y un 45% respondió que sus áreas de trabajo no presentan las condiciones adecuadas para poder laborar eficientemente, siendo la percepción un bajo nivel de satisfacción en las condiciones físicas y/o materiales de la empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

### 3.11. Análisis de la Dimensión 2: Beneficios laborales y/o remunerativos

**Tabla 18**

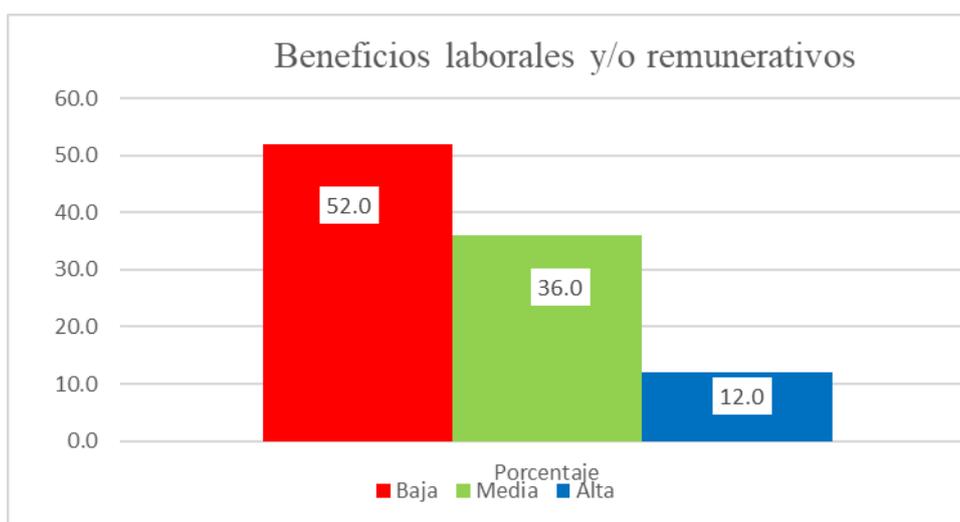
*Análisis de la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	94	52.0	52.0	52.0
	Media	65	36.0	36.0	88.0
	Alta	22	12.0	12.0	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

*Nota:* Resultados del SPSS v.25

**Figura 3**

*Porcentajes de la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos*



*Nota.* Elaboración propia, en base a los resultados del SPSS v. 25

#### **Interpretación**

La Tabla 18 muestra que un 12.0% de los colaboradores indicaron un nivel de satisfacción alto con beneficios laborales y/o remunerativos que reciben por su trabajo, mientras que un 36% manifestaron un nivel de satisfacción media con dichos beneficios y un 52% percibieron un bajo nivel de satisfacción porque no están de acuerdo con los beneficios laborales que les otorga la empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

### 3.12. Análisis de la Dimensión 3: Políticas administrativas

**Tabla 19**

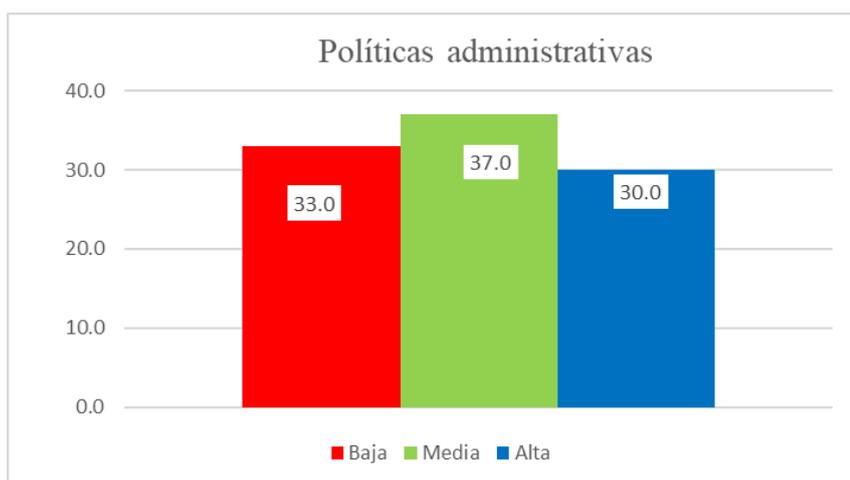
*Análisis de la dimensión Políticas administrativas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	59	33.0	33.0	33.0
	Media	67	37.0	37.0	70.0
	Alta	54	30.0	30.0	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

*Nota.* Resultados del SPSS v. 25

**Figura 4**

*Porcentajes de la dimensión Políticas administrativas*



*Nota.* Elaboración propia, en base a los resultados del SPSS v. 25

#### **Interpretación**

La Tabla 19 muestra que un 30% de los colaboradores indicaron un nivel de satisfacción alto con las políticas administrativas que aplica la empresa, mientras que un 37% manifestaron un nivel de satisfacción regular con dichas políticas y un 33% respondieron que no están de acuerdo con las políticas administrativas porque consideran que no son las más adecuadas y que afectan sus beneficios y escala remunerativa que ellos perciben de acuerdo a sus puestos en la empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

### 3.13. Análisis de la Dimensión 4: Relaciones sociales

**Tabla 20**

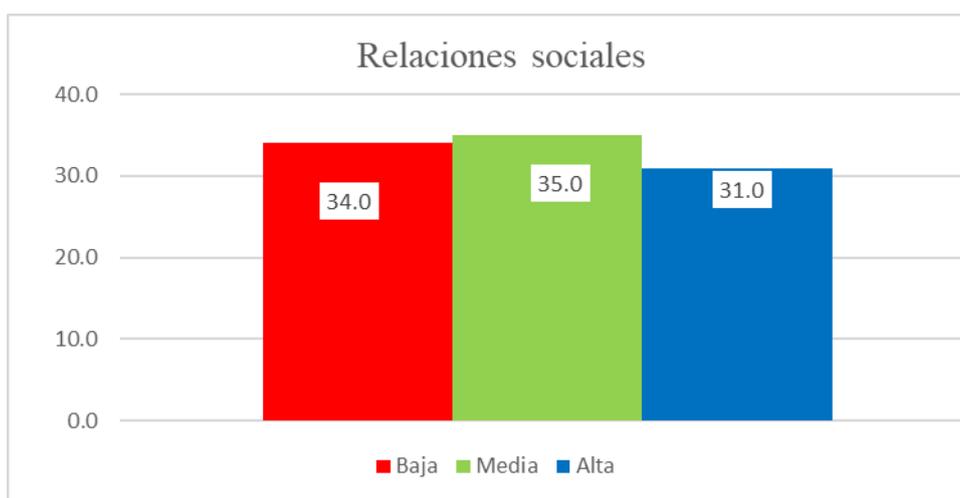
*Análisis de la dimensión Relaciones sociales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	61	34.0	34.0	34.0
	Media	63	35.0	35.0	69.0
	Alta	56	31.0	31.0	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

*Nota:* Resultados del SPSS v.25

**Figura 5**

*Porcentajes de la dimensión Relaciones sociales*



*Nota.* Elaboración propia, en base a los resultados del SPSS v. 25

#### **Interpretación**

La Tabla 20 muestra que un 31% de los colaboradores manifestaron un nivel de satisfacción alto en sus relaciones sociales con los demás miembros de la empresa, mientras que un 35% indicaron sentir un nivel de satisfacción media en su interacción con sus compañeros y un 34% tienen un bajo nivel de satisfacción porque consideran que las relaciones sociales dependen en gran medida de la relación que llevan con sus jefes respectivos en la empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

### 3.14. Análisis de la Dimensión 5: Desarrollo personal

**Tabla 21**

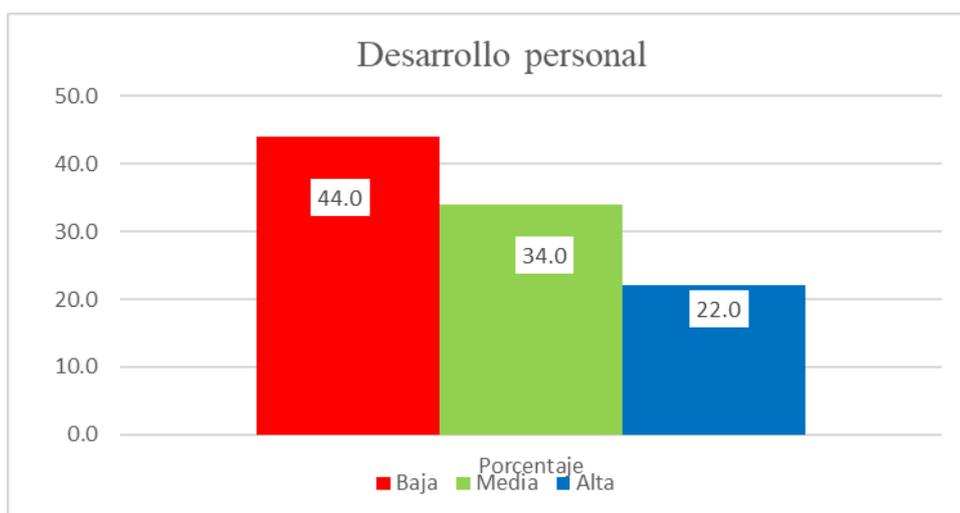
*Análisis de la dimensión Desarrollo personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	79	44.0	44.0	44.0
	Media	61	34.0	34.0	78.0
	Alta	40	22.0	22.0	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

*Nota:* Resultados del SPSS v. 25

**Figura 6**

*Porcentajes de la dimensión Desarrollo personal*



*Nota.* Elaboración propia, en base a los resultados del SPSS v. 25

#### **Interpretación**

La Tabla 21 muestra que un 22% de los colaboradores indicaron un nivel de satisfacción alto respecto a su desarrollo personal dentro la empresa, mientras que un 34% indicaron sentir un nivel de satisfacción media con su desarrollo y un 44% señaló un bajo nivel de satisfacción porque consideran que su trabajo actual no les genera un sentido de desarrollo personal por sus bajos beneficios y condiciones laborales que les brinda la empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

### 3.15. Análisis de la Dimensión 6: Desempeño de tareas

**Tabla 22**

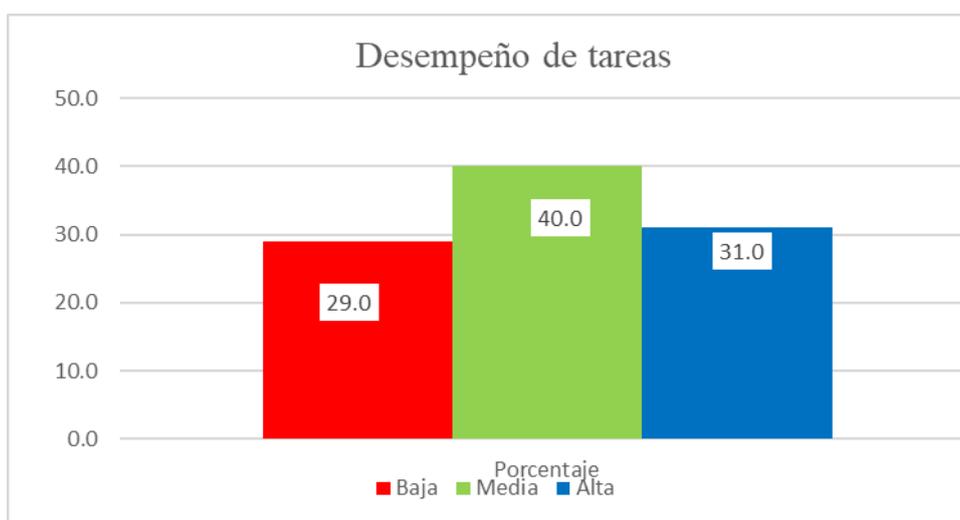
*Análisis de la dimensión Desempeño de tareas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	52	29.0	29.0	40.0
	Media	72	40.0	40.0	80.0
	Alta	56	31.0	31.0	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

*Nota:* Resultados del SPSS v.25

**Figura 7**

*Porcentajes de la dimensión Desempeño de tareas*



*Nota.* Elaboración propia, en base a los resultados del SPSS v. 25

#### **Interpretación**

La Tabla 22 nos muestra que un 31% de los colaboradores indicaron un nivel de satisfacción alto respecto con el desempeño de sus funciones, mientras que un 40% indicaron sentir un nivel de satisfacción media en la realización de sus actividades diarias y un 29% señaló un bajo nivel de satisfacción y su desempeño es bajo porque están desmotivados por considerar que sus funciones y actividades son repetitivas y rutinarias en la empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

### 3.16. Análisis de la Dimensión 7: Relación de autoridad

**Tabla 23**

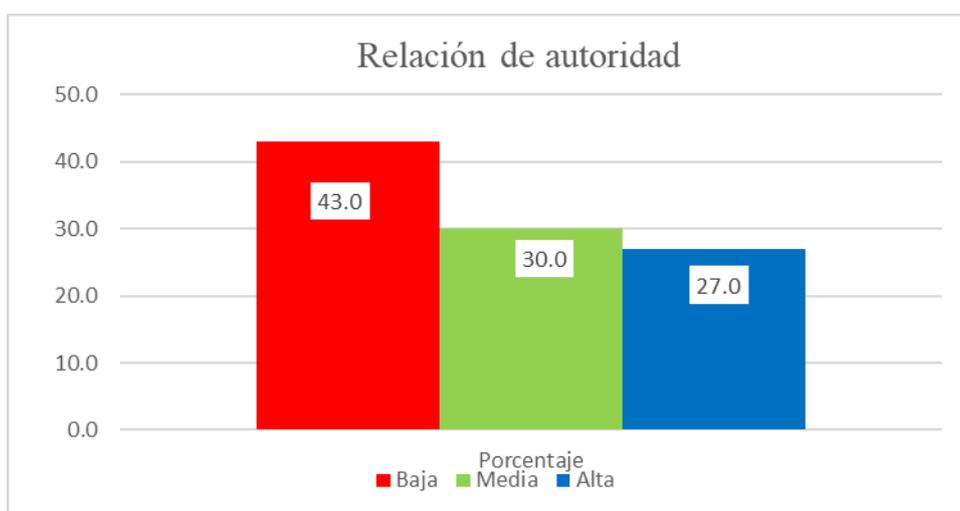
*Análisis de la dimensión Relación de autoridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	77	43.0	43.0	41.7
	Media	54	30.0	30.0	71.7
	Alta	49	27.0	27.0	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

*Nota:* Resultados del SPSS v.25

**Figura 8**

*Porcentajes de la dimensión Relación de autoridad*



*Nota.* Elaboración propia, en base a los resultados del SPSS v. 25

#### **Interpretación**

La Tabla 23 muestra que un 27% de los colaboradores indicaron un alto nivel de satisfacción al calificar su relación con sus jefes y supervisores, mientras que un 30% manifestaron un nivel medio de satisfacción con la relación que tiene con sus jefes y un 43% señaló un bajo nivel de satisfacción con la relación que tienen con sus jefaturas porque no hay una interacción cordial y sólo imparten órdenes en sus actividades diarias en la empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

### 3.17. Análisis de la variable Satisfacción laboral

**Tabla 24**

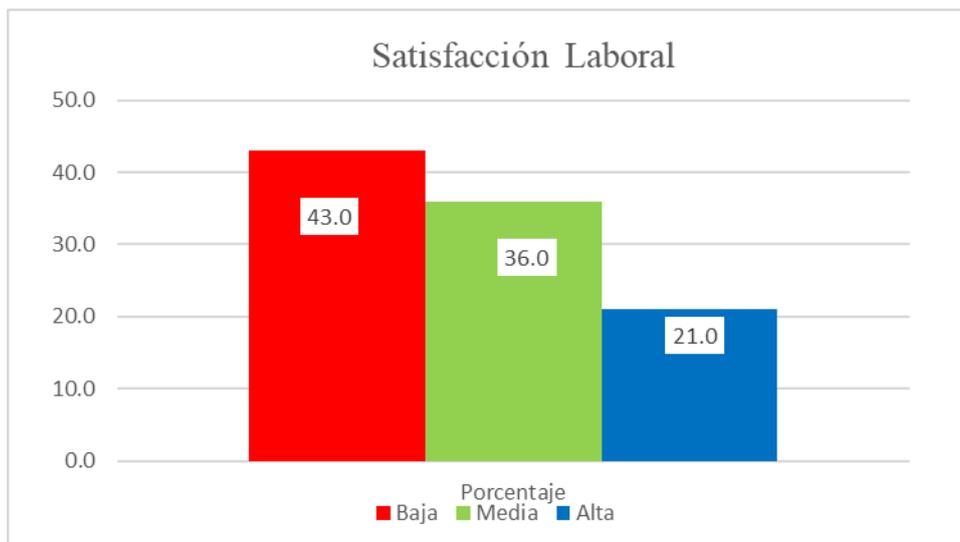
*Análisis de la variable Satisfacción laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	77	43.0	43.0	43.0
	Media	65	36.0	36.0	79.0
	Alta	38	21.0	21.0	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

*Nota:* Resultados del SPSS v.25

**Figura 9**

*Porcentajes de la variable Satisfacción laboral*



*Nota.* Elaboración propia, en base a los resultados del SPSS v. 25

#### **Interpretación:**

La Tabla 24 muestra que un 21% de los colaboradores indicaron un alto nivel de satisfacción laboral, mientras que un 36% manifestaron sentir un nivel medio de satisfacción laboral y un 43% respondió que sienten un bajo nivel de satisfacción laboral en la empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

### 3.18. Análisis de la variable Rotación de personal

**Tabla 25**

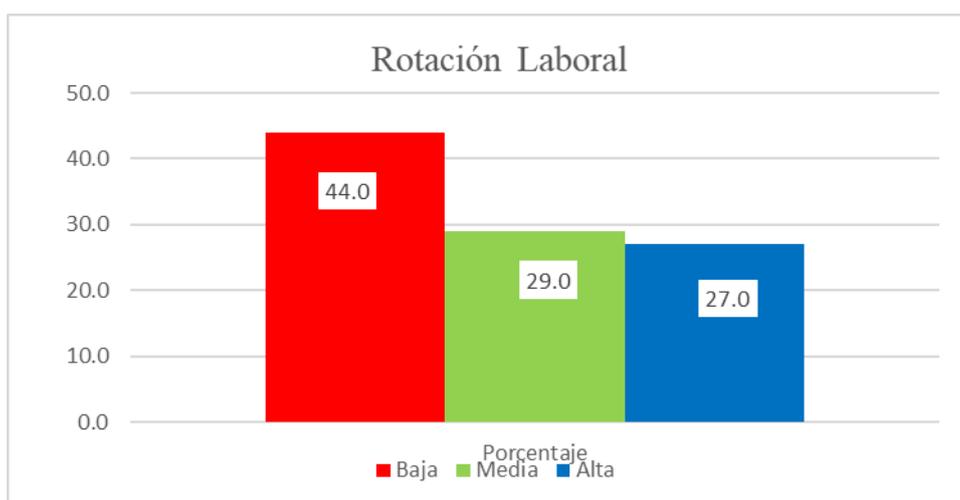
*Análisis de la variable Rotación de personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	79	44.0	31.7	31.7
	Media	52	29.0	31.7	63.3
	Alta	49	27.0	36.7	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

*Nota:* Resultados del SPSS v.25

**Figura 10**

*Porcentajes de la variable Rotación de personal*



*Nota.* Elaboración propia, en base a los resultados del SPSS v. 25

#### Interpretación

La Tabla 25 muestra que un 27% de colaboradores indicaron un alto nivel de intención de rotación laboral porque consideran que pueden acceder a mejores condiciones laborales que les permita una mejor calidad de vida y comentaron que existen otras empresa del mismo rubro que ofrecen mejores beneficios, mientras que un 29% manifestaron sentir un nivel medio de intención en abandonar su puesto de trabajo y un 44% respondió que sienten un bajo nivel de intención de rotación laboral en la empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de una empresa de telefonía, Trujillo 2021, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación con valor de  $-0.737$ , que expresa una correlación negativa considerable; este resultado podemos interpretarlo de la siguiente manera: Que, ante un bajo nivel de satisfacción laboral, existirá una mayor intención de rotación de personal. Esto concuerda con lo descrito por Robbins y Coulter (2014), quienes señalan que la satisfacción laboral es una actitud de los trabajadores respecto a la actividad que realiza; es decir, la satisfacción laboral está referida a la actitud que tienen las personas con relación a su labor diaria en la empresa. Por lo que, si tiene una alta satisfacción entonces tendrá una actitud positiva dentro de su centro de labor; y si tiene una baja satisfacción mostrará una actitud negativa como, por ejemplo; la intención de rotación de su área de trabajo o de la empresa. Asimismo, respecto a la rotación de personal, Chiavenato (2011) indica que la "rotación de personal es el movimiento que tiene los trabajadores entre empresas y el mercado laboral" y de sus factores internos que factores que promueve esta intención de rotación es el clima y la satisfacción laboral. Las empresas que sufran esta consecuencia de la rotación deben compensarlos con nuevas incorporaciones de trabajadores para que la empresa no pierda su capital humano y se asegure el normal desarrollo de los procesos internos.

#### **Interpretación comparativa**

En los resultados de la presente investigación se halló un coeficiente de correlación Rho de Spearman =  $-0,737$ , que significa una correlación negativa considerable entre la satisfacción laboral y la rotación de personal; esto concuerda con la tesis "Satisfacción y

rotación laboral en la institución educativa privada Infinity School de Huaraz en el año 2019” de Rosas (2020), quien halló un coeficiente de correlación de -0.816 (correlación negativa fuerte). También existe concordancia con la tesis “Satisfacción Laboral y Rotación de Personal en el Área Administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince 2016” de Travezaño (2016), quien halló un  $R_{\text{Spearman}} = -0.742$ , que significa una correlación negativa considerable). De igual manera, la tesis “Satisfacción laboral y rotación del personal en una entidad financiera, ciudad de Trujillo, 2017” de Carbajal (2019), quien obtuvo un coeficiente de correlación de -0.416 que indica una correlación negativa media.

### **Validación de hipótesis**

El objetivo general fue contrastado por la prueba de correlación de Rho Spearman que arrojó un valor de -0.737, con un nivel de significancia bilateral de 0.000 que es menor que el nivel de significancia ( $p > 0.05$ ); por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna de los investigadores y se rechazó la hipótesis nula, demostrando que existe una relación negativa considerable entre la “satisfacción laboral” y la “rotación de personal” en una empresa de Telefonía en el norte del país, 2021.

El objetivo específico 1, tuvo como resultado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de -0.657, con un valor de 0,000, menor que el nivel de significancia señalado ( $p < 0.05$ ), por lo que se aceptó la hipótesis de los investigadores ya que denota una correlación negativa considerable entre las condiciones físicas y/o materiales y la rotación de personal en una Empresa de Telefonía en el norte del país, 2021. Dicho resultado concuerda con la tesis “Satisfacción laboral y rotación del personal en una entidad financiera, ciudad de Trujillo, 2017” de Carbajal (2019), quien halló un coeficiente de correlación de -0.618 que indica una correlación negativa moderada. También concuerda con la tesis “Impacto de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal millennials en los fast food de Lima Centro” de Aucalla y Benavente (2019), quienes hallaron un

coeficiente de correlación de -0.494 que indica una correlación negativa media. Dichos resultados avalan la existencia de una correlación entre la dimensión condiciones físicas y materiales y rotación de personal.

El objetivo específico 2, tuvo como resultado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de -0.783, con un valor de 0,000, menor que el nivel de significancia señalado ( $p < 0.05$ ), por lo que se aceptó la hipótesis de los investigadores ya que denota una correlación negativa considerable entre los beneficios laborales y/o remunerativos y la rotación de personal en una Empresa de Telefonía en el norte del país, 2021. Este resultado concuerda con la tesis "Satisfacción y rotación laboral en personal de empresas mineras de Arequipa y Cusco" de (Rodríguez et al, 2017) quienes hallaron un coeficiente de correlación de -0.420 que indica una correlación negativa media. También existe concordancia con la tesis "Impacto de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal millennials en los fast food de Lima Centro" de Aucalla y Benavente (2019), quienes hallaron un coeficiente de correlación de -0.650 que indica una correlación negativa media y con la tesis "Satisfacción laboral y rotación del personal en una entidad financiera, ciudad de Trujillo, 2017" de Carbajal (2019), quien halló un coeficiente de correlación de -0.701 que indica una correlación negativa considerable.

El objetivo específico 3, tuvo como resultado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de -0.578, con un valor de 0,000, menor que el nivel de significancia señalado ( $p < 0.05$ ), por lo que se aceptó la hipótesis de los investigadores ya que denota una correlación negativa media entre las políticas administrativas y la rotación de personal en una Empresa de Telefonía en el norte del país, 2021. Dicho resultado concuerda con la tesis "Satisfacción laboral y rotación del personal en una entidad financiera, ciudad de Trujillo, 2017" de Carbajal (2019), quien halló un coeficiente de correlación de -0.521 que indica una correlación negativa media. Asimismo, la tesis "Impacto de la satisfacción laboral en la

intención de rotación del personal millennials en los fast food de Lima Centro” de Aucalla y Benavente (2019), halló un coeficiente de correlación de -0.542 que indica una correlación negativa media.

El objetivo específico 4, tuvo como resultado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de -0.514, con un valor de 0,000, menor que el nivel de significancia señalado ( $p < 0.05$ ), por lo que se aceptó la hipótesis de los investigadores ya que denota una correlación negativa media entre las relaciones sociales y la rotación de personal en una Empresa de Telefonía en el norte del país, 2021. Dicho resultado concuerda con la tesis “Satisfacción laboral y rotación del personal en una entidad financiera, ciudad de Trujillo, 2017” de Carbajal (2019), quien halló un coeficiente de correlación de -0.431 que indica una correlación negativa media. Asimismo, la tesis “Impacto de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal millennials en los fast food de Lima Centro” de Aucalla y Benavente (2019), halló un coeficiente de correlación de -0.542 que indica una correlación negativa media. También existe concordancia con la tesis “Impacto de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal millennials en los fast food de Lima Centro” de Aucalla y Benavente (2019), halló un coeficiente de correlación de -0.502 que indica una correlación negativa media.

El objetivo específico 5, tuvo como resultado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de -0.758, con un valor de 0,000, menor que el nivel de significancia señalado ( $p < 0.05$ ), por lo que se aceptó la hipótesis de los investigadores ya que denota una correlación negativa considerable entre el desarrollo personal y la rotación de personal en una Empresa de Telefonía en el norte del país, 2021. Dicho resultado concuerda con la tesis “Satisfacción y rotación laboral en personal de empresas mineras de Arequipa y Cusco” de (Rodríguez et al, 2017) quienes hallaron un coeficiente de correlación de -0.560 que indica una correlación negativa media. También concuerda con la tesis “Satisfacción laboral y

rotación del personal en una entidad financiera, ciudad de Trujillo, 2017” de Carbajal (2019), quien halló un coeficiente de correlación de -0.441 que indica una correlación negativa media. Asimismo, con la tesis “Satisfacción Laboral y Rotación de Personal en el Área Administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince 2016” de Travezaño (2016), que halló un coeficiente de correlación de -0.623, que denota una correlación negativa considerable y con la tesis “Impacto de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal millennials en los fast food de Lima Centro” de Aucalla y Benavente (2019), halló un coeficiente de correlación de -0.515 que indica una correlación negativa media.

El objetivo específico 6, tuvo como resultado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de -0.503, con un valor de 0,000, menor que el nivel de significancia señalado ( $p < 0.05$ ), por lo que se aceptó la hipótesis de los investigadores ya que denota una correlación negativa media entre el desempeño de tareas y la rotación de personal en una Empresa de Telefonía en el norte del país, 2021. Dicho resultado concuerda con la tesis “Satisfacción laboral y rotación del personal en una entidad financiera, ciudad de Trujillo, 2017” de Carbajal (2019), quien halló un coeficiente de correlación de -0.441 que indica una correlación negativa considerable. También concuerda con la tesis “Impacto de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal millennials en los fast food de Lima Centro” de Aucalla y Benavente (2019), halló un coeficiente de correlación de -0.536 que indica una correlación negativa media.

El objetivo específico 7, tuvo como resultado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de -0.689, con un valor de 0,000, menor que el nivel de significancia señalado ( $p < 0.05$ ), por lo que se aceptó la hipótesis de los investigadores ya que denota una correlación negativa considerable entre la relación de autoridad y la rotación de personal en una Empresa de Telefonía en el norte del país, 2021. Dicho resultado concuerda con la tesis “Satisfacción laboral y rotación del personal en una entidad financiera, ciudad de Trujillo,

2017" de Carbajal (2019), que halló un coeficiente de correlación de -0,700 que denota una correlación negativa considerable.

### **Limitaciones**

Los investigadores tuvieron limitaciones con respecto al hallazgo de estudios que evalúen las mismas variables en empresas de telefonía. Luego del análisis de los antecedentes, se corroboró que los estudios no evalúan las variables con las mismas dimensiones. Con respecto a la variable satisfacción laboral, Rosas (2020), utilizó las dimensiones: labor mentalmente desafiante, recompensas equitativas, condiciones apropiadas de trabajo y compañeros colaborativos. Travezaño (2016), en cambio utilizó las dimensiones: satisfacción global o general, satisfacción con el equipo de trabajo, satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con la gerencia, satisfacción con las compensaciones económicas y satisfacción con el compañero de trabajo. Para la variable rotación de personal, se evidenció que Travezaño (2016), la evaluó con las dimensiones: fenómenos internos y fenómenos externos. También Rosas (2020) utilizó las dimensiones: rotación laboral voluntaria e índice de rotación laboral. Estos hallazgos evidencian que los investigadores no utilizan las mismas dimensiones para evaluar sus variables de estudio; ya que toman como referencia diversas bases teóricas, según lo objetivos de sus respectivas investigaciones. A nivel del procedimiento, se tuvo como limitante la negativa del personal para apoyar con el registro el cuestionario, porque trabajan en horarios diferenciados. Ante ello se les explicó el objetivo del estudio y se les informó que se tenía la debida autorización de la Administración de la empresa para ejecutar el levantamiento de información y la aplicación de la encuesta.

### **Implicancias prácticas**

Como implicancias prácticas se evidenció que la relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal es una situación puede evaluarse en diferentes tipos de empresas,

independientemente de su rubro. Es así, que la tesis de Portero (2016), evaluó estas variables en una empresa del rubro farmacéutico; también la tesis de González (2020), hizo lo mismo en una empresa comercializadora de suministros electrónicos; la tesis de Rodríguez y Vargas (2020), evaluó dichas variables en una empresa del sector automotriz; la Rodríguez et al., (2017) en empresas mineras; Carbajal (2019) analizó estas variables en una entidad financiera y Rosas (2020) lo hizo en una institución educativa. Por lo anteriormente detallado, podemos evidenciar la aplicación práctica del estudio en empresas de diversos rubros, con resultados que determinaron la relación entre las variables analizadas.

### **Implicancias metodológicas**

Como implicancias metodológicas se evidenció que, todos los antecedentes han seguido una secuencia fundamentada en la investigación científica: Travezaño (2016), Aucalla y Benavente (2019), Rosas (2020), Carbajal (2019), Rodríguez et al., (2017), Rodríguez y Vargas (2020), González (2020), Portero (2016), Medina (2016) y Martínez (2019); identificaron correctamente el tipo de estudio, aplicando técnicas e instrumentos validados para la evaluación de las variables en estudio y asimismo, mostrando resultados estadísticos confiables; los cuales han servido para poder desarrollar este apartado de discusiones.

## **4.2 Conclusiones**

Los hallazgos mostraron que la prueba de hipótesis del objetivo general tuvo un Rho de Spearman = -0.737 con un nivel de significancia bilateral de 0.000 menor que el nivel de significancia ( $p > 0.05$ ), por lo que se concluye que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la rotación de personal en una Empresa de Telefonía, Trujillo 2021, indicando que existe una correlación negativa considerable. Lo que se evidenció con un 43% de encuestados que respondió que su nivel de satisfacción laboral es bajo, debido a que no percibe beneficios laborales y oportunidades de desarrollo personal.

Para el objetivo específico 1, se halló un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = -0.657, con un nivel de significancia bilateral de 0.000, menor que el nivel de significancia señalado ( $p < 0.05$ ), lo que denota una correlación negativa considerable; por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre las condiciones físicas y materiales y la rotación de personal en una Empresa de Telefonía, Trujillo 2021. Lo que puede evidenciarse con el 45% de encuestados que respondió que sus áreas de trabajo no presentan las condiciones adecuadas para poder laborar eficientemente.

Para el objetivo específico 2, se halló un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = -0.783, con un nivel de significancia bilateral de 0.000, menor que el nivel de significancia señalado ( $p < 0.05$ ), lo que denota una correlación negativa considerable; por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre los beneficios laborales y/o remunerativos y la rotación de personal en una Empresa de Telefonía, Trujillo 2021. Lo que puede evidenciarse con el 52% de encuestados que percibieron un bajo nivel de satisfacción porque no están de acuerdo con los beneficios laborales que les otorga la empresa.

Para el objetivo específico 3, se halló un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = -0.578, con un nivel de significancia bilateral de 0.000, menor que el nivel de significancia señalado ( $p < 0.05$ ), lo que denota una correlación negativa media; por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre las políticas administrativas y la rotación de personal en una Empresa de Telefonía, Trujillo 2021. Lo que puede evidenciarse con el 33% de encuestados que respondieron que no están de acuerdo con las políticas administrativas porque consideran que no son las más adecuadas y que afectan sus beneficios y escala remunerativa que ellos perciben de acuerdo a sus puestos en la empresa.

Para el objetivo específico 4, se halló un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = -0.514, con un nivel de significancia bilateral de 0.000, menor que el nivel de significancia señalado ( $p < 0.05$ ), lo que denota una correlación negativa media; por lo tanto,

se concluye que existe una relación significativa entre las relaciones sociales y la rotación de personal en una Empresa de Telefonía, Trujillo 2021. Lo que puede evidenciarse con un 34% de encuestados que tienen un bajo nivel de satisfacción porque consideran que las relaciones sociales dependen en gran medida de la relación que llevan con sus jefes respectivos en la empresa.

Para el objetivo específico 5, se halló un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = -0.758, con un nivel de significancia bilateral de 0.000, menor que el nivel de significancia señalado ( $p < 0.05$ ), lo que denota una correlación negativa considerable; por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre el desarrollo personal y la rotación de personal en una Empresa de Telefonía, Trujillo 2021. Lo que puede evidenciarse con un 44% de encuestados que señaló un bajo nivel de satisfacción porque consideran que su trabajo actual no les genera un sentido de desarrollo personal por sus bajos beneficios y condiciones laborales que les brinda la empresa.

Para el objetivo específico 6, se halló un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = -0.503, con un nivel de significancia bilateral de 0.000, menor que el nivel de significancia señalado ( $p < 0.05$ ), lo que denota una correlación negativa media; por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre el desempeño de tareas y la rotación de personal en una Empresa de Telefonía, Trujillo 2021. Lo que puede evidenciarse con un 29% de encuestados que señaló un bajo nivel de satisfacción y su desempeño es bajo porque están desmotivados por considerar que sus funciones y actividades son repetitivas y rutinarias en la empresa

Para el objetivo específico 7, se halló un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = -0.689, con un nivel de significancia bilateral de 0.000, menor que el nivel de significancia señalado ( $p < 0.05$ ), lo que denota una correlación negativa considerable; por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre la relación de autoridad y la

rotación de personal en una Empresa de Telefonía, Trujillo 2021. Lo que puede evidenciarse con un 43% de encuestados que señaló un bajo nivel de satisfacción con la relación que tienen con sus jefaturas porque no hay una interacción cordial y sólo imparten órdenes en sus actividades diarias en la empresa

#### **4.3 Recomendaciones**

Se recomienda a la Empresa de Telefonía aplicar de manera semestral cuestionarios para evaluar los niveles de satisfacción laboral, pero con opción a que el colaborador pueda brindar un feedback sobre sus necesidades o requerimientos, para que la empresa pueda tomar acciones concretas de acuerdo a dichos resultados. Esta responsabilidad debe recaer en el área de Recursos Humanos; con ello se estaría mejorando la percepción de los trabajadores sobre el clima dentro de la empresa y mejoraría su nivel de satisfacción con sus puestos de trabajo, disminuyendo la rotación laboral voluntaria y obteniéndose un mayor compromiso y productividad.

Para mejorar los niveles de satisfacción con respecto a las condiciones físicas, la empresa debe mejorar el ambiente de trabajo con mobiliario adecuado y ergonómico, para que el personal pueda desempeñar de la mejor manera.

Para mejorar los niveles de satisfacción con respecto a los beneficios laborales, se sugiere a la empresa aplicar programas de reconocimiento para incentivar su desempeño y compromiso con la empresa.

Para mejorar los niveles de satisfacción con respecto a las políticas administrativas, se sugiere a la empresa brindar horarios más flexibles para los trabajadores, ya que muchos de ellos trabajan y estudian; esta se podría aplicar previa coordinación con las jefaturas y sólo en caso específicos y evaluados.

Para mejorar los niveles de satisfacción con respecto al desarrollo personal, se sugiere a la empresa brindar capacitaciones durante el año a los colaboradores que ocupan puestos clave o que demuestren un desempeño sobresaliente.

## REFERENCIAS

- Aucalla, S. E. y Benavente, O. V. (2019). *Impacto de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal millennials en los fast food de Lima Centro* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/653313>
- Carbajal., R. A. (2019). *Satisfacción laboral y rotación del personal en una entidad financiera, ciudad de Trujillo, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21793>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de los Recursos Humanos. El capital humano en las organizaciones* (9na Ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Deloitte (2020). *Estudio de empresas y trabajadores en crisis Covid-19*. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cl/Documents/povs-covid19/cl-VF2-empresas-trabajadores-crisis-Covid-19.pdf>
- ESAN (2019). *Rotación laboral en el Perú: ¿qué hacer para disminuirla?* [publicación web]. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/rotacion-laboral-en-el-peru-que-hacer-para-disminuirla/>
- González, H. (2020). *La satisfacción laboral y la rotación: Modelo de intervención basado en el diseño del trabajo* [Tesis de maestría, Universidad Jesuita de Guadalajara].  
<https://rei.iteso.mx/handle/11117/6463>
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Jacobs, E., y Roodt, G. (2008). Organisational culture of hospitals to predict turnover intentions of professional nurses. *Health SA Gesondheid (Online)*, 13(1), 63-78.

[http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2071-97362008000100008](http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2071-97362008000100008)

Martínez., A. M. (2019). *Incidencia de la satisfacción laboral en la rotación de personal del Registro Nacional de Avaluadores R.N.A.* [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]. <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/2229>

Medina, M. D. (2016). *Impacto de la satisfacción laboral en la rotación de personal.* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León]. <http://eprints.uanl.mx/14275/>

Monforte, G., Gálvez, E., & Contreras, A. (2019). Satisfacción laboral, el caso de los trabajadores jóvenes. *Boletín de estudios económicos*, 74(228), 503-516. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7237822>

Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34

Portero, V. I. (2016). *La satisfacción laboral y su influencia en la rotación de personal del área de farmacia de la empresa FARMAENLACE* [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7320>

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12a ed.). México: Pearson.

Rodríguez, C. J. & Vargas, M. M. (2020). Relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación en el sector automotriz. *Turismo: Estudios & Prácticas*. 9(1), 01-05. Recuperado de <http://cathi.uacj.mx/handle/20.500.11961/11577>

Rodríguez, J. P., Ortiz Puente, J. H., Vera, G. E., Soto, J. J., & Delgado, J. A. (2017). *Satisfacción y rotación laboral en personal de empresas mineras de Arequipa y Cusco* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8638>

Rosas, S. A. (2020). *Satisfacción y rotación laboral en la institución educativa privada*

*Infinity School de Huaraz en el año 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional

Santiago Antúnez de Mayolo].

<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4404>

Serrabasa, M. (2018). *Las empresas del futuro son las que apuestan por las personas /*

*Harvard Deusto 281*. Recuperado 15 de mayo de 2021, de <https://www.harvard->

[deusto.com/las-empresas-del-futuro-son-las-que-apuestan-por-las-personas](https://www.harvard-deusto.com/las-empresas-del-futuro-son-las-que-apuestan-por-las-personas)

Travezaño, J. B. (2016). *Satisfacción Laboral y Rotación de Personal en el Área*

*Administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince 2016* (Tesis de pregrado).

Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36324>

## ANEXOS

### ANEXO N° 1: Cuestionario de Satisfacción Laboral

#### Cuestionario

**Instrucciones:** Favor responda con una equis ("X") en la puntuación que Ud., considere a cada pregunta planteada.

Las preguntas son opiniones respecto su trabajo y actividades diarias. Agradecemos su real sinceridad y objetividad al responder cada ítem descrito a continuación:

Escala para respuestas:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indeciso	3
De Acuerdo	4
Totalmente de Acuerdo	5

Ítems	1	2	3	4	5
1) La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2) Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3) El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4) Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5) La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6) Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo (s).					
7) Me siento mal con lo que gano.					
8) Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9) Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10) Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11) Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12) Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13) El ambiente donde trabajo es confortable.					

14) Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15) La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16) Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17) Me disgusta mi horario.					
18) Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19) Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20) Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21) La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22) Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23) El horario me resulta incómodo.					
24) La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25) Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26) Mi trabajo me aburre.					
27) La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28) En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29) Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30) Me gusta el trabajo que realizo.					
31) No me siento a gusto con mi jefe.					
32) Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33) No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34) Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35) Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36) Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

## ANEXO N° 2: Cuestionario de Rotación Laboral

### Cuestionario

**Instrucciones:** Favor responda con una equis ("X") en la puntuación que Ud., considere a cada pregunta planteada.

Las preguntas son opiniones respecto su trabajo y actividades diarias. Agradecemos su real sinceridad y objetividad al responder cada ítem descrito a continuación:

Escala para respuestas:

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Ítems	1	2	3	4	5
1) ¿Con que frecuencia considera retirarse de su actual trabajo?					
2) ¿Con que frecuencia echa un vistazo a los periódicos para buscar trabajo?					
3) ¿Hasta qué punto su trabajo actual no se enfoca en sus necesidades actuales?					
4) ¿Con que frecuencia las oportunidades para alcanzar sus objetivos más importantes en el trabajo se ven amenazadas?					
5) ¿Con que frecuencia se comprometen sus valores personales con el trabajo?					
6) ¿Con que frecuencia sueña con un trabajo diferente que satisfaga sus necesidades personales?					
7) ¿Con que frecuencia espera con ansias su siguiente día de trabajo?					
8) ¿Cuál es la probabilidad de que se retire de su trabajo si encuentra otra oferta adecuada?					
9) ¿Con que frecuencia piensa en emprender su negocio propio?					
10) ¿Con que frecuencia únicamente sus responsabilidades familiares lo detienen a renunciar?					
11) ¿Con que frecuencia sus intereses personales (fondo de pensión, fondo de desempleo), le impide renunciar?					
12) ¿Con que frecuencia se inquieta emocionalmente cuando llega a su casa después del trabajo?					
13) ¿Con que frecuencia su trabajo actual afecta a su bienestar personal?					
14) ¿Con que frecuencia los problemas relacionados a la reubicación le impiden renunciar?					

**ANEXO N° 3: Validación de expertos**

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS																																																																		
<b>Título de la investigación:</b> "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DE TELEFONÍA EN EL NORTE DEL PAÍS, 2021"																																																																		
<b>Línea de investigación:</b> DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN EMPRESARIAL																																																																		
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> Mg. LUZ ANGELITA MONCADA VERGARA																																																																		
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b> SATISFACCIÓN LABORAL																																																																		
<p>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.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Ítems</th> <th rowspan="2">Preguntas</th> <th colspan="2">Aprecia</th> <th rowspan="2">Observaciones</th> </tr> <tr> <th>SÍ</th> <th>NO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6</td> <td>¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">7</td> <td>¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8</td> <td>¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">9</td> <td>¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10</td> <td>¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">11</td> <td>¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					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		
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																																																																
<b>Sugerencias:</b> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>																																																																		
<b>Firma del Experto</b> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">  </div>																																																																		

**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

**Título de la investigación:** "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DE TELEFONÍA EN EL NORTE DEL PAÍS, 2021"

**Línea de investigación:** DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN EMPRESARIAL

**Apellidos y nombres del experto:** Mg. LUZ ANGELITA MONCADA VERGARA

**El instrumento de medición pertenece a la variable:** ROTACIÓN DE PERSONAL

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:**

**Firma del Experto**



**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

**Título de la investigación:** "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DE TELEFONÍA EN EL NORTE DEL PAÍS, 2021"

**Línea de investigación:** DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN EMPRESARIAL

**Apellidos y nombres del experto:** MC. EDWARDS VELA GONZALES

**El instrumento de medición pertenece a la variable:** SATISFACCIÓN LABORAL

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:**

**Firma del Experto**

Ms. Edwards  
 Vela Gonzales 

**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

**Título de la investigación:** "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DE TELEFONÍA EN EL NORTE DEL PAÍS, 2021"

**Línea de investigación:** DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN EMPRESARIAL

**Apellidos y nombres del experto:** MG. EDWARDS VELA GONZALES

**El instrumento de medición pertenece a la variable:** ROTACIÓN DE PERSONAL

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:**

**Firma del Experto**

Ms. Edwards  
 Vela Gonzales 

**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

**Título de la investigación:** "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DE TELEFONÍA EN EL NORTE DEL PAÍS, 2021"

**Línea de investigación:** DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN EMPRESARIAL

**Apellidos y nombres del experto:** DR. EDUARDO JAVIER YACHE CUENCA

**El instrumento de medición pertenece a la variable:** SATISFACCIÓN LABORAL

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:

Firma del Experto



**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

**Título de la investigación:** "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DE TELEFONÍA EN EL NORTE DEL PAÍS, 2021"

**Línea de investigación:** DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN EMPRESARIAL

**Apellidos y nombres del experto:** DR. EDUARDO JAVIER YACHE CUENCA

**El instrumento de medición pertenece a la variable:** ROTACIÓN DE PERSONAL

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:

Firma del Experto



ASESORIA Y CONSULTORIA ESTADISTICA  
 SOLUCIONES

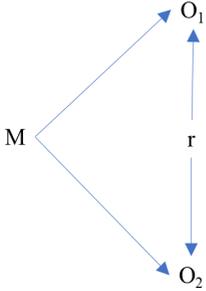


Dr. YACHE CUENCA EDUARDO JAVIER  
 Colegio de Estadísticos del Perú. COESPE 428  
 948669959 349319611

## ANEXO N° 4: Matriz de Consistencia

**Figura 11**

*Matriz de consistencia*

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población
¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de una empresa de Telefonía, Trujillo 2021?	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de una empresa de Telefonía, Trujillo 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre las condiciones físicas y/o materiales y la rotación del personal en una empresa de Telefonía en el norte del país, 2021.</p> <p>Identificar la relación que existe entre los beneficios laborales y/o remunerativos y la rotación del personal en una empresa de Telefonía, Trujillo 2021.</p>	<p><b>Hipótesis:</b></p> <p>H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de una empresa de Telefonía, Trujillo 2021.</p> <p>H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de una empresa de Telefonía, Trujillo 2021.</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>.</p> <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Rotación de personal</p>	<p><b>Enfoque:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No Experimental.</p> <p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Transeccional Correlacional</p> <p>.</p> 	<p><b>Población</b></p> <p>368 colaboradores</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>180 colaboradores</p>
				<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p>	

Evaluar la relación que existe entre las políticas administrativas y la rotación del personal en una empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

**Instrumento:**  
Cuestionario

Corroborar la relación que existe entre las relaciones sociales y la rotación del personal en una empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

Determinar la relación que existe entre el desarrollo personal y la rotación del personal en una empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

Evidenciar la relación que existe entre el desempeño de tareas y la rotación del personal en una empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

Evaluar la relación que existe entre la relación de autoridad y la rotación del personal en una empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

---

Fuente: Elaboración propia

**Figura 12**

*Cuadro de Operacionalización de Variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>Satisfacción laboral</b>	Robbins & Coulter (2014), indican que la satisfacción laboral está referida a la actitud que tiene el trabajador con relación a su actividad. Y tiene una relación directa; es decir, si tiene una alta satisfacción entonces tendrá una actitud positiva dentro de su centro de labor; y si tiene una baja satisfacción mostrará una actitud negativa.	La Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, intenta medir el nivel de percepción del trabajador respecto a su trabajo dentro de la empresa. Cada ítem tiene una puntuación de tipo escala de Likert del 1 al 5: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5). La puntuación final se obtiene sumando el puntaje total por cada dimensión. A mayor puntaje, más favorable será la dimensión.	Condiciones físicas y/o materiales	Ítems: 1, 13, 21, 28, 32
			Beneficios laborales y/o remunerativos	Ítems: 2, 7, 14, 22
			Políticas administrativas	Ítems: 8, 15, 17, 23, 33
			Relaciones sociales	Ítems: 3, 9, 16, 24
			Desarrollo personal	Ítems: 4, 10, 18, 25, 29, 34
			Desempeño de tareas	Ítems: 5, 11, 19, 26, 30, 35
Relación de autoridad	Ítems: 6, 12, 20, 27, 31, 36			

<b>Rotación de personal</b>	<p>Es la diferencia en la cantidad de trabajadores que salen de la organización y las que ingresan y se mide con un indicador porcentual entre los ingresos y las salidas en comparación con el promedio de trabajadores en un periodo específico. La salida de los empleados debe compensarse con nuevas incorporaciones de trabajadores para que la empresa no pierda su capital humano y se asegure el normal desarrollo de los procesos internos (Chiavenato, 2011).</p>	<p>La Escala de Intención de Rotación de Jacobs y Roodt, intenta medir el nivel de rotación dentro de la empresa. Cada ítem tiene una puntuación de tipo escala de Likert del 1 al 5: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5). La puntuación final se obtiene sumando el puntaje total por cada dimensión. A mayor puntaje, más favorable será la dimensión.</p>	Intención de rotación	Ítems: del 1 al 14
-----------------------------	--	--	-----------------------	--------------------

Fuente: Elaboración propia.