

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU IMPACTO EN LA INTENCIÓN DE  
ROTACIÓN DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS EN  
UNA EMPRESA DE ACABADOS, CHICLAYO 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**RICARDO DARÍO LÓPEZ SALAZAR**

**ASESOR**

**WILLY ROLANDO ANAYA MORALES**

**<https://orcid.org/0000-0003-4474-2674>**

**Chiclayo, 2022**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU IMPACTO EN LA  
INTENCIÓN DE ROTACIÓN DE LOS COLABORADORES DEL  
ÁREA DE VENTAS EN UNA EMPRESA DE ACABADOS,  
CHICLAYO 2021**

PRESENTADA POR

**RICARDO DARÍO LÓPEZ SALAZAR**

A la Escuela de Posgrado de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el grado académico de

**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR

Alex Humberto Vásquez Santisteban  
PRESIDENTE

Carla Ethel Gamarra Flores  
SECRETARIO

Willy Rolando Anaya Morales  
VOCAL

## **Dedicatoria**

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, a mi madre por sus consejos que me da para no rendirme ante las adversidades y salir adelante, a mi esposa que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

## **Agradecimiento**

A mi alma mater la universidad USAT, a mi profesora Carla Gamarra por su paciencia que a través de su experiencia profesional han permitido el perfeccionamiento de mis conocimientos. De igual forma para mi asesor Willy Anaya gracias por su apoyo incondicional y por su tiempo brindado.

## Índice

Resumen.....	8
Abstract.....	9
I. Introducción.....	10
II. Marco Teórico.....	13
2.1 Antecedentes.....	13
2.2 Bases Teóricas.....	17
2.2.1 Teoría de la satisfacción laboral.....	17
2.2.2 Teoría de la intención de rotación laboral.....	20
2.2.3 Un modelo para Distribuciones Olano.....	24
III. Hipótesis.....	26
IV. Metodología.....	27
4.1 Tipo y Nivel de Investigación.....	27
4.2 Diseño de Investigación.....	27
4.3 Población, Muestra y Muestreo.....	27
4.3.1 Población.....	27
4.3.2 Muestra.....	27
4.4 Criterios de Selección.....	27
4.5 Operacionalización de Variables.....	28
4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	29
4.6.1 Técnicas.....	29
4.6.2 Instrumentos.....	29
4.7 Procedimientos.....	30
4.8 Plan de Procesamiento y Análisis de Datos.....	30
4.9 Matriz de Consistencia.....	31
4.10 Consideraciones Éticas.....	32
V. Resultados y Discusión.....	33
VI. Conclusiones.....	44
VII. Recomendaciones.....	45
VIII. Referencias Bibliograficas.....	47
IX. Anexos.....	51

## Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables .....	28
Tabla 2. Fiabilidad del instrumento de satisfacción laboral .....	29
Tabla 3. Fiabilidad del instrumento rotación de personal.....	30
Tabla 4. Matriz de Consistencia .....	31
Tabla 5. Datos sociodemográficos .....	33
Tabla 6. Dimensión significación de la tarea.....	34
Tabla 7. Dimensión condiciones de trabajo .....	35
Tabla 8. Dimensión reconocimiento personal y/o social.....	35
Tabla 9. Dimensión beneficios económicos .....	36
Tabla 10. Variable satisfacción laboral .....	37
Tabla 11. Dimensión pensamiento en renuncia .....	38
Tabla 12. Dimensión intención de búsqueda de otro trabajo.....	38
Tabla 13. Dimensión intención de renuncia .....	39
Tabla 14. Variable de rotación personal .....	40
Tabla 15. Asociación entre la intención de rotación y la satisfacción laboral del personal .....	41
Tabla 16. Regresión lineal .....	42
Tabla 17. Impacto de satisfacción laboral en la intención de rotación.....	43

## Lista de Figuras

Figura 1. Dimensiones de la satisfacción laboral. Tomado del cuestionario de Sonia Palma (2005).....	18
Figura 2. Modelo de desempeño – recompensa -satisfacción, tomado de Porter, L. (1997)...	18
Figura 3 Dimensiones de la intensidad de rotación. Tomado de Mobley (1978).....	23
Figura 4 <i>Modelo de relación de variables para distribuciones Olano</i> .....	24

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el impacto de la satisfacción laboral en la intención de rotación de los colaboradores del área de ventas de una tienda de acabados de Chiclayo, abarcando una investigación cuantitativa, básica, explicativa, correlacional, no experimental y transversal, cuya muestra estuvo formada por cuarenta colaboradores a quienes se les aplicó dos cuestionarios respectivos a las variables de estudio, para finalmente llegar a la conclusión que 30 de los colaboradores demostraron un nivel medio de satisfacción laboral, seguido de 38 colaboradores los cuales determinaron un nivel alto respecto a la medición de la variable intención de rotación; asimismo, existe una relación de asociación directa y significativa entre la intención de rotación y la satisfacción laboral del personal, cuya significación asintótica (bilateral) fue  $0.000 < 0.05$ . Finalmente, se obtuvo un coeficiente de regresión lineal igual a 2.007 que determinó la existencia de un impacto positivo y alto entre la satisfacción laboral en la intención de rotación de los colaboradores del área de ventas de una tienda de acabados de Chiclayo.

**Palabras clave:** empresa de acabados, intención de rotación, satisfacción laboral.

**JEL** M12, M54, L61, L74



### **Abstract**

The objective of this study was to determine the impact of job satisfaction on the turnover intention of the employees in the sales area of a finishing store in Chiclayo, covering a quantitative, basic, explanatory, correlational, non-experimental and cross-sectional research, whose sample consisted of forty employees to whom two questionnaires were applied to the study variables, to finally reach the conclusion that 30 of the employees showed a medium level of job satisfaction, followed by 38 employees who determined a high level with respect to the measurement of the turnover intention variable; Likewise, there is a direct and significant association between turnover intention and employee job satisfaction, whose asymptotic significance (bilateral) was  $0.000 < 0.05$ . Finally, a linear regression coefficient equal to 2.007 was obtained, which determined the existence of a positive and high impact between job satisfaction and turnover intention of employees in the sales area of a finishing store in Chiclayo.

**Keywords:** finishing company, rotation intention, job satisfaction.

**JEL** M12, M54, L61, L74

## I. Introducción

En la actualidad, tener un alto índice de rotación de personal puede entenderse como un gran problema en el ambiente laboral y sobre todo en la economía y es que cuando un trabajador renuncia o es despedido, las empresas asumen un gasto de hasta 12 veces del valor del salario. Por lo que las organizaciones deben promover oportunidades de desarrollo y asignar un mayor presupuesto en capacitación de personal, con el propósito de retener al talento humano que frecuentemente suele terminar su vínculo con la organización al poco tiempo de ser contratado. Este tiempo y dinero perdido perjudica al desarrollo y productividad de cualquier empresa (El Tiempo, 2016).

En Colombia, el nivel de insatisfacción es alta, ya que los colaboradores desean trabajos más desafiantes, asociándolos con percibir un adecuado salario y la obtención de un mejor puesto laboral, siendo indispensable que las empresas opten por personal calificado y el uso apropiado de la tecnología (Sánchez y García, 2017). De igual manera en Venezuela, la satisfacción laboral (S.L) es medida en la empresa a través del procedimiento Wording Blas para recopilar información; logrando que el nivel de satisfacción laboral sea alto llegando al 80% teniendo en cuenta que: las personas con tiempo laboral mayor a siete años y que poseen un cargo de supervisión registran un mayor grado de satisfacción laboral (Montero et al., 2015). Asimismo, Sodexo (2019) informa que el Perú ocupa el tercer lugar de América Latina en cuanto a rotación laboral, obteniendo un 18% frente al 10% promedio de los demás países de la región, debido a que hoy en día los trabajadores jóvenes piensan diferente que hace 20 años ya que están dispuestos a apostar por nuevas oportunidades laborales y no quedarse en la misma organización por toda la vida, convirtiéndolos en constantes exploradores de nuevos desafíos.

Se evidencia la existencia de una relación entre estas dos variables manifestada en el trabajo de Cardoza et al. (2019) donde se evidencia que, a través de la prueba rho Spearman se comprueba la existencia de estas dos variables, mencionando una relación positiva alta ( $r=0.765$ ) significativa ( $p<0,05$ ); es decir, a mayor satisfacción con la vida, mayor será la satisfacción laboral y en el caso de Arroyo (2016) donde se muestra una correlación estadísticamente significativa con una relación inversa; es decir, cuando una de las variables aumenta la otra disminuye.

La empresa objeto de estudio “Distribuciones Olano SAC” cuenta con más de treinta años en el ámbito comercial y se considera una empresa líder en el rubro de ferretería y acabados para el sector de construcción del Norte del Perú; además, tiene presencia a nivel nacional con la distribución de dieciocho tiendas. Tras la aparición de la pandemia, esta empresa ubicada en la ciudad de Chiclayo, presentó algunas dificultades que afectaron la satisfacción laboral como el caso de la impuntualidad en los pagos, la reducción de sueldos, la rotación de horarios del personal, la ausencia de cooperación entre colaboradores, la eliminación parcial de los días de descanso, el trabajo de horas extras, el incremento de las cuotas de ventas, la falta de incentivos y la motivación al personal, lo que a su vez ocasionó la rotación del personal que labora en el área de ventas. Por lo antes mencionado se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿La satisfacción laboral impacta en la intención de rotación de los colaboradores del área de ventas de una tienda de acabados de Chiclayo - 2021? Tomando en consideración la siguiente hipótesis: el impacto de la satisfacción laboral ha sido significativo en la intención de rotación de los colaboradores del área de ventas de una tienda de acabados de Chiclayo – 2021.

También se planteó como objetivo general: Determinar el impacto de la satisfacción laboral en la intención de rotación de los colaboradores del área de ventas de una tienda de acabados de Chiclayo, y como objetivos específicos: a) Determinar el nivel de satisfacción laboral de personal del área de ventas de una empresa de acabados de Chiclayo, b) Determinar el nivel de intención de rotación del personal del área de ventas de una empresa de acabados de Chiclayo., c) Determinar la asociación entre la intención de rotación y la satisfacción laboral del personal del área de ventas de una empresa de acabados de Chiclayo y d) Determinar el impacto de la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos en la intención de rotación de los colaboradores del área de ventas de una tienda de acabados de Chiclayo.

La presente investigación se justifica teóricamente dado que busca ampliar el conocimiento de las teorías de estas dos variables incluyendo trabajos de autores reconocidos los cuales serán tomados como guía para el desarrollo de este trabajo. De forma práctica, busca contribuir con información veraz y actualizada mediante las recomendaciones para que la empresa pueda tomarla en cuenta y utilizarla en el área de recursos humanos a fin de plantear decisiones que ayuden a diseñar estrategias enfocadas a la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores y así reducir la intención de rotación en la entidad. Y en el tema metodológico, plantea métodos que pueden ser tomados por otros autores que apliquen su trabajo de investigación con las mismas variables o en todo caso que investiguen más a fondo algunas de las variables.

La estructura del trabajo consta de nueve capítulos, divididos de la siguiente manera: el primer capítulo corresponde a la introducción; segundo capítulo al marco teórico; tercer capítulo a la hipótesis; el cuarto apartado es la metodología donde se considera el tipo, nivel y diseño de investigación, seguido de la población, muestra, muestreo, criterios de selección, operacionalización de variables, técnicas e instrumentos de recolección, procedimientos, plan de procedimientos y análisis de datos, matriz de consistencia y consideraciones éticas; el quinto capítulo alberga los resultados y discusión; luego la sexta división consta de las conclusiones; seguido del séptimo capítulo que corresponde a las recomendaciones; por consiguiente, el octavo apartado toma en cuenta la lista de referencias y finalmente el noveno capítulo pertenece a los anexos.

## **II. Marco Teórico**

### **2.1 Antecedentes**

Gebregziabher et al. (2020) evaluaron la relación existente entre la satisfacción laboral y la intención de rotación, siendo un estudio correlacional y su muestra lo conformó 148 colaboradores del hospital a los cuales se les aplicó un cuestionario para llegar a la conclusión que, el 64.9% registró intención de renunciar a la entidad y optar por otra institución lo cual se encuentra asociado de manera significativa con la satisfacción laboral; el 95% ostentó estar insatisfecho con su autonomía laboral, del mismo modo, el 95% indicó que los colaboradores no están satisfechos con la oportunidad de formación que le propician en la organización, evidenciando que la alta rotación de los colaboradores en el hospital afecta de manera crítica el sistema de salud. Se concluyó que, la intención general de cambio de personal resultó ser alta y estar significativamente asociada a la insatisfacción con la autonomía y las oportunidades de formación. Por lo tanto, los responsables de las salas deberían hacer un esfuerzo continuo para mejorar la satisfacción de estos con respecto a la autonomía en el trabajo y las oportunidades de formación.

Aliya y Muhammad (2019) examinaron la relación de la satisfacción laboral con la intención de rotación, con una muestra conformada por 400 colaboradores de un Hospital a los cuales se les aplicó un cuestionario para llegar a la conclusión, que existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y la intención de rotación cuyo valor fue  $p < 0.05$ , asimismo, se relaciona significativamente con la claridad de tarea y de forma no tan significativa se relaciona con las estrategias y políticas organizacionales, la supervisión y los niveles de compensación. Los resultados muestran que la satisfacción laboral y estrategias de la organización, la satisfacción con la supervisión, los niveles de remuneración, la claridad de las tareas y el desarrollo de la carrera profesional tienen una correlación negativa significativa con la intención de cambiar de puesto de trabajo, y se descubrió que la satisfacción general con el puesto de trabajo tenía una asociación negativa significativa con la intención de cambiar de puesto.

Herrera et al. (2018) analizó si la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso de los colaboradores en la empresa y la percepción respecto a las ofertas de empleo, cuya muestra estuvo constituida por 145 colaboradores a los cuales se les aplicó un cuestionario para llegar a la conclusión que, la satisfacción laboral se relaciona de manera positiva con el compromiso organizacional, seguido, la satisfacción laboral influye de forma positiva en la

percepción de alternativas de empleo; por consiguiente, la percepción de alternativas de empleo influye de manera negativa y significativa en el compromiso organizacional. En otros términos, aunque la percepción de ofertas externas de otros probables empleadores influye en la elección de rechazar el compromiso organizacional, es la satisfacción laboral la que al final establece la elección de establecer o no un compromiso organizacional con el actual trabajo.

Madero (2019) en su artículo cuyo objetivo fue la identificación basada en la teoría de Herzberg siendo los factores monetarios y no monetarios y su incidencia en la satisfacción laboral de las organizaciones ubicadas en el norte de México siendo un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, con una muestra conformada por cuatrocientos veintitres colaboradores a los cuales se les ejecutó un cuestionario para finalmente llegar a la conclusión, que el 67.4% fueron varones y 32.6% de los colaboradores fueron mujeres asimismo, la valoración del reconocimiento al desempeño fue MD=4.64 DS=0.77, seguido de la autonomía para la toma de decisiones que fue MD=4.64 DS=0.68, de igual forma, los aguinaldos registraron MD=4.69 DS=0.62. Se concluye que, la teoría del comportamiento humano como la de Herzberg es referente a la administración y motivación y presentan la interacción entre supervisor-subordinado, líder-colaborador, por lo que en la actualidad esta teoría de motivación de personal ha llegado a ser tan numerosa que varios administradores la han podido usar para mejorar su desempeño en sus posiciones empresariales

Madero y Rodríguez (2018) en su artículo científico, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las características X, Y, la manera de retribución por parte de las organizaciones y la satisfacción laboral, cuya muestra estuvo compuesta por doscientos treinta y tres colaboradores de empresas del norte de México a los cuales se les aplicó un cuestionario para finalmente llegar a la conclusión, que existe una relación positiva entre la teoría Y con la satisfacción de los trabajadores  $r=0.46$  sin embargo, la teoría X no registro relación con la satisfacción laboral, por otra parte el estudio permitió resaltar la importancia del clima laboral mexicano y los aspectos monetarios asignados como compensación tuvieron influencia positiva en la motivación, actitudes; de igual forma, las estrategias basadas en los recursos humanos contribuyen con la satisfacción laboral de los trabajadores. Se llegó a comprobar la relevancia que poseen, en el ambiente laboral mexicano, los puntos monetarios de la indemnización y su predominación positiva en la satisfacción, y en la motivación y reacciones de los individuos hacia las ocupaciones que hacen, así como la relevancia de las tácticas de recursos humanos para conservar la satisfacción de los colaboradores.

Ubaldo (2019) en su tesis identificó y determinó la existencia del nivel de satisfacción laboral relacionado con las variables de edad, género y puesto laboral en el área de ventas de una empresa retail, siendo un estudio cuantitativo, básica, no experimental, transversal descriptivo, con una muestra conformada por treinta y cuatro trabajadores del área de ventas a los cuales se les aplicó un cuestionario para finalmente llegar a la conclusión, que el 82.4% señala que el diseño de trabajo es alto ya que cuentan con un plan de trabajo, seguido del 85.3% que calificó como alta las recompensas extrínsecas dado que cuentan con un buen salario; asimismo, el 100% indicó tener una adecuada realización personal y profesional, de igual forma, el 82.4% señaló un nivel alto en las relaciones sociales con los compañeros y tiempo libre para compartir con su familia; por consiguiente, el 91.2% indicó un nivel alto de reconocimiento del desempeño y finalmente, el 94.1% refirió como alto la valoración social del trabajo. Concluyendo que, en la zona de ventas de una compañía retail con origen en Huancayo, los resultados de la satisfacción laboral con base a las dimensiones: diseño de trabajo, recompensas extrínsecas, ejecución personal y profesional, colaboraciones sociales y descanso, reconocimiento del propio funcionamiento gremial y valoración social de trabajo con interacción a las variables intervinientes edad, género y puesto gremial, no hay diferencias significativas.

Cardoza et al. (2019) en su artículo determinó que relación existe entre la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral en la Universidad de Chimbote, siendo un estudio no experimental, transversal, descriptivo, correlacional, cuya muestra estuvo formada por ciento treinta trabajadores del área administrativa, de los cuales cincuenta y uno eran damas y setenta y nueve eran varones a los cuales se les ejecutó dos cuestionarios, uno para medir la satisfacción personal y el test de satisfacción laboral SL-ARG con lo cual llegó a la conclusión que el 55% registró un nivel medio en la satisfacción de vida y el 66.9% sostuvo un nivel medio de la satisfacción laboral, determinando una relación positiva alta del  $r=0.765$  con una significancia  $p<0.05$  sosteniendo que a mayor satisfacción con la vida se incrementará la satisfacción laboral. Al final, se verificó la existenciencia de una interacción positiva alta, significativa entre ambas variables.

Dávila y Maguiña (2019) en su tesis comprobó la relación de la rotación laboral y el desempeño organizacional en las microempresas del rubro manufacturero, siendo un estudio cuantitativo, no experimental, transversal correlacional, con una muestra constituida por doscientos uno (201) microempresas a los cuales se les aplicó una encuesta que les permitió poder concluir que la renuncia voluntaria de los colaboradores afectan de manera directa al

desempeño financiero como las ventas y utilidad ya que disminuyen en un 86%, del mismo modo, si se incrementa en 100% los despidos involuntarios por parte del trabajador se disminuirá en 76% el desempeño financiero de las ventas y utilidad de la organización. Se valida parcialmente las hipótesis con el gráfico de cajas y dispersión debido que se evidencia que a mayor rotación el manejo organizacional se va disminuyendo. Con esto, tenemos la posibilidad de mencionar existente una interacción inversa para las dos variables.

Campos et al. (2019) en su artículo determinaron la relación existente entre la intención de rotación y el desempeño laboral de los colaboradores en un Instituto de Oftalmología, siendo un estudio propositivo, correlacional, cuya muestra la constituyó 29 colaboradores a los cuales se les aplicó un cuestionario para llegar a la conclusión que el 93.1% pertenecieron al sexo femenino cuyas edades oscilaron entre 41 a 50 años de edad: luego el 62% fueron casadas, seguido el 75.9% eran nombradas; por consiguiente, el 58.6% registró un nivel de intención de rotación indiferente, seguido, del 20.7% que la calificó como adecuada y el 20.7% como inadecuada; por otra parte, respecto a la implicancia del desempeño laboral el 55.2% señaló un nivel moderado, seguido del 27.6% que ostentó un nivel bajo y el 17.2% refirió un nivel alto; en cuanto a la correlación se registró un coeficiente de Pearson igual a 0.511 demostrando que no hay relación significativa entre ambas variables. Como conclusión se evidenció que no existe una relación significativa entre las dos variables.

Faya et al. (2018) en su artículo tuvo como objetivo la determinación de relación existente entre la autonomía del trabajo y la satisfacción que registran los colaboradores en una Universidad Peruana, siendo un estudio no experimental, cuantitativo, transversal con una muestra constituida por ciento veintidos colaboradores a los cuales se les encuestó a través de un cuestionario para finalmente llegar a la conclusión, que existe una correlación directa significativa y moderada con un coeficiente de Spearman  $Rho=0.651^{**}$  y  $0.626^{**}$  con una significancia bilateral de 0.000 y  $p<0.05$  determinando que si la autonomía en el trabajo es real entonces la satisfacción laboral será alta en los colaboradores de la Institución, entonces si existe una relación entre ambas variables.

Arroyo (2016) en su estudio tuvo como objetivo la determinación de la relación existente entre la satisfacción laboral y la rotación del personal que trabaja en el departamento de servicios de una de las agencias del Banco Scotiabank en el periodo 2015 al 2016, siendo una investigación no experimental, transversal correlacional, con una muestra constituida por cuarenta y uno (41) colaboradores de mencionada entidad a los cuales se les aplicó una encuesta



para finalmente llegar a la conclusión que el 66% del total de encuestados registra un nivel medio de satisfacción, seguido el 30% señaló estar insatisfecho con las recompensas justas que otorga la empresa y el 59% sostuvo un nivel medio de compromiso con los resultados de la organización por lo que se genera la rotación del personal. Concluyendo la existencia de correlaciones estadísticamente significativas de relación inversa; es decir, cuando una de ellas aumenta la otra disminuye.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Teoría de la satisfacción laboral.**

La satisfacción laboral es la disposición estable que presenta un colaborador hacia el trabajo, se basa en creencias y valores originados en su experiencia ocupacional y se basan en el ambiente donde se desarrollan las actividades (Palma, 2005), Asimismo, la satisfacción laboral es la agrupación de distintos aspectos satisfechos del trabajo, hace mención a la diferencia que existe entre el grado que se satisfacen las necesidades y la medida en que realmente deberían ser satisfechas las necesidades (Gan y Triginé, 2012, p. 287)

La satisfacción laboral es la agrupación de diferentes emociones y sentimientos que son favorables o desfavorables en el trabajo para los colaboradores, emitiendo una actitud afectiva de agrado o desagrado sobre determinada situación (Alles, 2010, p. 59)

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

Las dimensiones de satisfacción según Palma (2005) se dividen en cuatro factores: el primero corresponde a la significación de la tarea, que dispone las actividades de acuerdo a los requerimientos asociados al trabajo, donde el personal logra la realización, da aportes materiales y da el sentido de esfuerzo por lo que ejecuta. El factor dos son las condiciones de trabajo, que considera las disposiciones establecidas en normas que regulan el trabajo, como la realización de actividades acorde a la disponibilidad de los elementos. El tercer factor, es el reconocimiento personal y/o social, en que se evalúa el trabajo de los colaboradores y se emite el reconocimiento a los mismos y a las personas involucradas con el logro de los resultados esperados y finalmente, los beneficios económicos, que es el resultado de los esfuerzos del colaborador para cumplir con una tarea asignada, así como, la disposición de los colaboradores para ejecutar algún trabajo de acuerdo a los incentivos económicos y la remuneración asignada. A continuación, se observa en la Figura 1, la variable satisfacción laboral y sus dimensiones.

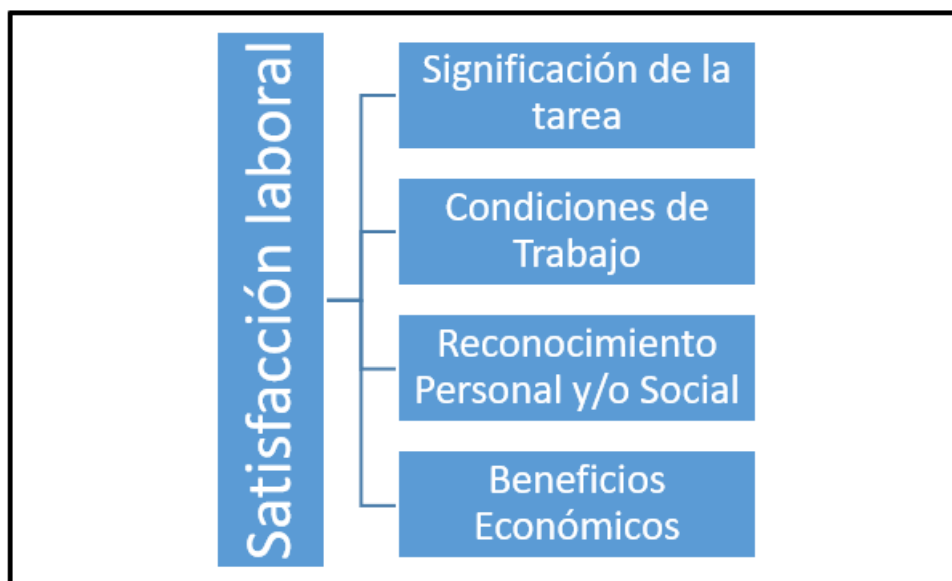


Figura 1. Dimensiones de la satisfacción laboral. Tomado del cuestionario de Sonia Palma (2005).

#### **Modelo de desempeño – recompensa – satisfacción.**

Según Sánchez y García (2017, quien cita a Lawler, E., Porter, L., 1997) especifica que el modelo plantea una relación viceversa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores, por lo que el nivel que representa el desempeño puede ser un factor causal para la satisfacción que registren los colaboradores que a su vez se encuentren influenciados por determinadas variables extrínsecas que puede ser la remuneración, la posición, entre otras y las intrínsecas que es el sentimiento de haber cumplido algo bien.

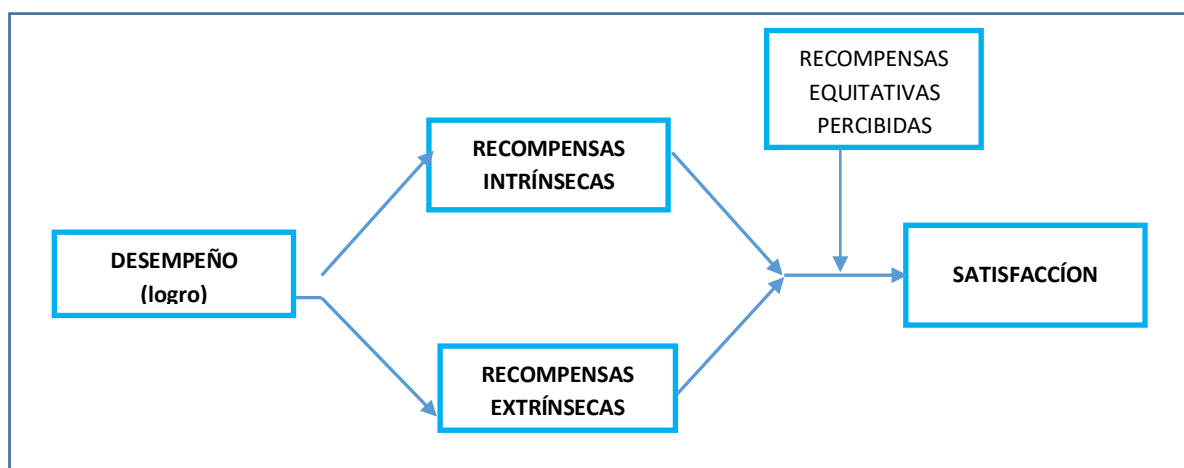


Figura 2. Modelo de desempeño – recompensa -satisfacción, tomado de Porter, L. (1997)

### **Teoría de las necesidades de Maslow.**

Esta teoría es una de las más usuales cuando busca determinar el nivel de satisfacción de una persona, está compuesta por una pirámide clasificada en cinco niveles, iniciando con la de orden fisiológica y seguridad; seguida de las necesidades sociales, las necesidades de estima y las necesidades de autorrealización; cuando una persona alcance este último eslabón se encuentra motivado y por ende satisfecho con el entorno y las condiciones que propiciaron este logro; respecto a las necesidades fisiológicas son básicas para la supervivencia del ser humano, dentro de ellas se encuentran las necesidades de alimentación, vestimenta, entre otras que son satisfechas mediante la adecuada asignación de la remuneración; seguido, se encuentran las necesidades de seguridad, donde el trabajo tiene las necesidades de no ser amenazado por una inestabilidad en el trabajo, seguido a ello, se debe propiciar un adecuado ámbito laboral para que pueda realizar de la mejor manera sus actividades; por otro lado, las necesidades de afecto, pertenencia, amor o afiliación, donde el colaborador tiene la necesidad de poder relacionarse con sus compañeros de trabajo, interactuar y cooperar para el logro de los objetivos a través de las actividades recreativas o deportivas; por consiguiente, las necesidades de reconocimiento, donde el colaborador busca ser reconocido y estimado por sus jefes así como sentir que valorar el trabajo y esfuerzo que desarrolla por la empresa y finalmente, la necesidad de autorregulación, es resultado de las anteriores necesidades ya que el colaborador busca poder maximizar todo su potencial siendo limitada la satisfacción en su totalidad de esta necesidad sin embargo en proporción que sea satisfecha se incrementará la necesidad de autorrealizarse a través de la ejecución eficiente de sus labores en su centro de trabajo, tal como especifica (Peña y Villón, 2017) .

### **Teoría bifactorial de Frederick Herzberg.**

Esta teoría se basa en la clasificación de dos grandes grupos de factores que influyen en la satisfacción, de las cuales destacan, los factores higiénicos que hacen referencia al ámbito donde laboran los colaboradores considerando las condiciones requeridas para la realización de sus funciones, asimismo la relación que tiene con su jefe inmediato o responsables de igual forma las relaciones con sus compañeros de trabajo, por otro lado, se considera el estatus, las directrices, normativas y políticas de la empresa; por otro lado, se encuentran los factores motivaciones, que señalan el trabajo que desarrolla los colaboradores que representa un estímulo para ellos, dentro de los cuales se encuentra el reconocimiento a los colaboradores, la línea de carrera o desarrollo personal de los trabajadores asimismo la autorrealización; tal como

se logra percibir, la satisfacción de los trabajadores es resultado de la percepción que tiene un colaborador sobre el balance de las condiciones ofrecidos por la entidad donde labora (Marin y Placencia, 2017)

### **Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland.**

Esta teoría especifica que la motivación de los colaboradores tiene injerencia en la satisfacción de los mismos, por lo que el trabajo que desarrollan se converge a las necesidades que puedan presentar, englobándolas en tres grandes grupos, que son las necesidades de realización o también denominadas de logro; seguida de las necesidades de poder y por último las necesidades de afiliación; en cuanto a las necesidades de logro, representa las necesidades que tiene un colaborador para ser reconocido por el trabajo que desempeña, registrando un nivel de satisfacción cada vez que logra una meta o que consigue sus objetivos relacionados con el trabajo encomendado sin embargo se presenta un escenario diferente si es que la organización no le proporciona las herramientas necesarias para que alcance lo anhelado; por otra parte, respecto a la necesidad de poder, se visualiza cuando un colaborador quiere injerir sobre otro haciendo uso de la autoridad, también suele ser interpretada como una necesidad de estima que registra cierto colaborador y finalmente, la necesidad de afiliación donde se engloban las buenas relaciones que plantea un colaborador con los que conforman su centro de labores, también suele ser percibida como una necesidad de afecto; por lo que los colaboradores suelen estar satisfechos estableciendo relaciones amistosas con los miembros que forman parte de la empresa (Padilla y Ramírez, 2020)

### **2.2.2 Teoría de la intención de rotación laboral.**

En cuanto a las teorías de rotación de personal se dice que la rotación de personal es la fluctuación de personal existente entre la organización y el intercambio de personas dentro del ambiente, siendo determinada por el volumen de personas que ingresan a la institución sin generar alguna modificación dentro de la misma (Chiavenato, 2017, p. 116)

La evolución de la rotación refiere que la decisión de salida de una empresa por parte del trabajador puede ser de forma obligada o voluntaria, pero la verdad es que son cada vez más los trabajadores que no permanecen en la misma empresa varios años seguidos; generalmente, las empresas no se preocupan de saber lo que piensan o sienten sus empleados acerca de su puesto de trabajo (si está motivado, si se siente a gusto y realizado, etc.), por ello, en la mayoría de empresas, la rotación laboral es una decisión voluntaria del trabajador; se percibe cuando el

colaborador decide finalizar la relación o vínculo laboral que tiene con una determinada empresa; como norma general, la rotación laboral se expresa a través de una correlación entre las admisiones y salidas con respecto al total de colaboradores en una organización; sus resultados pueden ser registrados de manera anual o mensual permitiendo la comparación respecto a otros periodos de tiempo así como diagnosticar o predecir sobre las futuras evoluciones, entre otros, tal como menciona (Pavía, 2012)

Aunque la causa fundamental de la rotación laboral la encabeza el trabajador de forma voluntaria u obligatoriamente, existen dos tipologías de rotación laboral: rotación real que hace alusión a la salida segura del trabajador, por lo que toda medida tomada por parte de la empresa es inútil, porque el trabajador ya ha salido de la empresa y rotación potencial que hace hincapié al deseo del trabajador de irse, y no ha renunciado porque no ha ubicado otro puesto de trabajo que reúna las características idóneas o que está buscando en base a sus expectativas personales asimismo en cuanto a los principales motivos por los que los trabajadores cambian por voluntad propia de trabajo son el estrés y el sueldo, seguidos por la imposibilidad de hacer un plan de carrera o conciliar la vida profesional con la personal (Pavía, 2012)

Las consecuencias de la rotación de personal están englobadas principalmente en dos: inestabilidad laboral que tiene consecuencias muy negativas para la empresa, que se agravan cuando no se encuentra personal para cubrir el puesto de trabajo y la insatisfacción laboral que aumenta si el trabajador insatisfecho es un recurso humano altamente demandado dentro de la empresa, a parte de todo lo demás, la rotación de personal supone un alto costo para la empresa. Este acontecimiento se puede observar en los siguientes hechos: la localización de candidatos repercute en los costes, seguido existe un coste de exámenes médicos, psicométricos, sociales, económicos, entre otros, luego, se necesita la incorporación de un trabajador nuevo asimismo se necesita tiempo para realizar las entrevistas pertinentes, de igual forma, el papeleo para colocar el trabajador en nómina, por consiguiente, se recurre a numerosos gastos de captación y entrenamiento (Pavía, 2012).

La rotación laboral no es un acto aislado, sino que está conformada por un proceso que se inicia con la insatisfacción laboral y finaliza con el cese del trabajador en la empresa a causa de que ha encontrado un puesto de trabajo con unas condiciones mejores, por lo que el nuevo trabajador no se adecúa a las características de la empresa, este no dará un rendimiento como el del resto de sus compañeros, se reduce la producción durante el tiempo en que el antiguo

trabajador deja su puesto de trabajo, hay que afrontar unos costes de indemnización, entre otros (Pavía, 2012).

Según Pavía (2012) tras lo visto, se está en disposición de afirmar que detrás de una alta rotación laboral se encuentra un grado alto de desmotivación, el descontento, la insatisfacción, etc., por parte de los trabajadores de una empresa. No obstante, puede hacerse una clasificación formal de la rotación de personal en función del motivo que la cause, es decir, según sea por motivos personales o laborales: rotación laboral por motivos laborales como el salario, condiciones de trabajo, tareas que realiza, forma de pago, inconformidad con los métodos que utilizan los supervisores, inexistencia de planes de carrera e insuficientes beneficios, servicios o prestaciones, por otro lado, la rotación laboral por motivos personales como el cuidado de familiares enfermos, lugar de residencia, cuidado de hijos y problemas con el transporte.

Hoy en día son más las organizaciones que se preocupan mantener a un trabajador valioso, por ello, las empresas destinan más dinero para motivar, incentivar, mejorar las prestaciones, etc., a aquellos empleados más valiosos, cuando existe un buen desempeño, se crean equipos de trabajo más productivos, continuidad en los objetivos de la empresa y un sentimiento de pertenencia no vulnerable a otras ofertas de trabajo, invertir en la capacitación y motivación de un trabajador permite que la empresa crezca y se desarrolle en vez de invertir dinero y tiempo en formar a nuevos empleados, aunque existen muchas opciones de recompensas y capacitación, solo son efectivas si existe una buena comunicación y se diseñan de acuerdo con los objetivos que se desean, de acuerdo a lo que especifica (Pavía, 2012).

De acuerdo a lo que indica Chiavenato (2017) la rotación del personal es una consecuencia de la intervención de factores interno o externos que condicionan el comportamiento y actitud de los colaboradores (p. 119), siendo los factores internos y externos los siguientes: Factores internos, dentro de los factores internos de la organización se encuentran la política salarial, seguido de la política de prestaciones, luego las oportunidades de crecimiento profesional, por consiguiente las condiciones físicas del trabajo y las políticas de recursos humanos y factores externos, que destaca la situación de oferta y demanda de los recursos humanos, seguido de la coyuntura económica favorable o desfavorable de la empresa y las oportunidades de empleo en el mercado de trabajo (p. 120)

Mobley (1977) define la rotación de personal como “el retiro voluntario e involuntario de una persona de una organización de la cual recibe un salario”, se enfoca en la separación de un trabajador ya sea de forma voluntaria o involuntaria con la organización donde labora, donde

la separación voluntaria corresponde a la decisión que tome el trabajador sin embargo la rotación involuntaria es iniciada por la empresa; en cuanto a los aspectos negativos que pueda acarrear la rotación se encuentran los costos, perturbación en la comunicación o aspectos sociales así como también en el desempeño, por consiguiente, las indiferencias en las estrategias para el control frente a la baja moral, no obstante, en cuanto a los aspectos positivos de la rotación de persona se encuentra la disminución de conflictos dentro del ambiente laboral, la flexibilidad, desplazar a trabajadores con bajo nivel de desempeño, la adaptabilidad e innovación, cabe especificar que los costos para un cambio puede ser bajos o altos.

Respecto a las dimensiones de la rotación personal se evaluó a través del cuestionario creado por Mobley, Horner y Hollingsworth en el año 1978 que estaba constituido por tres elementos: el pensamiento de renunciar donde el colaborador evalúa la utilidad y costos respecto a las condiciones que se encuentra por el trabajo, seguido de la intención de búsqueda de otro trabajo, empezando a valorar las diferentes alternativas que se le presenten y finalmente la intención de renunciar donde el colaborador debe tomar la decisión de permanecer o renunciar a la organización, tal como señala (Chan et al., 2010). Véase Figura 3.

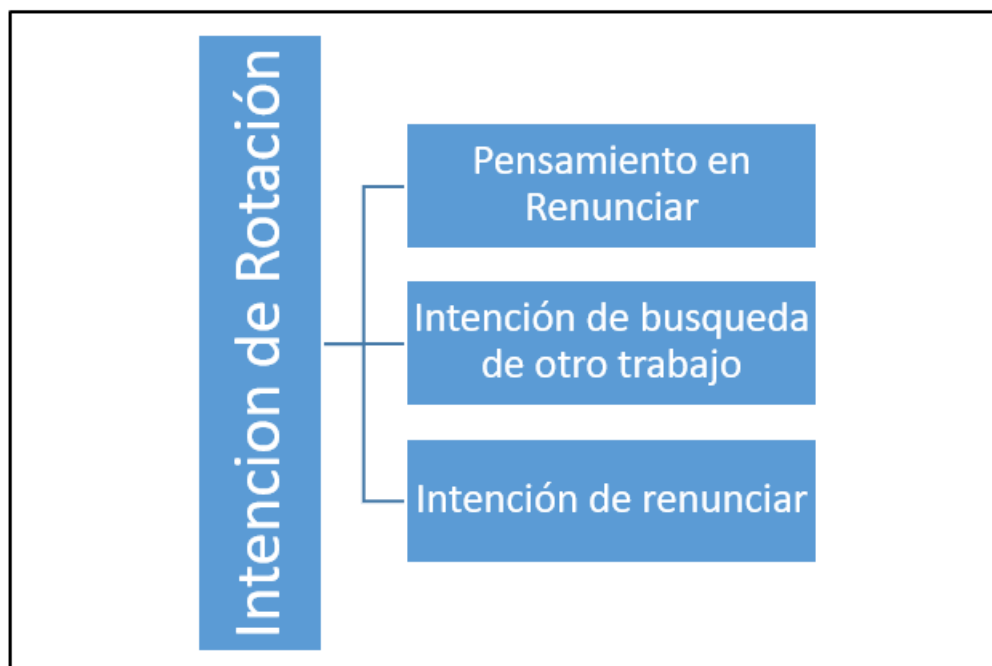


Figura 3 Dimensiones de la intención de rotación. Tomado de Mobley (1978).

### 2.2.3 Un modelo para Distribuciones Olano.

Tomando en cuenta las dos variables bajo investigación se considera importante encontrar evidencia de la influencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación de los trabajadores de la empresa Distribuciones Olano. En teoría se observaría una alta correlación negativa y relación causa – efecto entre estas dos variables también negativa. En este caso la satisfacción laboral influye negativamente en la intención de rotación de los trabajadores.

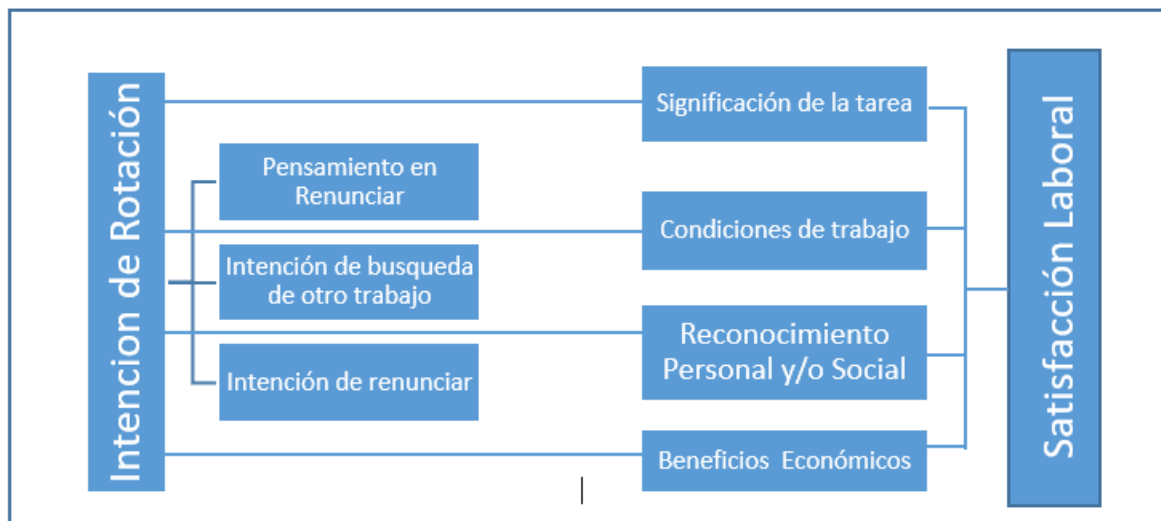


Figura 4 Modelo de relación de variables para distribuciones Olano

$$IR = a + b SL$$

Donde:

IR: Intensión de rotación

SL: Satisfacción Laboral

$$b < 0$$

Como se observa en la figura en la distribuidora de ventas de acabados la intención de rotación (IR) está motivada por la significación de la tarea (ST), POR LAS condiciones de trabajo (CT), reconocimiento personal y/o social (RP) y los beneficios económicos (BE). Esto se denota como:

$$IR = a + b ST + c CT + d RP + e BE$$



Donde:

IR = Intensión de rotación

ST= Significación de la tarea

CT= Condiciones de trabajo

RP= Reconocimiento personal

BE= Beneficios económicos

### **III. Hipótesis**

El impacto de la satisfacción laboral ha sido significativo en la intención de rotación de los colaboradores del área de ventas de una tienda de acabados de Chiclayo – 2021.

## **IV. Metodología**

### **4.1 Tipo y Nivel de Investigación**

El tipo de investigación fue básica, dado que plasmó todos los conocimientos procedentes de las teorías para dar solución a una problemática determinada; por otro lado, tuvo un enfoque cuantitativo ya que corresponde a un proceso secuencial y probatorio, donde la recopilación de los datos tuvo por finalidad probar la hipótesis teniendo como base la estadística para la medición y análisis numérico (Hernández et al., 2014).

El nivel de investigación fue explicativo y dado que se especifica las características, propiedades de un determinado fenómeno y la relación que ejerce sobre otra variable o categoría de estudio en un momento determinado (Hernández et al., 2014, p. 158).

### **4.2 Diseño de Investigación**

El diseño de investigación fue no experimental dado que la variable de estudio no será manipulada deliberadamente; de tipo transversal correlacional, dado que se levantó la información en un periodo de tiempo determinado sobre las de características y propiedades de la satisfacción laboral e intención de rotación de personal, los datos corresponden al año 2021 (Hernández et al., 2014, p. 158)

### **4.3 Población, Muestra y Muestreo**

#### **4.3.1 Población**

La población en el presente estudio estuvo conformada por los cuarenta colaboradores del área de ventas de una empresa de acabados.

#### **4.3.2 Muestra**

En la presente investigación no se seleccionó ningún tipo de muestra porque al ser la población de 40 colaboradores se aplicó el cuestionario al total de los colaboradores.

### **4.4 Criterios de Selección**

Dentro de los criterios de selección para la muestra de estudio, se tuvieron los siguientes:

Como criterios de inclusión: (1) Que sean trabajadores del área de ventas de la empresa de acabados y (2) Que hayan otorgado su consentimiento informado para la investigación.

Además, Como criterios de exclusión: (1) Que sean trabajadores de otras áreas de la empresa de acabados. (2) Que no estén de acuerdo en participar en la investigación.

#### 4.5 Operacionalización de Variables

**Tabla 1.**

*Operacionalización de variables*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Satisfacción laboral (Variable Independiente)	Es la disposición estable que presenta un colaborador hacia el trabajo, se basa en creencias y valores originados en su experiencia ocupacional y se basan en el ambiente donde se desarrollan las actividades (Palma, 2005)	La medición de la satisfacción de personal se realizará mediante el cuestionario de satisfacción laboral SL – SPC.	Significación de la tarea	Realización del trabajo justo	Encuesta / Cuestionario
				Indicación de tarea valiosa	
				Ejecución de labor útil	
				Complacencia con el trabajo realizado	
				Realización como persona	
				Gusto por el trabajo	
				Bienestar con uno mismo	
				Gusto por la actividad que se realiza	
			Condiciones de trabajo	Distribución física	
				Ambientes confortables	
				Disgusto con el horario	
				Rotación favorable con el jefe	
				Comodidad del ambiente de trabajo	
				Incomodidad con el horario	
				Comodidad en el ambiente físico	
Reconocimiento personal y/o social	Comodidad para el buen desempeño				
	Valoración del jefe al esfuerzo				
	Recibiendo de mal trato				
	Establecimiento de distancia				
	Tareas mal percibidas				
Beneficios económicos	Aburrimento por el trabajo compartido				
	Limitación del trabajo				
	Establecimiento de sueldos bajos				
	Insatisfacción con el salario				
	Sueldo aceptable				
Intención de rotación de personal (Variable Dependiente)	La rotación de personal es la fluctuación de personal existente entre la organización y el intercambio de personas dentro del ambiente, siendo determinada por el volumen de personas que ingresan a la institución sin generar alguna modificación dentro de la misma (Chiavenato, 2017, p. 116)	La medición de intención de rotación de personal se realizará a través del Modelo de Mobley.	Pensamiento en renunciar	Evaluación de utilidad y costos	Encuesta / Cuestionario
			Intención de búsqueda de otro trabajo	Evaluación de alternativas	
			Intención de renunciar	Toma de decisión	

## 4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

### 4.6.1 Técnicas

En cuanto a las técnicas que se consideraron para recopilar los datos fueron las siguientes:

Encuesta: Es la técnica que permite la recopilación de información bajo una filosofía subyacente por lo que también es considerada como un método, permite recoger información brindada verbalmente o escrita a través del cuestionario que fue aplicado a una determinada muestra objeto de estudio (Alvira, 2004, p. 7)

### 4.6.2 Instrumentos

Respecto a los instrumentos que se tuvieron en cuenta, tenemos:

Cuestionario: es el instrumento o la modalidad correspondiente a la técnica de encuesta, consiste en agrupar de manera sistemática diversas interrogantes relacionadas con la hipótesis de investigación y también las variables de estudio, siendo plasmadas en una cédula para ser aplicadas a los miembros de la muestra (Ñaupas, 2014, p. 211) Para el presente estudio se ha considerado el Cuestionario de satisfacción laboral SL - SPC constituido por veintisiete ítems de la autora Sonia Palma Carrillo y el cuestionario del Modelo de Mobley que está compuesto por tres preguntas, ambos cuestionarios son medidos en una escala de Likert: totalmente en desacuerdo (TD), en desacuerdo (D), indeciso (I), acuerdo (A) y totalmente acuerdo (TA).

Tabla 2

*Fiabilidad del instrumento de satisfacción laboral*

VARIABLE SATISFACCION LABORAL	
<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,807	27

De acuerdo con el análisis realizado, se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach igual a 0.807 siendo mayor a 0.750 por lo tanto, se evidenció que el instrumento se encuentra apto para ser aplicado a la muestra de estudio.

Tabla 3.

*Fiabilidad del instrumento rotación de personal*

VARIABLE ROTACIÓN DE PERSONAL	
Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.825	3

Teniendo en cuenta el análisis de fiabilidad realizado, se tuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.825 registrando que el instrumento de rotación es fiable para ser aplicado a la muestra de estudio.

#### 4.7 Procedimientos

En primer lugar, se procedió a comunicar a los miembros que constituyen la muestra de estudio, es decir a los cuarenta colaboradores del área de ventas de la empresa de acabados acerca del objetivo de la investigación, con la finalidad de que acceder a su consentimiento informado para el estudio.

En segundo lugar, se les aplicó los cuestionarios de estudio correspondientes a cada una de las variables de estudio a fin de recopilar información sobre las mismas; datos que posteriormente fueron procesados para obtener resultados relacionados a los objetivos de investigación. Los cuestionarios fueron aplicados del 17 al 24 de abril del 2021 en el horario de break en grupos de 5 y/o 6 colaboradores por día.

#### 4.8 Plan de Procesamiento y Análisis de Datos

Habiendo aplicado el cuestionario de Satisfacción laboral SL – SPC de Sonia Palma Carrillo y el cuestionario del modelo de Mobley que fue aplicado a los cuarenta colaboradores del área de ventas de la empresa de acabados, los datos recopilados fueron registrados en Microsoft Excel, donde se realizó una estimación promedio de cada uno de los indicadores los cuales fueron agregados al promedio de dimensiones y finalmente se agregaron al promedio por variable; seguido a ello, fueron ingresados al Software estadístico SPSS V.25, con el fin de encontrar la correlación de las dos variables determinado por el coeficiente Rho de Spearman para la asociación de las variables de estudio y se utilizó una regresión lineal múltiple para hallar el impacto entre las variables y dimensiones; por consiguiente, se tabularon e interpretaron los resultados obtenidos para un mayor entendimiento de los mismos.

## 4.9 Matriz de Consistencia

Tabla 4.  
*Matriz de Consistencia*

Pregunta de investigación	Objetivos	Hipótesis de investigación	Dimensiones/categorías	Indicadores
¿La satisfacción laboral impacta en la intención de rotación de los colaboradores del área de ventas de una tienda de acabados de Chiclayo 2021?	Objetivo general: Determinar el impacto de la satisfacción laboral en la intención de rotación de los colaboradores del área de ventas de una tienda de acabados de Chiclayo 2021.	El impacto de la satisfacción laboral ha sido significativo en la intención de rotación de los colaboradores del área de ventas de una tienda de acabados de Chiclayo – 2021	Significación de la tarea	Realización del trabajo justo
	Objetivos específicos: 1. Determinar el nivel de satisfacción laboral de personal del área de ventas de una empresa de acabados de Chiclayo. 2. Determinar el nivel de intención de rotación del personal del área de ventas de una empresa de acabados de Chiclayo. 3. Determinar la asociación entre la intención de rotación y la satisfacción laboral del personal del área de ventas de una empresa de acabados de Chiclayo. 4. Determinar el impacto de la Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social, Beneficios económicos en la intención de rotación de los colaboradores del área de ventas de una tienda de acabados de Chiclayo.			Indicación de tarea valiosa
				Ejecución de labor útil
				Complacencia con el trabajo realizado
				Realización como persona
				Gusto por el trabajo
				Bienestar con uno mismo
	Condiciones de trabajo		Gusto por la actividad que se realiza	
			Distribución física	
			Ambientes confortables	
			Disgusto con el horario	
			Rotación favorable con el jefe	
			Comodidad del ambiente de trabajo	
Reconocimiento personal y/o social	Incomodidad con el horario			
	Comodidad en el ambiente físico			
	Comodidad para el buen desempeño			
	Valoración del jefe al esfuerzo			
	Recibiendo de mal trato			
Beneficios económicos	Establecimiento de distancia			
	Tareas mal percibidas			
	Aburrimiento por el trabajo compartido			
	Limitación del trabajo			
	Establecimiento de sueldos bajos			
Pensamiento en renunciar	Insatisfacción con el salario			
	Sueldo aceptable			
	Sensación de explotación			
Intención de búsqueda de otro trabajo	Cobertura de expectativas económicas			
	Evaluación de utilidad y costos			
Intención de renunciar	Evaluación de alternativas			
	Toma de decisión			
Muestra	Instrumento	Procedimiento	Técnica	Procesamiento
Población: 40 colaboradores del área de ventas de la empresa de acabados. Muestra: Igual a la población Muestreo: Censal	Cuestionario de satisfacción laboral SL – SPC  Cuestionario del modelo de Mobley	Se aplicará la encuesta a los Cuarenta colaboradores del área de ventas de la empresa de acabados en un periodo de 07 días para luego ser procesados y analizados.	Encuesta	Se utilizará Microsoft Excel y el software estadístico SPSS V.25

#### **4.10 Consideraciones Éticas**

Según la Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y del Comportamiento (1979) existen tres principios éticos básicos para la realización de investigaciones donde se encuentren involucrados seres humanos, en primer lugar, el respeto a las personas, aplica en la investigación ya que se trabajará con los colaboradores del área de ventas de la empresa de acabados, destacando dos condiciones éticas que los colaboradores deben tratarse como agentes autónomos y se debe proteger a los colaboradores que posean un nivel bajo de autonomía durante el desarrollo de la investigación; el segundo principio es la beneficencia que busca procurar el bienestar de los colaboradores del área de ventas, la beneficencia engloba dos reglas, primero, no hacer daño a los participantes y segundo incrementar al máximo los beneficios y disminuir los posibles daños para los colaboradores; y como último principio la justicia, donde las responsabilidades y recursos deben ser distribuidos de manera equitativa, de igual manera deben ser tratados por igual sin resaltar preferencia por uno u otro colaborador(a) del área de ventas de la empresa de acabados.



## V. Resultados y Discusión

La aplicación de la encuesta a los trabajadores de la empresa permitió recopilar información para el desarrollo de la presente investigación. En cuanto a los datos sociodemográficos fueron los siguientes:

Tabla 5

*Datos sociodemográficos*

	Nº	%
<b>Edad</b>		
18 - 25 años	2	5
26 - 45 años	37	92.5
> 45 años	1	2.5
<b>Sexo</b>		
Femenino	25	62.5
Masculino	15	37.5
<b>Jornada Laboral</b>		
Tiempo Parcial	1	2.5
Tiempo Completo	39	97.5
<b>Tiempo en la Organización</b>		
Hasta 6 meses	1	2.5
De 7 a 12 meses	11	27.5
De 1 a menos de 3 años	8	20
De 3 a menos de 5 años	9	22.5
De 5 a menos de 10 años	7	17.5
De 10 años a mas	4	10
<b>Condición Laboral</b>		
Estable	19	47.5
Contrato	21	52.5
<b>Hay personas que depende económicamente de usted</b>		
Sí	30	75
No	10	25

En cuanto al objetivo específico, determinar el nivel de satisfacción laboral de personal del área de ventas de una empresa de acabados de Chiclayo, la ejecución de la encuesta permitió obtener los siguientes resultados:

Tabla 6

*Dimensión significación de la tarea*

Dimensión Significación de la tarea (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel medio	26	65,0	65,0	65,0
	Nivel alto	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

En base a la tabla 6, el 65% del total de colaboradores encuestados registró un nivel medio en cuanto a la significación de la tarea frente al 35% que ostentó un nivel alto en cuanto a información concerniente sobre la ejecución de trabajo justo que se lleva a cabo en la empresa, seguido de la realización como persona; el gusto por las actividades de trabajo que cumplen y complacencia por el trabajo desempeñado en la empresa, esto se alinea con los resultados obtenidos en el estudio de Faya et al. (2018) donde existe una correlación directa significativa y moderada con un coeficiente de Spearman  $Rho=0.651^{**}$  y  $0.626^{**}$  con una significancia bilateral de 0.000 y  $p<0.05$  quien determina que si la autonomía en el trabajo es real entonces la satisfacción laboral será alta en los colaboradores de la Institución, siendo contrastado con la teoría de Palma (2005) que sostiene que la significación de la tarea engloba aquellas actividades de acuerdo a los requerimientos asociados al trabajo, donde el personal logra realización, aportes materiales y el sentido de esfuerzo por lo que ejecuta.

Tabla 7

*Dimensión condiciones de trabajo*

<b>Dimensión Condiciones de trabajo (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel medio	33	82,5	82,5	82,5
	Nivel alto	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Teniendo en cuenta, la tabla 7, el 82.5% de la totalidad de encuestados sostuvieron un nivel medio respecto a la valoración de las condiciones de trabajo ante el 17.5% que evidenció un nivel alto sobre la distribución física con ambientes confortables y la comodidad que brindan a los colaboradores, de igual forma, disgustos e incomodidad con los horarios, valoración de los esfuerzos por parte de los jefes y la rotación favorable con el jefe, coincide de forma alineada con el estudio de Ubaldo (2019) quien concluyó que el 82.4% señala que el diseño de trabajo es alto ya que cuentan con un plan de trabajo, seguido del 85.3% que calificó como alta las recompensas extrínsecas dado que cuentan con un buen salario; asimismo, el 100% indicó tener una adecuada realización personal y profesional, de igual forma, el 82.4% señaló un nivel alto en las relaciones sociales con los compañeros y tiempo libre para compartir con su familia; por consiguiente, el 91.2% indicó un nivel alto de reconocimiento del desempeño y finalmente, el 94.1% refirió como alto la valoración social del trabajo; basado en la teoría de Palma (2005) quien indicó que las condiciones de trabajo son todas las disposiciones establecidas en normas que regulan el trabajo dentro de una organización.

Tabla 8

*Dimensión reconocimiento personal y/o social*

<b>Dimensión Reconocimiento personal y social (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel medio	21	52,5	52,5	52,5
	Nivel alto	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Según la tabla 8, el 52.5% del total de colaboradores encuestados señaló un nivel medio ante el 47.50% que ostentó un nivel alto sobre la valoración de los tratos, tareas asignadas, las limitaciones en el trabajo y establecimiento de distancia, así como los efectos que propicien el trabajo compartido, surgiendo alineamiento con el estudio de Herrera et al. (2018) quien refirió que la satisfacción laboral se relaciona de manera positiva con el compromiso organizacional de los trabajadores, seguido, la satisfacción laboral influye de forma positiva en la percepción de alternativas de empleo; por consiguiente, la percepción de alternativas de empleo influye de manera negativa y significativa en el compromiso organizacional; basado en la teoría de Palma (2005) quien sostuvo que el reconocimiento personal y/o social evaluando el trabajo de los colaboradores y emitiendo el reconocimiento a los mismos y a las personas involucradas con el logro de los resultados esperados.

Tabla 9

*Dimensión beneficios económicos*

<b>Dimensión Beneficios económicos (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel medio	28	70.0	70.0	70.0
	Nivel alto	12	30.0	30.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En base a la tabla 9, el 70% de los colaboradores que fueron encuestados, registraron un nivel medio respecto a los beneficios económicos ante el 30% que indicó un nivel alto en la percepción de los sueldos que reciben relacionados con las expectativas económicas, del mismo modo, se les preguntó sobre la sensación de explotación en la empresa, siendo alineado con el estudio de Arroyo (2016) quien concluyó que el 66% del total de encuestados registra un nivel medio de satisfacción, seguido el 30% señaló estar insatisfecho con las recompensas justas que otorga la empresa y el 59% sostuvo un nivel medio de compromiso con los resultados de la organización por lo que se genera la rotación del personal; basado en la teoría de Palma (2005) que sostiene que los beneficios económicos son los resultados de los esfuerzos del colaborador para cumplir con una tarea

asignada, de igual modo, la disposición de los colaboradores para ejecutar algún trabajo de acuerdo a los incentivos económicos y la remuneración asignada.

Tabla 10

*Variable satisfacción laboral*

Variable Satisfacción Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel medio	30	75,0	75,0	75,0
	Nivel alto	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Según la tabla 10, el 75% del total de colaboradores encuestados registraron un nivel medio de satisfacción laboral en la empresa de acabados Olano ante el 25% que señaló un nivel alto cuya valoración fue en base a las cuatro dimensiones: significación de la tarea, seguido, las condiciones de trabajo, por consiguiente, reconocimiento personal y/o social y finalmente, los beneficios económicos, alineado con el estudio de Cardoza et al. (2019) quienes concluyeron que el 55% registró un nivel medio en la satisfacción de vida y el 66.9% sostuvo un nivel medio de la satisfacción laboral, determinando una relación positiva alta del  $r=0.765$  con una significancia  $p<0.05$  sosteniendo que a mayor satisfacción con la vida se incrementará la satisfacción laboral; basado en la teoría de (Palma, 2005) quien indicó que la satisfacción laboral es la disposición estable que presenta un colaborador hacia el trabajo, se basa en creencias y valores originados en su experiencia ocupacional y se basan en el ambiente donde se desarrollan las actividades.

Para el objetivo de determinar el nivel de intención de rotación del personal del área de ventas de una empresa de acabados de Chiclayo, como resultados de la encuesta se obtuvieron los siguientes:

Tabla 11

*Dimensión pensamiento en renuncia*

<b>Dimensión Pensamiento en renunciar (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel medio	3	7,5	7,5	7,5
	Nivel alto	37	92,5	92,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

En consideración a la tabla 11 el 92.50% del total de colaboradores encuestados ostentaron un nivel alto de pensamiento en renuncia ante el 7.50% que sostuvieron un nivel medio en cuanto a la evaluación de utilidad y costos en la empresa, surgiendo divergencia con los resultados del estudio de Madero (2019) el 67.4% fueron varones y 32.6% de los colaboradores fueron mujeres asimismo, la valoración del reconocimiento al desempeño fue MD=4.64 DS=0.77, seguido de la autonomía para la toma de decisiones que fue MD=4.64 DS=0.68, de igual forma, los aguinaldos registraron MD=4.69 DS=0.62, sostenido en el estudio de Chan et al. (2010) que se basa en el cuestionario creado por Mobley, Horner y Hollingsworth en el año 1978 indica que el pensamiento de renunciar donde el colaborador evalúa la utilidad y costos respecto a las condiciones que se encuentra por el trabajo.

Tabla 12

*Dimensión intención de búsqueda de otro trabajo*

<b>Dimensión Intención de búsqueda de otro trabajo (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel medio	3	7,5	7,5	7,5
	Nivel alto	37	92,5	92,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

En base a la tabla 12, el 92.50% del total de encuestados señalaron un nivel alto de intención de búsqueda de otro trabajo ante el 7.50% que ostentó un nivel medio sobre la evaluación de alternativas de nuevos trabajos ajenos a la empresa, relacionado con la

investigación de Gebregziabher et al. (2020) quienes concluyeron que el 64.9% registró intención de renunciar a la entidad y optar por otra institución lo cual se encuentra asociado de manera significativa con la satisfacción laboral; el 95% ostentó estar insatisfecho con su autonomía laboral, del mismo modo, el 95% indicó que los colaboradores no están satisfechos con la oportunidad de formación que le propician en la organización, evidenciando que la alta rotación de los colaboradores en el hospital afecta de manera crítica el sistema de salud; basado en lo expuesto por el pensamiento de renunciar donde el colaborador evalúa la utilidad y costos respecto a las condiciones que se encuentran por el trabajo que de acuerdo a la teoría de Mobley, Horner y Hollingsworth en el año 1978 refirió que la intención de búsqueda de otro trabajo, inicia con la valoración de las diferentes alternativas que se le presenten.

Tabla 13

*Dimensión intención de renuncia*

<b>Dimensión intención de renuncia (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel medio	2	5,0	5,0	5,0
	Nivel alto	38	95,0	95,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Teniendo en cuenta, la tabla 13, el 95% de los colaboradores encuestados evidenciaron un nivel alto de intención de renuncia frente al 5.00% que indicaron un nivel medio en cuanto a la toma de decisión de renunciar a la empresa; esto se alinea con el estudio realizado por Dávila y Maguiña (2019) quienes concluyeron que la renuncia voluntaria de los colaboradores afectan de manera directa al desempeño financiero como las ventas y utilidad ya que disminuyen en un 86%, del mismo modo, si se incrementa en 100% los despidos involuntarios por parte del trabajador se disminuirá en 76% el desempeño financiero de las ventas y utilidad de la organización; sostenido en Chan et al. (2010) quienes se basaron en Mobley, Horner y Hollingsworth (1978) e indicaron que la intención de renunciar surge cuando el colaborador debe tomar la decisión de permanecer o renunciar a la organización.

Tabla 14

*Variable de rotación personal*

Variable Rotación Laboral (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel medio	2	5,0	5,0	5,0
	Nivel alto	38	95,0	95,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

En base a la tabla 12, el 95% de colaboradores encuestados registraron un nivel alto respecto a la medición de la variable rotación personal frente al 5% que indicó un nivel medio; la variable de rotación laboral fue evaluada por medio de tres dimensiones que fueron: pensamiento en renuncia, seguido, de la intención de búsqueda de otro trabajo y finalmente, la intención de renuncia; surgiendo divergencia con lo planteado por Campos et al., (2019) quienes concluyeron que, el 58.6% registró un nivel de intención de rotación indiferente, seguido, del 20.7% que la calificó como adecuada y el 20.7% como inadecuada; por otra parte, respecto a la implicancia del desempeño laboral el 55.2% señaló un nivel moderado, seguido del 27.6% que ostentó un nivel bajo y el 17.2% refirió un nivel alto; en cuanto a la correlación se registró un coeficiente de Pearson igual a 0.511 demostrando que no hay relación significativa entre ambas variables; esto basado en la teoría de Chiavenato (2017) quien señaló que la rotación del personal es una consecuencia de la intervención de factores interno o externos que condicionan el comportamiento y actitud de los colaboradores.

Asimismo, la encuesta aplicada permitió determinar la asociación entre la intención de rotación y la satisfacción laboral del personal del área de ventas de una empresa de acabados de Chiclayo:



Tabla 15

*Asociación entre la intención de rotación y la satisfacción laboral del personal*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	171,571 <sup>a</sup>	105	,000
Razón de verosimilitud	121,130	105	,134
Asociación lineal por lineal	15,157	1	,000
N de casos válidos	40		

a. 128 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Mediante la prueba de chi-cuadrado se observó una significación asintótica (bilateral) de  $0.000 < 0.05$ , evidenciando que existe una relación directa y significativa entre la intención de rotación y la satisfacción laboral del personal, esto se alinea con el estudio desarrollado por Aliya y Muhammad (2019) quienes concluyeron que existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y la intención de rotación cuyo valor fue  $p < 0.05$ , asimismo, se relaciona significativamente con la claridad de tarea y de forma no tan significativa se relaciona con las estrategias y políticas organizacionales, la supervisión y los niveles de compensación, basado en la teoría de Pavía (2012) que indicó que La evolución de la rotación refiere que la decisión de salida de una empresa por parte del trabajador puede ser de forma obligada o voluntaria, pero la verdad es que son cada vez más los trabajadores que no permanecen en la misma empresa varios años seguidos; generalmente, las empresas no se preocupan de saber lo que piensan o sienten sus empleados acerca de su puesto de trabajo (si está motivado, si se siente a gusto y realizado, etc.), por ello, en la mayoría de empresas, la rotación laboral es una decisión voluntaria del trabajador; cuando se habla de rotación laboral, se está haciendo alusión a la finalización de pertenencia a una organización u empresa por parte del trabajador; como norma general, la rotación laboral se expresa a través de una correlación entre las admisiones y salidas con respecto al total de colaboradores en una organización; sus resultados pueden ser registrados de manera anual o mensual permitiendo la comparación respecto a otros periodos de tiempo así como diagnosticar o predecir sobre las futuras evoluciones.

Por otro lado, concerniente al objetivo a determinar el impacto de la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos en la intención de rotación de los colaboradores del área de ventas de una tienda de acabados de Chiclayo; por medio de la aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes datos.

Tabla 16  
Regresión lineal

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	-1,265	,462		-2,740	,010
	ST	,230	,269	,108	,856	,398
	CT	,750	,215	,342	3,488	,001
	RP	,175	,216	,069	,810	,423
	BE	1,446	,327	,543	4,423	,000

a. Variable dependiente: ROTACIÓNDEPERSONAL

De acuerdo al análisis de regresión lineal que se aplicó para determinar el impacto de cada una de las dimensiones de satisfacción laboral con respecto a la intención de rotación se obtuvo que la significación de la tarea obtuvo un coeficiente de 0.230 determinando que existe un impacto bajo; asimismo, en cuanto a la valoración de las condiciones de trabajo en la rotación de personal se tuvo un coeficiente igual a 0.750 reflejando un impacto de positiva moderada; por otro lado, el reconocimiento personal y/o social en la rotación de personal registró un impacto bajo dado que el coeficiente fue 0.175; finalmente, los beneficios económicos ostentaron un coeficiente igual a 1.446 evidenciando un impacto alto en la intención de rotación.

Por último, los datos recopilados en la encuesta permitieron determinar el impacto de la satisfacción laboral en la intención de rotación de los colaboradores del área de ventas de una tienda de acabados de Chiclayo 2021:

Tabla 17

*Impacto de satisfacción laboral en la intención de rotación*

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	,237	,639		,371	,713
	SATISFACCIÓN_LABORAL	2,007	,408	,623	4,915	,000

En base al análisis realizado de regresión lineal, se obtuvo un coeficiente 2.007, evidenciando un impacto positivo alto entre ambas variables, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación que sostiene que, la satisfacción laboral tiene un impacto significativo en la intención de rotación de los colaboradores del área de ventas de una tienda de acabados de Chiclayo – 2020.

Partiendo de los análisis y resultados obtenidos es que se decidió ahondar en las causas y saber que opinaban los colaboradores sobre el tema covid y los riesgos que representa en un trabajo presencial, para esto se conversó con la mayor parte de ellos por medio de entrevistas aleatoria, se pudo saber que en la mayoría, sobre todo en los mayores de 35 años mostraban cierto temor a un posible contagio, expresando “no sentirse seguros con las políticas de la empresa“ con las que afrontaban la pandemia, esto influía en su satisfacción laboral.

Entre las molestias expresadas, es que la empresa no realizaba pruebas de manera periódica al personal y solo se limitaban a solicitar una prueba rápida a aquellos empleados que retornaban de su periodo de vacaciones; esto sin contar que el costo de la prueba era asumido por el propio colaborador. Otra molestia era el riesgo de contagio al que se exponían al compartir el espacio de servía de comedor sin la ventilación requerida y el aforo adecuado originado por la falta de planificación en los horarios de refrigerio originando aglomeraciones. Por estas y otras razones influían en la balanza a la hora de tomar una decisión sobre si el seguir o no en la empresa, si resultaba beneficioso o perjudicial para el colaborador y su familia.

## VI. Conclusiones

Se pudo evidenciar la existencia de una relación directa y significativa entre la intención de rotación y la satisfacción laboral del personal, concluyendo una asociación directa y significativa entre estas dos variables, cuya significación asintótica (bilateral) fue  $0.000 < 0.05$ . También se evidenció el impacto de cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral con respecto a la intención de rotación encontrándose que solo las dimensiones condiciones trabajo y los beneficios económicos impactan de manera significativa en la intención de rotación y finalmente se halló que existe un impacto positivo alto entre la satisfacción laboral en la intención de rotación de los colaboradores del área de ventas de una tienda de acabados de Chiclayo, cuyo coeficiente de regresión lineal fue igual a 2,007. De esta manera se pudo comprobar la hipótesis de que la satisfacción laboral ha tenido un impacto significativo en la intención de rotación.

Se logró determinar que el 75% de los colaboradores calificó un nivel medio de satisfacción laboral ante el 25% que señaló un nivel alto cuya valoración fue en base a las cuatro dimensiones: significación de la tarea, seguido, las condiciones de trabajo, por consiguiente, reconocimiento personal y/o social y finalmente, los beneficios económicos,

El 95% del total de colaboradores determinó un nivel alto respecto a la medición de la variable rotación personal frente al 5% que indicó un nivel medio; la variable de rotación laboral fue evaluada por medio de tres dimensiones que fueron: pensamiento en renuncia, seguido, de la intención de búsqueda de otro trabajo y finalmente, la intención de renuncia

## VII. Recomendaciones

Habiéndose logrado determinar los niveles tanto de satisfacción laboral como de intensidad de rotación se recomienda a los directivos de la empresa de acabados en Chiclayo implementar técnicas y herramientas que contribuyan en propiciar un adecuado ambiente laboral para los colaboradores asimismo capacitarlos para que ejecuten eficientemente sus funciones y se encuentren satisfechos en el ámbito laboral. De igual forma, este trabajo puede servir de apoyo a futuras investigaciones que estudien alguna de las dos variables o quieran profundizar alguna en específico.

Al jefe del área de ventas realizar un monitoreo y seguimiento frecuente de las condiciones de trabajo a fin de poder brindarle al colaborador un espacio en el cual pueda desarrollar sus funciones de la manera más cómoda y libre de limitaciones para cumplir con sus tareas.

Incrementar una política de incentivos y recompensas por metas logradas, así como implementar la línea de carrera a fin de poder incentivar al colaborador a crecer dentro de la organización sin tener que migrar a otra empresa.

Con respecto a la preocupación expresadas por los colaboradores por el tema covid se recomienda a la empresa adoptar políticas de prevención y mayor control que ayuden a mitigar o reducir los contagios entre colaboradores. Esto es, ofrecer herramientas y recursos que promuevan el autocuidado como las mascarillas, alcohol, etc.

Por otro lado, realizar convenios con clínicas a fin que el colaborador pueda realizarse una prueba de despistaje Covid cada 15 días ya que el área de ventas se encuentra en constante contacto con el público. Esto dará al colaborador y a su familia mayor tranquilidad con respecto al Covid.

Contar con un medico ocupacional que brinde asistencia virtual a los colaboradores que se encuentra en periodo de descanso medico por contagios y de esta manera el colaborador se sentirá respaldado por la empresa.

Mejorar los protocolos de seguridad en el ingreso de público a tienda, mayor control de ingreso y aforo de clientes, toma de temperatura y verificación de carnet de vacunación de acuerdo a normas de estado.

Y para concluir se recomienda futuras vías de investigaciones con otras variables como por ejemplo clima laboral, etc. Esto aportará más conocimientos a este tipo de estudios.

## VIII. Referencias Bibliográficas

- Alataw, M. (2017). Can transformational managers? *SA Journal of Human Resource Management*, 1.
- Aliya, A. y Muhummad, A. (2019). Relationship Between Job Satisfaction and Turnover Intention. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(2), 163-194. doi:<https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i2.14618>
- Alles, M. (2010). *Conciliar Vida Profesional Y Personal. Dos miradas: organizacional e individual* (Primera ed.). Buenos Aires: Ediciones Granica SA. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=wJMCNNcc4HsC&pg=PA59&dq=satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiEtY2mrbXtAhWqILkGHWI7D2g4ChDoATAFegQIBBAC#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=false>
- Alvira, F. (2004). *La encuesta: una perspectiva general metodológica* (Segundo ed.). Madrid: Centro de investigaciones sociológicas. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=GbZ5JO-IoDEC&printsec=frontcover&dq=encuesta&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjA8-ChsKPtAhXECtQKHV9eAFsQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=encuesta&f=false>
- Arroyo, N. (2016). "Satisfacción laboral y rotación del personal que labora en el área de servicios de las agencias del Scotiabank en el distrito de Trujillo entre 2015 - 2016". Trujillo: Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9781/Arroyo%20Calder%c3%b3n%20Nataly%20Mar%c3%ada%20Berenice.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Barragán, R., Salman, T., Ayllón, V., Sanjinés, J., Langer, E., Córdova, J. y Rojas, R. (2003). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación* (Tercera ed., Vol. 1). La Paz, Bolivia: Fundación Fieb. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=dRE6idSYljAC&pg=PA119&dq=muestra+de+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjfwKHpoKPtAhWzDrkGHVu\\_Cp8Q6AEwB3oECACQAg#v=onepage&q=muestra%20&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=dRE6idSYljAC&pg=PA119&dq=muestra+de+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjfwKHpoKPtAhWzDrkGHVu_Cp8Q6AEwB3oECACQAg#v=onepage&q=muestra%20&f=false)
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Segunda ed.). México: Pearson Educación. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=h4X\\_eFai59oC&pg=PA113&dq=investigacion+descriptiva&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjDpPv115bsAhWfLLkGHWtEDhAQ6AEwBHoECAMQAg#v=onepage&q=investigacion%20descriptiva&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA113&dq=investigacion+descriptiva&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjDpPv115bsAhWfLLkGHWtEDhAQ6AEwBHoECAMQAg#v=onepage&q=investigacion%20descriptiva&f=false)
- Campos, P., Gutiérrez, H. y Matzumura, J. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Revista Cuidarte*, 10(2), 1-14. doi:<https://doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>

- Cainicela, F. y Pazos, P. (2016). *"La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú"*. Escuela de Postgrado. Lima, Perú: Universidad del Pacífico. Recuperado de [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1655/Fiorella\\_Tesis\\_maestria\\_2016.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1655/Fiorella_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1)
- Cardoza, M., Hidalgo, L., Peña, J. y Torres, C. (2019). "Satisfacción con la vida y satisfacción laboral". *UCV Hacer*, 1-7. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5217/521758809021/index.html>
- Chan, B., et al. (2010). An Exploratory Study on Turnover Intention among Private Sector Employees. *International Journal of Business and Management*, 5(8). Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/45266852\\_An\\_Exploratory\\_Study\\_on\\_Turnover\\_Intention\\_among\\_Private\\_Sector\\_Employees/link/02e7e518a505d48a90000000/download](https://www.researchgate.net/publication/45266852_An_Exploratory_Study_on_Turnover_Intention_among_Private_Sector_Employees/link/02e7e518a505d48a90000000/download)
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (Décima ed.). México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y comportamental. (1979). *El Informe Belmont*. Estados Unidos. Recuperado de <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Dávila, K. y Maguiña, R. (2019). *"Impacto de la rotación laboral en el desempeño organizacional de las microempresas del sector manufactura en Lima Centro"*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/648696/DavilaA\\_K.pdf?sequence=3](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/648696/DavilaA_K.pdf?sequence=3)
- El Tiempo. (18 de Diciembre de 2016). *El Tiempo*. Recuperado de El Tiempo: <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/impacto-de-la-rotacion-de-personal-en-las-empresas-46479>
- Faya, A., Venturo, C., Herrera, M. y Hernández, R. (2018). "Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en los trabajadores de una Universidad Peruana". *Redalyc*, 1-10. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4676/467657107003/index.html>
- Gan, F. y Triginé, J. (2012). *Clima laboral*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=bSSMoQ-2pwIC&pg=PA286&dq=satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjD3oepqrXtAhXrQd8KHSLkDU8Q6AEwCXoECAQQA#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=false>
- Gebregziabher, D., Berhanie, E., Berihu, H., et al. (2020). The relationship between job satisfaction and turnover intention among nurses in Axum comprehensive and



- specialized hospital Tigray, Ethiopia. *BMC Nurs*, 19(79), 1-8.  
doi:<https://doi.org/10.1186/s12912-020-00468-0>
- González, O. (21 de Noviembre de 2019). *Lider Empresarial*. Recuperado de Lider Empresarial: <https://www.liderempresarial.com/problemas-de-rotacion-sigue-estas-3-estrategias-de-linkedin-para-retener-talento/>
- Hernandez, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). "*Metodología de la Investigación*". Mexico: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Herrera, P., Sánchez, Y. y Sánchez, M. (2018). El efecto mediador de la satisfacción laboral en la relación entre la percepción de oportunidades de empleos alternativos y el compromiso organizacional. Un estudio de caso en una maquila Tamaulipeca. *SciELO*, VII(16), 145 - 169. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rcsl/v8n16/2007-8846-rcsl-16-145.pdf>
- Linares, J. (11 de Setiembre de 2018). *EasyRecrue*. Recuperado de EasyRecrue: <https://news.easyrecrue.com/es/rotacion-de-personal>
- Madero, S. (2019). "Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores". *SciELO*, 29, 1-18.  
doi:<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Madero, S. y Rodríguez, D. (2018). "Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo". *SciELO*, 13(1), 95-107. Recuperado de <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>
- Marin, H. y Placencia, M. (2017). "Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado". *SciELO*, 17(4), 45-52.  
doi:<https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Meza, A. (20 de Marzo de 2019). *Forbes*. Recuperado de Forbes: <https://www.forbes.com.mx/rotacion-de-personal-cinco-tips-para-reducirla/>
- Montero, C., Fernández, M., Caceres, E., Almeida, S. y Caceres, S. (2015). "Nivel de satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela". *SciELO*, 27(4), 586-594. Recuperado de <http://ve.scielo.org/pdf/saber/v27n4/art09.pdf>
- Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). "*Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y redacción de la tesis*" (Cuarta ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- ORH. (19 de Febrero de 2019). *ORH Observatorio de RRHH*. Recuperado de ORH Observatorio de RRHH: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/casi-el-60-de-las-empresas-que-sufre-rotacion-voluntaria-tiene-problemas-para-reclutar.html>

- Padilla, R. y Ramírez, D. (2020). *"Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de una entidad pública de la ciudad de Cajamarca, 2020"*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1313/INFORME%20FINAL%20DE%20INVESTIGACION%20N%20%28Padilla%20R.%20y%20Rami%20CC%81rez%20D.%202020%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palma, S. (2005). *"Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana"*. Lima, Perú: Revista teoría e investigación en Psicología. Recuperado de [https://scholar.google.es/scholar?q=related:YEjg7LB5HDcJ:scholar.google.com/&scioq=SL+SPC&hl=es&as\\_sdt=0,5](https://scholar.google.es/scholar?q=related:YEjg7LB5HDcJ:scholar.google.com/&scioq=SL+SPC&hl=es&as_sdt=0,5)
- Pavía, I. (2012). *Comunicación en las relaciones profesionales* (Primera ed.). Málaga, España: IC Editorial. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecafmhsp/detail.action?docID=3212180>
- Peña, H. y Villón, S. (2017). "Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional". *Revista Scientific*, 171-192. Recuperado de <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Perú 21. (09 de Agosto de 2019). *Perú 21*. Recuperado de Perú 21: <https://peru21.pe/economia/le-cuesta-empresa-error-reclutamiento-495348-noticia/>
- Sánchez, M. y García, M. (2017). "Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio". *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Sánchez, M. y García, M. (2017). "Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio". *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Sodexo. (08 de Mayo de 2019). *Sodexo*. Recuperado de Sodexo: <https://www.sodexobeneficios.pe/blog/recursos-humanos/como-reducir-el-indice-de-rotacion-en-las-empresas/>
- Ubaldo, Y. (2019). *"La satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa retail con sede en Huancayo en el año 2019"*. Huancayo: Universidad Continental. Recuperado de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7183/3/IV\\_FCE\\_317\\_TI\\_Ubaldo\\_Contreras\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7183/3/IV_FCE_317_TI_Ubaldo_Contreras_2019.pdf)

## IX. Anexos

### ENCUESTA CONFIDENCIAL

#### BLOQUE I: INTRODUCCION

Mi nombre es Ricardo López Salazar estudiante de la Maestría en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

El Presente cuestionario forma parte de una investigación, es anónima y los resultados se utilizarán únicamente con fines académicos. Siéntase con la confianza de responder con absoluta sinceridad.

Datos del participante

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo:  M  F

Trabaja por:

<input type="checkbox"/>	Tiempo parcial
<input type="checkbox"/>	Tiempo completo

Tiempo en la organización:

<input type="checkbox"/>	hasta 6 meses
<input type="checkbox"/>	de 7 a 12 meses
<input type="checkbox"/>	de 1 a menos de 3 años
<input type="checkbox"/>	de 3 a menos de 5 años
<input type="checkbox"/>	de 5 a menos de 10 años
<input type="checkbox"/>	de 10 años a mas

Condición laboral:

<input type="checkbox"/>	Estable
<input type="checkbox"/>	Contrato

¿Hay personas que dependen económicamente de usted?

<input type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO

Fecha de Encuesta: \_\_\_\_\_

## **BLOQUE II: Cuestionario para evaluar la Satisfacción Laboral**

CUESTIONARIO ESCALA SATISFACCIÓN LABORAL SL - SPC						
INSTRUCCIONES: Lee detenidamente cada una de las siguientes preguntas y marque con una X la opción que considere correcta para cada situación						
TD=Totalmente en desacuerdo, D=En desacuerdo, R=Indeciso, A=De acuerdo, TA=Totalmente De acuerdo						
A continuación, se presenta el listado de las interrogantes:						
Nº	ÍTEM	TD	D	I	A	TA
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limite mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la activad que realizado.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Según su percepción, ordene los siguientes factores por orden de importancia, considerando 4 como el más importante y 1 al menos importante.

Significación de la tarea	
Condiciones de Trabajo	
Reconocimiento Personal y/o Social	
Beneficios Económicos	

## **BLOQUE III: Cuestionario para evaluar la Intención de Rotación.**

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada una de las siguientes preguntas y marque con una X la opción que considere correcta para cada situación.

TD=Totalmente en desacuerdo, D=En desacuerdo, I=Indeciso, A=De acuerdo, TA=Totalmente De acuerdo

A continuación, se presenta el listado de las interrogantes:

Nº	ÍTEM	TD	D	I	A	TA
1	Pienso mucho en dejar mi trabajo actual					
2	Probablemente buscaré un nuevo trabajo el próximo año					
3	Tan pronto como sea posible, dejaré la organización					