



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Factores influyentes en la rotación laboral en colaboradores de
una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTORES:

Laureano Lazaro, Dana Lizbeth (orcid.org/0000-0001-9346-6421)

Salinas Rodriguez, Yamir Daniel (orcid.org/0000-0001-6648-7657)

ASESORA:

Dra. Mori Sanchez, Maria del Pilar (orcid.org/0000-0003-0191-4608)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud ambiental

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A todas las personas que nos apoyaron para poder conseguir este logro profesional

Agradecimiento

A nuestros seres queridos por su constante apoyo.

A los excelentes profesionales de esta institución educativa de prestigio.

Índice de contenido

Contenido	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Factores influyentes en la rotación laboral	17
Tabla 2. Niveles de satisfacción laboral	18
Tabla 3. Niveles de personalidad con tendencia a la rotación laboral	19
Tabla 4. Niveles de resistencia al cambio	20
Tabla 5. Niveles de rotación laboral	21
Tabla 6: Satisfacción laboral como factor influyente en la rotación laboral	22
Tabla 7: Personalidad con tendencia a la rotación laboral como factor influyente en la rotación laboral	23
Tabla 8: Resistencia al cambio como factor influyente en la rotación laboral	24

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo determinar los factores influyentes en la rotación laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022. Se utilizó un diseño correlacional causal no experimental, con enfoque cuantitativo y corte transversal. Los participantes se escogieron con un muestreo no probabilístico e intencional considerándose 136 colaboradores. Se evaluó con las escalas de satisfacción laboral, personalidad con tendencia a la rotación laboral, Resistance to Change y n90 de percepción de rotación de personal. Los resultados determinaron que los factores explican la rotación laboral, la satisfacción laboral un 9%, la personalidad con tendencia a la rotación laboral un 16% y la resistencia al cambio un 35%, con una significancia de >0.01 cada uno, también que, la satisfacción laboral es más recurrente en un nivel alto con un 34.56%, la personalidad con tendencia a la rotación laboral en un nivel promedio con un 56.62%, la resistencia al cambio en un nivel muy alto con un 55.88%, y la rotación laboral en un nivel bajo con un 82.35%. Se concluyó como factores influyentes en la rotación laboral a la satisfacción laboral, la personalidad con tendencia a la rotación laboral y la resistencia al cambio.

Palabras claves: satisfacción, personalidad, resistencia al cambio

Abstract

This research aimed to determine the influential factors in job turnover in employees of a telecommunications company in the Ate district, 2022. A non-experimental causal correlational design was used, with a quantitative and cross-sectional approach. The participants were chosen with a non-probabilistic and intentional sampling, considering 136 collaborators. It was evaluated with the scales of job satisfaction, personality with a tendency to job turnover, Resistance to Change and n90 of perception of staff turnover. The results determined that the factors explain job rotation, job satisfaction 9%, personality with a tendency to job rotation 16% and resistance to change 35%, with a significance of >0.01 each, also that, job satisfaction is more recurrent at a high level with 34.56%, personality with a tendency to job rotation at an average level with 56.62%, resistance to change at a very high level with 55.88%, and job rotation at a low level with 82.35%. It was concluded as influential factors in job rotation job satisfaction, personality with a tendency to job rotation and resistance to change.

Keywords: satisfaction, personality, resistance to change

I. INTRODUCCIÓN

Se están viviendo tiempos cambiantes, luego de la confinación y el proceso de retorno al libre tránsito, se evidenció cambios en las formas de actuar en el plano educativo, personal y laboral. El impacto en el ámbito laboral ha llevado a una crisis estructural y sistémica en donde se evidenció procesos de desigualdad, en mayores medidas a las mujeres, todo esto ha dañado gravemente en la forma en la que actualmente se labora y el comportamiento que se demuestra hacia un centro de gestión, dando a ver que la disponibilidad para ser empleado parte más en una elección de la persona para permanecer en una misma empresa o dirigirse a otra para estar más asegurado. De igual manera, influye factores contextuales y adquiridas por cada uno (Escoto et al., 2021; Sandín et al., 2020)

Dentro de los estudios a nivel mundial, se evidencia que en 2021 hubo un crecimiento del 5.9% de rotación laboral, pero en contra a lo que se esperaba, en el 2022 se evidenció un crecimiento del 4.4% en relación al 2020 en donde hubo una reducción indicada de -3.1%, lo cual, da a entender que a pesar de que en varios lugares del mundo ya no hay el aislamiento obligatorio, las personas han decidido no seguir laborando, mientras que en años pasados se evidenciaba un crecimiento estable (Organización internacional del trabajo [OIT], 2021)

Con respecto a nivel de Latinoamérica y El Caribe, se evidencia una disminución de rotación laboral del -6.9% en 2020, 6.8% de crecimiento en 2021 y un aumento solo del 2.4% en el 2022. Por otro, lado también se puede detallar que en el Perú se encontró que el 64.7% de colaboradores de una empresa considera adecuado o muy adecuado el rotar. En otro estudio se evidencia que el 100% de la población de un lugar laboral tienen al menos una razón para rotar. Según los datos recopilados mediante el estudio de Saratoga PricewaterhouseCoopers, refiere que el Perú es uno de los países que tienen más altos índices de rotación de personal con 20% (Benites y Guerrero, 2021; Castro et al., 2020; ESAM Graduate School of Business, 2019; Organización internacional del trabajo [OIT], 2021)

Debido a lo señalado, se formula la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los factores influyentes en la rotación laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022?, por esto, esta investigación se podrá

utilizar como antecedentes para futuras investigaciones similares. Además, es relevante ya que, mediante el trabajo se brindarán datos estadísticos descriptivos, confiables, además un análisis del tema relacionado a la problemática planteada. Por lo tanto, facilitará a evidenciar algunos aspectos que puedan estar afectando a la realización de la selección y el reclutamiento dentro de un centro de labores, la cual se reflejaría en el aumento de la eficacia de la captación de los postulantes aptos para un puesto y así se obtendría una alta productividad.

El objetivo general es determinar los factores influyentes en la rotación laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022. Los específicos son: OE1) Describir los niveles de satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022, OE2) Identificar los niveles de personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022, OE3) Reconocer los niveles de resistencia al cambio en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022, OE4) Encontrar los niveles de rotación laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022, OE5) Identificar la satisfacción laboral como factor influyente en la rotación laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022, OE6) Identificar la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria como factor influyente en la rotación laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022, OE7) Identificar la resistencia al cambio como factor influyente en la rotación laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022.

Como hipótesis general se plantea: Existen factores que influyen en la rotación laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022, las específicas son, H1) la satisfacción laboral influye en la rotación laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022, H2) la personalidad con tendencia a la rotación laboral influye en la rotación laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022, H3) la resistencia al cambio influye en la rotación laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En relación con los antecedentes internacionales, Avellaneda et al. (2019) se encargó de hallar la rotación laboral y su relación con el desempeño laboral. Este estudio es de tipo correlacional, donde participaron 33 colaboradores, se aplicó dos instrumentos encargados de medir la rotación del personal y gestión de talento de las cuales contenían una escala de Likert. Se concluye que hay una existencia de una extrema relación entre estas variables, obteniendo un grado de correlación por alfa de Cronbach de .73.

Ali y Anwar (2021) se encargaron de determinar la influencia de la satisfacción laboral y la intención de rotar en colaboradores de un hospital privado. Se aplicó un diseño correlacional causal, donde participaron 144 trabajadores de dicha entidad privada, llegándose a determinar dos cuestionarios donde miden la satisfacción y rotación laboral. Se llegó a determinar que existe una influencia positiva entre estas variables estudiadas, obteniendo un grado de correlación por alfa de Cronbach de 0.81.

Martínez (2019) Analizó la influencia entre la satisfacción laboral y su incidencia en la rotación del personal de una entidad privada. El diseño planteado es correlacional, donde la muestra fue de 12 colaboradores. Se llegaron a utilizar dos cuestionarios para recolectar los datos necesarios mediante escala de Likert. Se concluyó una relación alta entre las variables mencionadas en esta investigación. Se obtuvo un grado de correlación por alfa de Cronbach de 0.77.

En relación con los antecedentes nacionales, Aponte (2022) determinó la influencia de la intención de rotación de las labores y compromiso del personal de una determinada organización, el diseño fue correlacional. Tuvo como muestra a 15 empleados, se utilizó dos instrumentos, el primer cuestionario aplicado fue el de la intención laboral y el segundo cuestionario es del compromiso organizacional. Se concluyó, mediante los resultados, que hay correlación positiva en las variables mencionadas, obteniendo un grado de correlación por alfa de Cronbach de .87.

Gómez et al. (2021) se encargó de verificar la influencia entre work engagement y la satisfacción en las labores de colaboradores de un Call Center. El diseño utilizado es correlacional y transversal, donde participaron 162

teleoperadores. Para recolectar la información se aplicó el cuestionario de Utrecht work engagement scale y de satisfacción. Se llegó a la conclusión que hay una correlación positiva en estas variables, obteniendo un grado de correlación por alfa de Cronbach de .80.

Vásquez et al. (2022) estableció hallar la asociación que hay con el clima laboral y la rotación laboral en un Call Center. El diseño propuesto es correlacional transeccional, con una muestra total de 372 personas de dicha organización. Para el estudio en cuestión, se utilizó dos cuestionarios, el primero mide la variable de clima organizacional y el segundo la rotación laboral. Finalmente, se ha llegado a la conclusión de que hay una relación positiva entre estas variables entorno a los trabajadores de la empresa, obteniendo un grado de correlación por alfa de Cronbach de .86.

Espejo (2021) determinó la relación entre percepción que hay con la capacitación y posible rotación del personal, asimismo el diseño planteado es correlacional simple, transversal y descriptivo, por ese motivo utilizó una muestra de 65 empleados de ambos sexos que tienen una permanencia laborando de 1 mes aproximadamente. Se emplearon dos cuestionarios para recolectar datos, el primero fue el cuestionario de capacitación y el segundo fue el cuestionario de intenciones de rotación. Concluyendo que hay existencia de una cercanía mínima pero significativa en ambas variables entorno a los trabajadores de la empresa, obteniendo un grado de correlación por alfa de Cronbach de ,89.

Asimismo, Álvarez (2020) planteó en su investigación dar a conocer el vínculo entre rotación del personal y satisfacción en el ámbito laboral. El diseño que realizaron en la presente investigación correlacional, utilizó una muestra de 169 colaboradores. Se aplicó los cuestionarios que mide intención de rotación laboral y también la satisfacción laboral. Concluyendo la existencia de una alta satisfacción laboral, salarial y sobre todo un trato igualitario entre los colaboradores, las cuales no han influenciado a la intención de rotación de ellos, obteniendo un grado de correlación por alfa de Cronbach de .85.

Huamaní (2018) se encargó de hallar la influencia de la satisfacción laboral y la rotación de personal de una institución educativa. El diseño planteado fue correlacional, asimismo se utilizó una población de 58 trabajadores. Se aplicó dos cuestionarios, la primera se encargó de medir la satisfacción del personal y la segunda de medir la rotación de su personal. Se concluyó que hay una correlación positiva entre estas variables, obteniendo un grado de correlación por alfa de Cronbach de 0,81.

Chirre (2021) estableció la correlación entre gestión del talento y factores de rotación laboral en un emprendimiento de Outsourcing. El diseño de esta investigación es no experimental correlacional, la cantidad de la muestra fueron 84 trabajadores, se utilizó los cuestionarios de gestión sobre el talento del personal y rotación de personal. Se llegó a la conclusión que ambas variables están relacionadas donde los colaboradores están de acuerdo con el clima laboral, más no con los beneficios lucrativos, obteniendo un grado de correlación por alfa de Cronbach de 0.77.

Pasando a la definición de las variables, se contará con los factores influyentes, comenzando con satisfacción laboral que demuestra el estado emocional de un colaborador agradable dependiendo de la percepción y la interpretación de cada persona. Esto se ve influido por varios factores que pueda presentar la empresa o también por la crianza del colaborador que les hace poder llegar a una definición personal de lo que significa estar satisfecho con su labor, es importante que las necesidades de un colaborador puedan ser cubiertos y que haya un interés por parte del centro laboral por potenciar esto, también constituye a un interés por ambas partes para llegar a un bien común que mejore los beneficios y el desempeño, influye la expectativa que tiene el colaborador, y se considera de igual modo la flexibilidad con los trabajos en la actualidad con su adecuación a la cultura social (Monforte et al., 2019; Ramírez y Torres, 2018; Rosales et al., 2017)

La personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria es el resultado de una inadaptación entre la expectativa de un individuo y los valores que ha adquirido, teniendo en cuenta las condiciones laborales que se le ha podido ofrecer. Se puede definir también como aquella personalidad insegura que tiene poca capacidad para toma de decisiones, el cual tiene dificultades para poder llegar al

compromiso con una acción o circunstancia y le hace huir de los retos o responsabilidades que pueda tener, hay ciertos indicadores que ayudan al entendimiento de los rasgos de personalidad. Se considera también como poca confianza para poder concretar satisfactoriamente tareas que les puede brindar a un colaborador haciendo que de este modo aumente su inseguridad y su deseo por rotar o dejar de laboral. (Labarthe, 2018; Mori, 2020)

Se sabe que la resistencia al cambio se entiende como una construcción interpretativa al suponer que se puede realizar una acción para frenar un comportamiento perjudicial para el individuo, la forma de procesar la información es diferente para cada uno y esto influye en la capacidad para resistir al cambio. Se indica que esto es un comportamiento que se puede considerar normal al cambiar la rutina de un colaborador y el cómo se circunscribe al conflicto ineludible que perjudica a la organización como al colaborador. Se puede entender como el resultado de una falta de comunicación o de conocimiento de la visión y la misión de una institución laboral junto con las metas que pueda tener, al igual que una falta de coordinación para hacerle un seguimiento adecuado a los colaboradores (Ceberio, 2017; Diaz J., 2021; Macías et al., 2019; Salgado et al., 2018)

Con lo que respecta a la variable de rotación laboral se define como el cambio de personal por diversos factores y es considerada una problemática que causa grandes pérdidas en la organización, ello está relacionado con el retiro del trabajador de su centro de labores, la cual va a generar gastos para el proceso de reclutamiento del nuevo personal. También se entiende como la consecuencia de una serie de ineficiencias en relación a la empresa, sus valores y el contexto en donde una persona labora, esto desemboca en un cambio laboral y una posible mala reputación para la empresa. Por otro lado, se comprende como el punto de quiebre entre un colaborador y la organización en la que labora, esto producto de una falta de necesidad de las capacidades del colaborador o por parte de este que desea expandir sus capacidades (Beccaria y Maurizio, 2020).

Pasando a las dimensiones e indicadores de las variables, satisfacción laboral se parte en dos áreas que son la satisfacción intrínseca, es cuando el colaborador se impulsa a realizar las actividades de su agrado en el ámbito laboral, este se divide en indicadores tales como el desarrollo personal, que promueve al

incremento de sus habilidades nivel personal, asimismo incluye la motivación la cual determina la productividad, las relaciones interpersonales, que están enfocadas en la vinculación de dos o más personas. La siguiente dimensión es la satisfacción extrínseca implica una remuneración para mantener una buena calidad de vida, mientras tanto con respecto al ambiente laboral hace referencia a la convivencia en su centro de labores y finalmente la ergonomía a prioridad a la seguridad y salud del colaborador (Castro y Londoño, 2019; Manjarrez et al., 2020; Souza y Oliveira, 2019)

Dentro de la variable personalidad con tendencia a la rotación voluntaria se tiene a la dimensión de compromiso que se entiende como comprometerse con los objetivos, con el indicador de falta de compromiso entendido como no identificarse con la visión y misión, y falta de disposición que es no tener intención de apoyar. Se tiene también la autoconfianza que es confiar en uno mismo, como indicador está la desconfianza de capacidades entendido como no creer en tus capacidades. (Balló y Pintor, 2021; Esparcia y Pérez, 2020; Littlewood, 2020; Pulido et al., 2020; Pulido y De la Vega, 2021; Romero y López, 2019; Vera, 2021)

Otra dimensión es la seguridad entendida como la sensación de confianza, teniendo como indicador a la indecisión que es la falta de decisión, y la inseguridad que es la sensación de miedo. También está la búsqueda de rutina siendo la repetición de una actividad, el primer indicador es actividades rutinarias entendido como los roles diarios de uno. Por último, está la variable de resistencia al cambio con las dimensiones tales como reacción emocional que es el desenlace a una acción, comprendido por el indicador de ausencia de entusiasmo que es la desmotivación para laborar, también actitudes negativas que es el perjudicar una gestión, ansiedad como sentimiento de inseguridad y estrés o tensión. (Aulestia y Capa, 2020; Bugay y Delevi, 2019; Mujica et al., 2020; Oksanen et al., 2020; Muñiz, 2021; Khanna et al., 2020; Tzeng, 2018)

También se considera la dimensión de enfoque a corto plazo, comprendido como la misión de algo o alguien, en donde se encuentra el indicador de preocupación que es un sentimiento de duda futura, molestia que es un estado mental de desagrado e incomodidad que es el fastidio por algo o alguien, dentro de la dimensión rigidez cognitiva comprendida como la falta de una mentalidad flexible,

se tiene el indicador de terquedad que es una actitud testaruda, inflexibilidad entendida como la incapacidad de doblegarse y rigidez para aceptar nuevas ideas que es la poca capacidad de adaptabilidad. (Aguilera et al., 2019; Concha et al., 2020; Gallo y Salinas, 2021; Lujan, 2017; Montejano, 2018; Ruiz et al., 2020)

Con respecto a rotación laboral, la autora lo consideró unidimensional, donde menciona la insatisfacción laboral la cual hace referencia a la respuesta negativa del colaborador, asimismo se encuentra el estrés laboral representa la sobre exigencia del sujeto en una organización afectando en su productividad diaria (Mezari et al, 2020 y Patlán, 2019)

Se revisaron modelos teóricos, entre ellos, la teoría de Herzberg (1959) que detalla Madero (2019) denominado como la teoría de los 2 factores el cual indica que estos influyen en la satisfacción que pueda tener un colaborador. En la primera, conocido como extrínseca o motivacionales, se detalla que se centran en lo que contiene el logro por un buen trabajo, reconocimiento, responsabilidad, posibilidad de desarrollo, el trabajo en uno mismo y progreso, estos se relacionan directamente con la variable estudiada. La segunda, conocida intrínseca o higiénicos, hace referencia a el ambiente externo del colaborador el cual influye en menor medida que el otro factor detallado, tales como la calidad del supervisor, relaciones con los compañeros, seguridad en el empleo, supervisión y subordinación, salario, condiciones laborales, posición social y la política de la organización.

Otro tema para tratar es la teoría de los rasgos de Allport (1936) que lo menciona Santos et al. (2019), el cual se centra en poder explicar los rasgos de la personalidad que puede tener un colaborador y el manifiesto de su relación con el comportamiento de cada uno. Estos se categorizan en tres niveles tales como los rasgos cardinales que se entienden como los que predominan por toda la vida de una persona y son fácilmente reconocidos por otros individuos. También se tiene a los rasgos centrales los cuales conforman el fundamento básico para la personalidad, estas características pueden servir para identificar a diferentes personas. Por otro lado, están los rasgos secundarios que están relacionados con las actitudes o las preferencias de uno y suelen aparecer en situaciones específicas o bajo cierto criterio específico, tales como los gustos o nerviosismo solo por una persona.

También, Salgado et al. (2018), cita la teoría de resistencia al cambio de Oreg (2003) en donde se detalla que esto es un rasgo de personalidad que se manifiesta a través de interpretaciones negativas, posturas y creencias, teniendo predisposición a resistir esto. Está conformado por cuatro componentes, la búsqueda de rutina que es la expresión de una persona de poder realizar una misma actividad con el pasar del tiempo, también está el rasgo de reacción emocional (actitud) que es la respuesta frente a la ausencia de entusiasmo y momentos estresantes incontrolables por cambios. El enfoque a corto plazo (flexibilidad) que se interpreta como el nivel de expresión del individuo en base a la preocupación que pueda tener por un cambio a corto plazo, y al rasgo de rigidez cognitiva (resistencia) que es el nivel de complejidad de una persona para dar punto positivo a nuevas ideas o acciones.

Por otro lado, tenemos la teoría de rotación laboral de March y Simons (1958) por Galindo (2020), el cual se basa en aspectos de insatisfacción y el estrés entendido como el constante cambio de trabajo entrando y saliendo de una empresa estando ello estrechamente vinculado con la percepción del individuo acerca de la empresa. Este comportamiento es caracterizado por un estado psicológico, relacionado a otros factores, por ende, se desarrolla una explicación para dar a conocer estos hechos. Se influencia también en base al entorno laboral del colaborador indicando que cuando la percepción no es adecuada, conlleva a una predisposición a rotar, mientras que, si la percepción es adecuada, esto se puede evitar, también depende del equilibrio entre los incentivos, el compromiso y las contribuciones que puede haber.

Por último, tenemos la teoría de la rotación laboral de Chiavenato (2009) comentado por Castellón (2019), el cual indica que la rotación se puede por la jubilación, renuncia voluntaria y por despido. Se entiende como jubilación cuando una persona cumple cierta edad en donde deja sus funciones laborales y recibe una compensación mensual por sus años de servicio. También el despido que se entiende como el prescindir del contrato de un colaborador de forma unilateral por parte de la institución contratista. Y por último la renuncia voluntaria que nos da varios factores que pueden influir en esta decisión, pueden ir desde razones personales, hasta razones internas del centro laboral.

I. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: Fue básica, puesto que, está orientado para buscar nuevos conocimientos sin necesidad de una aplicación inmediata o específica en práctica, busca principios y leyes científicas para así poder realizar una teoría científica (Sánchez et al., 2018). Estuvo orientado a un estudio cuantitativo, puesto que, se codificación mediante una asignación numérica a cada categoría de respuesta para poder transformar la información en símbolos previamente definidos por el investigador, esto ayuda al análisis de datos y las tabulaciones recolectadas (Cohen y Gómez, 2019). Fue de nivel explicativo, que se define como una investigación que busca explicar y determinar los fenómenos a estudiar (Ramos, 2020)

3.1.2. Diseño: Tuvo un diseño no experimental, correlacional causal, transeccional, ya que, según se centra en estudiar la medición de relación entre variables que forman parte del estudio para así poder definir los resultados y sus correlaciones con el objetivo de poder conocer el comportamiento de una variable cuando influye otra (Guillen et al., 2020)

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Satisfacción laboral

Definición conceptual: Paz y Pereda (2020) define a la satisfacción laboral como de algunos elementos tales como la posibilidad de crecimiento de un personal, condiciones laborales adecuadas y una comunicación asertiva entre subordinado y su jefe en cuestión.

Definición operacional: Para poder medir esta variable se empleó la escala de satisfacción laboral creado por Warr, Cook y Wall (Warr et al., 1979)

Dimensiones e indicadores: Este cuestionario consta de 15 indicadores.

La escala de medición: Escala ordinal.

Variable: Personalidad con tendencia a la rotación laboral

Definición conceptual: Según Rosales (2019), se puede considerar esta variable como una personalidad insegura, con desconfianza en sus capacidades y falta de compromiso para poder asumir responsabilidades.

Definición operacional: Para esta variable se empleó la escala de personalidad con tendencia a la rotación laboral elaborado por el Dr. Juan José Kaneko Aguilar (Kaneko, 2013)

Dimensiones e indicadores: Este cuestionario consta de 30 indicadores.

La escala de medición: Escala ordinal.

Variable: Resistencia al cambio

Definición conceptual: Esta variable según Luna Victoria y Guevara (2021), se puede entender como el fenómeno de un rasgo de personalidad en una manifestación negativa haciendo menos susceptible a poder afrontar o aceptar cambios en su rutina.

Definición operacional: En esta variable se empleó la escala de Resistance to Change (RTC) elaborado por Oreg Shaw (Oreg, 2003)

Dimensiones e indicadores: Este cuestionario consta de 17 indicadores.

La escala de medición: Escala ordinal.

Variable: Rotación laboral

Definición conceptual: Galindo (2020) define esta variable como la fluctuación que hay por parte de un personal entre el ambiente y su organización definiéndose mediante el número de personas ingresantes al centro de labores contrarrestando con los nuevos integrantes.

Definición operacional: Para poder medir esta variable se empleó la escala de percepción de rotación de personal (ERS) elaborado por Donna Jhoe Galindo Portillo (Galindo, 2020)

Dimensiones e indicadores: Este cuestionario consta de 5 indicadores.

La escala de medición: Escala ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Se realizó la investigación en base a una población que se entiende, según Gaviria y Márquez (2019) como al grupo de personas, eventos u organizaciones con características definidas que determinarán investigaciones científicas con criterios de exclusión e inclusión. De tipo finita que, según Bhardwaj (2019) se define por tener un número calculado de población que tiene un fin. Se consideró a 3000 personas que están en planilla en una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate. Se tomaron estos criterios para determinar nuestra muestra:

Criterios de inclusión

- Colaboradores mujeres y hombres.
- Colaboradores de 18 años a más.
- Colaborador que se encuentren laboran en Call center en Ate.

Criterios de exclusión

- Colaboradores que no acepten participar en el estudio.

3.3.2. Muestra: Para este proyecto, se ha considerado una muestra de 136 colaboradores que cumplen con los criterios mencionados, esto se obtuvo a través de un cálculo estadístico muestral finito obteniendo un resultado de 341 personas, el cual se puede verificar el detallado en el anexo 13, luego se efectuó el programa G*Power 3.1. para que se pueda estimar la potencia estadística y la amplitud del efecto de la muestra del proyecto. El cálculo en cuestión se realizó considerando un nivel de significancia de .05, y una potencia estadística de .95, para llegar a obtener un total de 116 sumando 20 personas por posible margen de error. (Anexo 14)

3.3.3. Muestreo: Se utilizó un muestreo no probabilístico e intensional que, según Otzen y Materola (2017), se entiende como la selección no probabilística en donde se selecciona casuísticas características de alguna población. Se suele utilizar en poblaciones variables en donde la muestra es reducida.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica a emplear fue la encuesta, entendida como un método para la recolección de datos que facilita la medición de una o varias variables. (Feria et al., 2020) Dentro de ellos, se emplearon 4 de estos, detallados a continuación.

Se utilizaron 4 instrumentos, el cuestionario de resistencia al cambio de Oreg (2003) en la versión realizada por Luna Victoria y Guevara (2021), el siguiente cuestionario mide la personalidad con tendencia a la rotación laboral elaborada por Kaneko (2013) la cual se utilizó el estudio realizado por Rosales (2019), asimismo se empleó el cuestionario que mide satisfacción laboral de War, Cook y Wall (1979), en la versión realizada por Paz y Pereda (2020), y finalmente, para la variable principal, se usó la escala de la rotación de personal de Galindo (2020).

La escala de satisfacción laboral fue creada por Warr, Cook y Wall en el año 1979 en una población de profesores de una universidad de Inglaterra, la aplicación puede ser individual o grupal, se mide mediante percentiles. Posteriormente Paz y Pereda (2020) se encargaron de realizar un estudio psicométrico adaptándola a la realidad de la población peruana de una empresa privada en el 2019. Respecto a las propiedades psicométricas originales, se consideró para corroborar la validez de este instrumento se dio por medio de un análisis factorial exploratorio, donde el alfa de Cronbach tiene un valor 0.85 dando fiabilidad al instrumento con una población de 56 profesionales. Warr, Cook, Wall (1979) Con respecto al instrumento adaptado en Perú, tiene validez, donde se determinó a través del análisis factorial exploratorio, con una población de 200 colaboradores de una empresa, obteniendo un resultado óptimo en KMO .914 y la confiabilidad arrojó un valor de .088 (Paz y Pereda, 2020).

El cuestionario de personalidad con tendencia a la rotación laboral fue creado por Kaneko en el año 2013 en una población de 272 postulantes de una empresa de telecomunicaciones en Lima, la aplicación puede ser individual o grupal, se mide mediante percentiles. Se utilizó año más tarde para realizar una investigación de propiedades psicométricas con el fin de aplicar la prueba en una diferente población de Lima, (Rosales, 2019) Haciendo referencia a la validez del instrumento Kaneko (2013), se delimitó mediante un análisis factorial confirmatorio, donde las dimensiones obtuvieron las siguientes puntuaciones D1= .931, D2= .838 y D3=.829, asimismo mediante el alfa de Cronbach se obtuvo una confiabilidad de .920. Por otro lado, se evidenció en el estudio de Rosales (2019), la validez fue determinada por un análisis factorial confirmatorio y factorial mediante la prueba de normalidad de Shapiro, donde la primera dimensión de compromiso alcanzó un

valor de .926, en la segunda dimensión de autoconfianza logró un .956 y la tercera dimensión de seguridad obtuvo .900, todo ello fue medido a través de alfa de Cronbach con un puntaje de .886 para evidenciar la confiabilidad del instrumento.

La escala resistance to change (RTC-11) fue creado por Oreg en el año 2003 en una población de 134 alumnos universitarios matriculados en cursos de introducción al comportamiento organizacional y recursos humanos en una universidad de Irán. Puede aplicarse de forma individual y grupal, se mide mediante Lickert. Años más tarde Boada, et al. en el 2018 se encargó de traducir, estudiar y adaptar las propiedades psicométricas en la población de España y en Argentina, la cual Luna Victoria y Guevara (2021), optaron en adaptar y estudiar las propiedades psicométricas con el fin de verificar validez y confiabilidad, adaptándola a la realidad de la población peruana en trabajadores de una empresa en Lima, 2021. El instrumento realizado por Oreg (2003) se evidencia que se realizó un análisis factorial donde se obtuvo altos índices de correlación, de la cual se obtuvo una confiabilidad de .93 a través de alfa de Cronbach.

Por otro lado, la validez del instrumento en Perú de Boada et al. (2018) se determinó a través de un análisis confirmatorio y factorial donde obtuvo un KMO .0876, donde hay correlaciones significativas. La confiabilidad del instrumento fue medida por alfa de Cronbach donde en el estudio realizado en España obtuvo un valor .83 y en Argentina .84, con un rango de confianza entre .84 a .87. En relación a la adaptación de Luna Victoria y Guevara (2021) establecieron la validez a través de análisis factoriales confirmatorio, se evidenció un KMO de .79, donde la confiabilidad tiene un valor de .82 la cual fue realizado mediante alfa de Cronbach.

La escala de rotación laboral (ERS) fue creado por Galindo en el año 2020 en una población de 1000 colaboradores de una empresa en Lima cuyas edades oscilan entre 18 a 60 años, la aplicación puede ser individual o grupal, se mide mediante percentiles. La validez del instrumento se halló por medio de un análisis factorial confirmatorio, utilizando una prueba de normalidad no paramétrica de Shapiro. La confiabilidad se halló con un valor de 0.74 mediante el alfa de Cronbach con un KMO de .778 y una significancia de .000. Dentro del índice de ajuste, se encuentra que hay un $\chi^2/g.l$ de 12, GFI con 0.965, RMSEA de 0.112, RMR de 0.052, CFI de 0.924 y TLI de 0.87.

3.5. Procedimiento

En primer lugar, se optó por elegir el tema de investigación y los instrumentos fundamentales con sus autorizaciones (Anexos del 8 al 11). Después, se realizó la solicitud de firma del consentimiento informado (Anexo 12) Posterior a ello, se realizó un cronograma con las fechas de aplicación de los instrumentos utilizando Google Forms, la cual se entregó a personas aleatorias de una empresa de telecomunicaciones, donde participaron 136 personas como muestra, se les mencionó a los participantes, en la descripción del formulario, que los datos se mantendrían de forma anónima, ya que el trabajo realizado es con fines académicos.

3.6. Método de análisis de datos

Se efectuaron los cuestionarios con la muestra en cuestión para poder tener los datos necesarios, luego de esto se pasaron estos datos a una página del programa Microsoft Excel 2016, con esto, se realizó un análisis estadístico en el aplicativo Microsoft Statistics Package for Social Science (SPSS 25.0) También se ejecutó una prueba de regresión lineal para poder verificar el porcentaje de explicación entre las variables estudiadas, puesto que es necesario verifica si los factores explican o no la variable y si son significativos.

3.7. Aspectos éticos

Se considera en este trabajo de investigación, la no maleficencia, derecho de autor, confidencialidad, la autonomía y justicia. Primero se llevó a cabo la presentación de solicitud del consentimiento informado sobre el derecho del autor para así posteriormente poder aplicar los instrumentos, asimismo el cuestionario será de manera anónima para proteger la integridad de los participantes. Así mismo, se tomó en cuenta los principios de Helsinki citado por Mazzanti (2013), el cual indica que el deber de un profesional de la salud es velar por la salud de los seres humanos y promoverlo incluyendo a los que participan en investigaciones no médicas.

Toda información brindada es de gran entendimiento para el público en general, también es importante mencionar que se dio todo el crédito a los autores que se citaron en presente trabajo, de igual manera, los resultados obtenidos no

fueron adulterados ni utilizados para otros fines con el fin de salvaguardar la exactitud de los datos obtenidos y así brindar un aporte real a la comunidad científica.

II. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados en relación a los objetivos planteados en el apartado I. En la tabla 1 se aprecia la relación entre las variables estudiadas.

Tabla 1

factores influyentes en la rotación laboral

Rotación laboral:	$F_{(1,48)}$	R^2	β	SE ^b	P
Satisfacción laboral	13.07	0,09	-0.05	0.02	0.00
Constante			17.43	1.13	0.00
Personalidad con tendencia a la rotación laboral	26.24	0.16	0.07	0.01	0.00
Constante			9.05	0.90	0.00
Resistencia al cambio	70.49	0.35	0.24	0.03	0.00
Constante			7.16	0.78	0.00

Nota: ^b Error estándar

En la tabla 1, se calcula un modelo de regresión lineal simple con un método de entrada para predecir los factores influyentes en la rotación laboral, considerando que, la satisfacción laboral explica en un 9% con un nivel de significancia menor a 0.01; la personalidad con tendencia a la rotación laboral explica en un 16% con un nivel de significancia menor a 0.01; y la resistencia al cambio explica en un 35% con un nivel de significancia menor a 0.01, a la rotación laboral.

Tabla 2*Niveles de satisfacción laboral*

Niveles	Estadísticos	
	f	%
Muy bajo	2	1.47%
Bajo	1	0.74%
Promedio bajo	11	8.09%
Neutro	24	17.65%
Promedio alto	32	23.53%
Alto	47	34.56%
Muy alto	19	13.96%

Nota. Datos obtenidos del recojo de información de la presente investigación

En la tabla 2, se puede observar que el 34.56% de colaboradores puntúa un nivel alto de satisfacción laboral, seguido de promedio alto con un 23.53% y neutro con un 17.65%. Por otro lado, los niveles muy bajo, bajo y promedio bajo, son los que tienen un porcentual menor con un 10.3% entre ellos.

Tabla 3

Niveles de personalidad con tendencia a la rotación laboral

Niveles	Estadísticos	
	f	%
Bajo	17	12.5%
Promedio	77	56.62%
Alto	42	30.88%

Nota. Datos obtenidos del recojo de información de la presente investigación

En la tabla 3, se puede observar que el 56.62% de los colaboradores tiene un nivel promedio de personalidad con tendencia a la rotación laboral, Por otro lado, el nivel alto tuvo un 30.88% y el nivel bajo un 12.5%.

Tabla 4*Niveles de resistencia al cambio*

Niveles	Estadísticos	
	f	%
Muy bajo	28	20.59%
Bajo	21	15.44%
Alto	11	8.09%
Muy alto	76	55.88%

Nota. Datos obtenidos del recojo de información de la presente investigación

En la tabla 4, se puede observar que el 55.88% de colaboradores tiene un nivel muy alto de resistencia al cambio, seguido de muy bajo con un 20.59%. Por otro lado, un nivel bajo de 15.44% y alto con 8.09%.

Tabla 5*Niveles de rotación laboral*

Niveles	Estadísticos	
	f	%
Muy bajo	20	14.71%
Bajo	112	82.35%
Alto	4	2.94%
Muy alto	0	0%

Nota. Datos obtenidos del recojo de información de la presente investigación

En la tabla 5, se puede observar que el 82.35% de colaboradores tiene un nivel bajo de rotación laboral. Por otro lado, un nivel muy bajo de 14.71%, un nivel alto con un 2.94% y un nivel muy alto con un 0%.

Tabla 6*Satisfacción laboral como factor influyente en la rotación laboral*

Rotación laboral:	$F_{(1,48)}$	R^2	β	SE ^b	P
Satisfacción laboral	13.07	0,09	-0.05	0.02	0.00
Constante			17.43	1.13	0.00

Nota: ^b Error estándar

En la tabla 6, se calcula un modelo de regresión lineal simple con un método de entrada para predecir la satisfacción laboral en la rotación laboral. La ecuación de la relación fue estadísticamente significativa $F_{(1,48)} = 13.07$, $p=0.00$. El valor de la R^2 fue de .09, lo que indica que el 9% de la rotación laboral puede ser explicada por el modelo de regresión que incluye la satisfacción laboral. La ecuación de la regresión fue de $17.43 + -0.05^*$ (rotación laboral), donde la puntuación de la satisfacción laboral disminuye un 0.05 puntos por cada rotación laboral.

Tabla 7

Personalidad con tendencia a la rotación laboral como factor influyente en la rotación laboral

Rotación laboral:	F _(1,48)	R ²	β	SE ^b	P
Personalidad con tendencia a la rotación laboral	26.24	0.16	0.07 9.05	0.01 0.90	0.00 0.00
Constante					

Nota: ^b Error estándar

En la tabla 7, se calcula un modelo de regresión lineal simple con un método de entrada para predecir la personalidad con tendencia a la rotación laboral en la rotación laboral. La ecuación de la relación fue estadísticamente significativa $F_{(1,48)} = 26.4$, $p=0.00$. El valor de la R^2 fue de 0.16, lo que indica que el 16% de la rotación laboral puede ser explicada por el modelo de regresión que incluye la personalidad con tendencia a la rotación laboral. La ecuación de la regresión fue de $9.05 + 0.07^*$ (rotación laboral), donde la puntuación de la personalidad con tendencia a la rotación laboral aumenta un 0.07 puntos por cada rotación laboral.

Tabla 8*Resistencia al cambio como factor influyente en la rotación laboral*

Rotación laboral:	$F_{(1,48)}$	R^2	β	SE ^b	P
Resistencia al cambio	70.49	0.35	0.24	0.03	0.00
Constante			7.16	0.78	0.00

Nota: ^b Error estándar

En la tabla 8, se calcula un modelo de regresión lineal simple con un método de entrada para predecir la resistencia al cambio en la rotación laboral. La ecuación de la relación fue estadísticamente significativa $F_{(1,48)} = 70.49$, $p=0.00$. El valor de la R^2 fue de 0.35, lo que indica que el 35% de la rotación laboral puede ser explicada por el modelo de regresión que incluye la resistencia al cambio. La ecuación de la regresión fue de $7.16 + 0.24^*$ (rotación laboral), donde la puntuación de la resistencia al cambio aumenta un 0.24 puntos por cada rotación laboral.

III. DISCUSIÓN

En base a lo hallado y en relación con el objetivo inicial, se encuentra una explicación significativa entre los factores influyentes en la rotación laboral, lo cual da a entender que estos tres factores estudiados se correlacionan en distinta medida porcentual a la rotación laboral pero no lo explican en su totalidad ya que, hay otros factores que también influyen en esta problemática. Estos resultados encuentran similitud con el estudio de Aponte (2022) que quiso verificar la influencia entre compromiso organizacional, que tiene relación con la resistencia al cambio, y la rotación laboral. Señala que el factor estudiado es un factor que tiene una correlación positiva a la rotación laboral en donde concuerda con el estudio al indicar que hay diversos factores que pueden influir en la rotación laboral considerando que no todos influyen con la mismo porcentual.

También se encuentra una similitud con el estudio realizado por Vásquez (2022) el cual quiso verificar la influencia entre clima organizacional, que tiene relación con la satisfacción laboral, y rotación laboral. Espejo (2021) que determinó saber la relación entre percepción que hay con la capacitación y posible rotación del personal, y Chirre (2021) que quiso establecer la correlación entre gestión del talento y factores de rotación laboral. Se llegó a concluir que cada una de estas variables explica a la rotación laboral. Por ende, se puede determinar que hay varios factores que pueden influir en esta variable como los resultados obtenidos en esta investigación y el estudio citado.

Esto se puede explicar con la teoría de Chiavenato (2009), el cuál comenta que la rotación del personal puede ser producto de la salida de uno o varios colaboradores de una empresa por alguna razón en particular y teniendo en cuenta el ingreso de nuevo personal. Se comenta que existen varias variables que influyen en la rotación del personal, esto se puede producir una salida voluntaria, por despido o por jubilación. La rotación por jubilación se entiende que es cuando un colaborador cumple la edad estipulada por las leyes que rigen al país y así se prescinde de sus servicios dándole una compensación de por medio y un sueldo compensatorio mensual. La salida por despido se entiende como algo unilateral por parte del empleador que prescinde del contrato de su colaborador sin una negociación de por medio para continuar y por motivos personales de la empresa.

Pero el más relevante es el motivo de salida voluntaria ya que, acá se evidencian varios factores que pueden influenciar en que un colaborador pueda dejar su centro de laborales, estos pueden ir desde un motivo de crecimiento personal, problemas personales del colaborador o por inconvenientes laborales.

Respecto a los resultados obtenidos de niveles de satisfacción laboral se encontró un nivel alto de satisfacción laboral, seguido por el promedio alto, no obstante, los niveles muy bajo, bajo y promedio bajo obtuvieron un porcentaje menor de los dos primeros niveles mencionados. Estos hallazgos tienen similitud con el estudio de Ortega (2022) quien determinó el nivel de satisfacción de los colaboradores de una empresa, teniendo como resultado que existe un nivel medio y alto de satisfacción laboral de los empleados con ello podemos constatar que los colaboradores no rotaran si su nivel de satisfacción es alto. Por otro lado, se encuentra una discrepancia con estudio realizado por García (2018) quien investigó los niveles de satisfacción laboral, donde se evidenció que los colaboradores de la empresa tienen un nivel bajo de satisfacción laboral y solo un colaborador presenta un nivel alto.

Álvarez (2020) verificó la correlación de como la satisfacción laboral llega a explicar a la intención de rotación de personal en una empresa, concluyendo que el personal no rotará si su nivel de satisfacción es alto, asimismo se evidencia que se tiene un alfa de Cronbach aceptable. De igual modo, Gómez et al. (2021) verificó los niveles de satisfacción laboral en una empresa llegando a encontrar un nivel alto referente a esto. Ello da entender que los resultados pueden ser cambiantes dependiendo del contexto laboral y la actualidad.

Asimismo, con respecto a los niveles de personalidad se evidencia que los colaboradores tienen un nivel promedio de personalidad con tendencia a la rotación laboral, los resultados obtenidos son similares al estudio de Labarthe (2018), donde se evidenció con mayor recurrencia un nivel alto, resaltando la existencia de una relación entre personalidad y rotación laboral del personal donde existe una clara influencia de la personalidad ante las decisiones de los colaboradores de una empresa de Call center. Por otro lado, Bernardo (2018) constató que los colaboradores de un Call center tiene un nivel promedio de personalidad demostrando que es un factor que cumple con las mismas características de las

cuales influye notoriamente en la rotación del personal. Este estudio concuerda con nuestros resultados, pero también depender del contexto en el que se desenvuelva el colaborador que se desarrolle.

También, en lo que respecta a los niveles de resistencia al cambio, se encuentra que la muestra estudiada, en su mayoría, tiene un nivel de resistencia al cambio muy alto en un 55.88%, seguido de un 20.59% de la población con un nivel muy bajo de esto. Estos resultados encuentran discrepancia con el estudio de Roa et al. (2018) el cual tuvo como uno de sus objetivos el medir los niveles de resistencia al cambio organizacional en los trabajadores de un centro laboral, logrando obtener resultados relevantes tales como que, en su mayoría, la mitad de la población estudiada tiene un nivel de resistencia al cambio media/moderada, siendo importante mencionar que el cambio de contexto puede influenciar en los resultados obtenidos.

Tenemos también el estudio de Quispe et al. (2018) el cual muestra discrepancia con este estudio, midió los niveles de resistencia al cambio en los trabajadores de una institución laboral, obteniendo los datos relevantes de que hay un nivel moderado de resistencia al cambio en casi todos los colaboradores y una porcentual menor de personas con un nivel de resistencia baja. Este estudio concuerda con los resultados que hemos hallado en nuestra muestra demostrando la variedad de resultados que hay a partir de este factor el cual depende del contexto en donde se desarrolle.

Así mismo, en lo que respecta a los niveles de rotación laboral, se encuentra que la muestra estudiada, en su mayoría, presentan un nivel de rotación bajo con un porcentual del 82.35%, seguido de un 14.71% de la población con un nivel muy bajo de esto. Estos resultados encuentran similitud con el estudio de Avellaneda et al. (2019) el cual midió los niveles de rotación laboral en una empresa teniendo como resultado que la mayoría de los encuestados presentan un nivel de rotación neutra y que la minoría presenta una rotación baja adecuada, que da a entender que, tienen poca tendencia a rotar como en nuestro estudio. Por otro lado, se encuentra discrepancia con el estudio realizado por Alfúqaha et al. (2022) el cual realizó una investigación para medir los niveles de rotación laboral también en una empresa, él obtuvo un resultado distinto, indicando que, la mayoría de la muestra

tiene una rotación laboral alta y la minoría está en un nivel bajo. Esto da a entender la variabilidad de resultados que puede haber en base a este factor, siendo preciso verificar qué factores están influenciando en el entorno laboral.

Esto se pueden explicar con la teoría de March y Simons (1958) el cuál basa en los aspectos de insatisfacción y estrés, y se entiende como el constante cambio de trabajo en el momento de entrada y salida, y está muy relacionado con la percepción que tiene el individuo de la empresa. Dado que este comportamiento se caracteriza por estados psicológicos relacionados con otros factores, se desarrollan explicaciones para esclarecer estos hechos. Además, se demostró que es fácil de evitar si la cognición del empleado es insuficiente, y que es posible evitarlo si la cognición es suficiente, aunque está influenciado por el ambiente de trabajo del empleado y depende del equilibrio de estímulos, compromiso y posibles contribuciones.

A su vez, se menciona que el 9% de la rotación laboral se explica mediante la satisfacción laboral, mediante ello se detalla un nivel de predicción y explicación apropiado para esta investigación. Estos resultados se asemejan con el estudio realizado por Huamaní (2018) quien investigó la satisfacción laboral y rotación de personal siendo explicado en una relación del 65,80%, también tenemos los estudios de Ali y Anwar (2021) y Martínez (2019) que estudiaron la relación entre la satisfacción y rotación laboral, concluyendo que esto explica e influye de forma significativamente positiva a la rotación. Ello, concuerda con nuestro estudio que indica que el colaborador que tiene alto grado de satisfacción laboral no está predispuesto a rotar, en cambio si el colaborador tiene poca satisfacción en el ámbito laboral es más propenso a no acoplarse a su entorno lo cual generará la necesidad de retirarse de la organización.

Esto se pueden explicar con la teoría de Herzberg (1959) denominado como la teoría de los dos factores el cual indica que estos influyen en la satisfacción que pueda tener un colaborador. En la primera, conocido como extrínseca o motivacionales, se detalla que se centran en el contenido del trabajo como el logro, reconocimiento, responsabilidad, posibilidad de desarrollo, el trabajo en uno mismo y progreso, estos se relacionan directamente con la variable estudiada. La segunda, conocida intrínseca o higiénicos, hace referencia a el ambiente externo del

colaborador el cual influye en menor medida que el otro factor detallado, tales como la calidad del supervisor, relaciones con los compañeros, seguridad en el empleo, supervisión y subordinación.

Siguiendo con, los resultados obtenidos referentes a la personalidad con tendencia a la rotación laboral, se evidencia de que esta variable explica en un 16% a la rotación laboral. De igual modo, se puede verificar una similitud en el estudio de Hauser y García (2017) quienes optaron en determinar la existencia de relación entre satisfacción laboral y personalidad en colaboradores, donde se obtiene el resultado de 10.24% de influencia y explicación, concordando con el estudio en que los sujetos con extraversión y agradabilidad presentan una relación positiva con la variable de satisfacción en el trabajo, conlleva a experimentar una mayor satisfacción laboral y que suelen vivenciar emociones positivas. Estas características se relacionan con la variable de personalidad con tendencia a la rotación laboral al mencionarse que la extraversión y agradabilidad son carentes o bajos en personas que lo padecen, por ende, se determina la similitud al indicar que esto influye en la rotación laboral.

Esto se pueden explicar con la teoría de Allport (1936), el cual se centra en poder explicar los rasgos de la personalidad que puede tener un colaborador y el manifiesto de su relación con el comportamiento de cada uno. Estos se categorizan en tres niveles tales como los rasgos cardinales que se entienden como los que predominan por toda la vida de una persona y son fácilmente reconocidos por otros individuos. También se tiene a los rasgos centrales los cuales conforman el fundamento básico para la personalidad, estas características pueden servir para identificar a diferentes personas. Por otro lado, están los rasgos secundarios que están relacionados con las actitudes o las preferencias de uno y suelen aparecer en situaciones específicas o bajo cierto criterio específico, tales como los gustos o nerviosismo solo por una persona.

Finalmente se habla de que la resistencia al cambio explica a la rotación laboral en un 35% que se detalla con un nivel de explicación y predicción relevante para este estudio. Estos resultados tienen similitud con el estudio realizado por Ricaldi (2019) el cual estudió sobre el desarrollo organizacional, que se relaciona con la rotación laboral, y la resistencia al cambio. teniendo un resultado de una

explicación inversa y significativa entre estas dos variables siendo significativo, lo cual, indica que si el colaborador tiene poca resistencia al cambio está más propenso a no tener un adecuado desarrollo organizacional y por ende, mayor predisposición a rotar, es importante recalcar que, al saber esto se puede determinar que un colaborador que no tiene una resistencia al cambio adecuado no podrá ser estable en una posición de trabajo y no se podrá adaptar a los nuevos retos que le incurra la gestión.

También se encuentra relación con el estudio de Díaz (2020) que trata sobre la resistencia al cambio y trabajo en equipo que afecta a la rotación del personal, en donde se tuvo como resultado que hay una significancia alta entre estas variables estudiadas que da a entender que, si un colaborador tiene una resistencia laboral positiva, su trabajo en equipo será adecuado y por ende, tendrá menor necesidad de rotar de su centro de labores evidenciando que, la falta resistencia al cambio sí explica la rotación laboral.

Esto se pueden explicar con la teoría de Oreg (2003), que nos comenta sobre su teoría de la resistencia al cambio definiéndolo con un rasgo de la personalidad el cual se puede manifestar de forma negativa, por posturas y creencias que pueda tener el individuo. Esto se compone principalmente de cuatro componentes los cuales son la capacidad de poder realizar una actividad similar en varias oportunidades, también la respuesta frente a la ausencia de motivación o entusiasmo, la flexibilidad que pueda tener el individuo cuando se pueda presentar varias dificultades en los entornos de su vida, y el grado de aceptación que tiene una persona para poder adecuarse a los cambios.

Gracias a los resultados que se obtuvieron, podemos determinar que estos factores explican significativamente en la rotación laboral que existe en la población estudiada, sin embargo, el presente estudio solo muestra los datos de uno de los Call Center más importantes de la actualidad y para ser generalizado, debe ser estudiado también en otros contextos y verificar los cambios en la realidad de la población. Es relevante el mencionar la falta de estudios realizados con este tipo de investigación, pero necesarios para poder mejorar la calidad de un centro laboral para beneficio de la institución y sus colaboradores en sus retos profesionales.

IV. CONCLUSIONES

- Primera:** El presente estudio determinó como factores influyentes en la rotación laboral a la satisfacción laboral, la personalidad con tendencia a la rotación laboral y la resistencia al cambio, en este sentido, la rotación laboral se ve explicada por diversos factores que pueden presentarse en un contexto de trabajo.
- Segunda:** Se determinó que el nivel de satisfacción laboral es más recurrente en un nivel alto, por tal, se asume que la mayor parte de la población tiene una satisfacción laboral alta, lo que da a entender que, los colaboradores encuestados tienen una motivación adecuada para las oportunidades que tienen en su puesto en donde laboran y con el trato recibido por sus superiores en el centro laboral al igual que su ambiente de gestión.
- Tercera:** Se determinó que el nivel de personalidad con tendencia a la rotación laboral es más recurrente en un nivel promedio y alto, por tal, se asume que el promedio de la población tiene tener una personalidad con tendencia a la rotación laboral no adecuada con una tendencia alta, lo que da a entender que los colaboradores encuestados tienen unos rasgos de la personalidad cardinales, centrales o secundarios que los predispone a poder rotar de un centro laboral.
- Cuarta:** Se determinó que el nivel de resistencia al cambio es más recurrente en un nivel muy alto y muy bajo, por tal, se asume que, la población tiene una muy alta capacidad de resistencia al cambio, pero también hay personal que tiene una resistencia al cambio muy bajo, lo que da a entender que los colaboradores encuestados en su mayoría tienden a no tener posturas o creencias negativas de su puesto laboral.
- Quinta:** Se determinó que el nivel de rotación laboral es más recurrente en un nivel bajo, por tal, se asume que, la población no presenta tendencia a rotación del puesto laboral, lo que da a entender que, los colaboradores encuestados tienen una buena imagen del centro laboral y manejan adecuadamente el estrés que le puede producir, de igual modo, tienen

una buena percepción de la oportunidad de crecimiento y aportaciones que son consideradas por sus superiores.

- Sexta:** Se identificó que la satisfacción laboral explica en un 9% los casos de la rotación laboral, lo cual da a entender que, si se mantiene satisfecho al personal contratado, menor serán las rotaciones laborales que se presentarán.
- Séptima:** Se identificó que la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria explica en un 16% los casos de la rotación laboral, lo cual da a entender que, cuando el personal contratado presenta personalidad con tendencia a la rotación laboral, mayor será la predisposición por poder rotar del centro laboral.
- Octava:** Se identificó que la resistencia al cambio explica en un 35% los casos de la rotación laboral, lo cual da a entender que, cuando el personal tiene una adecuada resistencia al cambio, menor será la posibilidad de que pueda rotar de su centro laboral.

V. RECOMENDACIONES

- Primera:** A los profesionales de la salud mental, para que profundicen en el análisis de factores que expliquen a la rotación laboral, de tal manera que se pueda intervenir en la salud mental del colaborador y disminución de factores asociados a esta problemática.
- Segunda:** A las empresas, para que puedan identificar los motivos de satisfacción e insatisfacción de los colaboradores, de tal manera que se pueda mejorar la satisfacción del colaborador logrando cumplir las expectativas que puedan tener del centro laboral.
- Tercera:** A los investigadores, para que profundicen en las causas y consecuencias de una personalidad con tendencia a la rotación laboral, de tal manera que se pueda generar una prevención e intervención en la población en general.
- Cuarta:** A las empresas, para que puedan ejecutar un plan de acción en sus colaboradores impulsando la capacidad de resistencia al cambio con una buena comunicación entre los subordinados y superiores, un ambiente laboral agradable y charlas para reducir el estrés.
- Quinta:** A la universidad, para que pueda impulsar la investigación de la rotación laboral y las causas asociadas a la misma, ya que, tanto en el ámbito académico como laboral está en aumento esta problemática siendo necesario buscar estrategias para disminuirlo.
- Sexta:** A las empresas, para que puedan impulsar la motivación de sus colaboradores en base a la oportunidad de crecimiento y reconocimiento, a su vez, un ambiente laboral adecuado con personal contrato capacitado para liderar correctamente.
- Séptima:** A la comunidad científica, para que puedan utilizar la metodología aplicada en el estudio referente a la personalidad con tendencia a la rotación laboral en otras áreas tales como el rubro académico y personal, para poder complementar información referente a esto.

Octava: A las empresas, para que puedan impulsar mediante talleres didácticos, en sus colaboradores, la capacidad para realizar multitareas, también la automotivación, la resiliencia y la capacidad de adaptarse al cambio, y así mejorar la resistencia al cambio.

VI. REFERENCIAS

- Aguilera, M., Paz, C., Compañ, V., Medina, J., & Feixas, G. (2019). Cognitive rigidity in patients with depression and fibromyalgia. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 19(2), 160–164. <https://doi.org/10.1016/j.ijchp.2019.02.002>
- Alfuqaha, O., Al-Hiary S, & Al-Hemsi H. (2022). Job rotation approach among nurses: a comparative study. *Texto & contexto enfermagem*, 31. <https://doi.org/10.1590/1980-265x-tce-2020-0689>
- Ali y Anwar (2021). Employee turnover intetion and job satisfaction. *International Journal of advanced engineering, Management and Science*,7 (6), 22-30. <https://ssrn.com/abstract=3863604>
- Allport, G. (1936). *Teoría de la personalidad*. Prentice Hall.
- Álvarez, R. (2020). *La satisfacción laboral y la intención de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64925>
- Aponte, K. (2022). *Compromiso organizacional e intención de rotación del personal de la empresa DHP Rock Drill S.A.C., Trujillo 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86949>
- Aulestia, E., y Capa, E. (2020). Una mirada hacia la inseguridad alimentaria sudamericana. *Ciencia & saude colectiva*, 25(7), 2507–2517. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020257.27622018>
- Avellaneda I., Crespo H., y Kasano J. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Cuidarte*, 10(2), 1–14. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>
- Balló, J., y Pintor, I. (2021). La desconfianza. *AdComunica*, 22(1), 377–. <https://doi.org/10.6035/2174-0992.2021.22.21>

- Beccaria, L., y Maurizio, R. (2020). "Labour Market Turnover in Latin America: How Intensive Is It and to What Extent Does It Differ Across Countries?" *International labour review*, 159(2), 161–193. <https://doi.org/10.1111/ilr.12105>
- Benites, Z., y Guerrero T. (2021). *Engagement laboral y rotación del personal para la empresa Bijou Perú SAC, Lima 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77443>
- Bernardo, J. (2018). *Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana y engagement en asesores de un call center del Cercado de Lima, 2018*. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29907>
- Boada, M., Boada, J., Prizmic, A., Diego, N., & Vigil, A. (2018). RTC-11: Adaptation of the Resistance to Change Scale in two countries (Spain and Argentina). *Annals of Psychology*, 34(2), 360-367. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/analesps.34.2.286721/227521>
- Bhardwaj, P. (2019). Types of Sampling in Research. *J Pract Cardiovasc*, 5(3), 157–163. https://doi.org/10.4103/jpcs.jpcs_62_19
- Bugay, E., Delevi, R. & Mullet., E (2019). Conjoint use of regression analysis and functional measurement to test models of combination of factors predicting negative attitude to women. *Universitas Psychologica*, 18(3), 1–7. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy18-3.cura>
- Castillón, R (2019). *Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10408>
- Castro, J., y Londoño, C. (2019). Salario y calidad de vida de los trabajadores de la Comuna La Candelaria Medellín. *Económicas CUC*, 40(2), 87-100. <https://doi.org/10.17981/econcuc.40.2.2019.06>

- Castro, V., Luna, A., y Erazo, Á. (2020). Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario. *Revista TELOS*, 22(1), 184–203. <https://doi.org/10.36390/telos221.13>
- Ceberio, M. (2017). Resistencia al cambio de ecuación. aplicación de la escala de análisis de resistencia al cambio como herramienta terapéutica. *Ciencias Psicológicas*, 11(1), 101–117. <https://doi.org/10.22235/cp.v11i1.1351>
- Chiavenato, E. (2009). *Gestión del talento humano*. (3era ed.) Editorial Mc Graw Hill: Bolivia.
- Chirre, J. (2021). *Gestión del talento humano y rotación de personal en una Empresa Outsourcing, Lima, año 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72733>
- Cóhen, N., y Gómez, R. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños*. Editorial Teseo. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/ Metodologia para que.pdf>
- Concha, A., Díaz, Y., Álvarez, S., Vivanco, A., Mayordomo, J., & Fernández, B. (2020). The checklists: A help or a hassle? *Anales de pediatría*, 93(2), 135.e1–135.e10. <https://doi.org/10.1016/j.anpede.2020.05.003>
- Díaz T. (2020). Resistencia al cambio y trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, Región de San Martín, 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54050>
- Díaz J. (2021). Resistance to change in the audiovisual media before_ the implementation of the new information and_ social communication technologies. *Revista de Comunicación de la SEECI*. 2021, 54(1), 39-55. <http://doi.org/10.15198/seeci.2021.54.e670>
- Escoto, C., Padrón, I. y Román, R. (2021). La complejidad de la crisis por Covid-19 y la fragilidad del mercado de trabajo mexicano. Las brechas entre hombres y mujeres en la ocupación, la desocupación y la disponibilidad

para trabajar. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 66(242), 373–417.

<https://doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2021.242.79055>

Esparcia, C., & Pérez, M. (2020). Assessment of academic training and job placement in graduates from teaching in basic education programs in Chile. *Educação em Revista*, 38(1), 87–109.

<https://www.scielo.br/j/edur/a/yHCZYm9qyv7vpMkc4JPswCy/?lang=en>

Espejo, C. (2021). *Percepción de la Capacitación y la Intención de Rotación en los trabajadores de la empresa de seguridad privada Xperts Security SAC, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86663/Espejo_LCP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Feria, H., Matilla, M., y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia*. 11(3), 62-79.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>

Gallo, A., Pérez, F., y Salinas, D. (2021). Minería de Datos y Proyección a Corto Plazo de la Demanda de Potencia en el Sistema Eléctrico Ecuatoriano.

Revista Técnica "Energía," 18(1), 72–85.

<https://doi.org/10.37116/revistaenergia.v18.n1.2021.461>

Galindo, D. (2020). *Construcción y propiedades psicométricas de una escala para la percepción de rotación del Personal de empresas de tercerización de servicios, Lima, 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].

Repositorio de la Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41872>

García, C. (2018). Niveles de satisfacción laboral en tres empresas de crianza de camarones. Tumbes, 2018. [Tesis de maestría]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29436>

- Gaviria, C y Márquez, C. (2019), Estadística descriptiva y probabilidad. *Editorial Bonaventuriana*. <https://docplayer.es/211558279-Estadistica-descriptiva-y-probabilidad-inicio-contenido-volver-salir.html>
- Guillen, O., Cerna, B., Gondo, R., Suarez, F., y Martínez, E. (2020). *¿Cómo hacer un plan de tesis y una tesis cuantitativa?* Biblioteca nacional del Perú. http://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-cuantitativo-PACIFICO_c.pdf
- Gomez, J., Gonzáles, L y Verástegui, A. (2021). *Work engagement y satisfacción laboral, y su correlación con la intención de rotación laboral de teleoperadores*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/20512>
- Graduate School of Business [ESAM] (2019, 05 de septiembre). Rotación laboral en el Perú: ¿qué hacer para disminuirla? <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/rotacion-laboral-en-el-peru-que-hacer-para-disminuirla>
- Hauser, M. y García, D (2017). Satisfacción laboral y personalidad en trabajadores de salud pública de Pueyrredón (San Luis, Argentina). *Revista De Psicología Universidad De Antioquia*, 9(2), 9–25. <https://doi.org/10.17533/udea.rp.v9n2a02>
- Huamaní, I. (2018). *Satisfacción laboral y rotación de personal nombrado y contratado en plaza orgánica de la Universidad Amazónica de Madre de Dios, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27513>
- Kaneko, J. (2013). Inventario de personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana.
- Khanna, R., Honavar, S., Asha, M., Bhattacharya, A., & Maulik, P. (2020). Psychological impact of COVID-19 on ophthalmologists-in-training and

- practising ophthalmologists in India. *Indian J Ophthalmol.* 68(6), 994-998.
https://doi.org/10.4103/ijo.IJO_1458_20
- Labarthe, J., (2018). Personalidad resistente y su relación con el egreso voluntario en call centers. *Revistas - Pontificia Universidad Católica del Perú*, 36(1), 239–263. <https://doi.org/10.18800/psico.201801.009>
- Littlewood, H. (2020). La paradoja del Compromiso. *Investigación administrativa*, 49-2(126), 1-19. <https://doi.org/10.35426/IAv49n126.01>
- Luna Victoria, A., y Guevara, C. (2021) *Adaptación y propiedades psicométricas de la escala resistance to change (RTC-11)*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio de la Universidad de Lima. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/14796/Adaptaci%C3%B3n_propiedades_psicom%C3%A9tricas_RTC-11.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Luján, O. (2017). La defensa de los intereses territoriales en el Congreso de los Diputados durante la década moderada: la incomodidad de las élites provinciales hacia el centralismo. *Historia Constitucional*, 18(1), 49–69. <https://doi.org/10.17811/hc.v0i18.472>
- Macías, M., Tamayo, M., y Cerda, M. (2019). Resistencia al cambio en las organizaciones propuestas para minimizarlo. *Palermo Business Review*, 19(1), 39–53. <https://www.proquest.com/docview/2331235142/fulltextPDF/6C2AB06E72FC40F0PQ/1?accountid=37408>
- Madero, M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*. 29(1), 1-18. <http://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Martínez, A. (2019). Incidencia de la satisfacción laboral en la rotación de personal de registro nacional de evaluadores R.N.A. [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio de la Universidad Externado de Colombia.

<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/83f5ce9e-b46d-4378-b482-99c41e2523b7/content>

- Márquez, F. (2019), *Estadística descriptiva y probabilidad*. Editorial Bonaventuriana. <https://toaz.info/doc-view>
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 359-365. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- March, J. & Simons, H. (1958). Organizations. *John Wiley*.
- Mezari, M., Pires, D., Novatzki, E., Marcio, J., & Soratto, J. (2020). Texto & Contexto Enfermagem. *Texto & Contexto Enfermagem*. 29(1), 1-17.
- Mazzanti, M. (2015). Declaración de Helsinki, principios y valores bioéticos en juego en la investigación médica con seres humanos. *Revista Colombiana de Bioética*, 6(1), 125–. <https://doi.org/10.18270/rcb.v6i1.821>
- Monforte, G., Gálvez, E., y Contreras, A. (2019). La satisfacción laboral, el caso de los trabajadores jóvenes. *Dialnet*, 74(228), 503-516. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7237822>
- Montejano, S., Calvo, M., Bueno., M y Gonzales., L. (2018). Terapia de aceptación y compromiso (ACT) en un caso de inflexibilidad psicológica durante el embarazo. *Revista de diagnóstico psicológico, psicoterapia y salud*. 9(2), 1–11. <https://doi.org/10.5093/cc2018a13>
- Mori, S. (2020). *Personalidad con tendencia a la rotación voluntaria y satisfacción laboral en el personal de tropa de una entidad castrense del Rímac, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49784>
- Muñiz. (2021). Security, risk and statistics. Investigating new modalities of statistical análisis in public security in contemporary Argentina. *Runa*, 42(2), 349–366.

<http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/runa/article/view/8436/942>

2

- Mujica, C., Grassau, D., Bachmann, I., Herrada, N., Flores, P., y Puente, S. (2020). Percepciones de la audiencia respecto del uso del melodrama en noticias por televisión: entre el entusiasmo y el desprecio. *Revista palabra clave* 23(4), 1–34. <https://doi.org/10.5294/pacla.2020.23.4.1>
- Organización internacional del trabajo [OIT], (2021, 01 de febrero). Panorama laboral 2021: América latina y El Caribe. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---rolima/documents/publication/wcms_836196.pdf
- Oksanen, A., Oksa, R., Savela, N., Mantere, E., Savolainen, L., & Kaakinen, M. (2020). COVID-19 crisis and digital stressors at work: A longitudinal study on the Finnish working population. *Computers in Human Behavior*. 122(1), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106853>
- Oreg, S. (2003). Resistance to change: developing an individual differences measure. *Journal of Applied Psychology*, 88(4), 680–693. https://pluto.huji.ac.il/~oreg/files/jap_2003.pdf
- Ortega, L. (2022). Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Segeminf de Chimbote, 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95994/Ortega_RLJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Otzen, T. y Materola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.* 35(1). 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Quispe O. (2018). *Resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16372>

- Paz, E., y Pereda, A. (2020). *Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall en una empresa privada, Lima 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51078>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*. 35 (1), 1-29. <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n1/2011-7531-sun-35-01-156.pdf>
- Pulido, S., Fuentes, J., y De la Vega, R. (2021). Motivación, autoconfianza y ansiedad en judo: sexo y nivel competitivo. *Revista internacional de medicina y ciencias de la actividad física y del deporte*, 21(82), 319-335. <https://doi.org/10.15366/rimcafd2021.82.008>
- Ricaldi H. (2017). Desarrollo organizacional y resistencia al cambio en trabajadores de la UGEL 06 de Ate - 2017. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20371>
- Ramírez, T., & Torres, D. (2018). A comparative Reading on the leve lof job satisfaction of Venezuelan teachers between 1996 y 2018. *Revista Historia de La Educación Latinoamericana*, 22(35), 253-272. <https://doi.org/10.19053/01227238.11969>
- Ramos, C. (2020) Los alcances de una investigación. *Revista de divulgación científica de la Universidad Indoamérica*. 9(3), 1-5. <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Romero, J., y López, V. (2019). La infraestructura en telecomunicaciones para la exportación de servicios informáticos en Latinoamérica. *Revista de historia de la industria, los servicios y las empresas en América Latina H-industri@*, 13(24), 115–135. <http://ojs.econ.uba.ar/index.php/H-ind/article/view/1568>
- Rosales, G., Rodal, A., Chumbi, V., & Buñay, R. (2017). Analysis of job satisfaction and profesional academic performance of graduates in psychology from

a University in Ecuador. *Revista Educare*, 21(3), 1-24.
<https://doi.org/10.15359/ree.21-3.13>

Rosales, F. (2019). *Propiedades psicométricas del Inventario de Personalidad con Tendencia a la Rotación Voluntaria en trabajadores logísticos de dos empresas almaceneras, Lima 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46974>

Ruiz, P., Morales, W., White, M., & Márquez, M. (2020). Properties of a scale of concern for COVID-19: exploratory análisis in a Peruvian sample. *ELSEVIER Medicina clínica*, 155(12), 535–537.
<https://doi.org/10.1016/j.medcle.2020.06.029>

Salgado, J., Lería, F., Arcos, L., Pineda, C., y Gonzales, C. (2018). Actitud y resistencia al cambio organizacional en trabajadores mineros. *Revista de psicología*, 36(1), 105–134.
<https://doi.org/10.18800/psico.201801.004>

Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista*. Universidad Ricardo Palma.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Sandín B., Valiente R., García E., y Chorot P. (2020). Impacto psicológico de la pandemia de COVID-19: Efectos negativos y positivos en población española asociados al periodo de confinamiento nacional. *Revista de psicopatología y psicología clínica*, 25(1), 1–22.
<https://doi.org/10.5944/rppc.27569>

Santos, D., Erazo, L., y Mogrovejo, J. (2019). Rasgos y dimensiones de la personalidad en estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo. *Revista de la facultad de ciencias de la salud Eugenio Espejo*, 13 (1), 36-44. <https://doi.org/10.37135/ee.004.06.04>

- Souza, F., & Oliveira, M. (2019). Moderadores da Relação entre Congruência Pessoa-Ambiente e Satisfação Intrínseca no Trabalho. *Psico-USF*, 24 (2), 219-231. <https://doi.org/10.1590/1413-82712019240201>
- Tzeng, C. (2018). How Domestic Firms Absorb Spillovers: A Routine-Based Model of Absorptive Capacity View. *Management and Organization Review*, 14(3), 543–576. <https://doi.org/10.1017/mor.2017.53>
- Vásquez, F., Cecilia, A y Miranda, N. (2022). Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center Teleatento del Perú, Lima 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9 (2), 29-42.
<http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v9n2/2409-8752-ucsa-9-02-29.pdf>
- Vera, J. (2021). La cuestión probatoria de la falta de disposición cuando el Estado ha tenido el propósito de sustraer o blindar al individuo de su responsabilidad por los crímenes internacionales. *ACDI Anuario Colombiano de Derecho Internacional*, 14(1), 223-256.
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/acdi/a.10036>
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(1), 129–148. Doi: <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>

Anexos

ANEXO 1: Matriz de consistencia interna

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables / dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable de estudio	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo: Correlacional causal • Diseño Descriptivo Correlacional causal • Población Colaboradores que se encuentran en planilla completa en Lima • Muestra 136 colaboradores de empresas de telecomunicaciones • Técnicas e instrumentos de recojo de datos <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuestionario de satisfacción laboral ✓ Cuestionario de personalidad con tendencia a la rotación laboral ✓ Cuestionario de resistencia al cambio ✓ Cuestionario de rotación laboral • Método de análisis Estadísticas en SPSS Y EXCEL
¿Los factores influyen en la rotación laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022?	Determinar los factores influyentes en la rotación laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022.	Existen factores que influyen en la rotación laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022.	Variable 1: Factores influyentes Variable 2: Rotación laboral	
	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	
	OE1) Describir los niveles de satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022. OE2) Identificar los niveles de personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022 OE3) Reconocer los niveles de resistencia al cambio en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022. OE4) Encontrar los niveles de rotación laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022. OE5) Identificar la satisfacción laboral como factor influyente en la rotación laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022. OE6) Identificar la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria como factor influyente en la rotación laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022. OE7) Identificar la resistencia al cambio como factor influyente en la rotación laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022.	H1) La satisfacción laboral influye en la rotación laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022. H2) La personalidad con tendencia a la rotación laboral influye en la rotación laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022, H3) La resistencia al cambio influye en la rotación laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022.	Factores influyentes <ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacción laboral ✓ Personalidad con tendencia a la rotación laboral ✓ Resistencia al cambio Rotación laboral <ul style="list-style-type: none"> ✓ Insatisfacción y estrés laboral 	

ANEXO 2: Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador de ítems	Nivel de medicación/escala
Satisfacción laboral	Paz y Pereda (2020), define a la satisfacción laboral como de algunos elementos tales como la posibilidad de crecimiento de un personal, condiciones laborales adecuadas y una comunicación asertiva entre subordinado y su jefe en cuestión.	Para poder medir esta variable se empleó la escala de satisfacción laboral creado por Warr, Cook y Wall (Warr et al., 1979)	Factores intrínsecos Factores extrínsecos	Ítem: 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14 Ítem: 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15	La escala de medición
Personalidad con tendencia a la rotación laboral	Según Rosales (2019), podemos considerar esta variable como una personalidad insegura, con desconfianza en sus capacidades y falta de compromiso para poder asumir responsabilidades.	Para poder medir esta variable se empleó la escala de personalidad con tendencia a la rotación laboral elaborado por el Dr. Juan José Kaneko Aguilar (Kaneko, 2013)	Compromiso Autoconfianza Seguridad	Ítem: 1, 4, 8, 12, 16, 20, 24 y 28 Ítem: 2, 6, 10, 13, 15, 18, 22, 26 y 29 Ítem: 3, 5, 7, 9, 11, 14, 17, 19, 21, 23, 25, 27 y 30	
Resistencia al cambio	Esta variable según Luna Victoria y Guevara (2021), se puede entender como el fenómeno de un rasgo de personalidad en una manifestación negativa haciendo menos susceptible a poder afrontar o aceptar cambios en su rutina.	Para poder medir esta variable se empleó la escala de Resistance to Change (RTC) elaborado por Oreg Shaw (Oreg, 2003)	Búsqueda de rutina Reacción emocional Focalización a corto plazo Rigidez cognitiva	Ítem: 1, 2, 3, 4 y 5 Ítem: 6, 7, 8 y 9 Ítem: 10, 11, 12 y 13 ítem: 14, 15, 16 y 17	
Rotación laboral	Galindo., (2020) define esta variable como la fluctuación que hay por parte de un personal entre el ambiente y su organización definiéndose mediante el número de personas que ingresan a la organización contrarrestando con los nuevos integrantes.	Para poder medir esta variable se empleó la escala de percepción de rotación de personal (ERS) elaborado por Donna Jhoe Galindo Portillo (Galindo, 2020)	Insatisfacción y estrés laboral	Ítem: 1, 2, 3, 4 y 5	

ANEXO 3: Instrumento satisfacción laboral

Creador original	Escala de satisfacción laboral (Warr et al., 1979)
Actualización	Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral en una empresa privada (Paz y Pereda, 2020)

Escala de Satisfacción Laboral

En este cuestionario encontrarás 15 preguntas, las cuales tienen diferentes opciones de acuerdo a cómo te sientas en tu ámbito laboral, responde de la manera más sincera. Las opciones que encontrarás a continuación son:

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

Condiciones físicas del trabajo. *

Elegir ▼

Libertad para elegir tu propio método de trabajo. *

Elegir ▼

Tus compañeros de trabajo *

Elegir ▼

ANEXO 4: Personalidad con tendencia a la rotación laboral

Creador original	Cuestionario de personalidad con tendencia a la rotación laboral (Kaneko, 2013)
Actualización	Propiedades psicométricas del inventario de personalidad con tendencia a rotación voluntaria (Rosales, 2019)

N	ITEMS	Rara vez o nunca	Pocas veces	A veces	Muchas Veces	Siempre
1	Mis amigos confían en que culminaré aquello que he prometido realizar					
2	Me doy por vencido frente a los problemas.					
3	Cuando tomo una decisión, dudo si fue lo más correcto					
4	Cumplo lo que he prometido hacer					
5	Dudo mucho al tomar una decisión					
6	Me desanimo fácilmente ante los fracasos					
7	Cuando tengo un problema, me es difícil decidirme por una solución					
8	Cumplo con los deberes asumidos					
9	Me resulta difícil tomar decisiones					
10	Me siento incapaz de manejar problemas complicados					
11	Estoy seguro de la mayoría de mis decisiones					
12	Me comprometo con cosas que luego no termino					
13	Sé cómo manejar problemas complejos					
14	Tomar decisiones es algo difícil para mí					
15	Si creo que una situación va a ser complicada, trato de evitarla					
16	Cumplo con las responsabilidades que he asumido.					
17	Cuando tomo una decisión, me mantengo firme en ella					
18	Me doy por vencido cuando las cosas van mal					
19	Dudo bastante antes de decidirme por algo					
20	Si me he comprometido a hacer algo importante, lo hago					
21	Tengo dudas de si lo que he decidido fue lo más adecuado					
22	Me siento incapaz de asumir tareas desafiantes					
23	Me es fácil tomar decisiones					
24	Cuando prometo algo, lo cumplo					
25	Me es difícil tomar una decisión					
26	Tiendo a dejar de lado los trabajos desagradables					
27	Puedo tomar decisiones fácilmente					
28	Cuando me hago cargo de algo, cumplo con mi deber					
29	Tengo capacidad para manejar los problemas difíciles					
30	Después de tomar una decisión, sigo pensando si fue lo más acertado					

ANEXO 5: Resistencia al cambio

Creador original	Escala resistance to change (Oreg, 2003)
Actualización	Adaptación y Propiedades psicométricas de la escala RTC- 11 (Luna Victoria y Guevara, 2021)

Apéndice 4: RTC-10 (Escala final realizada post estudios psicométricos)

Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre formas de pensar, sentir y/o actuar. Se le pide leer cada uno de los enunciados atentamente y marcar con una equis (X) la afirmación que mejor lo represente entre las opciones: "siempre", "casi siempre", "a veces", "casi nunca" o "nunca". Por favor, responda con honestidad y recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

Enunciado	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Si me informaran que habrá cambios en mis tareas laborales me sentiría estresado/a, incluso antes de saber en qué consisten dichos cambios.					
Cuando alguien me presiona para hacer algo de manera diferente me resisto, incluso si puede acabar beneficiándome.					
Cuando me informan de un cambio de planes me siento tenso/a.					
Una vez que he hecho planes me cuesta cambiarlos.					
Me incomoda cuando surgen situaciones fuera de lo previsto.					

ANEXO 6: Rotación laboral

Creador original

Escala de rotación de personal – ER
(Galindo, 2020)

ESCALA DE ROTACIÓN DE PERSONAL - ERS

Fecha: _____

Empresa: _____

A continuación encontrará una serie de proposiciones relacionadas a los aspectos de trabajo que usted frecuente. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) la alternativa que mejor refleje su punto de vista.

LEA ATENTAMENTE Y NO OLVIDE MARCAR TODOS LOS ÍTEMS

	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. Sólo destacan los logros de algunos compañeros.				
2. Cuento con los materiales y recursos necesarios para poder realizar bien mi trabajo.				
3. Los controles no son tan flexibles como las obligaciones.				
4. Las funciones de cada área no son claras ni precisas.				
5. No tengo claro a realizar las tareas en mi jornada laboral.				
6. Realizo funciones que no están acorde a mi puesto de trabajo.				

ANEXO 7: Cuestionario en Formulario Google

LINK: <https://forms.gle/tN8Afs2eq3DkFzJs8>

FACTORES INFLUYENTES EN LA ROTACIÓN LABORAL

Hola!

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Salinas Rodríguez, Yamir Daniel y Laureano Lázaro, Dana Lizbeth, estudiantes de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es determinar los factores influyentes en la rotación laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022.

Si ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responder unos cuestionarios de factores influyentes en la rotación laboral. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

Criterios de inclusión

- Colaboradores hombres y mujeres
- Colaboradores mayores de edad
- Colaborador que laboren en una empresa de telecomunicaciones en el distrito de ATE

Criterios de exclusión

- Colaboradores que no aceptan participar voluntariamente

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a los investigadores, mediante los

ANEXO 8: Autorización de uso del instrumento Satisfacción laboral

23/6/22, 20:08

Correo de Universidad César Vallejo - AUTORIZACIÓN DEL USO DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (ADAPTACI...



DANA LIZBETH LAUREANO LAZARO <dlaureano@ucvvirtual.edu.pe>

AUTORIZACIÓN DEL USO DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (ADAPTACIÓN)

3 mensajes

DANA LIZBETH LAUREANO LAZARO <dlaureano@ucvvirtual.edu.pe>

20 de junio de 2022, 6:54

Para: Andrea Pereda2013@gmail.com

Buen día estimada, con el debido respeto te escribe Dana Laureano y por parte de mi compañero Yamir Salinas, somos estudiantes del X ciclo de la facultad de psicología de la universidad César Vallejo, le envío este correo con la finalidad de pedir autorización del uso de la excelente adaptación de la escala de satisfacción laboral. Con el objetivo de realizar nuestra tesis para obtener el grado de licenciatura, nuestro proyecto consiste en evaluar los factores que influyen en la rotación laboral en colaboradores de empresas de telecomunicaciones, por ello pedimos encarecidamente que nos brinde la debida autorización para el respectivo uso del instrumento.

Cabe mencionar, que en el caso contemos con su permiso, realizaremos las citas y referencias bibliográficas pertinentes. De antemano le agradecemos y quedamos atentos a su pronta respuesta.

Atte:

Dana Laureano

Yamir Salinas

Andrea Pereda <andrea Pereda2013@gmail.com>

21 de junio de 2022, 18:17

Para: DANA LIZBETH LAUREANO LAZARO <dlaureano@ucvvirtual.edu.pe>

Buenas tardes Dana y Yamir,

Agradecidas con ustedes por leer nuestra investigación y querer tomarnos como base para la suya, así mismo, les brindamos nuestro apoyo y consentimiento para que puedan usar el instrumento que hemos validado. Muchos éxitos con su proyecto.

Atte

Lic. Andrea Pereda y Lic. Erika Paz

[El texto citado está oculto]

DANA LIZBETH LAUREANO LAZARO <dlaureano@ucvvirtual.edu.pe>

22 de junio de 2022, 8:49

Para: Andrea Pereda <andrea Pereda2013@gmail.com>

Buenos días, ambos estamos muy agradecidos por la autorización, que tengan un excelente día.

[El texto citado está oculto]

ANEXO 9: Autorización de uso del instrumento personalidad con tendencia a la rotación laboral

23/6/22, 20:11

Correo de Universidad Cesar Vallejo - AUTORIZACIÓN DEL USO DEL INSTRUMENTO (IPTR)



DANA LIZBETH LAUREANO LAZARO <dlaureano@ucvvirtual.edu.pe>

AUTORIZACIÓN DEL USO DEL INSTRUMENTO (IPTR)

5 mensajes

DANA LIZBETH LAUREANO LAZARO <dlaureano@ucvvirtual.edu.pe>
Para: psickaneko@gmail.com

20 de junio de 2022, 14:42

Buen día estimado Dr. Juan Kaneko, con el debido respeto te escribe Dana Laureano y por parte de mi compañero Yamir Salinas, somos estudiantes del X ciclo de la facultad de psicología de la universidad César Vallejo, le envío este correo con la finalidad de pedir autorización del uso del inventario de personalidad con tendencia a la rotación, con el objetivo de realizar nuestra tesis para obtener el grado de licenciatura, nuestro proyecto consiste en evaluar los factores que influyen en la rotación laboral en colaboradores de empresas de telecomunicaciones, por ello pedimos encarecidamente que nos brinde la debida autorización para el respectivo uso del instrumento.

Cabe mencionar, que en el caso contemos con su permiso, realizaremos las citas y referencias bibliográficas pertinentes. De antemano le agradecemos y quedamos atentos a su pronta respuesta.

Atte:

Dana Laureano y Yamir Salinas.

Juan Kaneko <psickaneko@gmail.com>

20 de junio de 2022, 17:13

Para: DANA LIZBETH LAUREANO LAZARO <dlaureano@ucvvirtual.edu.pe>

Estimada Dana, siempre y cuando se comprometan a enviarme una copia de su tesis y su base de datos, no hay problema, me confirman.

Saludos

Juan Kaneko

[El texto citado está oculto]

DANA LIZBETH LAUREANO LAZARO <dlaureano@ucvvirtual.edu.pe>

20 de junio de 2022, 18:26

Para: Juan Kaneko <psickaneko@gmail.com>

Si estimado docente, mi compañero y yo nos comprometemos a enviar la copia de nuestra tesis y nuestra base de datos.

[El texto citado está oculto]

Juan Kaneko <psickaneko@gmail.com>

21 de junio de 2022, 8:56

Para: DANA LIZBETH LAUREANO LAZARO <dlaureano@ucvvirtual.edu.pe>


Estimada Dana, va la prueba solicitada, por favor no compartirla, solo es para su uso exclusivo con fines de investigación.


Saludos cordiales,

Juan Kaneko

[El texto citado está oculto]

2 adjuntos

 Programa de calificacion.xls
66K

 IPTR.pdf
1302K

DANA LIZBETH LAUREANO LAZARO <dlaureano@ucvvirtual.edu.pe>

22 de junio de 2022, 8:55

Para: Juan Kaneko <psickaneko@gmail.com>

ANEXO 10: Autorización de uso del instrumento resistencia al cambio

23/6/22, 20:14

Correo de Universidad Cesar Vallejo - Authorization for the use of the instrument of resistance to change



DANA LIZBETH LAUREANO LAZARO <dlaureano@ucvvirtual.edu.pe>

Authorization for the use of the instrument of resistance to change

3 mensajes

DANA LIZBETH LAUREANO LAZARO <dlaureano@ucvvirtual.edu.pe>

20 de junio de 2022, 15:24

Para: OREG@huji.ac.il

Dear researcher, Greetings from two Peruvian students from the Faculty of Psychology at Universidad César Vallejo. We hereby cordially request your authorization to use your questionnaire RESISTANCE TO CHANGE. It is worth mentioning that if we have your permission, we will make the relevant citations and bibliographical references. We thank you in advance and look forward to your prompt response.

Atte:

Dana Laureano.
Yamir Salinas.

Shaul Oreg <shaul.oreg@mail.huji.ac.il>

21 de junio de 2022, 3:03

Para: DANA LIZBETH LAUREANO LAZARO <dlaureano@ucvvirtual.edu.pe>

Cc: oreg@huji.ac.il

Please feel free to use the scale for your research.

Shaul

Sent from my mobile phone. Please excuse brevity and typos.

On 20 Jun 2022, at 23:25, DANA LIZBETH LAUREANO LAZARO <dlaureano@ucvvirtual.edu.pe> wrote:

[El texto citado está oculto]

DANA LIZBETH LAUREANO LAZARO <dlaureano@ucvvirtual.edu.pe>

21 de junio de 2022, 19:14

Para: Shaul Oreg <shaul.oreg@mail.huji.ac.il>

Cc: oreg@huji.ac.il

Thank you very much dear researcher

[El texto citado está oculto]

ANEXO 11: Autorización de uso del instrumento rotación laboral

DONNA JHOE GALINDO PORTILLO

C.Ps.P. 40210

donna.galindo@hotmail.com

CONSENTIMIENTO USO DE INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Autorización exclusiva a: Yamir Daniel Salinas Rodríguez – DNI. 7679247
Dana Lizbeth Laureano Lazaro – DNI. 73012955

Institución: Universidad César Vallejo – Lima Este

Motivo: Tesis “Factores influyentes en la rotación laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Ate, 2022”

Asesor: María del Pilar Mori Sánchez

Instrumentos autorizados: Escala de Rotación del Personal – ERS

Muestra de investigación: 102 trabajadores de una empresa distribuidora de telecomunicaciones.

La autorización es para uso exclusivo del solicitante y se extiende por única vez para los propósitos de la tesis indicada. El solicitante ha efectuado el pago por concepto de derechos de autor respectivo para la Escala; y es de su conocimiento que dicho pago excluye cualquier servicio adicional de calificación, análisis e interpretación de los datos por parte de la suscrita.

Julio 12, 2022



Donna Jhoe Galindo Portillo

ANEXO 12: Consentimiento informado

Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Laureano Lázaro, Dana Lizbeth y Salinas Rodriguez, Yamir Daniel, estudiante de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es determinar los factores influyentes en la rotación laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2022.

Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responder un cuestionario de Satisfacción laboral, personalidad con tendencia a la rotación temprana, resistencia al cambio y rotación laboral. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a los responsables, al teléfono 960404200/900232279 o correo dlarueano@ucvvirtual.edu.pe / ysalinas@ucvvirtual.edu.pe

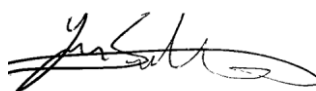
Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Dana Lizbeth Laureano Lázaro



Yamir Daniel Salinas Rodriguez



ANEXO 13: FÓRMULA PARA MUESTRA FINITA

$$\frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(n - 1) \cdot \sigma^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$\frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (3000)}{(3000 - 1) \cdot (0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = 341$$

n: Tamaño de muestra

Z: Valor asociado al nivel de confianza

E: Error de la estimación

N: Tamaño de la población

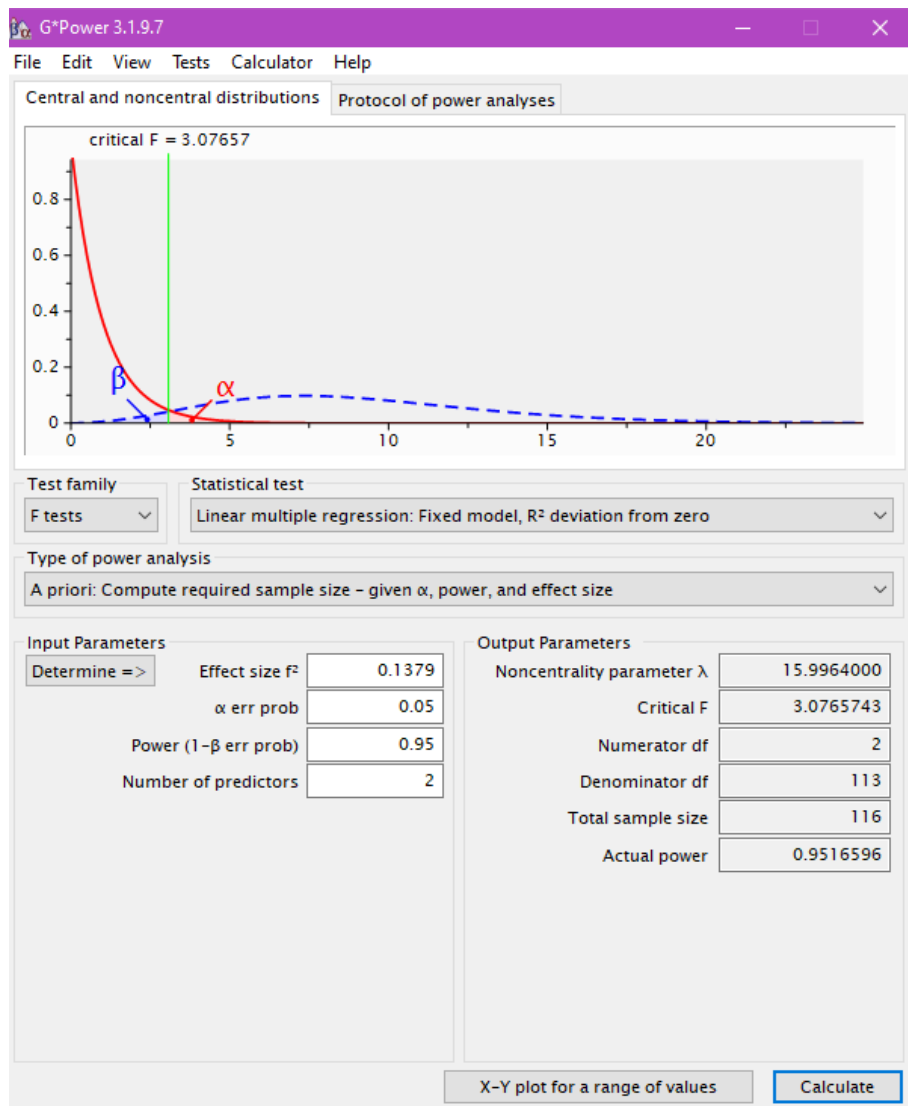
σ^2 : varianza de la población

p: Proporción de éxito

q: 1 - p

cuando no se conoce p, se considera como 0.50

ANEXO 14: FÓRMULA PARA MUESTRA EN G*POWER



ANEXO 15: PRUEBA DE NORMALIDAD

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
N1	,126	136	,000	,943	136	,000
N2	,104	136	,001	,946	136	,000
N3	,113	136	,000	,978	136	,024
N4	,103	136	,001	,963	136	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORI SANCHEZ MARIA DEL PILAR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis Completa titulada: "FACTORES INFLUYENTES EN LA ROTACIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DEL DISTRITO DE ATE, 2022", cuyos autores son SALINAS RODRIGUEZ YAMIR DANIEL, LAUREANO LAZARO DANA LIZBETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 16 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORI SANCHEZ MARIA DEL PILAR DNI: 10621155 ORCID: 0000-0003-0191-4608	Firmado electrónicamente por: MADELPILARMOS el 17-01-2023 08:56:36

Código documento Trilce: TRI - 0521415