

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**TESIS**

**ROTACION DE PERSONAL Y SATISFACCION LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA  
EMPRESA EULEN-ACCIONA SAC, LIMA - 2022**

Para optar : El Título Profesional de Licenciada en Administración  
Autor : Bach. Quiñones Rios Juana Paola  
Coautor : Bach. Tello Pireta Rosa Ines  
Asesor : Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros  
Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos  
Fecha de Inicio y  
Culminación : 16 de setiembre del 2022 – 15 de Setiembre 2023

Huancayo – Perú

2022

**HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS**  
**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**TESIS**

ROTACION DE PERSONAL Y SATISFACCION LABORAL DE  
LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA  
EULEN-ACCIONA SAC, LIMA – 2022

**PRESENTADA POR:**

Bach. Juana Paola, Quiñones Rios  
Bach. Rosa Ines, Tello Pireta

**PARA OPTAR TÍTULO DE:**

Licenciado en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS**  
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : \_\_\_\_\_  
DR. BEJAR MORMONTOY AGUEDO ALVINO

PRIMER  
MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
DR. LOPEZ QUILCA FREDY JESUS

SEGUNDO  
MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MTRO. VARGAS ARISTE YULIANA

TERCER  
MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MTRO. MARTINEZ VITOR PAUL DENIS

Huancayo, 26 de diciembre del 2023.

**ROTACION DE PERSONAL Y SATISFACCION LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA  
EMPRESA EULEN-ACCIONA SAC, LIMA - 2022**

**ASESOR:**

**DR. AGUADO RIVEROS, ULDARICO INOCENCIO**

### **Dedicatoria**

A nuestros padres con todo nuestro cariño, por su sacrificio y apoyo constante para la continuación de nuestros estudios, por regalarnos el más puro de los sentimientos: el amor de padres; nuestro esfuerzo y dedicación son el producto de sus enseñanzas, ¡Gracias queridos padres!

A nuestros hijos, por el valioso apoyo que siempre nos brindan, gracias a ellos existe este logro.

**Agradecimientos.**

A nuestro asesor Dr. Uldarico Aguado Riveros por su valioso apoyo y orientación en la elaboración del presente trabajo.

A la Empresa Eulen-Acciona SAC por darnos las facilidades en el desarrollo del trabajo de investigación.

## CONSTANCIA

### DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

#### ROTACION DE PERSONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA EULEN-ACCIONA SAC, LIMA – 2022

Cuyo autor(es) : JUANA PAOLA, QUIÑONES RIOS.

ROSA INES, TELLO PIRETA.

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS.

Asesor(a) : DR. AGUADO RIVEROS ULDARICO INOCENCIO.

Que fue presentado con fecha 31.07.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 04.08.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **26%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Número 01 de Intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 11 de Agosto del 2023.



Dr. Armando Juan Adaute Ávila  
 Director de Unidad de Investigación  
 Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

**ASESOR:**

**DR. AGUADO RIVEROS, ULDARICO INOCENCIO**

## Introducción

Al pasar el tiempo las organizaciones son más conscientes de que para cumplir con los objetivos y lograr el éxito empresarial el recurso humano es básico e indispensable, y es importante que cada uno de sus colaboradores se sientan satisfechos desarrollándose en ambientes agradables y con materiales que le faciliten las tareas encomendadas por su jefe inmediato, pues uno de los factores es apreciar el desempeño de complacencia de cada uno de ellos. En ese contexto, el trabajador siente una sensación de agrado con su trabajo, lo que conlleva a la identificación e involucramiento con la empresa, por lo que se esfuerzan para mantenerse laborando en la misma (Cuesta, 2010).

Por otro lado, un aspecto que hoy día está siendo estudiado por diversas empresas y/o investigadores es profundizar el conocimiento sobre las emociones o elementos internos de los colaboradores que hace que se sientan bien en su labor, es decir, la satisfacción laboral; pues se refiere a la diversidad de actitudes manejadas por el personal en relación a las actividades que realizan (Galaz, 2003). Además, señala el autor una organización que cuida estos aspectos, difícilmente experimentará casos de niveles altos de rotación de personal, considerado este último como uno de los grandes problemas que atraviesa las empresas.

Lo antes expuesto, se ve íntimamente ligado a la problemática que enfrenta la empresa Eulen Acciona S.A.C., la cual fue la unidad de análisis para la investigación, debido a ello, este estudio se basó en abordar sobre la rotación de personal y la satisfacción laboral. En ese sentido, el objetivo que se persigue lograr la presente investigación es establecer cuál es la relación que existe entre rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.

La metodología que se empleó fue la más conveniente y apropiada para la investigación, tuvo un enfoque cuantitativo y tipo básico, nivel correlacional de diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 70 trabajadores del área

administrativa de la empresa Eulen Acciona S.A.C., quienes participaron voluntariamente en las encuestas.

Para el desarrollo de la investigación se realizó por capítulos y en el siguiente orden:

Capítulo I describe el planteamiento del problema tomando en cuenta la realidad problemática delimitada como objeto de la investigación, la formulación del problema tanto el general como los específicos, la justificación social, teórica y metodológica y finalmente los objetivos.

Capítulo II Marco Teórico, que comprende antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, las bases teóricas o científicas, el marco conceptual de las variables y dimensiones.

Capítulo III donde se formuló las hipótesis, a su vez se realizó la operacionalización de las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Capítulo IV Metodología que explica el método, tipo, nivel y diseño de la investigación, la delimitación de la población y la muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, y las técnicas de procedimientos y análisis de datos, así como los aspectos éticos que se tendrá en cuenta durante todo el proceso de investigación.

Capítulo V sobre resultados, donde se describió los resultados mediante tablas y figuras, luego se presenta la prueba de hipótesis; con toda la información obtenida se realizó el análisis y discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

Por último, se presenta las referencias bibliográficas ordenadas alfabéticamente, y los anexos (matrices, instrumento de investigación, la data de procesamiento de datos y el consentimiento informado y evidencias del acopio de datos mediante el cuestionario).

Los autores

## Contenido

Hoja de aprobación de los jurados .....	2
Dedicatoria.....	5
Agradecimientos.....	6
Asesor: .....	9
Introducción .....	10
Contenido.....	12
Contenido de Tablas .....	16
Contenido de Figuras .....	17
Resumen.....	18
Abstract.....	19
Capítulo I .....	20
Planteamiento del Problema .....	20
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	20
1.2. Delimitación del Problema.....	23
1.2.1. Delimitación Espacial .....	23
1.2.2. Delimitación Temporal .....	23
1.2.3. Delimitación Conceptual .....	24
1.3. Formulación del Problema .....	24
1.3.1. Problema General.....	24
1.3.2. Problemas Específicos .....	24

	13
1.4. Justificación.....	25
1.4.1. Justificación Social .....	25
1.4.2. Justificación Teórica .....	25
1.4.3. Justificación Metodológica .....	26
1.5. Objetivos .....	26
1.5.1. Objetivo General.....	26
1.5.2. Objetivos Específicos.....	26
Capítulo II.....	28
Marco Teórico.....	28
2.1. Antecedentes .....	28
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	28
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	32
2.2. Bases Teóricas.....	36
2.2.1. Rotación de Personal.....	36
2.2.2. Satisfacción Laboral.....	47
2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones).....	60
2.3.1. Rotación de Personal.....	60
2.3.2. Satisfacción Laboral.....	61
Capítulo III.....	63
Hipótesis .....	63
3.1. Hipótesis General .....	63

	14
3.2. Hipótesis Específicos .....	63
3.3. Variables.....	63
Capítulo IV.....	65
Metodología .....	65
4.1. Método de Investigación .....	65
4.2. Tipo de Investigación .....	66
4.3. Nivel de Investigación.....	66
4.4. Diseño de Investigación .....	66
4.5. Población y Muestra.....	67
4.5.1. Población.....	67
4.5.2. Muestra .....	68
4.5.3. Muestreo .....	69
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	69
4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos.....	69
4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos .....	70
4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos .....	72
4.8. Aspectos Éticos de la Investigación .....	73
Capítulo V.....	74
Resultados .....	74
5.1. Descripción de Resultados.....	75
5.1.1. Resultados de la Variable Rotación de Personal.....	75

5.1.2. Resultados de la Variable Satisfacción laboral .....	81
5.2. Contraste de Hipótesis.....	87
5.2.1. Contraste de la Hipótesis General.....	87
5.2.1. Contraste de las Hipótesis Específicas.....	89
Análisis y Discusión de los Resultados .....	95
Conclusiones .....	100
Recomendaciones .....	102
Referencias Bibliográficas .....	103
ANEXOS .....	107
Anexo 1. Matriz de Consistencia .....	108
Anexo 2. Matriz de Operacionalización de Variables .....	109
Anexo 3. Matriz de Operacionalización del Instrumento .....	110
Anexo 4. Instrumento de Investigación .....	112
Anexo 5. La Data de Procesamiento de Datos.....	114
Anexo 6: Consentimiento Informado.....	120
Anexo 7: Evidencias de la Aplicación del Cuestionario.....	122

### Contenido de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables .....	64
Tabla 2 Distribución de la población por puesto de trabajo .....	68
Tabla 3 Baremo para interpretar la confiabilidad - Alfa de Cronbach .....	71
Tabla 4 Resumen de procesamiento de casos .....	71
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad .....	72
Tabla 6 Estadísticas de fiabilidad .....	72
Tabla 7 Rotación de personal en la Empresa Eulen-Acciona .....	75
Tabla 8 Trato de la jefatura en la Empresa Eulen-Acciona .....	76
Tabla 9 Selección de personal en la Empresa Eulen-Acciona.....	78
Tabla 10 Desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa Eulen-Acciona.....	79
Tabla 11 Satisfacción laboral de los trabajadores en la Empresa Eulen-Acciona .....	81
Tabla 12 Satisfacción de los trabajadores con los salarios y beneficios.....	82
Tabla 13 Satisfacción de los trabajadores con las promociones y reconocimientos.....	84
Tabla 14 Satisfacción de los trabajadores con las condiciones de trabajo.....	85
Tabla 15 Baremo de interpretación - rho de Spearman (rs).....	87
Tabla 16 Correlación entre rotación de personal y satisfacción laboral .....	88
Tabla 17 Correlación entre trato de la jefatura y satisfacción laboral .....	89
Tabla 18 Correlación entre selección de personal y satisfacción laboral .....	91
Tabla 19 Correlación entre desempeño del personal y satisfacción laboral .....	93

## Contenido de Figuras

Figura 1 Relación entre la organización y su medio externo.....	36
Figura 2 Interacción entre el mercado de RH y el mercado de trabajo.....	38
Figura 3 Rotación de Personal .....	39
Figura 4 Selección de personal como comparación.....	45
Figura 5 Antecedentes de la Satisfacción laboral .....	48
Figura 6 Prestaciones de acuerdo a su naturaleza.....	57
Figura 7 Clasificación de las Condiciones de Trabajo.....	59
Figura 8 Rotación de personal en la Empresa Eulen-Acciona.....	75
Figura 9 Trato de la jefatura en la Empresa Eulen-Acciona.....	77
Figura 10 Selección de personal en la Empresa Eulen-Acciona.....	78
Figura 11 Desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa Eulen-Acciona .....	80
Figura 12 Satisfacción laboral de los trabajadores en la Empresa Eulen-Acciona.....	81
Figura 13 Satisfacción de los trabajadores con los salarios y beneficios .....	83
Figura 14 Satisfacción de los trabajadores con las promociones y reconocimientos .....	84
Figura 15 Satisfacción de los trabajadores con las condiciones de trabajo .....	86

## **Resumen**

La presente tesis titulada Rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la empresa Eulen Acciona SAC, tuvo por objetivo establecer la relación que se da entre las variables rotación laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa mencionada. Para tal resultado se utilizó el método científico con un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, tipo básica, asimismo, se consideró un tamaño de población y muestra confirmada por 70 sujetos, puesto que el estudio fue censal; se utilizó el cuestionario como instrumento de investigación y como técnica de recolección de datos la encuesta. Además, se encontró que el 44.3% (31) de los trabajadores presentan niveles de rotación bajo y muy bajo, asimismo un 50% (35) de los mismos se sienten insatisfechos con sus labores, sobre las dos variables en base a la evaluación de sus dimensiones. La investigación concluyó que la relación existente es significativa ( $r_s=0,986$ ) entre la rotación laboral y la satisfacción laboral en la empresa Eulen Acciona SAC. Ante ello se recomienda que la empresa deberá considerar los resultados obtenidos en la presente investigación para posteriormente diseñar estrategias que permita reducir la rotación de personal e incrementar la satisfacción laboral.

**Palabras claves:** Rotación de personal – satisfacción laboral

### **Abstract**

This thesis entitled Staff turnover and job satisfaction of administrative workers in the company Eulen Acciona SAC, had the objective of establishing the relationship between the variables job turnover and job satisfaction of the workers of the aforementioned company. For this result, the scientific method was used with a quantitative approach, correlational level, basic type, likewise, a population size and confirmed sample of 70 subjects were considered, since the study was census; The questionnaire was used as a research instrument and the survey as a data collection technique. In addition, it was found that 44.3% (31) of the workers have low and very low turnover levels, likewise 50% (35) of them feel dissatisfied with their work, on the two variables based on the evaluation of its dimensions. The investigation concluded that the existing relationship is significant ( $r_s=0.986$ ) between job turnover and job satisfaction in the company Eulen Acciona SAC. Given this, it is recommended that the company should consider the results obtained in this investigation to subsequently design strategies that reduce staff turnover and increase job satisfaction.

**Keywords:** Staff turnover – job satisfaction

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del Problema**

#### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

En la actualidad, la rotación de personal es un gran desafío que enfrenta los ejecutivos y/o responsables de la gestión del personal, debido al dinamismo y complejidad de medio externo en el cual operan las organizaciones; uno de los riesgos a la que siempre está expuesta las empresas es la fluctuación de personal, lo cual atenta contra la satisfacción de los mismos, la productividad y la gestión del conocimiento en general (Zaballa et al., 2021).

Asimismo, se ha visto que los cambios acelerados que suceden alrededor nuestro y que influyen en forma decisiva en una organización laboral logran que los conocimientos se transformen en un factor de gran relevancia estratégica para desarrollar estos. Las actuales circunstancias se encausan a que las organizaciones a diario sean más ingeniosas y novedosas, listas para potenciar y convertir en real ventaja competitiva a los trabajadores. Es por esto que, diferentes teóricos y

conocedores, estiman que el potencial humano es el más importante valor en una organización, por esto, se transforma en una meta para la directiva y los expertos que están a cargo de llevar correctamente el proceso que logre resultados importantes en el aspecto social y económico.

Por tanto, en base a lo expuesto en el párrafo anterior es indiscutible afirmar que conseguir el éxito organizacional va depender de la calidad de trabajo de sus miembros más que cualquier otro recurso que posee dicha organización. En ese sentido, la rotación de personal o también denominado fuga de talento es un problema que va en contra del éxito organizacional. De acuerdo al estudio realizado por LiveCareer encontró que a nivel mundial el 29% de los profesionales renunciará a su trabajo actual, y el 41% de la fuerza laboral están buscando nuevas oportunidades de empleo para el año 2022 (La República, 2022).

De igual manera, en Colombia en estos últimos dos años impactado por la pandemia Covid-19, esta experimentando niveles altos de fuga de talento, de acuerdo a lo mencionado por la directora de la Federación Colombiana Gestión Humana (Acrip) señala que la organizaciones colombianas sufrirán una rotación del 70% anual, lo cual les provocará un costo altísimo en productividad; asimismo, esto equivaldría a una pérdida económica de 20% del salario anual del personal fugado (La República, 2022).

Así como en Colombia, otros países en Latinoamérica también están experimentando un problema similar, por lo que, se enfocan en diseñar programas de beneficio para el trabajador, de modo que puedan aumentar la productividad en los mismos. Estos programas están orientados a mejorar el salario emocional, flexibilidad en las horas de trabajo, planes de carrera y de salud (Zaballa et al., 2021).

El Perú, es uno de los países de toda latinoamerica con mayor índice de rotación laboral, con un promedio aproximadamente de 20%, dicho puntaje esta por encima de la media de la región (10.9%), cifras reveladas de acuerdo al informe de PWC (Esan Business, 2019). Las causas que originan este problema en nuestro país puede ser diversos, sin embargo, las que comunmente se ve cuando el trabajador no satisface alguna necesidad relacionada a su vida profesional, desequilibrio entre las expectativas, mejor oferta de empleo o problema de índole personal/profesional.

La empresa Eulen-Acciona S.A.C. es una organización dedicada a la prestación de servicios para el sector público; mediante la observación directa se detectó que con frecuencia los trabajadores del área administrativo toman la decisión de renunciar y buscar otra oportunidad laboral, debido a planes de compensación poco apropiados (salarios que no compensan a los esfuerzos), funciones no definidas, maltrato de la jefatura, comunicación informal, formas de evaluación de desempeño laboral inapropiadas y falencias en el proceso de selección, este último, ha provocado que el personal contratado difícilmente se adapta al puesto que ocupa, ya que se hizo una mala selección del personal (candidato elegido no cumple con lo requerido en el puesto). Adicional a ello, se pudo observar en el tiempo transcurrido, fuga de talentos claves de la empresa, por la inadecuada comunicación formal, debido en parte a que no existen políticas claras ni manuales de procedimientos establecidos que fomenten las buenas prácticas de comunicación.

Además, se ha visto que centralizan toda la gestión en la alta gerencia, lo cual genera insatisfacción en el personal, por lo que, suelen ser poco participativos entre departamentos, es decir, la mayoría de las decisiones son tomadas por la gerencia general, lo que muestra baja confianza por parte de la jefatura hacia los trabajadores de bajo mando, todo esto hace que dicho trabajador se sienta sin autonomía para

tomar decisiones y siente estar sometido a una burocracia extrema. Así como también, se ha evidenciado que el trabajador se siente insatisfecho por los espacios físicos mal distribuidos, ya que no le permite el correcto ejercicio de sus funciones, lo que da como resultado condiciones no óptimas para el cumplimiento de las metas y objetivos.

Por otro lado, también se ha observado que la empresa no suele reconocer a sus trabajadores por su esfuerzo, y aún peor no se esmeran en implementar políticas o normativas que promuevan la promoción interna (ascensos) de sus trabajadores de acuerdo a sus méritos, en efecto a ello, muchos de los trabajadores se sienten poco valorados y prefieren retirarse de ella.

En este escenario, es oportuno desarrollar el estudio sobre rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la Empresa Eulen-Acciona SAC ubicada en el Distrito de Los Olivos, Lima en el año 2022, el cual proporcionará información suficiente para llevar a cabo la presente investigación, y, tomar acción y revertir la actual decisión en beneficio de la organización.

## **1.2. Delimitación del Problema**

### ***1.2.1. Delimitación Espacial***

La investigación se llevó a cabo en la empresa Eulen-Acciona SAC, ubicado en Calle Santa Elvira, Manzana B, lote 12, Urbanización Villasol en el distrito de Los Olivos, Lima.

### ***1.2.2. Delimitación Temporal***

La investigación se delimitó temporalmente por extraer datos e información durante el periodo julio de 2022 al mes de abril del año de 2023.

### ***1.2.3. Delimitación Conceptual***

#### **Rotación de Personal.**

Es aquella “fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se determina por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización” (Chiavenato, 2007, p. 116).

#### **Satisfacción Laboral.**

“Es aquel conjunto de actitudes generales y positivos del personal empleado hacia su propio trabajo, la cual es resultado de la evaluación de sus características” (Robbins y Judge, 2009, p.31).

## **1.3. Formulación del Problema**

### ***1.3.1. Problema General***

¿Cuál es la relación que existe entre rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima - 2022?

### ***1.3.2. Problemas Específicos***

#### **PE 1**

¿Cuál es la relación que se da entre trato de la jefatura y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima - 2022?

#### **PE 2**

¿Cuál es la relación que se da entre selección de personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima - 2022?

### **PE 3**

¿Cuál es la relación que se da entre desempeño del personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima - 2022?

## **1.4. Justificación**

### ***1.4.1. Justificación Social***

Esta investigación aportó mediante los resultados y conclusiones que se obtuvieron; sumado a ello, la toma de decisión y acciones que se ejecutó por parte de la dirección ejecutiva de la empresa Eulen S.A.C., contribuyó con soluciones acertadas a los problemas actuales y futuras que aqueja a los colaboradores, de modo que se pueda lograr la felicidad en los mismos, sentimiento de superación y el rendimiento en su área de trabajo, con lo que se sentirá a gusto de trabajar en la empresa, evitando la rotación de personal; asimismo, se aportó a la generación de estrategias que promuevan el bienestar social del trabajador, lo cual se manifestó a través del grado de satisfacción laboral que presentan los mismos, en efecto, se mejoró las relaciones con los clientes internos directos y clientes externos indirectos.

### ***1.4.2. Justificación Teórica***

Esta investigación se justifica teóricamente, puesto que fortalece el conocimiento existente sobre la rotación de personal y satisfacción laboral; centra la mirada en la medición de la rotación de personal y sus causas en empresas especialmente del sector servicios, y como esta se relaciona con la satisfacción del trabajador; ambas variables se respaldan teóricamente por diversos autores expertos en el tema, y fueron verificadas estadísticamente.

Como resultado se obtuvo un nuevo conocimiento científico, el cual estará a disposición para estudiantes o futuros investigadores interesados en el tema.

### ***1.4.3. Justificación Metodológica***

El presente estudio utilizó la metodología más adecuada que permitió generar un conocimiento válido y confiable, la cual servirá de base para otros trabajos de investigación que abordan el tema, ya que se indaga a través del método científico, situaciones que pueden ser investigadas por la ciencia. Además, se aportó con dos instrumentos de investigación (cuestionario 1: rotación de personal y cuestionario 2: satisfacción laboral) validados y confiables, que podrán ser utilizados para la medición de dichas variables en organizaciones del rubro de servicios.

## **1.5. Objetivos**

### ***1.5.1. Objetivo General***

Establecer cuál es la relación que existe entre rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.

### ***1.5.2. Objetivos Específicos***

#### **OE 1**

Identificar cual es la relación que se da entre trato de la jefatura y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.

#### **OE 2**

Fijar cual es la relación que se da entre selección de personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.

**OE 3**

Conocer cuál es la relación que se da entre desempeño del personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.

## Capítulo II

### Marco Teórico

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

(Paredes, 2020) en su investigación sobre *Satisfacción laboral y rotación de personal en una empresa Comercial de Seguros*, para optar el grado de Magíster en Gestión del Talento Humano por la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, tuvo como objetivo general “Realizar un diagnóstico de los factores que existen en la satisfacción laboral para el mejoramiento del rendimiento de los trabajadores del área comercial de seguros” (p.19); asimismo, los resultados al cual llegó es la siguiente:

En base a un enfoque mixto, utilizó métodos y técnicas que corresponden al enfoque cualitativo como entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, entre otros; por otro lado, en el enfoque cuantitativo utilizó el análisis estadístico, cuestionarios validados, otros. Asimismo, la población estuvo conformado por 100 sujetos de estudio, por el tamaño reducido se vio favorable trabajar con una muestra censal, por tanto, se aplicó las encuestas al total de la población, y se tuvo las siguientes conclusiones: se encontró que el

nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en las áreas comerciales de las empresas de seguros es bajo, debido a que no son tomados con la importancia suficiente en la toma de decisiones en la empresa (sensación de no contribuir al cumplimiento de objetivos organizacionales), poco esfuerzo en el desarrollo profesional, la asignación de recursos, supervisión y motivación. Asimismo, se verificó que la satisfacción laboral está estadísticamente relacionada con la rotación de personal a un nivel negativo alto, por lo que, se encontró niveles bajos de satisfacción en los trabajadores lo que recae en niveles altos de rotación.

(Sellenne, 2018) en su investigación titulada *Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda*, sustentado para optar el título de Psicóloga Industrial por la Universidad Central del Ecuador, tuvo como objetivo general “determinar el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral debido a los diferentes problemas que se han presentado en la empresa” (p.16). Para lograr dicho objetivo se utilizó la metodología siguiente:

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, utilizó los métodos deductivo, inductivo y estadístico; asimismo, su población estuvo delimitado por 70 sujetos, que constituye a su vez la muestra (censal). Como conclusión se tuvo lo siguiente: Se encontró que el clima organizacional influye de forma directa en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda., además se evidenció que existe un buen clima organizacional en dicha empresa (adecuado), en efecto los colaboradores demostraron tener un alto grado de satisfacción con su centro de trabajo; por

lo tanto, también se puede decir que si el clima organizacional es pésimo, el nivel de satisfacción del personal será bajo.

(Nuñez, 2020) en su investigación titulada *Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Empresa Systemarket*, sustentado para optar el título profesional de Ingeniero Comercial por la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador, tuvo como objetivo central “determinar la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Systemarket” (p.21). Para el lograr el objetivo planteado se utilizó la siguiente metodología:

El estudio utilizó el método hipotético deductivo, se enfocó a ser una investigación de tipo documental, de campo y descriptiva; el diseño fue no experimental y de corte transversal, el tamaño de la población estuvo constituida por 10 trabajadores, por ser un tamaño pequeño se utilizó la muestra censal. Como conclusión se obtuvo que existe una relación significativa ( $r=0.997$ ) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa ya mencionada, lo cual nos indica que mientras el trabajador experimenta un buen clima organizacional entonces sus niveles de satisfacción se incrementará en la misma proporción.

(Benalcázar, 2020) en su tesis *Satisfacción laboral y desempeño de personal en la empresa Luminex Resources*, sustentado para optar el grado de Maestro en Desarrollo del Talento Humano por la Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, tuvo como objetivo general “realizar la evaluación de desempeño al personal, medir la satisfacción laboral e identificar si existe relación entre ambas variables” (p.13), para lo cual utilizó la metodología siguiente:

El enfoque del estudio fue cuantitativo, de nivel descriptivo – correlacional, diseño no experimental transversal, asimismo, se trabajó con 48 personas que forman parte de la empresa, siendo esta un número reducido se utilizó la muestra censal a quienes se les encuestó, ya que el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario estructurado. Como conclusión se obtuvo que la satisfacción de personal de ambos sexos de la empresa se da en un nivel alto, puesto que solo el 8% demuestran estar insatisfechos; asimismo, respecto al desempeño de personal se ha encontrado que la mayor parte de los trabajadores de la empresa tienen un buen desenvolvimiento y solo una cifra reducida 29% tienen un desempeño bajo, especialmente esto sucede en personal que llevan laborando más de 2 años. Además, se identificó que existe una relación directa y significativa entre satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Luminex.

(Buendía, 2017) en su tesis denominado *Satisfacción laboral y rotación de personal del departamento de ventas en una empresa comercial de Quito*, sustentado para optar el título profesional de Psicóloga con mención Organizacional por la Escuela de Psicología, Ecuador, tuvo como objetivo general “Analizar la relación entre satisfacción laboral y la rotación de personal del departamento de ventas de una empresa comercial” (p.19), para lo cual empleó la metodología siguiente:

El estudio será descriptivo con un enfoque cualitativo y cuantitativo, debido a ello los datos se acopiarán sin ninguna medición numérica; además, la población estuvo constituida por el total de trabajadores del departamento de ventas de la empresa ya mencionada, y para la muestra fue extraída diez colaboradores que están trabajando más de un año. Se concluye que, la

satisfacción de los trabajadores se relaciona con la rotación de personal, dicha relación se da a un nivel negativo medio, lo cual indica que en cierta medida si existe altos niveles de satisfacción en los trabajadores la rotación de personal será saludable para la empresa. Sin embargo, existe variables como productividad y ausentismo que guardan relación con la satisfacción de los trabajadores, por ello relación entre las variables de estudio se da a un nivel negativo medio.

### ***2.1.2. Antecedentes Nacionales***

(Acuña y Arista, 2020) en su tesis *titulado Satisfacción laboral y rotación de personal en una empresa de seguridad del Norte del País*, sustentado para optar el título profesional de Licenciado en Administración por la Universidad Privada del Norte, Perú, cuyo objetivo se basó en “determinar la relación entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de una empresa de Seguridad del Norte del País” (p.08), para lograr con el objetivo planteado se utilizó la metodología siguiente:

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transeccional y de nivel correlacional, para el acopio y análisis de datos, utilizó una muestra de 60 colaboradores, quienes participaron voluntariamente en las encuestas; para lo cual se utilizó el cuestionario con escala de SL-SPC para medir el nivel de satisfacción laboral y, por otro lado, se empleó la escala de Jacobs y Roodt para medir la rotación de personal. Finalmente, el estudio concluye en que un 40% de total de los trabajadores presentan insatisfacción con sus labores, y la rotación de los colaboradores se da a un 36.7%; además, se identificó que existe relación significativa ( $r_s = -0.642$ ) entre ambas variables, dicha relación corresponde a ser negativa

considerable, lo cual significa mientras los colaboradores se sientan satisfechos con sus labores el nivel de rotación de personal se mantendrá en niveles bajos.

(Ruiz M. , 2019) en su tesis denominado *Satisfacción laboral y Rotación de personal en la Unidad de Gestión de una Institución Educativa*, sustentado para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas por la Universidad de Huánuco, Perú, cuyo objetivo consistió en “determinar de qué manera la satisfacción laboral se relaciona con la rotación de personal en la Unidad de Gestión de una I.E.” (p.12), para lo cual empleó la metodología siguiente:

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo, de diseño no experimental, asimismo, el tamaño poblacional estuvo constituida por 97 colaboradores entre contratados y nombrados, y la muestra determinada fue 50 sujetos, quienes participaron en las encuestas. Por último, concluye en que la satisfacción laboral se relaciona de forma inversa con la rotación de personal, ya que el 52% de los trabajadores no se sientes satisfechos por la poca estabilidad que les brinda la institución, además, se identificó que el índice de rotación de personal es el 80% en estos últimos meses. Además, se encontró que el 48% de los empleados se sienten insatisfechos por las recompensas y/o remuneración injusta, ya que no va acorde a las actividades que realiza.

(Pérez, 2018) en su investigación titulada *Satisfacción laboral y rotación de personal en la plaza orgánica de una Casa de estudios superior*, sustentado para optar el grado de Maestro en Gestión Pública por la Universidad Cesar Vallejo, Lima, cuyo objetivo se basó en “establecer la relación existente entre

la satisfacción laboral y la rotación de personal nombrado y contratado de una Casa de estudios superior” (p.41), para el cual se empleó la metodología que a continuación se detalla.

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo – correlacional, no experimental de corte transversal, siendo así, se empleó el cuestionario como instrumento para la recolección de datos, y las encuestas que fue aplicada a un total de 58 trabajadores quienes forman parte de la muestra censal. Como conclusión se obtuvo que las recompensas justas se relacionan de forma significativa ( $r=0.441$ ,  $p=-0.000$ ) con la rotación de personal, lo que hace posible afirmar que mientras las recompensas son las más adecuadas y justas para el trabajador entonces la rotación del personal se verá disminuido. Además, se halló que las condiciones de trabajo se relacionan de manera significativa ( $r=-0.402$ ) con la rotación de personal en la Casa de estudios superior de Madre de Dios, lo que significa en cierta medida cuando mejor sea las condiciones de trabajo menor será los niveles de rotación de personal.

(Schaefer y Salazar, 2018) en su tesis titulado *Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en una empresa de combustible*, sustentado para optar el título profesional de licenciado en Administración por la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, cuyo objetivo consistió en “determinar si la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de la empresa comercial” (p.33), para lo cual tuvo en cuenta la metodología siguiente:

El estudio por su finalidad corresponde a ser de nivel correlacional, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y transversal; por tanto, utilizó

una muestra de 181 trabajadores de un total de 341 que viene a ser el tamaño poblacional, sobre la muestra determinada se aplicó las encuestas para el acopio de datos. Como conclusión se obtuvo que la relación existente entre satisfacción laboral y desempeño laboral es significativa ( $p=0.000$ ), con lo cual se ha pudo demostrar que a mayor sea la satisfacción de los colaboradores mejor sera su desempeño laboral en sus puestos de trabajo.

(Alvarado y Moscoso, 2020) en su investigación sobre *Capacitación y satisfacción laboral del personal administrativo de teleoperadores de Call Centers*, sustentado para optar el título profesional de Licenciado en Administración por la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, cuyo objetivo consistió en “determinar la relación entre la capacitación laboral y la satisfacción laboral del personal de teleoperadores de call centers” (p.26), para lo cual utilizó la siguiente metodología.

Se utilizó un enfoque cuantitativo, debido a que se paso en la recolección de datos y procesamiento del mismo para la comprobación de las hipótesis, por su finalidad fue de nivel correlacional de diseño no experimental de corte transversal; asimismo, la población estuvo constituida por 200 colaboradores quienes tambien formaron parte de la muestra (muestra censal) con la finalidad de obtener mayor significancia de los resultados. Como conclusión se obtuvo que la capacitación laboral tiene una estrecha relación con la satisfacción del trabajador, en base a ello se afirma que si la empresa se preocupa en promover el desarrollo de habilidades y conocimientos de sus miembros orientado a los objetivos, la satisfacción de estos aumentaría en la misma proporción.

## 2.2. Bases Teóricas

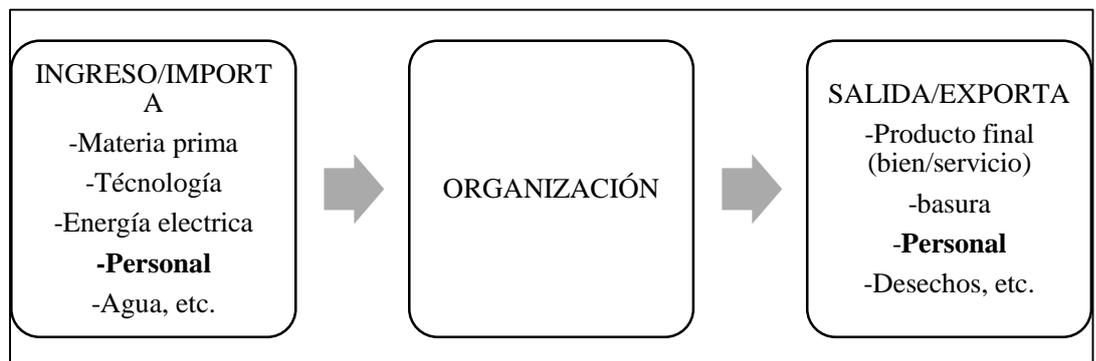
### 2.2.1. Rotación de Personal

#### La Organización y su Ambiente.

Como se sabe las organizaciones operan como un sistema abierto, puesto que se caracteriza por el constante flujo de recursos para generar resultados propuestos. Por un lado, las organizaciones importan diversos recursos y energía del ambiente externo, entre estos tenemos: Materias primas, financiamiento, agua, energía eléctrica, pedidos de clientes, información, empleados, equipos, entre otros. Por otro lado, la organización exporta al ambiente externo el resultado final de sus operaciones y procesos de transformación en forma de bienes, servicios, desperdicios, entrega a clientes, información, ganancias, materiales usados, basura, equipos en desuso que deben reemplazarse, empleados, entre otros (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007). En efecto se genera una relación entre ellas, la cual se presenta gráficamente a continuación:

Figura 1

*Relación entre la organización y su medio externo*



*Nota:* La figura representa la interacción de la organización con su medio externo (sistema abierto). Elaboración propia en base a (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007).

Entre los recursos que importa la organización y lo que exporta, debe existir un flujo equilibrado para mantener las operaciones y procesos de transformación de forma ideal (bajo control y satisfactorios). Si en caso los insumos y/o recursos importados fueran mayores a las salidas, lo que sucederá en la organización es el congestionamiento de los procesos, se existencia excesiva de los resultados se almacena y se paralizan. En caso contrario, si los insumos de entrada son menores a las salidas, la organización carecerá de recursos para la transformación y reducirá los niveles de producción. Sin embargo, si las entradas como las salidas de los recursos se mantienen en constante equilibrio, la organización contará con los insumos suficientes para la transformación y para ser exportados al ambiente externo.

No obstante, entre esta relación también se encuentra la fluctuación del personal, entre los que ingresan y salen de la organización, a esto se llama relación entre el mercado de RH y el mercado de trabajo.

### **Interacción entre el Mercado de RH y el Mercado de Trabajo.**

Para entender que relación existe entre el mercado de recursos humanos y el mercado de trabajo, primero se explicará en que consiste cada una de ellas. Por un lado, el mercado de recursos humanos consiste en aquel conjunto de individuos (candidatos reales y potenciales) aptos para el trabajo en un momento y lugar determinado; en cuanto al mercado de trabajo podemos decir que está constituido por todas las organizaciones (empresas, instituciones, etc.) que brindan oportunidades de empleo (Cuesta, 2010).

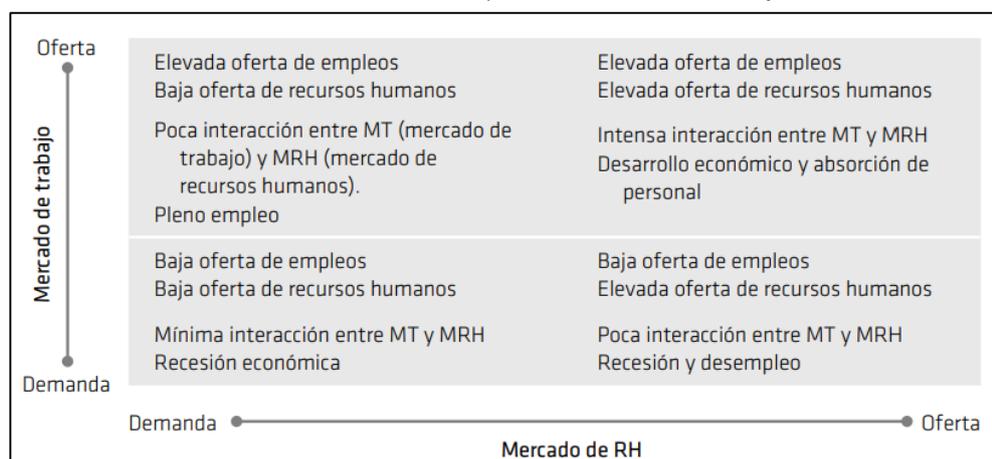
En vista que estos dos grupos son mercados, pues funcionan de esa forma, por lo que, se puede ver la variación de ofertas y demandas de empleos y recursos humanos, para ello existe cuatro casos: (1) cuando existe una baja

oferta de empleos y baja oferta de recursos humanos como resultado se obtendrá un mínima interacción entre el mercado de trabajo y el mercado de recursos humanos y se verá la recesión económica; (2) en caso que exista baja oferta de empleos y una elevada oferta de recursos humanos provocará poca interacción entre el MT y MRH, además se reflejará problemas de recesión y desempleo; (3) cuando existe una elevada oferta de empleos y una elevada oferta de recursos humanos, en efecto se verá una intensa interacción entre el MT y MRH, desarrollo económico y absorción de personal; finalmente, (4) en el caso de que exista una elevada oferta de empleos y baja oferta de recursos humanos, consecuentemente se verá poca interacción entre el MT y MRH, y empleo pleno.

Estos cuatro casos se muestran gráficamente a continuación:

Figura 2

*Interacción entre el mercado de RH y el mercado de trabajo*



*Nota:* Entre los cuatro cuadrantes existe un punto medio (punto de equilibrio) de interacción de los mercados (MRH y MT). (Chiavenato, 2007, p. 117)

De acuerdo a la figura anterior, si nos ubicamos en el primer cuadrante, donde se caracteriza por una intensa interacción entre el mercado de trabajo y el mercado de recursos humanos, esto es visto desde un micro enfoque como

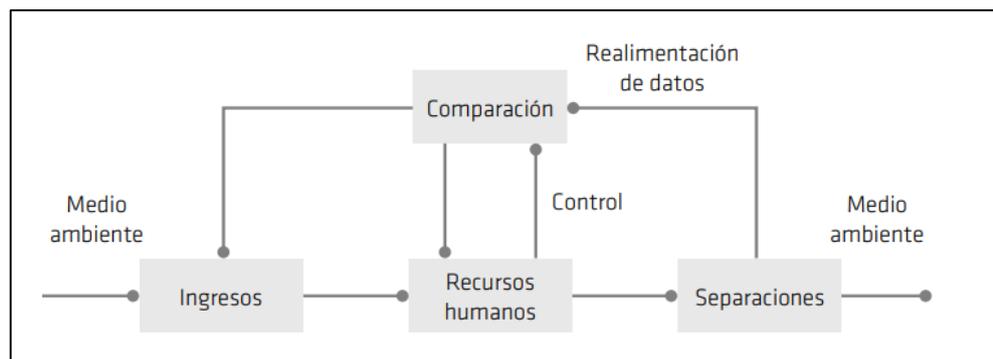
síntoma de una alta rotación de personal en las organizaciones, lo cual tiene ventajas y desventajas para la misma.

### **Rotación de Personal y su Clasificación.**

Al hablar de rotación de personal nos referimos a aquella fluctuación de personas que ingresan y salen (voluntaria o involuntaria) de una organización (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007). Para mantener un equilibrio entre ellas, es fundamental que dicha organización diseñe mecanismos de control sobre ellas, esta se logra a través de la retroalimentación o *feedback*.

Figura 3

#### *Rotación de Personal*



*Nota:* Las separaciones del personal puede ser de forma voluntaria o involuntaria. (Chiavenato, 2007, p. 118)

Las organizaciones están expuestas a un proceso continuo y dinámico de entropía negativa para mantener su integridad y persistir en el mercado; es decir, que pierden energía y recursos, por lo cual necesitan alimentarse de más energía y recursos para mantener un equilibrio entre las mismas. La rotación es el flujo de entradas y salidas de individuos de una organización, las entradas compensan las salidas, lo cual significa que, para cada salida del personal corresponde la contratación de uno nuevo como reemplazo. Por lo tanto, el flujo de salidas que pueden ser separaciones, despidos y/o jubilación, se debe

compensar con un flujo proporcional y equivalente de entradas (contratar nuevos trabajadores) (Chiavenato, 2009).

Como se explicó todo está en función a las salidas o separaciones del personal, entendemos por separaciones cuando un trabajador deja de ser parte de una organización; por tanto, las separaciones se clasifican en lo siguiente:

***Separación por iniciativa del trabajador.*** Consiste básicamente en la decisión de renunciar por parte del trabajador, ya sea por motivos personales y/o profesionales, lo cual conlleva a culminar la relación contractual con la organización. La decisión de separarse depende de dos aspectos: (1) la primera está relacionado al grado de satisfacción del empleado con su organización, y la (2) segunda está relacionado a otras oportunidades atractivas que el trabajador encuentra en el mercado de trabajo (Chiavenato, 2009).

(Robbins y Coulter, 2005) ante este tipo de separación lo denomina rotación voluntaria, es decir, cuando el trabajador renuncia a la organización concientemente. Esto puede ser debido a múltiples motivos, pero si es frecuente, es síntoma de que existe alguna falencia en la organización que provoca la salida del trabajador, entre estas razones puede ser los siguientes: (a) remuneración o el plan de compensación que maneja la organización, (b) ambiente laboral, (c) excesiva exigencia laboral y por último (d) estructura organizacional poco adecuada para el buen desenvolvimiento del trabajador.

***Separación por iniciativa de la organización.*** Sucede cuando la organización toma la decisión de separar a su personal de la organización (despido), generalmente esto se da para poder sustituirlo por otro que sea más adecuado para el puesto, para remediar problemas de una mala selección o para reducir fuerza laboral. Las modificaciones en los diseños de puestos provocan

transferencias, duplicidad de tareas, modificación en las horas de trabajo, etc. Por tanto, para minimizar el impacto de esos cambios en la organización se debe realizar lo siguiente: recortar las horas extras, congelar las admisiones de personal, el trabajo en casa y especialmente el reciclaje profesional a través de un entrenamiento continuo e intensivo (Chiavenato, 2009).

Sobre este tipo de separación, (Robbins y Coulter, 2005) señala que es aquella salida del trabajador por motivos que desconoce o son ajenos a su voluntad, es decir, es por decisión de la organización, como la jubilación, el despido, reubicación, entre otros.

### **Causas de la Rotación de Personal.**

Para (Chiavenato, 2007) la rotación de personal más que una causa es un efecto de ciertos factores internos y externos de la organización que influyen a la actitud y el comportamiento del trabajador; lo cual significa, la rotación va depender en mayor o menor medida de ciertos factores, las cuales son las siguientes:

En cuanto a los factores externos tenemos:

- ✓ Situación de la oferta y demanda de los recursos humanos en el mercado.
- ✓ Coyuntura económica
- ✓ Situación en el mercado de trabajo (oportunidades de empleo, etc.)

Asimismo, entre los factores internos de la rotación tenemos:

- ✓ Política salarial
- ✓ Política de prestaciones sociales de la organización
- ✓ Formas de supervisión sobre los trabajadores
- ✓ Oportunidades de crecimiento profesional

- ✓ Las relaciones humanas dentro de la organización
- ✓ Condiciones ambientales de trabajo
- ✓ Cultura organizacional
- ✓ Políticas en el proceso de reclutamiento y selección de personal
- ✓ Política disciplinaria de la organización
- ✓ Formas de evaluación de desempeño
- ✓ Políticas organizacionales

### **Índice de la Rotación de Personal.**

Al hablar de índice de rotación de personal se basa en el volumen de ingresos (contratación de personal) y separaciones (salida) de los trabajadores disponibles de la organización en un periodo determinado y en términos porcentuales. Existen cuatro fórmulas matemáticas para poder determinar el índice de rotación, el uso de cada una de ellas va depender de la finalidad que tiene la organización (lo que quiere medir) (Chiavenato, 2007).

**Primer Caso.** Cuando se desea medir el índice de rotación de personal para la planeación de recursos humanos, se emplea la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de rotación de personal} = \frac{\frac{A + D}{2} \times 100}{PE}$$

Donde:

A=Admisión de personas (entradas)

D=Desvinculación (separaciones por iniciativa del personal o la organización)

PE=Promedio del personal contratado

El resultado de esta ecuación es el índice de rotación expresado en términos porcentuales que circulan en la organización en relación al promedio del personal contratado en el periodo calculado.

**Segundo Caso.** Cuando se desea analizar las salidas del personal y sus causas, en la ecuación del índice de rotación solo se considera separaciones de personal y no las admisiones (entradas), ya sea por iniciativa de la organización o de los trabajadores, la fórmula es la siguiente:

$$\text{Índice de rotación de personal} = \frac{D \times 100}{PE}$$

**Tercer Caso.** Se da cuando se desea analizar solo las salidas del personal por iniciativa del trabajador y no aquellas que son por decisión de la organización. En ese sentido, se podrá evaluar solo las salidas que son consecuencias de las actitudes y/o conductas del trabajador.

**Cuarto Caso.** Es cuando se desea analizar la rotación por departamentos o divisiones, la cual también es denominada subsistema, debe haber un cálculo propio del índice de rotación de personal, para ello se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de rotación de personal} = \frac{\frac{A + D}{2} + R + T}{PE}$$

Donde:

R=Recepción de trabajadores por transferencia

T=Transferencias de otros subsistemas

Este índice refleja en flujo interno de los trabajadores mediante los distintos subsistemas de la organización.

### **Dimensiones de la Rotación de Personal.**

Esta primera variable rotación de personal se estudiará entorno a sus tres dimensiones, las cuales se detallarán a continuación:

***D1. Trato de la Jefatura.*** Consiste en aquella conducta que muestra el líder o jefe frente a sus trabajadores bajo su mando; el buen o mal trato va depender de ciertas características de la personalidad que posee el líder, como: respeto, adaptabilidad, empatía, autoconocimiento, entre otros (Cuesta, 2010).

Asimismo, el autor manifiesta algunas conductas de la jefatura que promueve el buen trato, entre ellas tenemos:

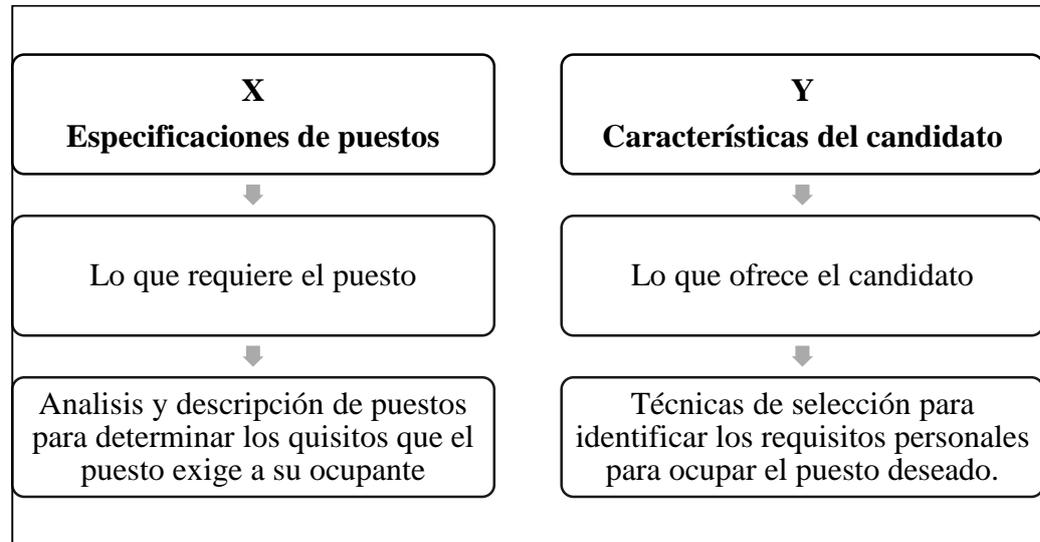
- ✓ Comunicación respetuosa, clara, formal y fluida respecto a los objetivos, las funciones, otros, por parte de la jefatura (líder)
- ✓ Promover el diálogo ante conflictos
- ✓ Reconocimiento de los esfuerzos y logros de los trabajadores, felicitándoles privado y públicamente.
- ✓ El trato por parte de la jefatura es con respecto
- ✓ Actitud colaborativa y de apoyo por parte de la jefatura, etc.

***D2. Selección de Personal.*** La selección es una etapa fundamental dentro del proceso de la gestión del talento humano, la cual consiste en elegir al mejor candidato para el puesto disponible con la finalidad de mantener e incrementar la eficiencia y el desenvolvimiento en sus labores. En tal sentido, la selección persigue la solución de dos problemas básicos:

- ✓ Adaptación de la persona en el trabajo.
- ✓ Efectividad de la persona en el puesto.

No obstante, de acuerdo a lo referido por (Chiavenato, 2007) existen dos formas de selección. (1) la selección como proceso de comparación, la cual consiste en comparar los criterios de la organización (requisitos del puesto por ocupar) con el perfil de los candidatos que se presentan. En la siguiente imagen se ve claramente como se realiza la comparación.

Figura 4

*Selección de personal como comparación*

*Nota.* Se somete a comparación entre la “X” y la “Y” con las características descritas debajo de ellas. (Chiavenato, 2009)

Seguido a ello, (2) la selección como proceso de decisión, este tipo de selección se basa en aquellas técnicas y método para elegir al candidato que mejor responderá al puesto; una vez que se haya realizado la comparación entre los requisitos del puesto y el perfil de los candidatos, seguramente habrá muchos candidatos que si cumplen o se adecuan a lo exigido por el puesto disponible, para ello, se utilizaran técnicas y método de selección para continuar con la evaluación y elegir al mejor candidato para cubrir la plaza. Como se sabe quién finalmente toma la decisión de la selección es el departamento solicitante, para ello se admite tres modelos de comportamiento:

(a) Modelo de colocación. Es cuando hay solo un candidato y una sola vacante, en este caso dicho candidato debe ser elegido sin más trámites.

(b) Modelo de selección. Se da cuando hay varios candidatos y una sola vacante.

(c) Modelo de clasificación. Es cuando hay varias vacantes y varios candidatos. En un enfoque más amplio, ya que se realiza la comparación de requisitos del puesto y perfiles del candidato hasta agotar las vacantes, no solo eso, también utilizan otras formas de evaluación como son los siguientes:

- ✓ Técnicas de selección, entre la más común tenemos la entrevista de selección, exámenes de suficiencia, etc.
- ✓ Modelos de selección

**D3. Desempeño del Personal.** Es evidente que el desempeño del personal es el resultado más importante que aporta al cumplimiento de objetivos organizacionales. Por ello, muchas organizaciones se preocupan por la evaluación del desempeño, este último se define como “la apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo” (Robbins y Judge, 2009, p. 220). Asimismo, para evaluar el desenvolvimiento de los trabajadores se utilizan diversos procedimientos que se conocen con distintos nombres como evaluación de méritos, evaluación de empleados, informe de avance, entre otros.

Por otro lado, a quienes se les atribuye la responsabilidad de la evaluación de desempeño va depender de la política de RH que adopte la organización, puede ser: (a) el gerente, (b) la propia persona, (c) el individuo y el gerente, (d) el equipo de trabajo, (e) el área de RH y por último (f) la comisión de evaluación (Chiavenato, 2007).

Además, el autor señala que los métodos que han demostrado más efectividad en la evaluación de desempeño son: (1) Método de escalas gráficas, (2) Método de elección forzada, (3) Método de investigación de campo, (4)

Método de incidencias críticas y (5) el método mixto. Las organizaciones se preocupan por realizar la evaluación de desempeño de forma exitosa, ya que existe infinidad de beneficios tanto para la organización, para el trabajador y para el gerente de RH.

- ✓ Beneficios para la organización: evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo, y definir cuanto es el aporte de cada trabajador, identificar personal que necesita rotarse y/o perfeccionarse, mejorar su política de RH a través de oportunidades de crecimiento profesional.
- ✓ Beneficios para el gerente de los RH: medir el desempeño y el comportamiento de los trabajadores, proporcionar medidas para mejorar el desempeño del personal y finalmente comunicar a los trabajadores que conocer sobre su desempeño es muy importante.
- ✓ Beneficio para el trabajador: Permite conocer las reglas del juego, Conocer las expectativas de su jefe, así como los puntos fuertes y débiles de sí mismo, conocer las medidas que ayudarán a mejorar su desempeño y finalmente, permite hacer una autocrítica de su desarrollo y desempeño laboral.

### ***2.2.2. Satisfacción Laboral***

Una función esencial del departamento de Recursos Humanos en las organizaciones a nivel del mundo, es crear las mejores condiciones laborales para mantener al personal empleado satisfecho; sin embargo, no es el único factor que impacta en ella, sino hay otros factores como: la felicidad y confianza, desarrollo y crecimiento profesional, compensación o retribución,

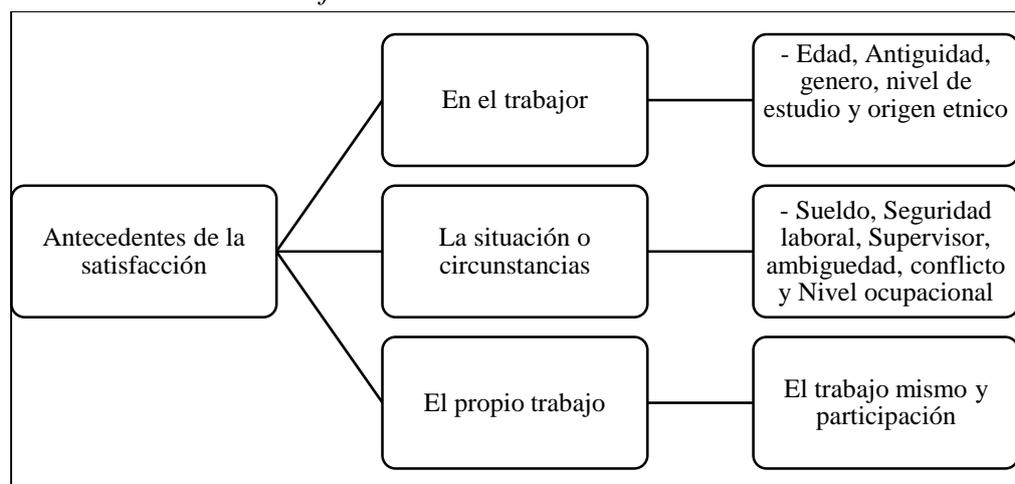
entre otros. Estos factores a lo largo del tiempo fueron siendo más consistentes, por lo que, es preciso desarrollar los antecedentes de la satisfacción laboral.

### **Antecedentes de la Satisfacción laboral.**

Desde un enfoque empírico, a lo largo del tiempo se han identificado ciertas variables que impactan en la satisfacción en el trabajo. En general, estas variables se localizan en el mismo empleado, la situación o contexto en el que desarrolla su trabajo y finalmente en el propio trabajo. En cuanto al mismo empleado se encuentra variables como la edad, la antigüedad en el trabajo, sexo, nivel de educación, etnicidad, estatus laboral, origen de procedentes (rural o urbano) y etnicidad; asimismo, respecto a la situación o circunstancia de labores se encontraron características como: remuneración, formas de supervisión, ambigüedad en las labores, conflictos suscitados en el puesto, involucramiento, ambiente laboral y estructura; y por último, el propio trabajo contiene aspectos relevantes como: el logro, autonomía, oportunidades de crecimiento profesional, el esfuerzo y los recursos (Galaz, 2003).

Figura 5

#### *Antecedentes de la Satisfacción laboral*



*Nota:* dentro de los antecedentes de la satisfacción laboral se estudiaron tres aspectos. Elaboración personal en base al libro de (Galaz, 2003)

*Antecedentes de la Satisfacción Relacionados en el Trabajador.* Entre estos tenemos:

Edad, se ha visto que una persona joven (menores a 20 años) tienen una satisfacción laboral alta, sin embargo, al pasar los siguientes 10 la satisfacción disminuye, y posteriormente se incrementa hasta llegar a una edad de jubilación. Así como también, de forma general la satisfacción en el trabajo aumenta con la edad (Locke, 1976 como se citó en Galaz, 2003).

La antigüedad y fase de trayectoria, esto está bastante relacionado a lo anterior, dado que se dijo si un trabajador tiene mayor antigüedad o años de dedicación al trabajo en una determinada organización la satisfacción incrementa.

El género, en las organizaciones se contratan personal de ambos sexos, sin embargo, desde hace mucho tiempo las mujeres sufrido en permanecer u ocupar cargos de importancia dentro de ellas, este hecho es un factor clave que origina la insatisfacción laboral frente a los hombres (varones).

El origen étnico, este aspecto es relevantes en cuanto a la satisfacción, puesto que se ha demostrado en muchas ocasiones a nivel mundial que mayormente el personal con orígenes indígenas o similares difícilmente se sienten satisfechos en su centro de labores respecto al personal que tienen otros orígenes.

El nivel educativo, consiste básicamente en el grado de instrucción que tiene el trabajador, a su desarrollo de habilidades y conocimientos. Un trabajador competente para un puesto, logra obtener buenos resultados y ello hace que se sienta satisfecho con lo que se ocupa.

*Antecedentes de la Satisfacción Relacionado a la Situación.* Son aquellos aspectos relacionados al contexto donde labora el trabajador (Galaz, 2003):

El sueldo, salario o una contraprestación inadecuada al personal empleado genera el descontento, en efecto la insatisfacción; a lo largo del tiempo, este es un factor que en cierta medida determina cuan satisfecho esta un trabajador. Muchas empresas se esfuerzan en recompensar bien a sus colaboradores para evitar el descontento, además, consideran que es una forma de incentivar al personal para obtener mejores resultados de su trabajo.

La seguridad laboral, tal como se expresa seguridad en el trabajo que se basa en aquel conjunto de elementos y medidas que implemente la organización para prevenir riesgos y/o evitar accidentes, enfermedades, otros que dañen a los colaboradores. Este aspecto es importante para mantener a los trabajadores satisfechos y motivados.

La supervisión, este término es usado no de la forma adecuada, motivo por el cual, es vista como una forma de perjudicar al trabajador, cuando en realidad es dirigir y brindar apoyo a aquellos trabajadores que están bajo su responsabilidad.

Ambigüedad y conflicto, un ambiente de trabajo conflictivo y con problemas interpersonales o similares ocasiona un sentimiento de frustración, desánimo y descontento en el trabajador, esto conlleva a la insatisfacción, es porque ello que este aspecto es relevante en el desarrollo de estrategias para incrementar la satisfacción laboral.

***Antecedentes de la Satisfacción Relacionado al Trabajo Mismo.*** Ahora bien, así como las anteriores existe aspectos de la satisfacción que están relacionados al trabajo mismo (Galaz, 2003), entre ellas tenemos:

El trabajo en sí, aunque no parezca la labor que cumple el colaborador es un aspecto clave en la satisfacción laboral, puesto que cuando un trabajador se desenvuelve bien y realiza un trabajo de calidad, se sentirá orgullo de sí mismo y en efecto se mostrará muy satisfecho.

Participación, consiste en la aportación de un colaborador a cumplir con los objetivos organizaciones o también se puede definir como aquel involucramiento del trabajador en los equipos de trabajo para alcanzar los resultados deseados. Por tanto, el hecho de mantenerlos involucrados o participen activamente genera en ellos un sentimiento de ser importantes para la organización y ello genera satisfacción.

### **Teorías de la Satisfacción Laboral.**

(Cañizares, 2011) señala que a lo largo del tiempo se ha desarrollado distintas teorías que pretenden explicar la satisfacción laboral; no obstante, solo dos de ellas lograron dicho objetivo, por lo que, a continuación, se explica cada una de ellas:

***Teoría de Higiene Motivacional de Herzberg.*** Esta teoría se basa especialmente en que el hombre posee dos categorías distintas de necesidades que actúan de forma independiente entre ellas y que incide en la conducta del trabajador.

Una de ellas se le llama factores motivacionales o de satisfacción, las cuales son inherentes al empleo, es decir, estos elementos son motivo de felicidad y se centran en el contenido del trabajo, entre ellas tenemos:

- ✓ El logro
- ✓ Identificación del logro
- ✓ El empleo propiamente dicho
- ✓ Compromiso o involucramiento
- ✓ Desarrollo o evolución

Por otra parte, los elementos que no están, son motivo de inconformidad a estos se le denomina factores de higiene o insatisfactorios, lo cual es externo a las labores, entre estas tenemos:

- ✓ Regímenes de la empresa y gestión
- ✓ Inspección
- ✓ Vínculos entre personas
- ✓ Situaciones del trabajo
- ✓ Sueldo
- ✓ Condición de vida
- ✓ Estabilidad

***Teoría de la Discrepancia de Locke.*** En cuanto a esta teoría, podemos decir la satisfacción laboral es la condición de emociones placenteras que es consecuencia de la valorización de la labor realizada, esto favorece la obtención del valor laboral. Igualmente, la insatisfacción laboral es una situación emotiva desagradable, viene del reconocimiento de la labor como desalentadora u obstrucción de la culminación de los valores laborables. El estar satisfecho o insatisfecho con el trabajo viene de la valoración que realiza el empleado al comparar sus capacidades con la apreciación que le brinda su empleo. Por esta razón, se determina la condición dinámica de las capacidades que difieren de individuo a individuo, igual que el rango de capacidades que

cada persona tiene. Un estudio satisfacción o insatisfacción laboral es la resultante entre el nivel de la divergencia valor-apreciación y la relevancia concerniente al valor para la persona (Castaño, 2005).

### **Factores que Determinan la Satisfacción Laboral.**

Entre los factores que conducen a la satisfacción de los colaboradores incluyen un “trabajo desafiante, tareas interesantes, recompensas equitativas, supervisión competente y carrera profesional gratificante” (Cejas et al., 2012, p.106). Sin embargo, los trabajadores permanecen laborando en una organización por el plan de compensación y/o remuneraciones justas proporcionales a sus esfuerzos, capacidades y habilidades de los mismos.

Asimismo, entre otros factores que estimulan la satisfacción laboral en el trabajador son las condiciones de trabajo favorable, compañeros cooperadores, apoyo y orientación del jefe o líder, etc. (Robbins, 1998).

Para (Castaño, 2005) existen factores fundamentales que inciden en la satisfacción de los trabajadores, por lo que, manifiesta lo importante que es para las organizaciones tomar precauciones al respecto y tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Tratar de que el personal empleado no tenga exigencia mayor o menor a sus capacidades
- ✓ Los trabajadores deben ser asignados a los puestos de acuerdo a sus capacidades y preferencias.
- ✓ Promover la promoción y/o posibilidades de ascensos profesionales.
- ✓ Crear y mantener un buen ambiente de trabajo.

Todo ello, con la finalidad de que el personal empleado pueda sentirse satisfecho con sus labores y con todo lo relacionado a ella, en cuanto ocurra esto, dichos trabajadores percibirán lo siguiente:

- ✓ La oportunidad de crecer y desarrollarse profesionalmente dentro de la organización.
- ✓ Permite lograr la realización profesional
- ✓ Confianza en lo que decide el jefe
- ✓ Comprensión del trabajador en cómo se evalúa el desempeño y lo beneficioso que es para sí mismo.

#### **Ventajas de Contar con Trabajadores Satisfechos.**

Un trabajador satisfecho es más productivo que uno insatisfecho, tal vez para muchos directivos de las organizaciones invertir en mantener a su personal felices no es relevante, sin embargo, no es así, es todo lo contrario, ya que las ventajas para las organizaciones son a corto y largo plazo, entre las más evidenciadas son las siguientes:

- ✓ Se incrementa el nivel de compromiso del trabajador con su organización.
- ✓ El trabajador se preocupa por el éxito de la organización y se esfuerza al 100% por obtener buenos resultados.
- ✓ Los trabajadores no tienen razones para buscar otras oportunidades, por el contrario, aportan al máximo para no ser retirados de la organización.
- ✓ Un trabajador satisfecho trata de minimizar los errores y están orientados a realizar un trabajo de calidad.
- ✓ El personal estará más motivado y activo.

### **Dimensiones de la Satisfacción Laboral.**

*DI. Satisfacción con los Salarios y Beneficios.* Consiste en aquel nivel de agrado del trabajador respecto a los salarios y demás beneficios otorgados por la organización. Para muchos autores las compensaciones o retribuciones ya sean económicos o no son muy indispensables para incrementar la satisfacción de los colaboradores (Galaz, 2003).

De acuerdo a lo manifestado por (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007) el salario representa “una de las transacciones más complicadas, pues cuando una persona acepta un puesto se compromete a una rutina diaria, a un sistema estandarizado de actividades y a una amplia gama de relaciones interpersonales dentro de una organización, a cambio del cual recibe un salario” (p.56). Asimismo, el autor indica que la formas más apropiadas y justas de remunerar a una persona son de la siguiente manera:

- ✓ Remunerar a cada trabajador en relación al puesto que ocupa, es decir, de acuerdo a la responsabilidad que tiene dicho trabajador, esta es la forma más común aplicado por muchas organizaciones.
- ✓ Recompensar de acuerdo a su desempeño y esfuerzo, es decir, por los resultados que demuestra el trabajador, el cumplimiento de metas y objetivo.

Así como también, el autor señala que existen otros beneficios que al trabajador le corresponde por ley, entre ellas tenemos a los planes de prestaciones y de seguridad social. Entre ellas tenemos:

- ✓ Durante el ejercicio del puesto, como gratificaciones, seguros, premios de producción, entre otros.

- ✓ Fuera del puesto, pero dentro de la organización, cafetería, transporte, ocio, entre otros.
- ✓ Fuera de la empresa, pero dentro de la comunidad, como actividades de recreación y comunitarias, entre otros.

Profundizando más respecto a los planes de prestaciones y seguridad social, se clasifica de acuerdo a su exigencia y a su naturaleza (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007).

En primer lugar, respecto a su exigencia, son aquellos que la organización le corresponde por ley otorgar a los trabajadores ya sea por seguridad social o por acuerdo entre sindicatos, estas son:

- ✓ Aguinaldo
- ✓ Vacaciones
- ✓ Vivienda
- ✓ Prima de antigüedad
- ✓ Prima vacacional
- ✓ Ayuda por maternidad
- ✓ Horas extras

Por otro lado, tenemos aquellas prestaciones superiores a la ley o adicionales, son aquellas que la organización otorga por generosidad hacia sus trabajadores, entre ellas tenemos:

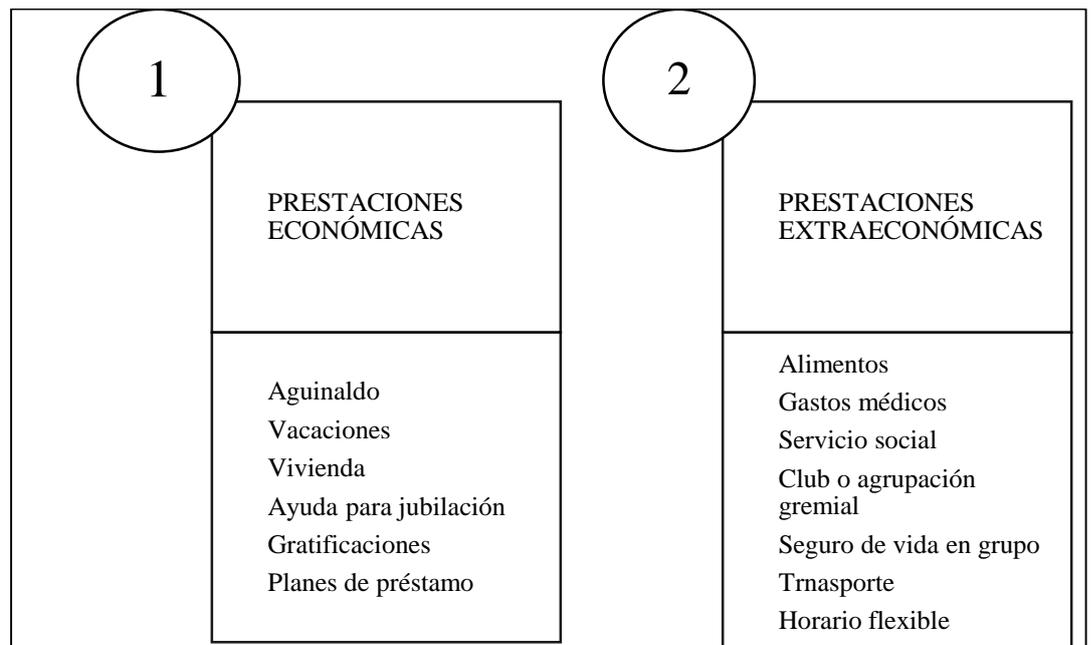
- ✓ Gratificaciones
- ✓ Seguro de vida colectivo
- ✓ Alimentos
- ✓ Transporte
- ✓ Préstamos

- ✓ Gastos médicos, entre otros.

En segundo lugar, respecto a su naturaleza, se divide en dos prestaciones económicas y extraeconómicas.

Figura 6

*Prestaciones de acuerdo a su naturaleza*



*Nota:* Las prestaciones extraeconómicas son opcionales para las organizaciones. (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007).

**D2. Satisfacción con las Promociones y el Reconocimiento.** Las promociones internas y los reconocimientos son formas de premiar a los trabajadores por su esfuerzo y mérito, por ello, estos son estimulantes claves para la satisfacción de los mismos (Galaz, 2003).

En cuanto a las promociones, desde el punto de vista como factor de la satisfacción del personal trae grandes beneficios tanto para la organización y el trabajador, entre ellas tenemos los siguientes:

- ✓ Adaptación rápida
- ✓ Reducción de la fuga de talentos
- ✓ Ahorro de recursos (monetarios y no monetarios)

- ✓ Mayores niveles de satisfacción en los trabajadores
- ✓ Nuevos retos para los trabajadores (desarrollarse profesionalmente)
- ✓ Incremento de la productividad

Respecto al reconocimiento podemos decir que este es un elemento crucial para hacer sentir felices a los trabajadores, ya que reconocer a un personal empleado de forma verbal o escrita genera en ellos una sensación de alegría y estímulo de felicidad. No solo ello, también genera otros beneficios como:

- ✓ Mejor desenvolvimiento de los trabajadores.
- ✓ Ayuda a reducir los niveles de frustración del colaborador
- ✓ Impacta positivamente en la cultura organizacional

Además, de acuerdo a lo señalado por (Galaz, 2003) existen diversas formas de como reconocer al trabajador, por ello, lo clasifica de la siguiente manera:

- ✓ Reconocimiento a la persona
- ✓ Reconocimiento a las buenas prácticas
- ✓ Reconocimiento al esfuerzo
- ✓ Reconocimiento al cumplimiento de metas

Asimismo, describe algunas ideas de como reconocer a los trabajadores para estimular su felicidad.

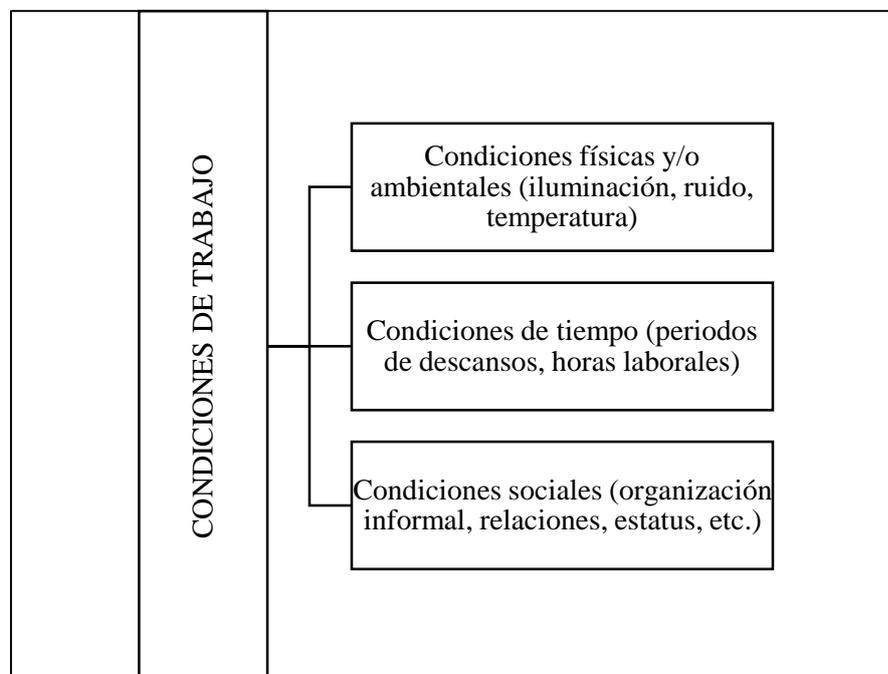
- ✓ Brindarle más autonomía
- ✓ Apreciación verbal o escrita en público (elogiar sus méritos)
- ✓ Tiempo libre sorpresa
- ✓ Jornada de bienestar (charlas sobre salud física, emocional y mental con profesionales expertos en ese campo)

### ***D3. Satisfacción con las Condiciones de Trabajo.***

Esta dimensión se refiere al nivel de conformidad que sienten los trabajadores en relación a las condiciones de trabajo brindada por la organización (Galaz, 2003). Al hablar sobre condiciones laborales, de acuerdo a lo referido por (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007) se divide en tres grandes grupos, tal como se muestra en la siguiente figura:

Figura 7

#### *Clasificación de las Condiciones de Trabajo*



*Nota:* los tres tipos de condiciones son cruciales para la satisfacción de los trabajadores. (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007)

Asimismo, para (Galaz, 2003) las siguientes son características más importantes de las condiciones de trabajo:

- ✓ Seguridad, es el nivel con el que el colaborador percibe seguridad en el ambiente de trabajo.
- ✓ Estética, se refiere al grado en el que el colaborador percibe limpieza, orden interno, entre otros, dentro de su entorno laboral.

- ✓ Higiene, se basa especialmente en el grado en que el trabajador percibe la existencia de condiciones ambientales como temperatura, humedad, ruido, etc. Que dificulta su salud y/o perjudica a la concentración y actividad laboral en general.
- ✓ Ergonomía, se basa en que el diseño de los medios de trabajo y su ubicación se ajustan a los requerimientos psicológicos del colaborador.

### **2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)**

#### ***2.3.1. Rotación de Personal***

Es aquella “fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se determina por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización” (Chiavenato, 2007, p. 116).

#### **D1. Trato de la Jefatura.**

Consiste en aquella conducta que demuestra el líder o jefe hacia los trabajadores bajo su cargo, en ese sentido, el buen o mal trato por parte de la jefatura va depender de ciertas características de la personalidad (Cuesta, 2010).

#### **D2. Selección de Personal.**

Es el proceso de elegir al candidato adecuado para el puesto adecuado, es decir, se basa en seleccionar al mejor candidato reclutado para el puesto disponible con la finalidad de mantener e incrementar la eficacia y el rendimiento del personal, asimismo, maximizar la efectividad de la organización (Chiavenato, 2007).

### **D3. Desempeño del Personal.**

Consiste en la “combinación de la eficacia y la eficiencia en la realización de las labores del personal empleado, con lo cual contribuye al desarrollo y éxito organizacional” (Robbins y Judge, 2009, p. 43).

#### **2.3.2. Satisfacción Laboral**

“Es aquel conjunto de actitudes generales y positivas del personal empleado hacia su propio trabajo, la cual es resultado de la evaluación de sus características” (Robbins y Judge, 2009, p.31).

Se refiere a la “actitud general de un individuo hacia su trabajo, es decir, es el resultado que interesa a muchos gerentes porque es más probable que los empleados satisfechos se presenten a trabajar y permanezcan en una organización” (Robbins y Coulter, 2005, p. 343).

#### **D1. Satisfacción con los Salarios y Beneficios.**

Consiste en aquel nivel de agrado que tiene un trabajador respecto a los salarios y demás beneficios otorgados por la organización. Esta bastante relacionado a los planes de compensación y/o remuneración que perciben los trabajadores, siendo este un punto clave que determina la satisfacción del mismo (Galaz, 2003).

#### **D2. Satisfacción con las Promociones y el Reconocimiento.**

Es el grado de conformidad que tiene el trabajador respecto a las promociones y/o reconocimientos realizados por la organización. Ambas son formas de estimular la satisfacción del personal (Galaz, 2003).

#### **D3. Satisfacción con las Condiciones de Trabajo.**

Se refiere a aquella actitud positiva por parte de los trabajadores respecto a su entorno y condiciones laborales proporcionados por la organización. Este

último es considerado como uno de los factores fundamentales para promover la satisfacción del personal (Galaz, 2003).

## **Capítulo III**

### **Hipótesis**

#### **3.1. Hipótesis General**

Existe relación significativa entre rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.

#### **3.2. Hipótesis Específicos**

##### **HE 1**

Existe relación significativa entre trato de la jefatura y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.

##### **HE 2**

Existe relación significativa entre selección de personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.

##### **HE 3**

Existe relación significativa entre desempeño del personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.

#### **3.3. Variables**

Tabla 1  
Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. <b>Rotación de personal</b>	Es aquella “fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se determina por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización” (Chiavenato, 2007, p. 116).	La evaluación de esta variable fue en base a sus tres dimensiones: trato de la jefatura, selección y desempeño del personal. A partir de estas se formularán quince indicadores que posteriormente darán lugar a los ítems que formaran parte del cuestionario que permitirá establecer la relación que existe entre rotación de personal con la satisfacción laboral.	Trato de la jefatura  Selección de personal  Desempeño del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Carga laboral</li> <li>• Empatía y comprensión</li> <li>• Motivación</li> <li>• Rigidez</li> <li>• Formas de supervisión</li> <li>• Evaluación curricular</li> <li>• Entrevistas de selección</li> <li>• Test de personalidad</li> <li>• Pruebas de conocimiento</li> <li>• Evaluación de desempeño</li> <li>• Retroalimentación</li> <li>• Cumplimiento de sus labores con efectividad</li> <li>• Muestra resultados</li> <li>• Asume retos</li> </ul>	Ordinal
V2. <b>Satisfacción laboral</b>	“Es aquel conjunto de actitudes generales y positivos del personal empleado hacia su propio trabajo, la cual es resultado de la evaluación de sus características” (Robbins y Judge, 2009, p.31).	La evaluación de esta variable fue en base a sus tres dimensiones: satisfacción con los salarios y beneficios, con las promociones y el reconocimiento, y, con las condiciones de trabajo. A partir de estas se formularán quince indicadores que posteriormente darán lugar a los ítems que formaran parte del segundo cuestionario que permitirá establecer la relación que existe entre rotación de personal con la satisfacción laboral.	Satisfacción con los salarios y beneficios  Satisfacción con las promociones y el reconocimiento  Satisfacción con las condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recompensas justas</li> <li>• Sistema de retribución complementaria (gratificación, cts., otros)</li> <li>• Incentivos laborales</li> <li>• Oportunidades de formación profesional</li> <li>• Flexibilidad en el horario de trabajo</li> <li>• Reconocimiento por parte de su supervisor</li> <li>• Reconocimiento por parte de sus compañeros</li> <li>• Sistema de promociones y traslado de destino</li> <li>• Oportunidades de promoción a un puesto mejor</li> <li>• Ascenso justo</li> <li>• Condiciones ambientales (iluminación, temperatura, ruido, etc.)</li> <li>• Distribución de los espacios de trabajo</li> <li>• Mobiliarios, material técnico y sanitario</li> <li>• Servicio de limpieza e higiene</li> <li>• Mantenimiento de equipos</li> </ul>	Ordinal

## **Capítulo IV**

### **Metodología**

#### **4.1.Método de Investigación**

La investigación científica se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva. Se puede manifestar de tres formas: cuantitativa, cualitativa y mixta. Esta última implica combinar las dos primeras. Cada una es importante, valiosa y respetable por igual. (Hernandez et al., 2014). En base a esta teoría la presente investigación corresponde a ser un estudio científico, con enfoque cuantitativo, ya que se “utilizará la recolección de datos para probar las hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento o probar teorías” (p.04)

Nuestra investigación está basada en el método científico. El método científico es un método de investigación usado principalmente en la producción de conocimiento en las ciencias. Debe basarse en lo empírico y en la medición, y estar sujeto a los principios específicos de las pruebas de razonamiento. Tiene la capacidad de poder repetir un determinado experimento, en cualquier lugar y por cualquier persona. Toda proposición científica tiene que ser susceptible de ser

falsada o refutada. Esto implica que se podrían diseñar experimentos, que, en el caso de dar resultados distintos a los predichos, negarían la hipótesis puesta a prueba. (Gomez, 2012)

#### **4.2. Tipo de Investigación**

La presente investigación corresponde a ser de tipo básica, ya que se caracteriza “por originarse en un marco teórico y permanecer en él y su finalidad es incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico” (Gomez, 2012, p.58). En ese sentido, el estudio solo tiene fines de generar un nuevo conocimiento científico que será de gran aporte a la comunidad científica, mas no busca la aplicación del conocimiento para la solución de un problema.

#### **4.3. Nivel de Investigación**

La investigación corresponde al nivel correlacional, ya que tiene como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables de forma individual y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. (Hernandez et al., 2014)

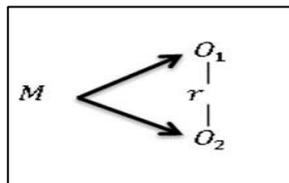
#### **4.4. Diseño de Investigación**

El diseño de investigación se define como los métodos y técnicas elegidos por un investigador para combinarlos de una manera razonablemente lógica para que el problema de la investigación sea manejado de manera eficiente. El diseño de investigación es una guía sobre “cómo” llevar a cabo la investigación utilizando una metodología particular. Cada investigador tiene una lista de preguntas que necesitan ser evaluadas. (Arias, 2012)

Por lo tanto, de acuerdo a la definición anterior, la presente investigación se alinearé al diseño no experimental de corte transversal. Será no experimental, ya que

se llevará a cabo el estudio sin la manipulación intencional de las variables, sino se observarán en su ambiente natural; asimismo, será de corte transversal, debido a que la recolección de los datos se realizará en un solo momento y en un tiempo determinado. (Hernandez et al., 2014)

A continuación, se presenta gráficamente el diseño no experimental para estudios correlacionales:



Dónde:

M = Muestra.

O1 = Observación variable 1 (Rotación de personal).

O2 = Observación variable 2 (Satisfacción Laboral).

## 4.5. Población y Muestra

### 4.5.1. Población

Para delimitar la población de estudio, es preciso definir conceptualmente. La población “es un conjunto completo de elementos que poseen un parámetro común entre sí”. (Gomez, 2012)

En tal sentido, la población estuvo conformada por 70 trabajadores administrativos de la Empresa Eulen-Acciona S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, Lima. Seguidamente se presentará la distribución de la población por puesto de trabajo.

Tabla 2

*Distribución de la población por puesto de trabajo*

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
1	Gerente general	1
2	Gerente de logística	1
3	Gerente de proyecto	1
4	Gerente de RRHH	1
5	Gerente de sistemas	1
6	Gerente de contabilidad	1
7	Gerente de Ssoma	1
8	Gerente de sensibilización	1
9	Asistentes sociales	2
10	Coordinadores	5
11	Asistentes de RRHH	5
12	Asistentes de sistemas	5
13	Asistentes de logística	5
14	Asistente de sensibilización	5
15	Asistente administrativo	35
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>

*Nota:* La cantidad de trabajadores pertenecen al área administrativa. Elaboración personal en base a la información proporcionada por la empresa Eulen Acciona S.A.C.

**4.5.2. Muestra**

Una muestra es la parte más pequeña del total, es decir, un subconjunto de toda la población. Cuando se realizan encuestas, la muestra son los miembros de la población que son invitados a participar en el relleno del cuestionario. Dicho de manera sencilla, una muestra es un subgrupo o subconjunto dentro de la población, que puede ser estudiado para investigar las características o el comportamiento de los datos de población. (Gomez, 2012)

Debido a que el tamaño de la población es pequeño se utilizará el total del tamaño poblacional para su evaluación, es decir, en el proceso de la encuesta participaran los 70 trabajadores administrativos de la Empresa Eulen-Acciona SAC ubicada en el distrito de Los Olivos, Lima.

#### **4.5.3. Muestreo**

Como indica (Hernandez et al., 2014) el muestreo se basa en la forma de seleccionar los elementos de la muestra de toda la población, para lo cual existe dos tipos de selección, por un lado la probabilística donde cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser elegido; y por otro lado, la no probabilística más que probabilidad se basa en las características de la investigación para ser elegidos.

En tal sentido, la muestra determinada fue censal, motivo por el cual no se utilizó ninguna de las formas de muestreo, ya que no es necesario la selección de los elementos de la muestra de toda la población, porque el 100% de los sujetos de dicha población fueron sometidos a evaluación.

### **4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos**

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta. En la investigación social, la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. (Gomez, 2012)

#### ***4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos***

El instrumento de recolección de datos empleado fue el cuestionario. Un cuestionario es el instrumento estandarizado que se emplea para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas. (Gomez, 2012)

El instrumento de la primera variable rotación de personal estuvo conformado por 15 ítems, cada uno de los cuales tiene 05 alternativas de respuesta. Las alternativas corresponden al tipo Likert y son: Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Muy pocas veces (2) y Nunca (1). Este instrumento que midió la rotación de personal estuvo diseñado en base a sus tres dimensiones: trato de la jefatura, selección de personal y desempeño del trabajador.

Para el segundo instrumento de la variable satisfacción laboral estuvo conformado por quince ítems, cada uno de los cuales tiene 05 alternativas de respuesta. Las alternativas corresponden al tipo Likert: Total Acuerdo (5), De Acuerdo (4), Indeciso (3), En Desacuerdo (2), Total Desacuerdo (1). Este instrumento que midió la satisfacción laboral estuvo diseñado en base a sus tres dimensiones: Satisfacción con los salarios y beneficios, satisfacción con las promociones y el reconocimiento, y, por último, satisfacción con las condiciones de trabajo.

**Nivel de Confiabilidad de los Instrumentos.** La confiabilidad del instrumento (cuestionario) es el grado en el que este produzca resultados consistentes y coherentes, es decir, en que su aplicación reiterada en un mismo sujeto en diferentes momentos produce resultados iguales (Ruiz, 2013).

En seguida, se presenta el baremo de interpretación del estadístico que se utilizó para hallar el nivel de confiabilidad de los instrumentos.

Tabla 3

*Baremo para interpretar la confiabilidad - Alfa de Cronbach*

<b>Rango</b>	<b>Magnitud</b>
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

*Nota:* La confiabilidad mínima aceptado se da en un nivel alto (rango 0.61 a 0.80). (Ruiz C. , 2013)

**Número de Casos Procesados.** Se realizó una prueba piloto, donde participaron 15 sujetos (trabajadores administrativos de la empresa Eulen - Acciona), tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 4

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Confiabilidad Instrumento 1 Cuestionario Rotación de personal.** El estadístico Alfa de Cronbach obtenido para el primer instrumento se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	15

*Nota:* El número de elementos son los 15 ítems que conforma el cuestionario.

El coeficiente hallado es de  $\alpha=0.911$ , este valor se encuentra entre el 0.81 a 1.00, con ello podemos afirmar que el nivel de confiabilidad para el primer cuestionario sobre rotación de personal es muy alto, es decir, es procedente para su aplicación en la muestra real.

*Confiabilidad del Instrumento 2 Cuestionario Satisfacción Laboral.*

De igual manera, en caso del segundo instrumento, el coeficiente Alfa de Cronbach arrojado por el Spss v26 se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 6

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	15

*Nota:* El número de elementos son los 15 ítems que conforma el cuestionario.

El coeficiente encontrado es de  $\alpha=0.898$ , este valor se encuentra entre el 0.81 a 1.00, de acuerdo al baremo de interpretación del alfa de Cronbach, el nivel de confiabilidad para el segundo cuestionario sobre satisfacción laboral es muy alto, es decir, es procedente para su aplicación en la muestra real.

**4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos***Técnicas de Procesamiento.*

Para el procesamiento de datos se efectuó usando la hoja de cálculo Excel en su última versión y el programa estadístico SPSS versión 26.

### *Técnicas de Análisis de Datos.*

**Análisis Descriptivo.** Se realizaron tablas de frecuencias y porcentajes por variables y dimensiones con sus respectivos gráficos, las cuales facilitaron para su descripción e interpretación de los resultados.

**Análisis Inferencial.** Se realizó el coeficiente de correlación más conveniente para el contraste de hipótesis, en este caso el más recomendable es el Coeficiente rho de Spearman (pruebas no paramétricas), ya que se analizará variables con escala de medición ordinal, además, los elementos de la muestra están ordenados por rangos.

#### **4.8. Aspectos Éticos de la Investigación**

En la presente investigación, se tuvo muy en cuenta el respeto, confidencialidad, y veracidad de la información proporcionada por la empresa, la identidad de los encuestados, clientes o cualquier otra persona relacionada con la investigación. Además, se recibió la autorización formal por parte del representante de la empresa Eulen-Acciona S.A.C. para la realización del presente estudio.

Por otro lado, se cumplió y respetó todo lo dispuesto en los reglamentos de investigación tanto de la universidad y de la facultad, reglamento de grados y títulos, y otros establecidos por la Universidad Peruana los Andes; asimismo, la redacción se alineó al estilo APA, la cual es exigido para investigaciones como la nuestra.

## **Capítulo V**

### **Resultados**

Para el desarrollo del presente capítulo, se realizó el trabajo de campo mediante la aplicación del cuestionario, que tuvo como finalidad la recolección de datos de los trabajadores administrativos de la empresa Eulen Acciona SAC. La data obtenida fue organizada mediante el programa Excel y procesada por el programa estadístico Spss v26, donde se empleó la estadística en sus dos niveles: Nivel descriptivo mediante la utilización de tablas y figuras, donde se presentaron los resultados de forma resumida de las variables y sus dimensiones en el siguiente orden: primera variable rotación de personal y sus dimensiones trato de la jefatura, selección del personal y desempeño laboral; segunda variable satisfacción laboral y sus dimensiones satisfacción con los salarios y beneficios, satisfacción con las promociones y el reconocimiento, finalmente satisfacción con las condiciones de trabajo. Asimismo, el nivel inferencial a través de la utilización del coeficiente de correlación rho de Spearman para establecer la asociación que existe entre las variables de estudio y de esa forma verificar las hipótesis (general y específicas) planteadas.

En ese sentido, a continuación, se presenta los resultados, descripción y análisis del mismo.

## 5.1. Descripción de Resultados

### 5.1.1. Resultados de la Variable Rotación de Personal

En seguida, se presenta los resultados descriptivos sobre la primera variable rotación de personal y sus dimensiones.

Tabla 7

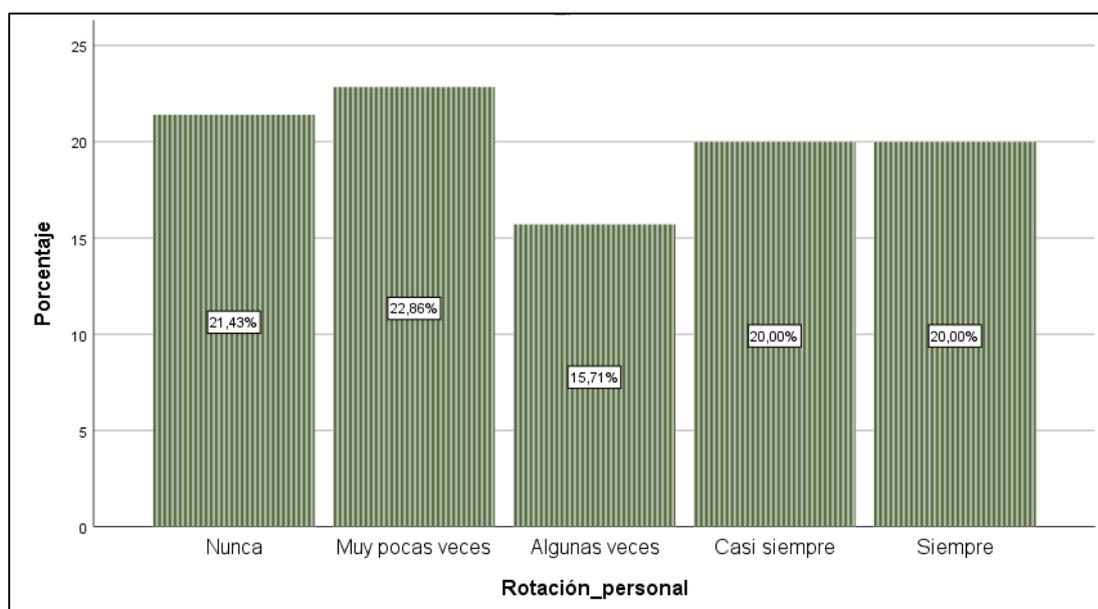
*Rotación de personal en la Empresa Eulen-Acciona*

Escala inicial	Escala final	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Válido	Nunca	Muy bajo	15	21,4	21,4
	Muy pocas veces	Bajo	16	22,9	44,3
	Algunas veces	Medio	11	15,7	60,0
	Casi siempre	Alto	14	20,0	80,0
	Siempre	Muy alto	14	20,0	100,0
Total			70	100,0	

*Nota:* Resultados arrojados por el Spss v26 mediante la aplicación del cuestionario.

Figura 8

*Rotación de personal en la Empresa Eulen-Acciona*



*Nota:* Tabla 7

**Interpretación.** Como se observa en la tabla 7 y figura 8, sobre la rotación de personal se identificó que del total de sujetos encuestados un 21.4% (15) manifiestan que existe niveles muy bajos de rotación de personal, asimismo, un 22.9% (16) expresan que existe bajos niveles, mientras que un 15.7% (11) señalan que existe pero en un nivel medio, por otro lado un 20% (14) indicaron que existe niveles altos y por último, el 20% (14) afirman que la rotación se da en niveles muy altos. En base a todo lo descrito, se deduce que la empresa Eulen – Acciona SAC presenta niveles de rotación de personal bajos y muy bajo, sin embargo, vemos otra cifra significativa que indica la existencia de altos niveles de rotación, esto se debe a los diversos factores internos asociados al trato y la experiencia del trabajador en la empresa.

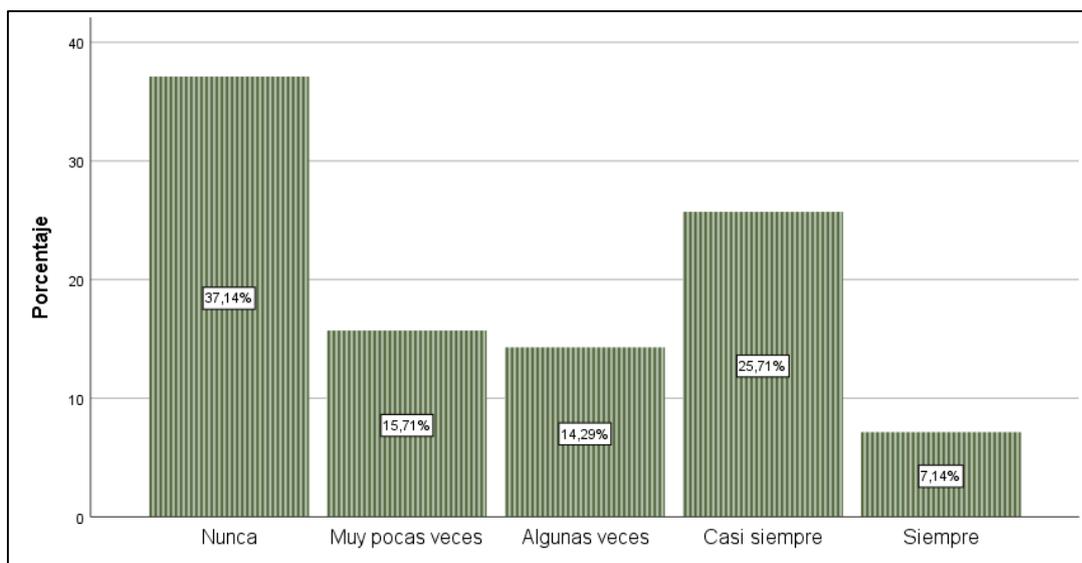
Tabla 8

*Trato de la jefatura en la Empresa Eulen-Acciona*

Escala inicial	Escala final	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	Pésimo	26	37,1	37,1
Muy pocas veces	Malo	11	15,7	52,9
Algunas veces	Regular	10	14,3	67,1
Casi siempre	Bueno	18	25,7	92,9
Siempre	Excelente	5	7,1	100,0
Total		70	100,0	

*Nota:* Resultados arrojados por el Spss v26 mediante la aplicación del cuestionario.

Figura 9

*Trato de la jefatura en la Empresa Eulen-Acciona*

Nota: Tabla 8

**Interpretación.** Según a lo apreciado en la tabla 8 y figura 9, sobre el trato de la jefatura, del total de encuestados se encontró que un 37.1% (26) afirman que el trato que reciben por parte de sus jefes es pésimo, mientras que un 15.7% (11) indican que es malo, asimismo, un 14.3% (10) manifiestan que es regular, por otro lado, un 25.7% (18) revelan que es bueno y por último, solo un 7.1% (5) señalan que es excelente. En base a toda esta descripción se deduce que la mayoría de los trabajadores administrativos de la empresa Eulen – Acciona SAC perciben un trato pésimo por parte de su jefe inmediato o superior, lo cual es indicio de malestar o incomodidad en los mismos. Además, en base a estos resultados se puede afirmar que el trato pésimo por parte de la jefatura hacia sus subalternos puede generar descontento de estos y a la larga optan por renunciar a su puesto de trabajo y retirarse de la empresa.

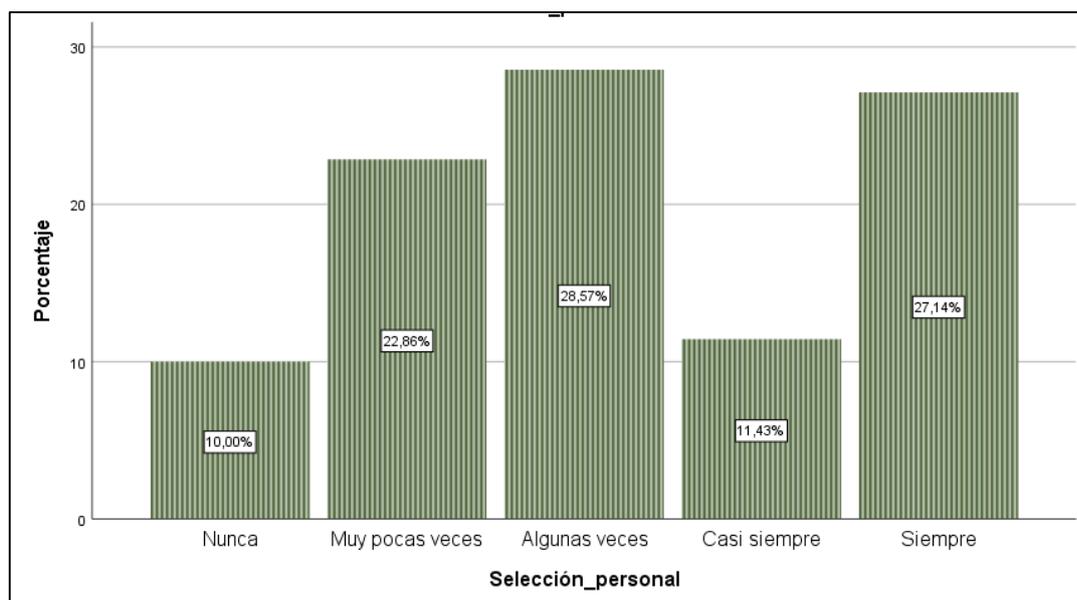
Tabla 9

*Selección de personal en la Empresa Eulen-Acciona*

Escala inicial	Escala final	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Válido	Nunca	Muy mala	7	10,0	10,0
	Muy pocas veces	Malo	16	22,9	32,9
	Algunas veces	Regular	20	28,6	61,4
	Casi siempre	Bueno	8	11,4	72,9
	Siempre	Excelente	19	27,1	100,0
Total			70	100,0	

*Nota:* Resultados arrojados por el Spss v26 mediante la aplicación del cuestionario.

Figura 10

*Selección de personal en la Empresa Eulen-Acciona*

*Nota:* Tabla 9

**Interpretación.** De acuerdo a la tabla 9 y figura 10 se puede apreciar lo siguiente:

Del total de encuestados, se encontró que el 10% (7) de estos manifiestan que el proceso de selección de personal que realiza la empresa donde laboran es muy mala, mientras que un 22.9% (16) indican que es malo, asimismo, un 28.6%(20) revelan que es regular, por otro lado, un porcentaje pequeño del 11.4% (8) expresan que es bueno y por último un 27.1% (19) afirman que es excelente. En base a esta descripción se deduce que la selección de personal que realiza la empresa Eulen – Acciona SAC es regular, es decir, no esta logrando seleccionar al personal idóneo para cubrir un puesto o una plaza, esto provocaría muchas dificultades en el desenvolvimiento del trabajador.

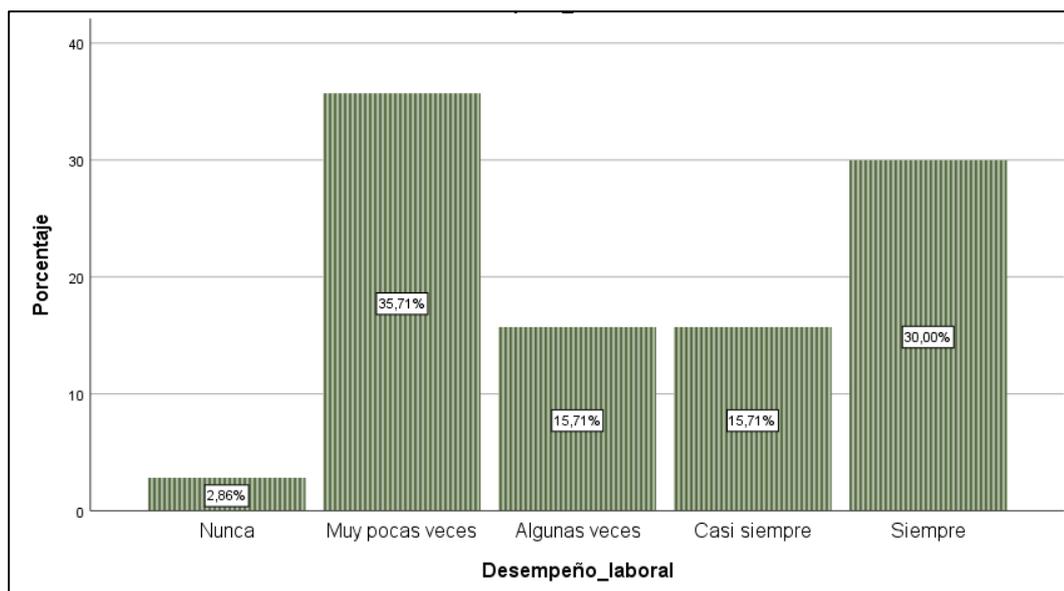
Tabla 10

*Desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa Eulen-Acciona*

Escala inicial		Escala final		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	Pésimo		2	2,9	2,9
	Muy pocas veces	Malo		25	35,7	38,6
	Algunas veces	Regular		11	15,7	54,3
	Casi siempre	Bueno		11	15,7	70,0
	Siempre	Excelente		21	30,0	100,0
Total				70	100,0	

*Nota:* Resultados arrojados por el Spss v26 mediante la aplicación del cuestionario.

Figura 11

*Desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa Eulen-Acciona*

Nota: Tabla 10

**Interpretación.** De acuerdo a la tabla 10 y figura 11, se puede apreciar lo siguiente:

Del total de encuestados sobre el desempeño laboral, se encontró que solo un 2.9 % (2) manifiestan tener un pésimo desempeño laboral, mientras que un 35.7% (25) revelan que su desempeño es malo, sin embargo, un 15.7% (11) expresan que es regular, y otra cifra similar 15.7% (11) consideran que es bueno, finalmente un 30% (21) señalan que es excelente. En base a estas afirmaciones se deduce que la mayoría de los trabajadores administrativos de la empresa Eulen – Acciona SAC tienen un mal desempeño laboral, lo cual significa que dichos trabajadores no están respondiendo a las exigencias del puesto que ocupan dentro de la empresa.

### 5.1.2. Resultados de la Variable Satisfacción laboral

Asimismo, se presenta los resultados descriptivos sobre la segunda variable satisfacción laboral y sus tres dimensiones.

Tabla 11

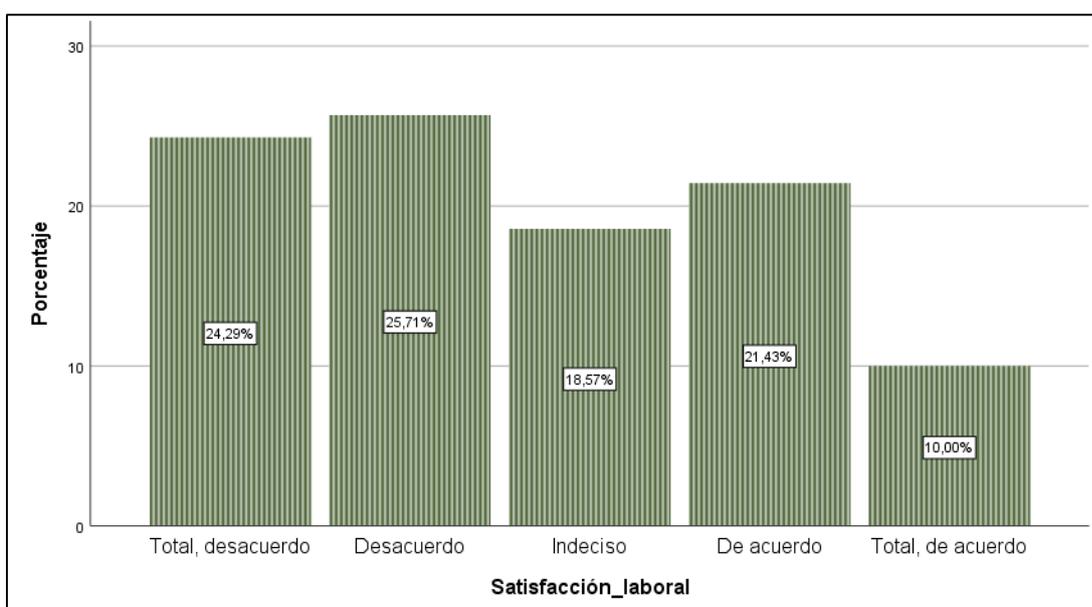
*Satisfacción laboral de los trabajadores en la Empresa Eulen-Acciona*

Escala inicial		Escala final		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Total,	Muy	insatisfecho	17	24,3	24,3
	desacuerdo	Insatisfecho		18	25,7	50,0
	En desacuerdo	Neutral		13	18,6	68,6
	Indeciso	Satisfecho		15	21,4	90,0
	De acuerdo	Muy	Satisfecho	7	10,0	100,0
	Total, de					
	acuerdo					
	Total			70	100,0	

*Nota:* Resultados arrojados por el Spss v26 mediante la aplicación del cuestionario.

Figura 12

*Satisfacción laboral de los trabajadores en la Empresa Eulen-Acciona*



*Nota:* Tabla 11

**Interpretación.** Respecto a la tabla 11 y figura 12, se puede apreciar lo siguiente:

De un total de 70 trabajadores encuestados sobre la satisfacción laboral en la Empresa Eulen – Acciona SAC, se encontró que el 24.3% (17) manifiestan que se sienten muy insatisfechos, asimismo, el 25.7% (18) revelan sentirse insatisfechos, mientras que, el 18.6% (13) tienen un posición neutral, sin embargo, el 21.4% (15) señalan sentirse satisfechos, y por último, solo el 10% (7) consideran sentirse muy satisfechos. Por tanto, en base a estas afirmaciones se puede deducir que la mayoría de los trabajadores administrativos de la empresa ya mencionada se sienten insatisfechos laboralmente, esto debido a ciertos factores como la compensación al trabajador, reconocimientos, ascensos, entre otros.

Tabla 12

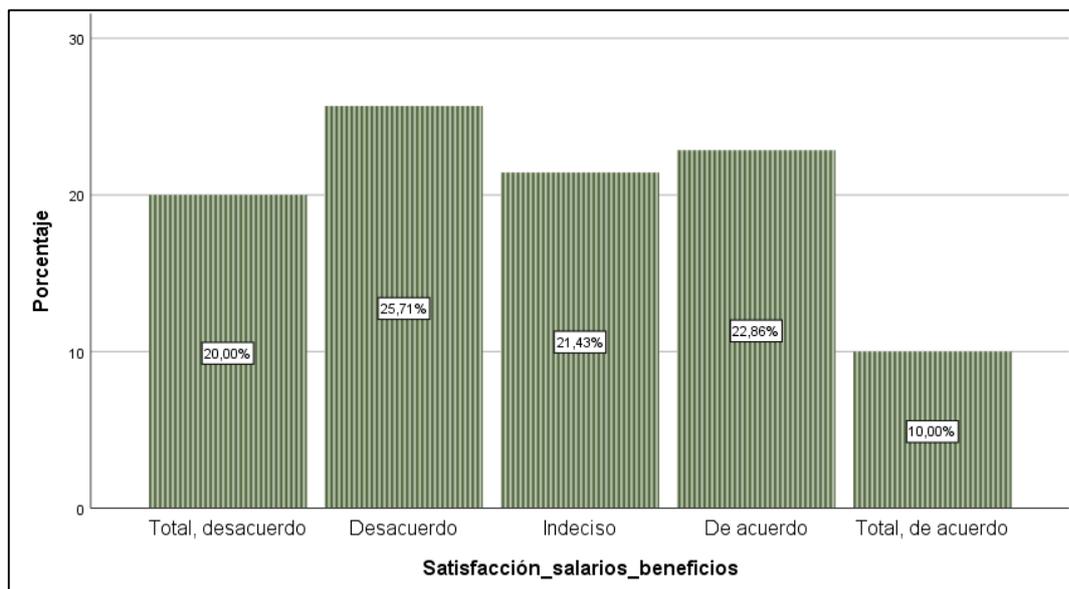
*Satisfacción de los trabajadores con los salarios y beneficios en la Empresa Eulen-Acciona*

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Total,	Muy	14	20,0	20,0
	desacuerdo	insatisfecho			
	En desacuerdo	Insatisfecho	18	25,7	45,7
	Indeciso	Neutral	15	21,4	67,1
	De acuerdo	Satisfecho	16	22,9	90,0
	Total, de	Muy	7	10,0	100,0
	acuerdo	Satisfecho			
	Total		70	100,0	

*Nota:* Resultados arrojados por el Spss v26 mediante la aplicación del cuestionario.

Figura 13

*Satisfacción de los trabajadores con los salarios y beneficios en la Empresa Eulen-Acciona*



Nota: Tabla 12

**Interpretación.** En cuanto a la tabla 12 y figura 13, se puede apreciar lo siguiente:

De un total de 70 trabajadores encuestados sobre la satisfacción con los salarios y beneficios, se encontró que el 20% (14) de estos expresan que se sienten muy insatisfechos, mientras que el 25.7% (18) manifiestan sentirse insatisfechos, asimismo, el 21.4% (15) muestran una posición neutral al respecto, sin embargo, el 22.9% (16) señalan sentirse satisfechos y por último, solo el 10% (7) revelan que se sienten muy satisfechos. Con todo ello, podemos deducir que la mayoría de los trabajadores administrativos de la empresa Eulen – Acciona SAC se sienten insatisfechos con los salarios y beneficios percibidos, debido a que la empresa no cuenta con un plan de incentivos justo, pocas oportunidades de crecer profesionalmente, entre otros.

Tabla 13

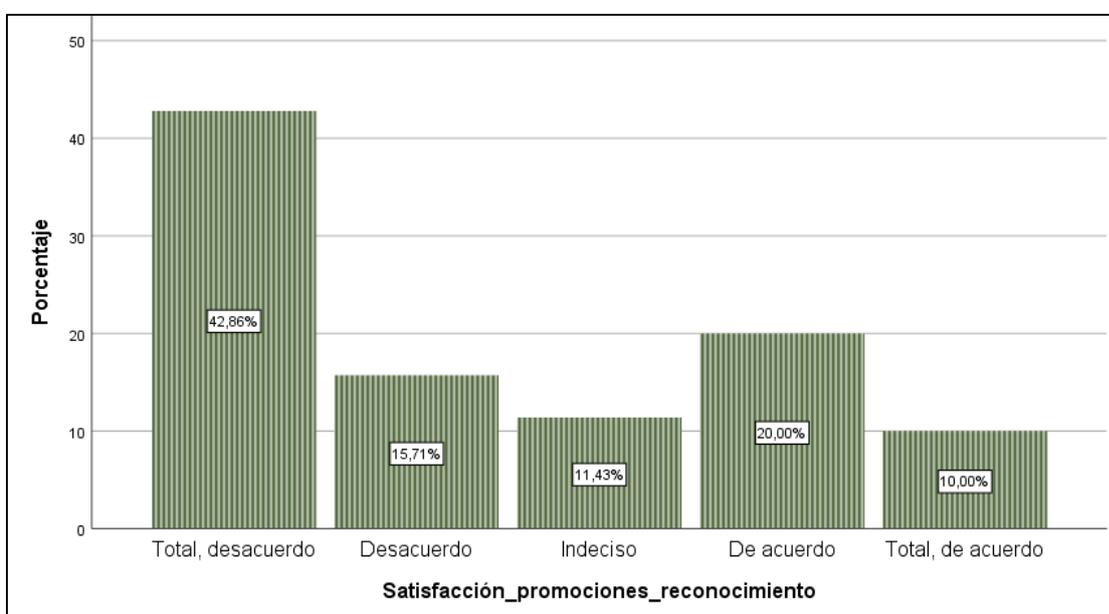
*Satisfacción de los trabajadores con las promociones y reconocimientos en la Empresa Eulen-Acciona*

Escala inicial		Escala final		Porcentaje acumulado	
			Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Total, desacuerdo	Muy insatisfecho	30	42,9	42,9
	En desacuerdo	Insatisfecho	11	15,7	58,6
	Indeciso	Neutral	8	11,4	70,0
	De acuerdo	Satisfecho	14	20,0	90,0
	Total, de acuerdo	Muy Satisfecho	7	10,0	100,0
Total			70	100,0	

*Nota:* Resultados arrojados por el Spss v26 mediante la aplicación del cuestionario.

Figura 14

*Satisfacción de los trabajadores con las promociones y reconocimientos en la Empresa Eulen-Acciona*



*Nota:* Tabla 13

**Interpretación.** Como se observa en la tabla 13 y figura 14 sobre la satisfacción con las promociones y reconocimientos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, se encontró lo siguiente:

De un total de 70 trabajadores administrativos encuestados, el 42.9% (30) consideran sentirse muy insatisfechos, mientras que el 15.7% (11) señalan que se siente insatisfechos, por otro lado, el 11.4% (8) manifiestan estar en una posición neutral, sin embargo, el 20% (14) revelan sentirse satisfechos y por último, el 10% (7) expresan que se siente muy satisfechos. Por tanto, en base a todo lo descrito anteriormente se puede deducir que la mayoría de los trabajadores administrativos de la empresa mencionada se sienten muy insatisfechos con las promociones y reconocimientos.

Tabla 14

*Satisfacción de los trabajadores con las condiciones de trabajo en la Empresa Eulen-Acciona*

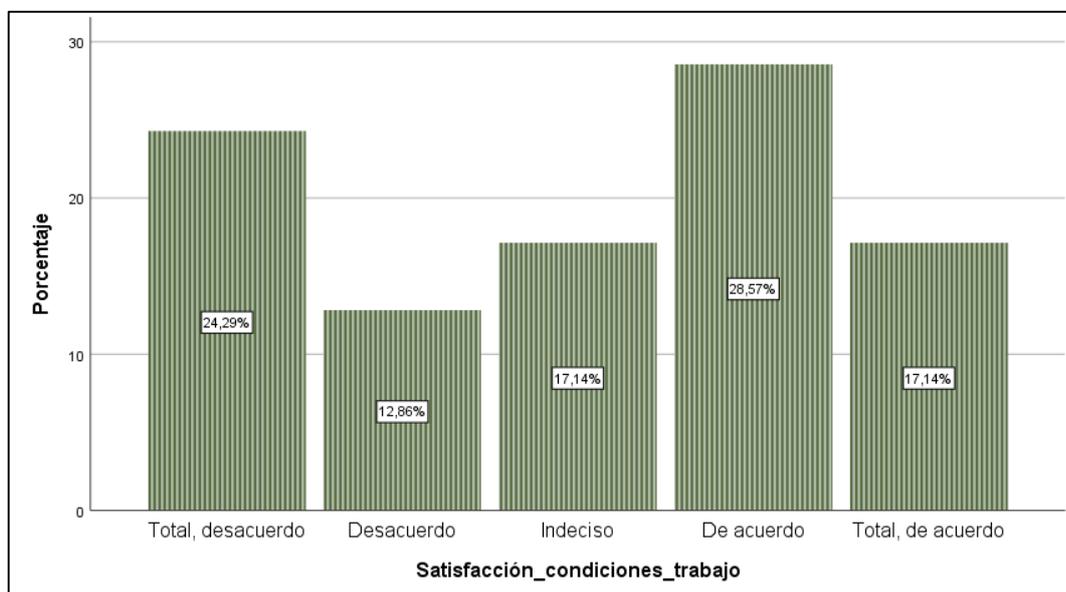
Escala inicial	Escala final	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Total,	Muy insatisfecho	17	24,3	24,3
desacuerdo	insatisfecho			
En desacuerdo	Insatisfecho	9	12,9	37,1
Indeciso	Neutral	12	17,1	54,3
De acuerdo	Satisfecho	20	28,6	82,9
Total, de	Muy Satisfecho	12	17,1	100,0
acuerdo	Satisfecho			
Total		70	100,0	

*Nota:* Resultados arrojados por el Spss v26 mediante la aplicación del cuestionario.

Figura 15

*Satisfacción de los trabajadores con las condiciones de trabajo en la Empresa*

*Eulen-Acciona*



*Nota:* Tabla 14

**Interpretación.** Como se puede apreciar en la tabla 14 y figura 15 sobre la satisfacción con las condiciones de trabajo en la Empresa Eulen-Acciona SAC, se obtuvo lo siguiente:

Del un total de 70 trabajadores encuestados, se encontró que el 24.3% (17) expresan que se sienten muy insatisfechos, sin embargo, el 12.9% (9) señalan sentirse insatisfechos, mientras que el 17.1% (12) tienen una posición neutral al respecto, asimismo el 28.6% (20) afirman sentirse satisfechos y por último, el 17.1% (12) consideran estar muy satisfechos. Por tanto, con todo lo descrito anteriormente se deduce que la mayoría de los trabajadores administrativos de la empresa ya mencionada se sienten satisfechos con las condiciones de trabajo, lo cual significa que la empresa se esfuerza en brindar comodidad para el trabajador mediante una buena distribución de espacio de trabajo, buenas condiciones ambientales, limpieza y equipos en óptimas condiciones para trabajar.

## 5.2. Contraste de Hipótesis

Para la verificación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación rho de Spearman, siendo esta la más recomendada para medir correlaciones entre dos variables con escala de medición ordinal. En tal sentido, para la interpretación de los resultados se empleó el baremo de interpretación que corresponde al coeficiente utilizado, la cual se presenta a continuación:

Tabla 15

*Baremo de interpretación - rho de Spearman (rs)*

Valor	Significado
+/- 0.81 a 1.00	Correlación positiva y negativa perfecta
+/- 0.61 a 0.80	Correlación positiva y negativa muy fuerte
+/- 0.41 a 0.60	Correlación positiva y negativa fuerte
+/- 0.21 a 0.40	Correlación positiva y negativa moderada
+/- 0.01 a 0.20	Correlación positiva y negativa débil
0.00	No existe correlación entre las variables

*Nota:* Los valores que se acercan a +1 o -1 indica la existencia de correlación muy intensa entre las variables. (Hernandez, 2014)

### 5.2.1. Contraste de la Hipótesis General

#### **Hipótesis General.**

Existe relación significativa entre rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.

Tabla 16

*Correlación entre rotación de personal y satisfacción laboral*

<b>Correlaciones</b>			Rotación de personal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	1,000	,986**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,986**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

**Interpretación.** Según la tabla 16, el coeficiente rho de Spearman obtenido es  $r_s=0.986$  a un nivel de significancia del 0.01 (bilateral) ( $p=0.000$ ), además, de acuerdo al baremo de interpretación la relación que existe es positiva perfecta.

#### **Formulación de Hipótesis Estadística.**

Ho: No existe relación significativa entre rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.

Ha: Existe relación significativa entre rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.

**Regla General.** Para probar la hipótesis se utilizó la regla general, la cual se presenta a continuación:

- ✓ Si  $p \text{ valor} < 0.05$  se rechaza la Ho.
- ✓ Si  $p \text{ valor} > 0.05$  no se rechaza la Ho.

Si reemplazamos los valores obtenidos,  $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$ , entonces se rechaza la Hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Conclusión Estadística.** Con los resultados presentados en líneas anteriores, se puede decir que existe evidencia estadística suficiente para rechazar la  $H_0$ , y afirmar que existe relación significativa entre rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, asimismo, dicha relación es positiva perfecta.

### 5.2.1. Contraste de las Hipótesis Específicas

#### Hipótesis Específica 1.

Existe relación significativa entre trato de la jefatura y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.

Tabla 17

*Correlación entre trato de la jefatura y satisfacción laboral*

<b>Correlaciones</b>			Trato de la jefatura	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Trato de la jefatura	Coeficiente de correlación	1,000	,912**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,912**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		70	70	

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

**Interpretación.** De acuerdo a la tabla 17, el coeficiente rho de Spearman obtenido es  $r_s=0.912$  y  $p$  valor  $=0.000$ , es decir, el coeficiente calculado se da a un nivel de significancia del 0.01 (bilateral), asimismo, según el baremo de interpretación presentado anteriormente la relación que existe entre trato de la jefatura y satisfacción laboral es positiva perfecta.

**Formulación de Hipótesis Estadística.**

Ho: No existe relación significativa entre trato de la jefatura y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.

Ha: Existe relación significativa entre trato de la jefatura y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.

**Regla General.** Para probar la hipótesis planteada se empleó la regla general, la cual se presenta a continuación:

- ✓ Si  $p$  valor  $< 0.05$  se rechaza la Ho.
- ✓ Si  $p$  valor  $> 0.05$  no se rechaza la Ho.

De igual manera, si reemplazamos los valores obtenidos,  $p$  valor  $=0.000 < 0.05$ , entonces se rechaza la Hipótesis nula (Ho).

**Conclusión Estadística.** Con los resultados presentados en líneas anteriores, se puede decir que existe evidencia estadística suficiente para rechazar la Ho, y afirmar que existe relación significativa entre trato de la jefatura y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, además, la relación antes mencionada es positiva perfecta.

### Hipótesis Específica 2.

Existe relación significativa entre selección de personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.

Tabla 18

*Correlación entre selección de personal y satisfacción laboral*

<b>Correlaciones</b>			Selección de personal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Selección de personal	Coeficiente de correlación	1,000	,948**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,948**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

**Interpretación.** Como se aprecia en la tabla 18, el coeficiente rho de Spearman obtenido es  $r_s=0.948$  y p valor =0.000, además, el coeficiente calculado se da a un nivel de significancia del 0.01 (bilateral), asimismo, según el baremo de interpretación presentado anteriormente la relación que existe entre selección de personal y satisfacción laboral es positiva perfecta.

### **Formulación de Hipótesis Estadística.**

Ho: No existe relación significativa entre selección de personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.

Ha: Existe relación significativa entre selección de personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.

**Regla General.** Para probar la hipótesis planteada se empleó la regla general, la cual se presenta a continuación:

- ✓ Si  $p \text{ valor} < 0.05$  se rechaza la  $H_0$ .
- ✓ Si  $p \text{ valor} > 0.05$  no se rechaza la  $H_0$ .

De la misma forma, si reemplazamos los valores obtenidos,  $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$ , entonces se rechaza la Hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Conclusión Estadística.** En base a los resultados obtenidos, se puede decir que existe evidencia estadística suficiente para rechazar la  $H_0$ , y afirmar que existe relación significativa entre selección de personal y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, además, se verificó que la relación antes mencionada es positiva perfecta.

### Hipótesis Específica 3.

Existe relación significativa entre desempeño del personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.

Tabla 19

*Correlación entre desempeño del personal y satisfacción laboral*

<b>Correlaciones</b>			Desempeño laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Desempeño del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,837**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,837**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

**Interpretación.** Como se observa en la tabla 19, el coeficiente rho de Spearman obtenido es  $r_s=0.837$  y p valor =0.000, asimismo, el coeficiente calculado se da a un nivel de significancia del 0.01 (bilateral). Según el baremo de interpretación presentado en la tabla 15, la relación que existe entre desempeño del personal y satisfacción laboral es positiva perfecta.

#### **Formulación de Hipótesis Estadística.**

Ho: No existe relación significativa entre desempeño del personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.

Ha: Existe relación significativa entre desempeño del personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.

**Regla General.** Para la toma de decisión se empleó la regla general estadística, la cual se presenta a continuación:

- ✓ Si  $p \text{ valor} < 0.05$  se rechaza la  $H_0$ .
- ✓ Si  $p \text{ valor} > 0.05$  no se rechaza la  $H_0$ .

Para este caso, también reemplazaremos los valores obtenidos y quedaría de la siguiente forma:  $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$ , por tanto, se rechaza la Hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Conclusión Estadística.** En base a los resultados obtenidos, se puede decir que existe evidencia estadística suficiente para rechazar la  $H_0$ , y afirmar que existe relación significativa entre desempeño del personal y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, así como también, se verificó que dicha relación es positiva perfecta.

## Análisis y Discusión de los Resultados

Todos los resultados presentados en el capítulo anterior, serán analizados y discutidos por otros investigadores que estudiaron el tema, para ello, es necesario no perder de vista el objetivo general de la investigación que consistió en establecer cuál es la relación que existe entre rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.

La investigación tuvo limitantes en el acceso a la información sobre la unidad de análisis. Sin embargo, se acopio los datos necesarios para llevar acabo la investigación; el cuestionario fue el instrumento utilizado para el trabajo de campo, la cual fue sometido a una evaluación de confiabilidad mediante el coeficiente de alfa de Cronbach, obteniéndose un grado de confiabilidad muy para ambos instrumentos (cuestionario rotación de personal tuvo como resultado  $\alpha=0.911$  y cuestionario satisfacción laboral  $\alpha=0.898$ ), por lo que se declaró procedente para su aplicación en la muestra real.

En cuanto a los resultados más significativos de la primera variable rotación de personal, se identificó que, de los 70 trabajadores encuestados, un 44.3% (31) denota que la empresa Eulen -Acciona SAC presenta niveles de rotación de personal bajos y muy bajo, esto se debe a los diversos factores internos asociados al trato y la mala experiencia del trabajador en dicha empresa.

Asimismo, respecto a sus dimensiones, del total de sujetos encuestados (70 trabajadores); para la primera dimensión trato de la jefatura, se identificó que un 37.1% (26) de estos perciben un trato pésimo por parte de su jefe inmediato o superior, lo cual es indicio de malestar o incomodidad en los mismos; en tanto para la segunda dimensión selección de personal, se halló que un 28.6%(20) de los sujetos expresa que la selección de personal que realiza la empresa Eulen – Acciona es regular, es decir, no está logrando seleccionar al personal idóneo para cubrir la plaza convocada; por último, para la tercera dimensión desempeño del

personal se identificó que un 35.7% (25) de los sujetos expresan que tienen un mal desempeño laboral, lo cual significa que dichos trabajadores no están respondiendo a las exigencias del puesto que ocupan dentro de la empresa.

En cuanto a los resultados para la segunda variable satisfacción laboral, se identificó que, de los 70 sujetos sometidos a estudio, un 50% (35) de estos manifiesta que se sienten insatisfechos en su centro de trabajo, esto debido a ciertos factores como la compensación o retribución al trabajador, reconocimientos, ascensos, entre otros.

De la mismo forma, respecto a las dimensiones de estudio, en base a la muestra extraída de 70 sujetos; para la primera dimensión satisfacción con los salarios y beneficios, se identificó que un 45.7% (32) de estos expresa sentirse insatisfechos con los salarios y beneficios percibidos, debido a que la empresa no cuenta con un plan de incentivos justo, pocas oportunidades de crecer profesionalmente, entre otros; para la segunda dimensión satisfacción con las promociones y reconocimientos, un 42.9% (30) manifiesta que se sienten muy insatisfechos con las formas de promover al trabajador y los reconocimientos no es por meritocracia; finalmente, para la tercera dimensión satisfacción con las condiciones de trabajo, un 28.6% (20) de los trabajadores expresa que se sienten satisfechos con las condiciones de trabajo, lo cual significa que la empresa se esfuerza en brindar comodidad para el trabajador mediante una buena distribución de espacio de trabajo, buenas condiciones ambientales, limpieza y equipos en óptimas condiciones para trabajar.

Los resultados anteriores dieron lugar a la contrastación de la hipótesis general planteada que consistió en la verificación de que *existe relación significativa entre rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC*, como ya se ha demostrado según la prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman, se estableció que el nivel de significancia dictamina que la hipótesis es verdadera ( $sig. p. = 0.000 < \alpha = 0.05$ ), además, se ha revisado que la relación existente se da a

un nivel positivo perfecto ( $r_s=0.986$ ), por tanto, se puede afirmar que la rotación de personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral. Al respecto, (Paredes, 2020) en su investigación sobre Satisfacción laboral y rotación de personal, llega a un resultado diferente, donde señala que la satisfacción laboral está estadísticamente relacionada con la rotación de personal a un nivel negativo alto, por lo que, se encontró niveles bajos de satisfacción en los trabajadores lo que recae en niveles altos de rotación

También, (Buendía, 2017) en su estudio sobre Satisfacción laboral y rotación de personal, llega a un resultado diferente al nuestro, donde revela que la satisfacción de los trabajadores se relaciona con la rotación de personal, dicha relación se da a un nivel negativo medio, lo cual indica que en cierta medida si existe altos niveles de satisfacción en los trabajadores la rotación de personal será saludable para la empresa. Sin embargo, existe variables como productividad y ausentismo que guardan relación con la satisfacción de los trabajadores.

De igual manera, para cumplir con el primer objetivo específico que consistió en *identificar cual es la relación que se da entre trato de la jefatura y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC*, se procedió a la contrastación de la primera hipótesis específica, que se basó en verificar si *existe relación significativa entre trato de la jefatura y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la empresa mencionada*, como ya se ha comprobado de acuerdo a la prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman, se estableció que el nivel de significancia dictamina que la hipótesis es verdadera ( $sig. p. = 0.000 < \alpha = 0.05$ ), además, se ha revisado que la relación existente se da a un nivel positivo perfecto ( $r_s=0.912$ ), en base a ello, se puede afirmar que el trato de la jefatura se relaciona significativamente con la satisfacción laboral. En su estudio que guarda relación al nuestro fue desarrollado por (Nuñez, 2020) sobre Clima organizacional y la satisfacción laboral, llega a un resultado similar, revela que existe una

relación significativa ( $r=0.997$ ) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa, lo cual nos indica que mientras el trabajador experimenta un buen clima organizacional entonces sus niveles de satisfacción se incrementará en la misma proporción.

Asimismo, para cumplir con el segundo objetivo específico que consistió en *fixar cual es la relación que se da entre selección de personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC*, se tuvo que verificar la segunda hipótesis específica, si *existe relación significativa entre selección de personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos de la empresa ya mencionada*, como ya se ha verificado según la prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman, se estableció que el nivel de significancia dictamina que la hipótesis es verdadera ( $\text{sig. } p. = 0.000 < \alpha = 0.05$ ), así como también, se ha revisado que la relación existente entre las variables se da a un nivel positivo perfecto ( $r_s=0.948$ ), en base a ello, se puede afirmar que la selección de personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral. No se encontraron estudios que discutan o refuercen a los resultados descritos.

Finalmente, para cumplir con el tercer objetivo específico que consistió en *conocer cuál es la relación que se da entre desempeño del personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC*, se verificó la tercera hipótesis específica, si *existe relación significativa entre desempeño del personal y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la empresa antes mencionada*, como ya se ha contrastado mediante la prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman, se identificó que el nivel de significancia dictamina que la hipótesis es verdadera ( $\text{sig. } p. = 0.000 < \alpha = 0.05$ ), además, se ha revisado que la relación existente entre las variables se da a un nivel positivo perfecto ( $r_s=0.837$ ), en base a ello, se puede afirmar que el desempeño del personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral. En relación al resultado, (Benalcázar,

2020) llega a un resultado similar al nuestro, donde señala que existe una relación directa y significativa entre satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Además, encontró que la satisfacción del personal de ambos sexos de la empresa se da en un nivel alto, puesto que solo el 8% demuestran estar insatisfechos; asimismo, respecto al desempeño de personal se ha encontrado que la mayor parte de los trabajadores de la empresa tienen un buen desenvolvimiento y solo una cifra reducida 29% tienen un desempeño bajo, especialmente esto sucede en personal que llevan laborando más de 2 años.

## Conclusiones

Con los resultados obtenidos y analizados se logró cumplir con los objetivos (general y específicos) de la investigación, llegando a las conclusiones siguientes:

1. En cuanto al objetivo general de la investigación, se afirma que existe relación significativa ( $r_s=0.986$ ,  $p<0.05$ ) entre rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la empresa Eulen-Acciona SAC. Así como también, se revisó que la relación existente entre las variables se da a un nivel positivo perfecto, es decir, es una relación directa, en base a ello podemos decir, mientras los niveles de rotación de personal se mantengan controlado, la satisfacción laboral en los trabajadores se incrementará.
2. Respecto al primer objetivo específico, se denota que, existe relación significativa ( $r_s=0.912$ ,  $p<0.05$ ) entre trato de la jefatura y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la empresa Eulen-Acciona SAC. Además, se revisó que la relación existente se da a un nivel positivo perfecto, es decir se trata de una relación directa; por tanto, se afirma que, mientras mejor sea el trato del jefe hacia sus subalternos, la satisfacción laboral de los mismos se verá impactado de forma positiva.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, se encontró que existe relación significativa ( $r_s=0.948$ ,  $p<0.05$ ) entre selección de personal y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, además, se verificó que la relación antes mencionada es positiva perfecta, es decir, corresponde a ser una relación directa; por tanto, se afirma que, mientras mejor sea el proceso de selección de personal, la satisfacción laboral de los trabajadores se fortalecerá.
4. Finalmente, respecto al tercer objetivo específico, se halló que existe relación significativa ( $r_s=0.837$ ,  $p<0.05$ ) entre desempeño del personal y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, así como

también, se verificó que dicha relación es positiva perfecta, es decir, se trata de una relación directa; por lo tanto, se afirma que, mientras mejor sea el desempeño del trabajador, la satisfacción laboral del mismo se incrementará considerablemente.

### **Recomendaciones**

1. Se podrá aceptar que la rotación laboral se encuentra vinculada directamente con la satisfacción laboral, establecer una estrecha relación y medios de inter funcionamiento estructural de los objetivos planificados, como también los indicadores, el motivar e incentivar al colaborador proporciona satisfacción laboral lo que reducirá una rotación laboral.
2. Se sugiere retroalimentar al personal en todos los niveles de forma permanente para mejorar la relación entre la jefatura y la satisfacción laboral de los trabajadores, con el objetivo de obtener resultados positivos en la ejecución de los procesos diarios, y con ello esta se debe de mantener y con mejoras para satisfacción de ambas partes.
3. Adecuar una política en la clasificación de selección de personal en relación a la satisfacción de los colaboradores en beneficio de la organización. Con el objetivo de mejorar la productividad con las capacidades y competencias que se requiere en el personal optimo
4. Se recomienda que la organización, realice inspecciones continuas para mejorar el desempeño laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, así como también, verificar que dicha relación sea positiva perfecta, para obtener el mejor desempeño del trabajador, la satisfacción laboral del mismo se incrementará considerablemente.

## Referencias Bibliográficas

- Acuña, M., & Arista, S. (2020). Satisfacción laboral y rotación de personal en una empresa de seguridad del Norte del País. (*tesis de Licenciatura*). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28369/Acu%c3%b1a%20Alvarado%2c%20Marlon%20Jean%20Pierre-Arista%20Crespin%2c%20Santos%20Mongomer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvarado, L., & Moscoso, A. (2020). Capacitación y satisfacción laboral del personal de teleoperadores de call centers en Lima Metropolitana. (*tesis de Licenciatura*). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/73e8cd2e-e5f0-4b41-ac40-6cc35c081024/content>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (Sexta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme C.A.
- Benalcázar, F. (2020). Satisfacción laboral y desempeño de personal en la empresa Luminex Resources. (*tesis de Maestría*). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7627/1/T3315-MDTH-BenalC%3%A1zar-Relacion.pdf>
- Buendía, P. (2017). Satisfacción laboral y rotación de personal del departamento de ventas en una empresa comercial de Quito. (*tesis de Licenciatura*). Escuela de Psicología, Quito, Ecuador.
- Cañizares, S. (2011). *Satisfacción Laboral: Causas, consecuencias y medición*. Madrid, España: Academica Española.
- Castaño, R. (2005). *La gestión integral de recursos humanos*. Alcalá de Henares, España: Instituto de Dirección y Organización de Empresas.

- Cejas, M., Vasquez, G., Nilda, C., Hernandez, G., Sandoval, L., Lozada, B., & Anzola, A. (2012). *Administración de Recursos Humanos*. Sangolqui, Ecuador: Universidad de la FAE.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (Octava ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill. Obtenido de <file:///E:/Files/TESIS%20PROFE%20AGUADO/libros/libros%20recursos%20humanos/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Esan Business. (05 de Setiembre de 2019). *Rotación laboral en el Perú*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/rotacion-laboral-en-el-peru-que-hacer-para-disminuirla>
- Galaz, J. (2003). *La Satisfacción laboral*. Ciudad de México: Tenayuca.
- Gomez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Red del Tercer Milenio.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill.
- La República. (02 de Agosto de 2022). La rotación en empresas aumenta hoy porque trabajadores busca más flexibilidad. *Laboral*, págs. 1-5. Obtenido de <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/rotacion-en-empresas-aumenta-por-la-busqueda-de-flexibilidad-3263936>
- Núñez, V. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Systemarket. (*Tesis de Ingeniería*). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba,

- Ecuador. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7840/1/8.-Tesis%20Ver%C3%B3nica%20Marisol%20N%C3%BA%20B1ez%20Colcha-ING-COM.pdf>
- Paredes, J. (2020). Satisfacción laboral y rotación de personal en el área comercial del sector de seguros. (*tesis de maestría*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31209/1/062%20GTH.pdf>
- Pérez, I. (2018). Satisfacción laboral y rotación de personal en la plaza orgánica de una Casa de estudios superior. (*Tesis de Maestría*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27513/huamani\\_pi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27513/huamani_pi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional* (Quinta ed.). Ciudad de México: Prentice-Hall.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). Ciudad de México: Pearson Educación.
- Ruiz, C. (2013). *Instrumento y técnicas de investigación educativa*. Texas, Estados Unidos: Copyright by DANAGA.
- Ruiz, M. (2019). Satisfacción laboral y rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local. (*tesis de licenciatura*). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1874/MENDOZA%20RUIZ%20c%20Anahis%20Rosario.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Schaefer, B., & Salazar, J. (2018). Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en una empresa de combustibles. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad

San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Obtenido de  
file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/2018\_Schaefer-Svagej.pdf

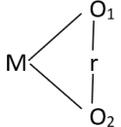
Sellenne, R. (2018). Clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de una Empresa Flor Encanto Cía. (*tesis de licenciatura*). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Obtenido de  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15973/1/T-UCE-0007-CPS-022.pdf>

Zaballa, P., Assafiri, Y., Medina, Y., Nogueira, D., & Medina, A. (03 de Enero de 2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. *Investigación de Ciencias sociales y humanistas*, 1-13. doi:<http://dx.doi.org/10.30545/academo.2021.ene-jun.3>

**ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

**Título:** Rotación de Personal y Satisfacción Laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima - 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación que existe entre rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima - 2022?	Establecer cuál es la relación que existe entre rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.	Existe relación significativa entre rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.	V1. Rotación de personal	D1. Trato de la jefatura	<p><b>Método general:</b> Método científico, Enfoque cuantitativo <b>Tipo de investigación:</b> Básica. <b>Nivel de investigación:</b> Correlacional <b>Diseño de investigación:</b> No experimental de corte transversal</p>  <p>Donde: M: muestra O: variable R: relación <b>Población:</b> Conformado por 70 trabajadores administrativos de la empresa Eulen Acciona S.A.C. <b>Muestra:</b> Censal <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos:</b> Programas Excel y Spss v26</p>
<b>PE 1</b> ¿Cuál es la relación que se da entre trato de la jefatura y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima - 2022?	<b>OE 1</b> Identificar cual es la relación que se da entre trato de la jefatura y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.	<b>HE 1</b> Existe relación significativa entre trato de la jefatura y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.		D2. Selección de personal	
<b>PE 2</b> ¿Cuál es la relación que se da entre selección de personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima - 2022?	<b>OE 2</b> Fijar cual es la relación que se da entre selección de personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.	<b>HE 2</b> Existe relación significativa entre selección de personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.		D3. Desempeño del personal	
<b>PE 3</b> ¿Cuál es la relación que se da entre desempeño del personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima - 2022?	<b>OE 3</b> Conocer cuál es la relación que se da entre desempeño del personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.	<b>HE 3</b> Existe relación significativa entre desempeño del personal y satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos en la Empresa Eulen-Acciona SAC, Lima – 2022.	V2. Satisfacción laboral	D1. Satisfacción con los salarios y beneficios	
				D2. Satisfacción con las promociones y el reconocimiento	
				D3. Satisfacción con las condiciones de trabajo	

### Anexo 2. Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. <b>Rotación de personal</b>	Es aquella “fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se determina por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización” (Chiavenato, 2007, p. 116).	La evaluación de esta variable será en base a sus tres dimensiones: trato de la jefatura, selección y desempeño del personal. A partir de estas se formularán quince indicadores que posteriormente darán lugar a los ítems que formaran parte del cuestionario que permitirá establecer la relación que existe entre rotación de personal con la satisfacción laboral.	Trato de la jefatura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Carga laboral</li> <li>• Empatía y comprensión</li> <li>• Motivación</li> <li>• Rigidez</li> <li>• Formas de supervisión</li> </ul>	Ordinal
			Selección de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación curricular</li> <li>• Entrevistas de selección</li> <li>• Test de personalidad</li> <li>• Pruebas de conocimiento</li> </ul>	
			Desempeño del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de desempeño</li> <li>• Retroalimentación</li> <li>• Cumplimiento de sus labores con efectividad</li> <li>• Muestra resultados</li> <li>• Asume retos</li> </ul>	
V2. <b>Satisfacción laboral</b>	“Es aquel conjunto de actitudes generales y positivos del personal empleado hacia su propio trabajo, la cual es resultado de la evaluación de sus características” (Robbins y Judge, 2009, p.31).	La evaluación de esta variable será en base a sus tres dimensiones: satisfacción con los salarios y beneficios, con las promociones y el reconocimiento, y, con las condiciones de trabajo. A partir de estas se formularán quince indicadores que posteriormente darán lugar a los ítems que formaran parte del segundo cuestionario que permitirá establecer la relación que existe entre rotación de personal con la satisfacción laboral.	Satisfacción con los salarios y beneficios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recompensas justas</li> <li>• Sistema de retribución complementaria (gratificación, cts., otros)</li> <li>• Incentivos laborales</li> <li>• Oportunidades de formación profesional</li> <li>• Flexibilidad en el horario de trabajo</li> </ul>	Ordinal
			Satisfacción con las promociones y el reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento por parte de su supervisor</li> <li>• Reconocimiento por parte de sus compañeros</li> <li>• Sistema de promociones y traslado de destino</li> <li>• Oportunidades de promoción a un puesto mejor</li> <li>• Ascenso justo</li> </ul>	
			Satisfacción con las condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones ambientales (iluminación, temperatura, ruido, etc.)</li> <li>• Distribución de los espacios de trabajo</li> <li>• Mobiliarios, material técnico y sanitario</li> <li>• Servicio de limpieza e higiene</li> <li>• Mantenimiento de equipos</li> </ul>	

### Anexo 3. Matriz de Operacionalización del Instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V1: Rotación de personal	D1: Trato de la jefatura	• Comunicación	1. Su jefe o líder se esfuerza en mantener una buena comunicación	1 = Nunca 2 = Muy pocas veces 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
		• Carga laboral	2. La carga laboral asignada por su jefe o líder es razonable	
		• Empatía y comprensión	3. Su jefe o líder es empático y muestra comprensión en distintas situaciones	
		• Motivación	4. El trato que brinda el jefe o líder es motivador y/o alentador.	
		• Formas de supervisión	5. Considera que la forma de supervisión que opta su jefe o líder es la correcta	
		• Rigidez	6. El trato de su jefe o líder es rígido y/o autoritario.	
	D2: Selección de personal	• Evaluación curricular	7. La evaluación curricular se realiza con efectividad e imparcialidad.	
		• Entrevistas de selección	8. Considera que la entrevista de selección es utilizada de la mejor manera por la empresa.	
		• Test de personalidad	9. La empresa utiliza test de personalidad en el proceso de selección	
		• Pruebas de conocimiento	10. La empresa utiliza pruebas de conocimiento en el proceso de selección	
	D3. Desempeño laboral	• Evaluación de desempeño	11. Las formas de evaluación de desempeño son efectivas.	
		• Retroalimentación	12. La retroalimentación le ayuda a corregir errores.	
		• Cumplimiento de sus labores con efectividad	13. Considera que cumple sus labores con eficiencia y eficacia.	
		• Muestra resultados	14. Considera que alcanza resultados sorprendentes y satisfactorios.	
		• Asume retos	15. Le gusta asumir nuevos retos	

V2: Satisfacción laboral	D1: Satisfacción con los salarios y beneficios	• Recompensas justas	16. El plan de compensación de la empresa es justo.	1 = Total desacuerdo 2 = En Desacuerdo 3 = Indeciso 4 = D e acuerdo 5 = Total de acuerdo
		• Sistema de retribución complementaria (gratificación, cts., otros)	17. La empresa tiene un sistema de retribución complementaria como gratificaciones, cts., etc.	
		• Incentivos laborales	18. La empresa cuenta con un plan de incentivos laborales atractivos.	
		• Oportunidades de formación profesional	19. La empresa ofrece oportunidades de formación profesional	
		• Flexibilidad en el horario de trabajo	20. La empresa brinda flexibilidad en el horario de trabajo	
	D2: Satisfacción con las promociones y el reconocimiento	• Reconocimiento por parte de su supervisor	21. Sus esfuerzos y méritos son reconocidos de forma privado y públicamente por su supervisor	
		• Reconocimiento por parte de sus compañeros	22. Sus esfuerzos y cooperación son reconocidos por sus compañeros de trabajo.	
		• Sistema de promociones y traslado de destino	23. La empresa cuenta con un sistema de promociones (ascensos) y traslado de destino	
		• Oportunidades de promoción a un puesto mejor	24. Tiene oportunidades de promoción (ascensos) a un puesto mejor dentro de la empresa.	
		• Ascenso justo	25. Los ascensos son realizados de manera justa y de acuerdo a los méritos	
	D3: Satisfacción con las condiciones de trabajo	• Condiciones ambientales (iluminación, temperatura, ruido, etc.)	26. La empresa cuenta con buenas condiciones ambientales (iluminación, temperatura, ruido, etc.)	
		• Distribución de los espacios de trabajo	27. La empresa tiene muy bien distribuido los espacios de trabajo	
		• Mobiliarios, material técnico y sanitario	28. La empresa cuenta con mobiliarios adecuados, material técnico y sanitario disponibles.	
		• Servicio de limpieza e higiene	29. La empresa cuenta con un buen servicio de limpieza e higiene	
		• Mantenimiento de equipos	30. La empresa se preocupa por realizar mantenimiento constante a los equipos tecnológicos	

**Anexo 4. Instrumento de Investigación**  
**CUESTIONARIO ROTACIÓN DE PERSONAL**

Estimado colaborador:

Estamos realizando un estudio con el fin de mejorar algunos aspectos de interés común de la empresa. Su opinión es muy importante, por lo que le agradecemos, lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista respecto a lo que se plantea en cada ítem. Esta encuesta es anónima, no escriba su nombre, ni la firme. Los resultados los mantendremos en reserva. Conteste todas las proposiciones. Tenga en cuenta que no hay respuestas buenas ni malas.

Conteste de acuerdo a la siguiente categoría:

1	2	3	4	5
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	Ítem	1	2	3	4	5
	<b>V1: Rotación de personal</b>					
	<b>D1: Trato de la jefatura</b>					
<b>1</b>	Su jefe o líder se esfuerza en mantener una buena comunicación					
<b>2</b>	La carga laboral asignada por su jefe o líder es razonable					
<b>3</b>	Su jefe o líder es empático y muestra comprensión en distintas situaciones					
<b>4</b>	El trato que brinda el jefe o líder es motivador y/o alentador.					
<b>5</b>	Considera que la forma de supervisión que opta su jefe o líder es la correcta					
<b>6</b>	El trato de su jefe o líder es rígido y/o autoritario.					
	<b>D2: Selección de personal</b>					
<b>7</b>	La evaluación curricular se realiza con efectividad e imparcialidad.					
<b>8</b>	Considera que la entrevista de selección es utilizada de la mejor manera por la empresa					
<b>9</b>	La empresa utiliza test de personalidad en el proceso de selección					
<b>10</b>	La empresa utiliza pruebas de conocimiento en el proceso de selección					
	<b>D1: Desempeño del personal</b>					
<b>11</b>	Las formas de evaluación de desempeño son efectivas.					
<b>12</b>	La retroalimentación le ayuda a corregir errores.					
<b>13</b>	Considera que cumple sus labores con eficiencia y eficacia.					
<b>14</b>	Considera que alcanza resultados sorprendentes y satisfactorios.					
<b>15</b>	Le gusta asumir nuevos retos					

## CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado colaborador:

Estamos realizando un estudio con el fin de mejorar algunos aspectos de interés común de la empresa. Su opinión es muy importante, por lo que le agradecemos, lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista respecto a lo que se plantea en cada ítem. Esta encuesta es anónima, no escriba su nombre, ni la firme. Los resultados los mantendremos en reserva. Conteste todas las proposiciones. Tenga en cuenta que no hay respuestas buenas ni malas.

Conteste de acuerdo a la siguiente categoría:

1	2	3	4	5
Total, desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Total, de acuerdo

N°	Ítem	1	2	3	4	5
	<b>V1: Satisfacción laboral</b>					
	<b>D1: Satisfacción con los salarios y beneficios</b>					
<b>1</b>	El plan de compensación de la empresa es justo.					
<b>2</b>	La empresa tiene un sistema de retribución complementaria como gratificaciones, cts., etc.					
<b>3</b>	La empresa cuenta con un plan de incentivos laborales atractivos.					
<b>4</b>	La empresa ofrece oportunidades de formación profesional					
<b>5</b>	La empresa brinda flexibilidad en el horario de trabajo					
	<b>D2: Satisfacción con las promociones y el reconocimiento</b>					
<b>6</b>	Sus esfuerzos y méritos son reconocidos de forma privado y públicamente por su supervisor					
<b>7</b>	Sus esfuerzos y cooperación son reconocidos por sus compañeros de trabajo.					
<b>8</b>	La empresa cuenta con un sistema de promociones (ascensos) y traslado de destino					
<b>9</b>	Tiene oportunidades de promoción (ascensos) a un puesto mejor dentro de la empresa.					
<b>10</b>	Los ascensos son realizados de manera justa y de acuerdo a los méritos					
	<b>D3: Satisfacción con las condiciones de trabajo</b>					
<b>11</b>	La empresa cuenta con buenas condiciones ambientales (iluminación, temperatura, ruido, etc.)					
<b>12</b>	La empresa tiene muy bien distribuido los espacios de trabajo					
<b>13</b>	La empresa cuenta con mobiliarios adecuados, material técnico y sanitario disponibles.					
<b>14</b>	La empresa cuenta con un buen servicio de limpieza e higiene					
<b>15</b>	La empresa se preocupa por realizar mantenimiento constante a los equipos tecnológicos					

## Anexo 5. La Data de Procesamiento de Datos

Sujeto	Trato de la jefatura						Sub	Selección de personal				Sub	Desempeño laboral					Sub	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	Total	7	8	9	10	Total	11	12	13	14	15	total	
1	2	2	2	2	2	3	13	3	2	3	3	11	2	4	4	4	4	18	42
2	2	2	2	2	2	2	12	3	2	1	3	9	2	4	4	4	4	18	39
3	5	5	5	5	5	1	26	2	2	2	2	8	2	4	4	4	5	19	53
4	4	4	4	4	4	2	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	5	22	60
5	4	4	4	4	4	2	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	5	22	60
6	4	4	5	5	4	4	26	5	5	2	5	17	4	5	5	4	5	23	66
7	4	4	5	5	4	4	26	5	5	4	5	19	4	5	4	5	4	22	67
8	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	19	4	4	5	5	5	23	72
9	2	4	2	2	2	3	15	5	5	5	5	20	5	3	4	4	5	21	56
10	2	2	2	2	2	3	13	1	1	1	1	4	1	1	4	4	4	14	31
11	2	2	2	2	2	3	13	2	2	2	2	8	2	2	4	4	4	16	37
12	2	2	2	2	2	3	13	2	2	2	2	8	2	2	4	4	5	17	38
13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	4	4	4	16	36
14	2	2	2	2	2	3	13	1	1	1	1	4	1	3	4	4	5	17	34
15	2	2	2	2	2	4	14	1	1	1	1	4	1	3	4	4	4	16	34
16	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	1	4	1	2	4	4	5	16	32
17	2	2	2	2	2	4	14	1	1	1	1	4	1	2	4	4	4	15	33
18	2	2	2	2	2	3	13	1	1	1	1	4	1	2	4	4	5	16	33
19	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	1	4	1	2	4	4	5	16	32
20	2	4	2	2	2	2	14	2	2	2	2	8	2	2	4	4	5	17	39
21	2	4	2	2	2	2	14	4	1	1	1	7	4	2	4	4	2	16	37
22	2	4	2	2	2	3	15	2	2	2	2	8	2	3	4	4	4	17	40
23	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	4	4	4	16	36

<b>24</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	<b>8</b>	2	2	4	4	5	<b>17</b>	<b>37</b>
<b>25</b>	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>	2	2	2	2	<b>8</b>	2	2	4	4	4	<b>16</b>	<b>36</b>
<b>26</b>	2	2	2	2	2	3	<b>13</b>	2	2	2	2	<b>8</b>	2	2	4	4	5	<b>17</b>	<b>38</b>
<b>27</b>	2	4	2	2	2	4	<b>16</b>	2	2	2	2	<b>8</b>	2	3	4	4	4	<b>17</b>	<b>41</b>
<b>28</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	2	<b>11</b>	2	3	4	4	5	<b>18</b>	<b>47</b>
<b>29</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	3	2	<b>11</b>	2	3	4	4	5	<b>18</b>	<b>47</b>
<b>30</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	2	2	<b>10</b>	2	3	4	4	4	<b>17</b>	<b>45</b>
<b>31</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	2	2	<b>10</b>	2	3	4	4	4	<b>17</b>	<b>45</b>
<b>32</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	2	2	<b>10</b>	2	3	4	4	4	<b>17</b>	<b>45</b>
<b>33</b>	5	5	5	5	5	2	<b>27</b>	2	2	2	4	<b>10</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	<b>57</b>
<b>34</b>	5	5	5	4	4	4	<b>27</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	<b>63</b>
<b>35</b>	5	5	4	4	4	4	<b>26</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	4	3	3	3	3	<b>16</b>	<b>54</b>
<b>36</b>	4	4	5	5	4	4	<b>26</b>	5	5	2	4	<b>16</b>	4	5	5	4	5	<b>23</b>	<b>65</b>
<b>37</b>	4	3	3	4	3	3	<b>20</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	5	4	4	4	5	<b>22</b>	<b>58</b>
<b>38</b>	3	4	4	3	4	3	<b>21</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	3	4	4	4	5	<b>20</b>	<b>55</b>
<b>39</b>	5	5	4	4	4	4	<b>26</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	4	3	3	3	3	<b>16</b>	<b>54</b>
<b>40</b>	5	5	4	4	4	4	<b>26</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	4	5	4	5	4	<b>22</b>	<b>62</b>
<b>41</b>	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>	5	5	4	5	<b>19</b>	4	4	5	5	5	<b>23</b>	<b>72</b>
<b>42</b>	4	4	5	5	4	4	<b>26</b>	5	5	2	5	<b>17</b>	4	5	5	4	5	<b>23</b>	<b>66</b>
<b>43</b>	4	3	3	4	3	3	<b>20</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	5	4	4	4	5	<b>22</b>	<b>58</b>
<b>44</b>	4	3	4	4	3	4	<b>22</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	3	4	4	4	5	<b>20</b>	<b>56</b>
<b>45</b>	5	5	4	4	4	4	<b>26</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	4	3	3	3	3	<b>16</b>	<b>54</b>
<b>46</b>	5	5	5	4	4	4	<b>27</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	4	5	4	5	4	<b>22</b>	<b>63</b>
<b>47</b>	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>	5	5	4	5	<b>19</b>	4	4	5	5	5	<b>23</b>	<b>72</b>
<b>48</b>	4	4	5	5	4	4	<b>26</b>	5	5	2	5	<b>17</b>	4	5	5	4	5	<b>23</b>	<b>66</b>
<b>49</b>	4	3	3	4	3	3	<b>20</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	5	4	4	4	5	<b>22</b>	<b>58</b>

<b>50</b>	3	4	4	3	4	3	<b>21</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	3	4	4	4	5	<b>20</b>	<b>55</b>
<b>51</b>	5	5	4	4	4	4	<b>26</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	4	3	3	3	3	<b>16</b>	<b>54</b>
<b>52</b>	5	5	4	4	4	3	<b>25</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	4	5	4	5	4	<b>22</b>	<b>61</b>
<b>53</b>	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>	5	5	4	5	<b>19</b>	4	4	5	5	5	<b>23</b>	<b>72</b>
<b>54</b>	4	4	5	5	4	4	<b>26</b>	5	5	2	5	<b>17</b>	4	5	5	4	5	<b>23</b>	<b>66</b>
<b>55</b>	4	3	3	4	3	3	<b>20</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	5	4	4	4	5	<b>22</b>	<b>58</b>
<b>56</b>	3	4	4	3	4	3	<b>21</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	3	4	4	4	5	<b>20</b>	<b>55</b>
<b>57</b>	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>	5	5	4	5	<b>19</b>	4	4	5	5	5	<b>23</b>	<b>72</b>
<b>58</b>	5	5	5	4	4	4	<b>27</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	4	5	4	5	4	<b>22</b>	<b>63</b>
<b>59</b>	5	5	4	4	4	4	<b>26</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	4	3	3	3	3	<b>16</b>	<b>54</b>
<b>60</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	3	2	2	<b>10</b>	2	3	4	4	4	<b>17</b>	<b>45</b>
<b>61</b>	2	4	2	2	2	2	<b>14</b>	2	4	1	1	<b>8</b>	3	3	4	4	5	<b>19</b>	<b>41</b>
<b>62</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	2	2	3	<b>10</b>	3	4	4	4	5	<b>20</b>	<b>48</b>
<b>63</b>	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>	3	2	2	3	<b>10</b>	3	4	4	5	5	<b>21</b>	<b>49</b>
<b>64</b>	2	3	2	3	2	3	<b>15</b>	2	3	2	3	<b>10</b>	2	4	4	4	4	<b>18</b>	<b>43</b>
<b>65</b>	2	3	2	3	2	4	<b>16</b>	2	3	2	3	<b>10</b>	3	3	4	4	4	<b>18</b>	<b>44</b>
<b>66</b>	3	2	3	2	3	4	<b>17</b>	3	2	3	2	<b>10</b>	3	4	4	4	5	<b>20</b>	<b>47</b>
<b>67</b>	2	3	2	3	2	3	<b>15</b>	2	3	2	3	<b>10</b>	2	4	4	4	4	<b>18</b>	<b>43</b>
<b>68</b>	3	2	3	2	3	2	<b>15</b>	3	2	3	2	<b>10</b>	3	4	4	4	5	<b>20</b>	<b>45</b>
<b>69</b>	2	2	2	2	2	4	<b>14</b>	2	1	3	3	<b>9</b>	2	4	4	4	4	<b>18</b>	<b>41</b>
<b>70</b>	2	2	2	2	2	3	<b>13</b>	2	1	3	3	<b>9</b>	2	4	4	4	4	<b>18</b>	<b>40</b>

## V2: Satisfacción laboral

Sujetos	Satisfacción con los salarios y beneficios					Sub total	Satisfacción con las promociones y el reconocimiento					Sub total	Satisfacción con las condiciones de trabajo					Sub total	Total
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10		11	12	13	14	15		
1	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	3	11	32
2	2	4	2	2	2	12	2	4	1	1	1	9	1	2	2	2	2	9	30
3	2	4	2	3	2	13	3	3	3	3	2	14	2	3	3	2	3	13	40
4	2	4	2	4	2	14	2	4	3	4	3	16	4	4	3	4	2	17	47
5	3	3	4	4	2	16	3	4	3	4	2	16	3	4	2	3	4	16	48
6	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	3	18	3	4	4	4	3	18	54
7	3	5	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	3	18	57
8	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	4	21	59
9	2	4	2	3	3	14	2	4	3	3	3	15	4	2	4	4	2	16	45
10	1	2	2	1	2	8	2	2	2	1	1	8	2	2	1	2	2	9	25
11	2	2	1	1	2	8	2	1	2	2	1	8	4	2	1	1	2	10	26
12	2	3	2	2	2	11	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	27
13	2	2	1	2	2	9	2	1	1	2	1	7	2	1	2	2	1	8	24
14	2	2	1	1	1	7	1	2	1	2	2	8	2	2	1	1	2	8	23
15	2	2	1	2	1	8	2	2	1	1	2	8	2	1	1	2	2	8	24
16	2	2	1	1	1	7	2	2	1	2	1	8	2	1	2	1	2	8	23
17	2	2	1	1	1	7	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	2	9	25
18	2	2	1	1	1	7	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	25
19	1	2	1	2	2	8	2	1	2	1	1	7	2	1	1	2	2	8	23
20	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	29
21	3	2	2	2	2	11	2	2	2	1	1	8	1	2	2	2	2	9	28
22	2	2	2	3	1	10	2	3	2	2	1	10	2	3	2	2	2	11	31
23	1	1	3	2	2	9	2	2	2	1	2	9	2	2	1	2	2	9	27
24	2	1	2	2	2	9	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10	28
25	2	2	1	2	1	8	2	2	1	1	2	8	3	2	1	2	1	9	25

26	2	2	2	1	2	9	1	2	1	2	2	8	2	2	2	2	3	11	28
27	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	4	12	32
28	3	4	2	4	3	16	2	2	2	2	3	11	2	3	2	2	2	11	38
29	4	3	2	3	2	14	2	2	1	2	2	9	2	3	2	2	5	14	37
30	2	4	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	5	14	36
31	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	4	12	3	4	2	2	2	13	36
32	2	5	3	2	2	14	1	3	2	3	2	11	2	2	3	2	3	12	37
33	3	3	3	5	3	17	3	3	3	2	2	13	3	3	4	3	3	16	46
34	3	3	3	4	3	16	5	4	3	4	3	19	3	5	2	3	4	17	52
35	2	3	2	3	2	12	4	3	2	4	2	15	3	3	4	4	3	17	44
36	5	5	5	2	2	19	4	2	2	2	2	12	5	5	3	5	5	23	54
37	4	3	4	3	2	16	2	2	4	4	4	16	3	4	4	2	2	15	47
38	4	5	3	2	2	16	1	2	2	2	2	9	4	4	4	4	3	19	44
39	4	5	3	4	2	18	1	2	2	2	2	9	4	2	2	4	4	16	43
40	3	4	3	4	2	16	3	4	4	4	3	18	4	3	4	4	4	19	53
41	4	3	5	3	3	18	4	3	4	4	5	20	4	5	4	4	5	22	60
42	5	5	5	4	2	21	4	3	4	4	2	17	3	3	3	3	4	16	54
43	3	3	3	3	2	14	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	4	16	47
44	4	5	3	2	3	17	1	2	2	2	2	9	4	4	4	4	3	19	45
45	4	3	4	3	4	18	1	2	2	2	2	9	3	3	3	3	4	16	43
46	3	3	4	4	5	19	3	4	3	3	3	16	5	3	3	3	3	17	52
47	4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	5	20	4	5	4	4	5	22	60
48	3	4	3	4	3	17	3	4	4	4	3	18	4	4	4	3	4	19	54
49	2	4	3	4	2	15	2	4	4	3	3	16	4	2	4	4	2	16	47
50	2	4	2	2	2	12	2	3	3	3	4	15	4	2	3	4	5	18	45
51	2	4	2	2	2	12	2	4	3	2	1	12	4	3	4	4	4	19	43
52	2	4	3	4	4	17	2	3	4	3	3	15	4	4	4	4	4	20	52
53	5	4	5	4	5	23	2	4	5	5	3	19	4	5	4	5	2	20	62
54	2	4	2	2	2	12	2	4	4	4	4	18	4	2	4	4	4	18	48

<b>55</b>	2	4	2	3	2	13	2	4	4	4	4	18	4	2	4	4	2	16	<b>47</b>
<b>56</b>	2	4	4	3	2	15	2	4	3	3	4	16	4	2	3	3	2	14	<b>45</b>
<b>57</b>	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	2	20	<b>61</b>
<b>58</b>	2	4	4	3	4	17	2	4	4	4	4	18	4	4	4	3	2	17	<b>52</b>
<b>59</b>	2	3	3	3	2	13	2	3	3	3	3	14	4	3	4	3	2	16	<b>43</b>
<b>60</b>	2	4	4	2	2	14	2	4	3	4	2	15	3	3	4	2	1	13	<b>42</b>
<b>61</b>	2	4	2	2	2	12	2	3	3	2	2	12	1	2	1	2	1	7	<b>31</b>
<b>62</b>	2	4	2	4	2	14	1	2	2	2	2	9	2	2	1	2	1	8	<b>31</b>
<b>63</b>	2	4	2	4	2	14	2	2	2	1	2	9	2	2	1	2	1	8	<b>31</b>
<b>64</b>	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	9	2	2	4	4	2	14	<b>33</b>
<b>65</b>	1	2	2	2	4	11	2	2	1	1	2	8	4	2	4	4	2	16	<b>35</b>
<b>66</b>	1	4	2	4	4	15	2	2	1	1	1	7	4	2	3	4	2	15	<b>37</b>
<b>67</b>	1	3	2	2	2	10	3	3	1	1	1	9	4	2	4	3	2	15	<b>34</b>
<b>68</b>	2	4	2	2	2	12	2	4	1	1	1	9	4	2	3	3	2	14	<b>35</b>
<b>69</b>	2	3	2	2	2	11	2	3	1	1	1	8	3	2	4	3	2	14	<b>33</b>
<b>70</b>	3	4	2	2	2	13	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	1	9	<b>31</b>

## Anexo 6: Consentimiento Informado

Lima, 08 de agosto de 2022

**SOLICITO:** Consentimiento para la aplicación de los instrumentos de investigación

Ingeniero:

Adolfo Riofrio Vargas

Consorcio Eulen Acciona S.A.C.

ATENCION: Jefatura de la Oficina de Recursos Humanos

Investigadoras: Juana Paola Quiñones Ríos

Rosa Inés Tello Pireta



Cordialmente solicitamos su autorización para la participación de los trabajadores administrativos de la empresa EULEN- ACCIONA SAC en el proyecto de investigación titulado: Rotación de Personal y satisfacción Laboral de los trabajadores Administrativos en la empresa EULEN-ACCIONA SAC – 2022 que tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la rotación de personal y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la empresa EULEN-ACCIONA 2022. Para lo cual es necesaria la participación de la opinión de los trabajadores administrativos de su institución, por lo que se solicita su consentimiento informado.

Si usted acepta la petición, se necesitará la información pertinente al proyecto de investigación, la cual se realizará mediante el método cuantitativo, utilizando la técnica encuesta, con la aplicación de cuestionarios, así también se tomarán evidencias tales como fotografías. Dicha actividad durará aproximadamente un par de horas, durante una semana y será realizada de manera presencial a los participantes durante la jornada laboral.

Cabe recalcar que su participación no estará expuesta de ninguna manera hacia algún riesgo o daño físico, ni psicológico, tanto para usted como también para quienes participen del estudio.

Los datos recogidos serán de carácter anónimo y privado, los cuales se mantendrán en absoluta confidencialidad utilizados solo para la investigación. Las investigadoras serán quienes asuman la responsabilidad de los datos, que posteriormente serán desechados una vez cumplido su propósito.

Los costos del estudio también son asumidos por las investigadoras, cabe recalcar que esta investigación no involucra algún beneficio económico.

Si en caso tuviera preguntas sobre la ejecución de la toma de información, puede realizar los cuestionamientos necesarios.

Desde ya se agradece su participación.

JUANA PAOLA QUIÑONES RIOS  
DNI 25331811

ROSA INES TELLO PIRETA  
DNI 08344693

Lima, 10 de agosto del 2022

CARTA MULTIPLE N.º 007-2022-JRH / EASAC

A : SRTA. JUANA PAOLA QUIÑONES RIOS  
SRTA. ROSA INES TELLO PIRETA

ASUNTO: AUTORIZACION PARA APLICAR ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE ESTA INSTITUCION

REF : Escrito solicitando consentimiento para la aplicación de los instrumentos de investigación

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para saludarlas cordialmente, al mismo tiempo aprovecho la oportunidad para manifestarle lo siguiente:

Que, mediante el documento de la referencia, solicitando autorización para la participación de los trabajadores administrativos de esta institución en el proyecto de investigación titulado: "Rotación de Personal y satisfacción Laboral de los trabajadores Administrativos en la empresa EULEN-ACCIONA SAC – 2022".

Al respecto, le informo que se acepta su solicitud, autorizando el permiso para aplicar la encuesta que sea necesaria a los trabajadores administrativos de esta institución, asimismo, se otorga el consentimiento para la toma fotográfica, todo ello, a partir del 11 al 17 de agosto del presente año, en el horario de 03:00 pm a 06:00 pm.

Es todo cuanto informo a Usted para conocimiento y fines pertinentes

Atentamente,|



Elmer Lozano Roldan  
Jefe de Recursos Humanos  
CONSORCIO EULEN DEL PERU SSGG  
SA Y ACCIONA AGUA S.A.U.



## Anexo 7: Evidencias de la Aplicación del Cuestionario









