

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
Facultad de Economía y Empresa
Administración de Empresas

TEMA:

**Influencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación de
personal en la empresa Felvenza S.A.**

AUTORAS:

Torres Idrovo, Doménica Belén
Vargas Alvear, Stefani Alexandra

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciada en Administración de Empresas.**

TURORA:

Econ. Govea Andrade, Flor Karina

Guayaquil, Ecuador

08 de febrero del 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Facultad de Economía y Empresa
Administración de Empresas

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Torres Idrovo, Doménica Belén y Vargas Alvear, Stefani Alexandra**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas**.

TUTORA

f. _____

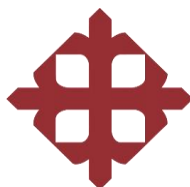
Econ. Govea Andrade, Flor Karina

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Econ. Pico Versoza, Lucía, Mgs.

Guayaquil, a los 08 días del mes de febrero del año 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Economía y Empresa

Administración de Empresas

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, Torres Idrovo, Doménica Belén y Vargas Alvear, Stefani
Alexandra

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, Influencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación de personal en la empresa Felvenza S.A., Ecuador, previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 08 días del mes de febrero del año 2023

AUTORAS

f. 

Torres Idrovo, Doménica Belén

f. 

Vargas Alvear, Stefani Alexandra



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Economía y Empresa

Administración de Empresas

AUTORIZACIÓN

Nosotras, Torres Idrovo, Doménica Belén y Vargas Alvear, Stefani
Alexandra

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, Influencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación de personal en la empresa Felvenza S.A., cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 08 días del mes de febrero del año 2023

LAS AUTORAS:

f. 

Torres Idrovo, Doménica Belén

f. 

Vargas Alvear, Stefani Alexandra



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Facultad de Economía y Empresa
Administración de Empresas

REPORTE URKUND

Documento [Doménica.Torres.Stefani.Vargas.pdf \(D156854963\)](#)
Presentado 2023-01-24 20:38 (-05:00)
Presentado por domenica.torres04@cu.ucsg.edu.ec
Recibido karina.govea.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje TESIS FINAL - TORRES Y VARGAS [Mostrar el mensaje completo](#)
1% de estas 71 páginas, se componen de texto presente en 2 fuentes.

Fuentes alternativas

- <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/19060>
- <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.126...>
- <http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522020000...>

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D127299639
Universidad Privada del Norte / D150825725
Universidad Privada del Norte / D118142879
Universidad Privada del Norte / D119912242
Universidad Privada del Norte / D150781838
Universidad Privada del Norte / D151001821
Universidad Privada del Norte / D118142881

50% # 99 Activo 50%

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas. TUTORA: Econ. Govea Andrade, Flor Karina Guayaquil, Ecuador (día) de febrero del 2023

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TUTOR: ECON. GOVEA ANDRADE FLOR KARINA, PHD Guayaquil, Ecuador (día) de (mes) del (año)

TUTORA

f. _____

Econ. Govea Andrade, Flor Karina

Agradecimientos

Agradezco ante todo a Dios, por permitirme culminar esta etapa de mi vida
con salud y junto a mis seres queridos.

Agradezco a mis padres, Jorge y Carolina, por servir como pilares y forjarme
como la persona que soy en la actualidad, además de su incondicional
apoyo y amor.

A mis hermanos, Ariana y Emilio, por inspirarme a dar lo mejor de mí y ser
un buen ejemplo que seguir.

A mis abuelos, Jorge y Mariana, por sus infinitos consejos, apoyo y por velar
por mi bienestar durante cada etapa de mi vida.

A mis tías, Mariana y María de los Ángeles, por siempre brindarme ánimos y
servir como excelentes ejemplos a seguir.

A mis perros Thiago y Milka, por permanecer a mi lado durante todas las
tardes y noches en vela durante mi carrera universitaria.

Agradezco a mi tutora, por su predisposición, tiempo y consejos a lo largo de
mi proceso de titulación.

A los buenos amigos que conocí en mi paso por la universidad, por su
incansable apoyo y enseñanzas desde el primer día (AnDoJo).

Torres Idrovo, Doménica Belén

Dedicatoria

Este trabajo de titulación está dedicado a mis padres, quienes con su amor, paciencia, esfuerzo y apoyo incondicional me han enseñado valores como la responsabilidad, el trabajo duro y la perseverancia; permitiéndome así culminar esta etapa de mi formación profesional.

A mis abuelos y demás familiares, quienes siempre han creído en mis capacidades y han servido como apoyo y motivación durante toda mi vida.

Torres Idrovo, Doménica Belén

Agradecimientos

Agradezco primero que nada a Dios por permitirme estar con salud y poder compartir este logro junto a mis seres queridos.

Agradezco profundamente a mis padres Mayra y Clemente por su infinito esfuerzo, apoyo y amor sincero para que yo pudiera cumplir esta meta. Además de ser mi pilar fundamental e inspiración forjándome con buenos valores.

A mis hermanos Alberto y Madelene por apoyarme y considerarme como su ejemplo a seguir e inspiración.

A mi abuela Mariana por ser tan considerada, amorosa y siempre orar por mí y mi bienestar.

A mi perrita Kira por recibirme cada día después de clases con una emoción inigualable.

A cada docente por su aporte en mi desarrollo y conocimiento en mi formación profesional.

A mi tutora por su predisposición a ayudarnos a lo largo de este proyecto de titulación.

A los buenos compañeros y amigos que conocí en el recorrido de mi carrera universitaria; mismos que me apoyaron cuando lo necesitaba de forma desinteresada para llegar la culminación de mi carrera.

A mi mejor amigo Geovanny por siempre creer en mí y darme ánimos a lo largo de este trayecto; mismo que permitió conocer la UCSG.

Vargas Alvear, Stefani Alexandra

Dedicatoria

Este proyecto de titulación se lo dedico a los pilares fundamentales de mi vida; mi papá y mi mamá los cuales amo muchísimo, además de nunca rendirse y dar sus mayores esfuerzos por darnos lo mejor a mis hermanos y a mí. Por forjarnos a ser personas de buenos valores y responsables, convirtiéndose en mi máxima inspiración.

Por creer en mis capacidades y darme sus palabras de aliento para no decaer a ser perseverante para poder cumplir todos mis ideales; y que a pesar de todas las dificultades y momentos difíciles que hemos pasado siempre me han brindado su comprensión y cariño.

Vargas Alvear, Stefani Alexandra



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Facultad de Economía y Empresa
Administración de Empresas

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Econ. Pico Versoza, Lucía, Mgs.
DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

Econ. Coello Cazar, David, Mgs.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Pérez Villamar, José, Mgs.
OPONENTE

Índice de contenido

Introducción	2
Planteamiento del problema	3
Objetivos	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos	7
Justificación	8
Pregunta de investigación	10
Hipótesis.....	10
Hipótesis general	11
Hipótesis específicas	11
Limitaciones y delimitaciones	12
Limitaciones	12
Delimitaciones.....	13
Capítulo I: Marco Teórico.....	14
Bases teóricas	14
Teoría de la Autodeterminación	14
Teoría de las necesidades de Maslow	18
Teoría del compromiso organizacional	20
Satisfacción laboral	24
Rotación de personal	28
Intención de rotación de personal	29
Marco conceptual	31
Satisfacción laboral	31
Rotación de personal	31
Intención de rotación de personal	31
Compromiso organizacional.....	31
Cultura organizacional	32
Desempeño laboral	32
Remuneración.....	32
Factores intrínsecos.....	32
Factores extrínsecos.....	33
Variable dependiente	33

Variable independiente	33
Marco referencial.....	33
Marco legal.....	38
Operacionalización de las variables	46
Capítulo II: Metodología	51
Diseño de investigación.....	51
Enfoque	52
Alcance.....	52
Población.....	53
Muestra	53
Instrumentos de medición	54
Escalamiento de Likert.....	56
Liberación de los instrumentos de medición	56
Validación de los instrumentos por Cronbach en estudios previos ..	56
Análisis de fiabilidad.....	57
Prueba de normalidad	58
Técnicas estadísticas	59
Análisis de fiabilidad de alfa de Cronbach	59
Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	59
Media	60
Mediana	60
Valor mínimo y valor máximo.....	60
Varianza de la muestra	60
Desviación estándar de la muestra	60
Asimetría.....	61
Curtosis.....	61
Error estándar	61
Prueba de correlación Chi-cuadrado.....	62
Regresión lineal	62
Regresión lineal múltiple	63
Lambda	64
Coeficiente de correlación de Spearman	64
Proceso de recolección de datos.....	65
Capítulo III: Resultados.....	66

Estadística descriptiva.....	67
Análisis demográfico.....	68
Datos promediados.....	72
Datos brutos.....	74
Satisfacción laboral.....	77
Intención de rotación de personal.....	78
Dimensiones de satisfacción laboral.....	79
Estadística inferencial.....	85
Prueba de correlación para la hipótesis general.....	85
Prueba de correlación para las hipótesis específicas.....	86
Prueba de regresión lineal para la hipótesis general.....	92
Prueba de regresión lineal múltiple para las hipótesis específicas.....	94
Prueba de intensidad para la hipótesis general.....	100
Prueba de intensidad y dirección para las hipótesis específicas.....	101
Principales hallazgos.....	106
Discusión.....	110
Conclusiones y Recomendaciones.....	114
Conclusiones.....	114
Recomendaciones.....	118
Referencias.....	121
Apéndices.....	131
Apéndice 1.....	131
Encuesta de Satisfacción Laboral.....	131
Apéndice 2.....	134
Encuesta de Intención de Rotación de personal.....	134
Apéndice 3.....	135
Carta de autorización de la empresa Felvenza S.A.....	135

Índice de tablas

Tabla 1: Salidas anuales de empleados en Felvenza S.A. de 2018 a 2022 ..	6
Tabla 2: Resumen marco referencial	37
Tabla 3: Operacionalización de las variables.....	48
Tabla 4: Alfa de Cronbach	57
Tabla 5: Prueba de bondad de Kolmogorov-Smirnov	58
Tabla 6: Datos promediados por variable	72
Tabla 7: Datos promediados por pregunta.....	73
Tabla 8: Datos por pregunta de la variable Satisfacción Laboral.....	74
Tabla 9: Datos por pregunta variable Intención de Rotación de personal....	76
Tabla 10: Datos promediados por dimensión	76
Tabla 11: Estadística descriptiva de Satisfacción Laboral	77
Tabla 12: Estadística descriptiva de Intención de Rotación de personal	78
Tabla 13: Estadística descriptiva de la dimensión Salario	79
Tabla 14: Estadística descriptiva de la dimensión Ascenso.....	80
Tabla 15: Estadística descriptiva de la dimensión Supervisión.....	80
Tabla 16: Estadística descriptiva dimensión Beneficios Complementarios..	81
Tabla 17: Estadística descriptiva dimensión Recompensas Contingentes ..	82
Tabla 18: Estadística descriptiva dimensión Condiciones de Operación	82
Tabla 19: Estadística descriptiva dimensión Compañeros de Trabajo.....	83
Tabla 20: Estadística descriptiva de la dimensión Naturaleza del Trabajo ..	84
Tabla 21: Estadística descriptiva de la dimensión Comunicación.....	84
Tabla 22: Chi-cuadrado para la hipótesis general.....	86
Tabla 23: Chi-cuadrado para la hipótesis específica H ₁	87
Tabla 24: Chi-cuadrado para la hipótesis específica H ₂	87
Tabla 25: Chi-cuadrado para la hipótesis específica H ₃	88
Tabla 26: Chi-cuadrado para la hipótesis específica H ₄	88
Tabla 27: Chi-cuadrado para la hipótesis específica H ₅	89
Tabla 28: Chi-cuadrado para la hipótesis específica H ₆	90
Tabla 29: Chi-cuadrado para la hipótesis específica H ₇	90
Tabla 30: Chi-cuadrado para la hipótesis específica H ₈	91
Tabla 31: Chi-cuadrado para la hipótesis específica H ₉	92
Tabla 32: Coeficientes de regresión lineal para la hipótesis general	93

Tabla 33: Resumen modelo de regresión lineal para la hipótesis general ...	93
Tabla 34: Coeficientes de regresión lineal múltiple	95
Tabla 35: Resumen del modelo de regresión lineal múltiple.....	99
Tabla 36: Lambda para la hipótesis general	100
Tabla 37: Spearman para la dimensión Salario	101
Tabla 38: Spearman para la dimensión Ascenso.....	102
Tabla 39: Spearman para la dimensión Supervisión.....	102
Tabla 40: Spearman para la dimensión Beneficios Complementarios.....	103
Tabla 41: Spearman para la dimensión Recompensas Contingentes	104
Tabla 42: Spearman para la dimensión Condiciones de Operación	104
Tabla 43: Spearman para la dimensión Compañeros de Trabajo.....	105
Tabla 44: Spearman para la dimensión Naturaleza del Trabajo	105
Tabla 45: Spearman para la dimensión Comunicación.....	106

Índice de figuras

Figura 1: Esquematización de las hipótesis	12
Figura 2: Género del empleado	68
Figura 3: Departamento en el que trabaja	69
Figura 4: Cargo que desempeña	69
Figura 5: Antigüedad en la empresa	70
Figura 6: Horas que labora a la semana	71
Figura 7: Datos promediados por variable	72

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación de personal en la empresa Felvenza S.A. de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Dentro del marco teórico se abordan las distintas teorías, conceptos y referencias a utilizar como punto de partida del estudio y de esta manera fundamentar la relevancia de este y de los métodos a utilizar; obteniendo bases para una posterior discusión de los resultados. La metodología utilizada corresponde a un estudio de tipo no experimental, correlacional y con corte transversal a la vez de presentar un enfoque cuantitativo que será ejecutado con la obtención de información de fuentes primarias mediante encuestas a los trabajadores de la organización mencionada. Entre los resultados encontrados, se logra probar como verdaderas la totalidad de las hipótesis específicas además de la hipótesis general y se estableció que sí existe relación de la satisfacción laboral, y sus diferentes dimensiones individualmente, sobre la intención de rotación de los empleados; aclarando además que estas relaciones pueden considerarse en general como escasas o débiles y, dependiendo de la dimensión analizada, la relación sigue una dirección inversa o directa. Las dimensiones que presentan una relación inversa con la variable dependiente son Salario, Ascenso, Beneficios Complementarios y Naturaleza del Trabajo; es decir, mientras cada una de estas aumenta su satisfacción individualmente, disminuye la Intención de Rotación de personal. Además, también se pudo conocer que un 52.38% de los empleados afirman que aceptarían otro trabajo con el mismo nivel de compensación y un 64.88% sueña con encontrar un empleo que satisfaga de mejor manera sus necesidades personales. Finalmente, se realizan recomendaciones a la organización y a futuras investigaciones sobre las dimensiones más relevantes de la variable independiente para su estudio y búsqueda de posibles soluciones a la problemática presentada.

Palabras Claves: Satisfacción Laboral, Intención de Rotación, Rotación Laboral, Dimensión, Compromiso Organizacional, Salario, Ascenso, Beneficios.

Abstract

The objective of this research work is to determine the influence of job satisfaction on the intention of staff turnover in the company Felvenza S.A. from the city of Guayaquil, Ecuador. Within the theoretical framework, the different theories, concepts, and references to be used as a starting point for the study are addressed and, in this way, the relevance of the study and the methods to be used are supported, obtaining bases for a later discussion of the results. The methodology used corresponds to a non-experimental, correlational, and cross-sectional study at the same time as presenting a quantitative approach that will be executed by obtaining information from primary sources through surveys for the workers of the organization. Among the results found, it is possible to prove as true all the specific hypotheses in addition to the general hypothesis and it was established that there is a relationship between job satisfaction, and its different dimensions individually, on the intention of employee turnover; further clarifying that these relationships can generally be considered as scarce or weak and, depending on the dimension analyzed, the relationship follows an inverse or direct direction. The dimensions that show an inverse relationship with the dependent variable are Salary, Promotion, Complementary Benefits and Nature of Work; that is, while each one of these increases their satisfaction individually, the Intention to Turnover decreases. In addition, it was also possible to determine that 52.38% of the employees affirm they would accept another job with the same level of compensation and 64.88% dream of finding a job that better meets their personal needs. Finally, recommendations are made to the organization and to future research on the most relevant dimensions of the independent variable for its study and search in order to find possible solutions to the problem presented.

Keywords: Job Satisfaction, Turnover Intention, Job Turnover, Dimension, Organizational Commitment, Salary, Promotion, Benefits.

Introducción

Previo al planteamiento, justificación y explicación de la problemática planteada, junto con sus objetivos, hipótesis, limitaciones y delimitaciones, resulta pertinente brindar una breve introducción a los capítulos que conforman el presente trabajo de investigación.

Como primer capítulo se tiene el Marco Teórico, dentro del cual se abordarán las diferentes teorías y conceptos que servirán como base del estudio, a la vez de mostrar concepciones legales e investigaciones previas realizadas por distintos autores sobre las variables de estudio que serán una guía para la discusión de los resultados a obtener. Además, se realizará la definición de las variables de estudio bajo la comparación de conceptos de diversos autores y se establecerá la relación entre ellas.

Dentro del segundo capítulo, denominado Metodología, se presentará el enfoque, diseño y alcance de la investigación con la finalidad de encontrar los instrumentos de medición adecuados que concuerden con las características del estudio. Además, se definirán los diferentes conceptos y técnicas estadísticas a utilizar posterior a haber analizado el tipo de datos que se obtienen con los cuestionarios seleccionados. En este capítulo se muestra también la liberación de los cuestionarios de medición para cada variable y se demuestra la validez de ambos; mediante análisis de fiabilidad previos, individuales, por diferentes autores y se realiza un análisis similar con los datos reales del presente trabajo de investigación.

Para el tercer capítulo, titulado Resultados, se realiza como primer punto una comprobación del supuesto de no normalidad de los datos que tiene como objetivo reafirmar la elección las técnicas estadísticas a utilizar. Posterior a lo expuesto, se realiza una presentación de los datos demográficos obtenidos al momento de realizar las encuestas a los empleados actuales, a octubre del año 2022, de la empresa Felvenza S.A. y una presentación de medidas de estadística descriptiva junto con promedio y datos brutos obtenidos. Adicional, se realiza un análisis de estadística inferencial con el fin

de medir la relación entre las variables, planteada en las hipótesis, y, de existir, medir la dirección que sigue esta dirección para cada una de las dimensiones de la variable independiente. Con esto, se realiza una síntesis de los principales hallazgos y una discusión de los mismo con referencial al marco referencial presentado en el primer capítulo.

Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones pertinentes a la finalización del trabajo de investigación tanto para la organización estudiada como para futuras investigaciones sobre la problemática planteada.

Planteamiento del problema

Es importante determinar la satisfacción laboral en la organización; puesto que los empleados insatisfechos sienten falta de compromiso organizacional y tienden a renunciar con más frecuencia, mientras que los empleados satisfechos permanecen en la organización por más tiempo y se desempeñan mejor (Mapén, Méndez, & Solís, 2021). Dabos y Pujol-Cols (2018) establecen que la satisfacción laboral logrará generar el equilibrio entre distintas necesidades. En la actualidad, las empresas deben priorizar la administración y las necesidades de su capital humano, es decir, su fuerza laboral para obtener ventajas competitivas sobre sus rivales y sin diferenciarse entre pequeñas, medianas o grandes empresas (Garcés, Hernández, Silvera, & Simancas, 2018). En este sentido, la satisfacción del capital humano influye de forma directa en la competitividad empresarial (Aguilera, Cabana, Rivera, & Véliz, 2022). Mientras que Rodríguez (2021) enfatiza que la gestión de recursos humanos debe estar orientada a potenciar las capacidades y habilidades de sus empleados.

En lo que respecta al concepto de la rotación laboral, es el fin definitivo, voluntario o involuntario, de los servicios prestados a una organización, es decir, puede definirse como la proporción de personas que salen de la misma en un determinado período de tiempo (Macario, 2018). Una excesiva rotación

laboral genera efectos negativos en la organización, dando indicios a factores como la insatisfacción laboral, falta de compromiso, comunicación inadecuada, mala percepción de la cultura organizacional y desmotivación (Patista & Reyes, 2019). Sin embargo, sus causas principales podrían ser la falta de oportunidades de crecimiento, salarios bajos, falta de reconocimiento, trabajos rutinarios, inestabilidad laboral, un mal ambiente laboral, entre otros. La rotación de empleados afecta muchas áreas de la organización, además del desempeño general de la empresa, cuando se va un buen empleado y entra uno con menos experiencia, la relación con el cliente está en riesgo debido a la disminución en la calidad del servicio que la empresa está ofreciendo (Capell, 2020).

Para definir intención de rotación de personal; Lodhi, Masood, Shahbaz y Siddiqui (2020) lo establecen como el proceso de pensamiento antes de la terminación de contrato voluntaria en el que el empleado planea irse de la organización. Algunos factores que influyen en la intención de rotación de empleados incluyen, entornos de trabajo poco saludables con presión o estrés excesivos, una falta de coincidencia entre los intereses, las habilidades y los valores de los empleados, o las malas decisiones al momento de contratación, entre otros (Capell, 2020). La rotación de empleados, para las organizaciones, resulta cara y disruptiva y, además, una tasa de rotación alta tiene efectos en la moral del equipo, en la reputación de la empresa y en los resultados finales (Capell, 2020). Por lo cual, Rodríguez (2020) establece que es de vital importancia reducir este valor, tanto por factores económicos como por la eficiencia y reputación de las compañías.

A su vez, un jefe que no establece relaciones con sus grupos de trabajo puede repercutir de manera desfavorable en el nivel de satisfacción laboral que experimentan las personas (Soto, 2019). Un liderazgo pobre puede ser capaz de directamente en la insatisfacción del personal, generando principalmente bajas productivas, desmotivación para realizar sus funciones, inasistencia y en el peor de los casos desvinculaciones masivas (Tama, 2020). Por cada desvinculación voluntaria por parte de los colaboradores se genera una fuga de talento y conocimiento, afectando la eficiencia de la organización

(Cavazos, Hernández, Maynez, & Reyes, 2018). En este sentido, hay que tener en cuenta la pérdida de productividad y los costes asociados a la contratación, orientación, capacitación y adaptación de los nuevos empleados.

Debido a lo establecido anteriormente, se puede inferir en la importancia de considerar la intención de rotación laboral desde la perspectiva de una problemática latente, puesto que, la salida del personal de la organización sea voluntaria o no, es indicio de que algo no marcha correctamente y viene dada por variables y factores más profundos. La intención de rotación se manifiesta en la disposición de los empleados de dejar la empresa y buscar empleos similares, pero en otras firmas (Cavazos, Hernández, Maynez, & Reyes, 2018). Esto se debe a la insatisfacción laboral por implicaciones personales y organizacionales (Soto, 2019).

De acuerdo, a la entrevista previa con el gerente general se indagó sobre las posibles razones de un alto nivel de índice de rotación de personal (Opazo, comunicación personal, 2022) mencionó que la mayoría de los empleados que ingresan a la empresa Felvenza S.A. presenta poca experiencia previa en el campo, en su mayoría no proyectarse a largo plazo en la empresa y probablemente no se sienten comprometidos con esta, no se cuenta con un sistema de incentivos y falta un proceso más riguroso de selección de personal que establezca las funciones y descripciones necesarias del cargo.

En cuanto al contexto de la empresa Felvenza S.A., es fundada en Guayaquil el 25 de mayo de 1994 por el Ing. Jaime Opazo Larraín de nacionalidad chilena; se dedica a la inspección y certificación de productos agrícolas y contenedores. Además, la organización seleccionada para la investigación se encuentra dentro del rubro de las Pymes; mismas que son un conjunto de pequeñas y medianas empresas que pueden clasificarse mediante su volumen de ventas, tipo de actividad, tecnología utilizada, intensidad productiva, niveles de inversión, participación en el mercado,

capacidad de empleo, capital social y depende de las características económicas del país (Betancourt, Campuzano, & Chávez, 2018).

La empresa está registrada dentro del sector de actividades de manejo de riesgos, inspecciones, certificaciones de calidad, seguridad, inspección de contenedores e instalación de equipos satelital, así como su rastreo satelital (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2022). Según los datos recolectados del directorio de compañías de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2022), en Ecuador existen alrededor de 70 organizaciones con código de clasificación CIIU 4.0 M7120.91, sector al que pertenece la empresa, que brindan estos servicios y, a nivel sectorial del CIIU en la categoría A, existen 11476 organizaciones dentro del sector agrícola.

Las altas tasas de rotación laboral y sus diferentes consecuencias desapercibidas son precisamente el problema que está atravesando la empresa Felvenza S.A., según lo indagado en una entrevista con el gerente general y dueño de la organización (Opazo, comunicación personal, 2022). Dicho lo anterior se muestra en la Tabla 1 el número de salidas anuales en los últimos cinco años.

Tabla 1

Salidas anuales de empleados en Felvenza S.A. de 2018 a 2022

Año	Cantidad
2018	63
2019	77
2020	69
2021	91
2022 (hasta octubre)	77
Total	377

Nota. Esta tabla fue realizada con datos obtenidos por parte del departamento de Recursos Humanos de la empresa Felvenza S.A.

Como se puede observar en la tabla 1, la cantidad de empleados que salen anualmente de la empresa elegida es inclusive mayor a la cantidad de empleados fijos con los que cuentan; además, en el año 2021 se presentó la mayor cantidad de empleados que abandonaron la organización siendo este un total de 91 y en 2022, dados los datos obtenidos hasta octubre, puede asumirse que se obtendrá un dato similar. Al haber observado estos resultados en años anteriores, se notó la necesidad de estudiar la intención de rotación de los empleados que permanecen en la organización en relación con su satisfacción laboral.

Sin embargo, no se ha realizado ningún análisis de las posibles causas detrás de este fenómeno que es la alta tasa de rotación de los empleados y, sobre todo, no se han realizado estudios orientados a la intención de rotación de los empleados activos ni su satisfacción laboral. Por esta razón, la presente investigación pretende esclarecer la influencia que tiene la variable de satisfacción laboral en la intención de rotación del personal, para lo cual durante el desarrollo de este trabajo de titulación se enfocará en medir ambas variables en los empleados que permanecen activos en la organización durante el período de estudio.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la influencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación de personal en la empresa Felvenza S.A., mediante encuestas y análisis estadísticos y comparativos, con el fin de optimizar este índice dentro de la organización y promover la permanencia del personal.

Objetivos específicos

1. Explorar la literatura existente e investigaciones previas de las variables elegidas, Satisfacción Laboral e Intención de Rotación de

personal, con el fin de desarrollar las bases teóricas y referenciales de manera que resulten apropiadas y permitan encontrar las técnicas e instrumentos de estudio idóneos.

2. Presentar las bases metodológicas que permitirán el desarrollo de la investigación.
3. Analizar los resultados obtenidos con el fin de determinar la influencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación de personal de la empresa Felvenza S.A., para posteriormente mostrar y discutir los principales hallazgos encontrados, con referencia a la literatura establecida en el marco teórico y los datos obtenidos mediante pruebas estadísticas.

Justificación

El presente trabajo tiene como finalidad determinar el nivel de influencia de la satisfacción laboral de los empleados en la empresa Felvenza S.A. en su intención de rotación, a la vez que se reconoce la existencia de distintos factores no estudiados que intervienen en estas variables y se identifican los elementos intervinientes en la satisfacción laboral. Esta investigación será realizada con el objetivo de brindar a la empresa una base sobre la cual planificar estrategias que permitan solucionar los problemas que acarrea una alta tasa de rotación de sus empleados y con esto mejorar el desempeño de estos y, por ende, de la empresa; como fin principal de cualquier organización.

Es en este sentido que, según Patista y Reyes (2019), la intención de rotación de personal y la satisfacción laboral se relacionan debido a que tras una excesiva rotación de personal usualmente se encuentran varios factores entre los cuales se posiciona en gran medida la insatisfacción laboral. Es así como, la satisfacción y felicidad laboral muestran un efecto negativo significativo en la intención o decisión final de rotación del empleado (Al-Ali, Ameen, Isaac, Khalifa, & Shibami, 2019). Un análisis de esta importante

relación permitirá a la empresa tomar las acciones necesarias si se considera que están afectando negativamente a los resultados de esta.

Actualmente, Felvenza S.A. no cuenta con ningún estudio o análisis realizado sobre la satisfacción laboral por lo cual se encuentran en total desconocimiento de los problemas que esta puede estar causando a la rotación de personal de la organización y las consecuencias que esta última acarrea para los resultados que obtienen como empresa. Según Arrendondo, Caldera y Zárate (2018), el no conocer las variables o factores que causan un efecto en la satisfacción laboral y, por tanto, en la intención de rotación de personal, trae consigo una serie de consecuencias para las empresas como un aumento de costos, perturbación en el desempeño y aspectos sociales de la comunicación, baja moral, indiferencia en las estrategias de control, disminución de los resultados y desmotivación. Entonces, el conocimiento de las consecuencias del alza en la rotación de personal puede llevar a las organizaciones a buscar la raíz de esta problemática y, por tanto, medir la verdadera influencia que tiene la satisfacción laboral en la intención de rotación de personal puede brindar una respuesta a la búsqueda de la desmaterialización de estas consecuencias desde un punto de vista anterior a la salida definitiva del personal.

Sin embargo, la problemática que presenta la empresa elegida para el estudio no es única de esta organización; la rotación de personal, en ocasiones causada por insatisfacción del personal dentro de la empresa, es un factor que interesa a cualquier tipo de organización indistintamente de la industria en que se encuentre puesto que, niveles altos de este índice indiscutiblemente reflejan problemas en el negocio que a largo plazo tendrá consecuencias mayores y al diario vivir ocasionan situaciones igual de significativas para las organizaciones. Es aquí donde radica la importancia de la investigación a realizar y donde se decide estudiar entonces a los empleados actuales y activos de la organización; se busca, al haber observado una alta tasa de rotación de personal, estudiar la relación que existe entre la satisfacción de los empleados y su intención de salir de la organización.

Los resultados de este trabajo de investigación pretenden brindar a la empresa Felvenza S.A., y a otras que puedan verse identificadas con la misma problemática que es el desconocimiento de las razones por las que sus empleados puedan encontrarse empujados a salir de la organización y la afectación e importancia que este tiene en los resultados de la empresa, datos sobre el origen, desde la perspectiva de la satisfacción laboral con el fin de que puedan plantear estrategias que ayuden a reducir esta medida y, por tanto, obtener más bien un resultado positivo en la organización cuando se observa desde la satisfacción de sus empleados.

Cabe recalcar que, al momento de buscar información relevante sobre el estudio de la relación de estas variables en Ecuador, no se encontraron estudios con gran validez que hayan sido realizados previamente por lo cual los resultados conseguidos en la presente investigación servirán tanto para el análisis de organizaciones, del mismo o diferente sector económico, como para consulta de estudiantes y profesionales en futuros trabajos investigativos.

Pregunta de investigación

¿Cómo influye la satisfacción laboral en la intención de rotación de personal en la empresa Felvenza S.A., de la ciudad de Guayaquil, Ecuador?

Hipótesis

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2018), las hipótesis de toda investigación son las guías para su realización; estas indican lo que el autor trata de probar y se definen como explicaciones posibles del fenómeno que está siendo investigado y deben formularse a manera de proposiciones. La hipótesis nula es la que se busca refutar mientras que la hipótesis alternativa es lo que el investigador espera del fenómeno. A continuación, se detallan las hipótesis generales y específicas del presente trabajo de investigación.

Hipótesis general

H_a: La satisfacción laboral influye en la intención de rotación de personal de la empresa Felvenza S.A.

Hipótesis específicas

H₁: El salario percibido influye en la intención de rotación de personal de la empresa Felvenza S.A.

H₂: Las posibilidades de ascenso influyen en la intención de rotación de personal de la empresa Felvenza S.A.

H₃: La supervisión influye en la intención de rotación de personal de la empresa Felvenza S.A.

H₄: Los beneficios complementarios influyen en la intención de rotación de personal de la empresa Felvenza S.A.

H₅: Las recompensas contingentes influyen en la intención de rotación de personal de la empresa Felvenza S.A.

H₆: Las condiciones de operación influyen en la intención de rotación de personal de la empresa Felvenza S.A.

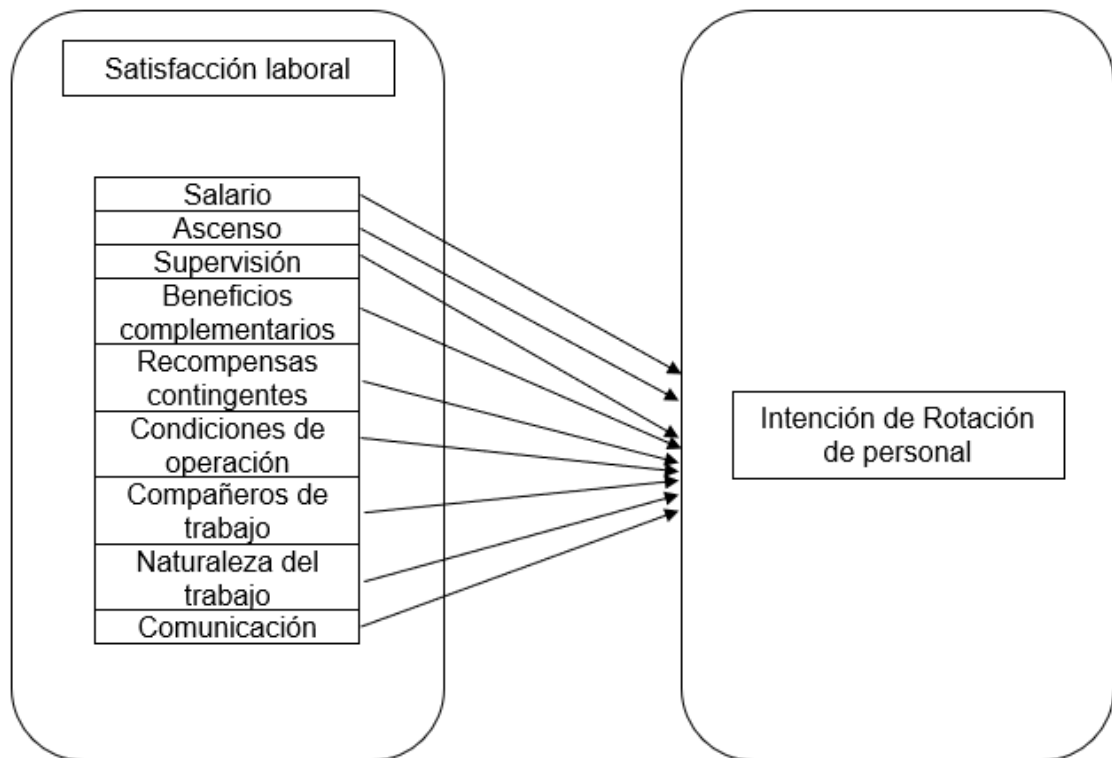
H₇: Los compañeros de trabajo influyen en la intención de rotación de personal de la empresa Felvenza S.A.

H₈: La naturaleza del trabajo influye en la intención de rotación de personal de la empresa Felvenza S.A.

H₉: La comunicación influye en la intención de rotación de personal de la empresa Felvenza S.A.

Figura 1

Esquematización de las hipótesis



Nota. Esta figura fue realizada de acuerdo con las dimensiones de las variables establecidas por los autores del Cuestionario de Satisfacción Laboral utilizado.

En la figura 1, se puede observar la manera en que se formaron las nueve hipótesis específicas; el cómo influye cada una de las dimensiones de satisfacción laboral consideradas en la investigación en la intención de rotación de personal, dimensiones que se justifican con el cuestionario propuesto por Bag, Dhamija y Gupta. Cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral, al ser la variable independiente, origina una hipótesis por sí misma al unirse con la variable dependiente.

Limitaciones y delimitaciones

Limitaciones

En el siguiente apartado se muestran las distintas limitaciones que se tuvieron al momento de realizar el presente trabajo de investigación:

- a. Al momento de la recolección de datos, pueden presentarse sesgos o manipulación de la información por parte de los empleados encuestados, sesgos que no pueden ser del todo identificados y manejados a pesar de los intentos de evitar preguntas con mayor potencial de resultar incómodas a los empleados y de explicar claramente las motivaciones y permisos tras el estudio.
- b. Para la elaboración del trabajo de titulación se tuvo un tiempo estándar de un semestre académico, correspondiente a cuatro meses.
- c. Por último, se han realizado pocos estudios sobre las variables antes mencionadas en el país, para utilizar como marco referencial.

Delimitaciones

En cuanto a las delimitaciones identificadas al momento de realizar la investigación, pueden mencionarse las siguientes:

- a. La investigación fue realizada específicamente para el caso de la empresa Felvenza S.A., de la ciudad de Guayaquil, Ecuador.
- b. El estudio se realizará únicamente en la matriz que se encuentra en la ciudad de Guayaquil, con sus empleados bajo contrato fijo e inspectores, y no tomará en cuenta a los empleados que se encuentran manejando operaciones en las sedes de las ciudades de Machala y Manta.
- c. Para la viabilidad del trabajo de investigación se observó información de la rotación de los empleados en la empresa desde los años 2018 a 2022.

Capítulo I: Marco Teórico

Dentro de este primer capítulo se presentarán las teorías, conceptos y concepciones legales relevantes que servirán como base para el desarrollo de la investigación, a la vez de realizarse un resumen de los estudios previos considerados dentro del marco referencial del presente trabajo y que servirán como punto de discusión para los datos obtenidos. De la misma manera, se realiza una comparación de las distintas definiciones previas existentes para la Satisfacción Laboral y la Intención de Rotación de personal, y se presenta la relación entre las variables escogidas.

Bases teóricas

Teoría de la Autodeterminación

En 1985, Edward Deci y Richard Ryan formularon la Teoría de la Autodeterminación, que vincula la motivación y el funcionamiento óptimo, donde sugieren que los seres humanos se encuentran motivados por necesidades psicológicas innatas; la necesidad de competencia, la necesidad de conexión y la necesidad de autonomía, al cumplirse estas necesidades se presentan comportamientos intrínsecos que posibilitan el bienestar psicológico (EAFIT, 2019). Se establece además que los seres humanos actúan tanto en sus ambientes internos como externos, con el fin de satisfacer la completa variedad de sus necesidades, integrando fuerzas externas e internas (Bruno, Fernández, Stover, & Uriel, 2017). La teoría de la autodeterminación resulta en un enfoque hacia la motivación humana y la personalidad que utiliza métodos empíricos mientras emplea a la vez una metateoría organísmica que enfatiza la importancia de los recursos internos en la autorregulación de la conducta (Deci, Kuhl, & Ryan, 1997).

Los autores de esta teoría sugieren que cuando las personas logran llenar plenamente estas tres necesidades, se vuelven seres autodeterminados y se sienten intrínsecamente motivados para conseguir sus objetivos,

teniendo en cuenta que la clave del crecimiento psicológico descrito es el apoyo social (Rodríguez, 2022). La personalidad y comportamientos de los seres humanos llegan a basarse en gran medida en las condiciones sociales en las cuales se desarrollan y funcionan y a su vez existen condiciones en el contexto social que facilitan la motivación y la proactividad (Deci & Ryan, 2000).

Existen algunas investigaciones previas que han utilizado la teoría de Deci y Ryan de la autodeterminación como base de sus estudios, un ejemplo de esto es la realizada por Vargas en el año 2012. Vargas (2012) pretendía medir las implicaciones de dicha teoría en el ámbito laboral mediante la resolución de las contradicciones que surgen en las temáticas de motivación extrínseca e intrínseca, abordar la relación de los incentivos laborales con los supuestos de la teoría de la autodeterminación y la satisfacción de necesidades humanas que conducen a la productividad y aplicar la teoría en la actualidad. Como conclusión del estudio de este autor, se pudo medir la importancia de proveer ambientes favorecedores para las necesidades básicas y, de esta forma, optimizar la eficiencia de los empleados y la productividad total de la empresa.

Otra investigación que, mediante la teoría de la autodeterminación, buscó establecer a relación entre diversos factores y la rotación de personal es la propuesta por Báez, Esquivel, Núñez, Rojas y Zavaleta; el estudio realizado por estos autores tuvo como principal objetivo describir la relación entre el clima, motivación y satisfacción y la rotación de personal tomando como principal eje la persecución de las necesidades básicas de todo ser humano con el fin de mejorar los factores que afectan a la variable dependiente. Báez, Esquivel, Núñez, Rojas y Zavaleta (2017) obtuvieron resultados ambiguos; no siempre existe relación entre estas variables, sin embargo, si suele ser común que a mayor satisfacción de las necesidades básicas propuestas por Deci y Ryan, menor índice de rotación de personal y, mediante ciertas herramientas, también se puede llegar a comprender el comportamiento de los individuos y como este contribuye al desempeño de las organizaciones en las que se encuentran.

Como una tercera investigación, se toma la realizada por Martínez y Moreno en 2006 sobre la importancia de la teoría de la autodeterminación y sus fundamentos e implicaciones prácticas. El objetivo principal del estudio de estos autores fue revisar los fundamentos, investigaciones, instrumentos y aplicaciones prácticas de la teoría en el área escogida y determinar en qué medida las personas se involucran libremente en la realización de sus actividades luego de ver satisfechas sus necesidades psicológicas básicas y teniendo en cuenta una serie de factores psicológicos que pueden determinar el comportamiento de las personas y sus motivaciones ya sean intrínsecas o extrínsecas (Martínez & Moreno, 2006).

Martínez y Moreno (2006) resaltan entre los resultados obtenidos de su investigación demuestran que la motivación proveniente de la teoría de la autodeterminación se relaciona en gran medida con la motivación intrínseca de cada empleado mientras que, la motivación extrínseca, favorece conductas no autodeterminadas. Por último, sugieren el desarrollo de estrategias que promuevan la motivación intrínseca y su regulación con el fin de brindar beneficios a los empleados y, por lo tanto, a la organización.

Existen también estudios previos que pretendieron realizar una revisión teórica de la propuesta de Deci y Ryan como la realizada por Bruno, Fernández, Stover y Uriel en 2017 y estudios que analizan la teoría como la investigación de Balaguer, Castillo y Duda de 2008. Comenzando por la aproximación realizada por Bruno, Fernández, Stover y Uriel (2017), los autores destacan a la teoría de Deci y Ryan como uno de los enfoques más difundidos con el fin de elucidar sus características y establecer nexos con modelos actuales. Esta teoría tiene una capacidad explicativa que permite que sea aplicable a varios ámbitos del desarrollo y actividades humanas y se enlaza con teorías como la de Weiner, Elliot, Bandura y Kuhl; presentándose como un punto de partida deseable para futuras investigaciones sobre las motivación, necesidades básicas y funcionamiento óptimo de los trabajadores. Por último, se aclara que los autores no abogan por la motivación como un

constructo unitario, sino que entienden que el tipo de motivación es más importante que el monto de esta (Bruno, Fernández, Stover, & Uriel, 2017).

Con referencia al acercamiento de Balaguer, Castillo y Duda al análisis de la teoría propuesta por Deci y Ryan, los autores pretendieron medir la influencia del clima creado sobre la motivación de deportistas mediante el supuesto de que la percepción del apoyo a la autonomía por parte de un entrenador facilitaría la satisfacción de las necesidades básicas y, estas se relacionarían con la motivación autodeterminada de manera positiva (Balaguer, Castillo, & Duda, 2008). El estudio, entonces, confirmó la fuerte relación que se establece entre el clima creado por el entrenador y la autonomía, y por tanto motivación, de los deportistas y brinda apertura a un análisis posterior en distintos campos.

Por último, los mismos autores, Deci y Ryan, realizaron en el año 2000 una investigación que pretendía medir la relación entre la teoría de la autodeterminación y la facilitación de la motivación intrínseca, el desarrollo, y el bienestar. Los hallazgos de esta investigación presentaron la necesidad de satisfacer las necesidades de competencia, autonomía y de relacionales con el fin de lograr la autodeterminación y, por tanto, la ampliación de la motivación intrínseca y así y no ver reducido el bienestar psicológico de los empleados (Deci & Ryan, 2000).

La relevancia de todos los estudios previamente mencionados como referencias, y por lo tanto la relevancia de la teoría de la autodeterminación propuesta por los autores, recae en el hecho de presentar antecedentes en cuanto a factores que afecten la satisfacción de necesidades y motivación del personal y como esta puede llegar a ser causa de la intención de rotación de personal. Un empleado que ve satisfechas sus necesidades psicológicas básicas desarrolla un mayor sentido de pertenencia y motivación que le permite rendir de forma óptima en su lugar de trabajo.

Por todo lo anterior mencionado, esta teoría es de gran importancia para el trabajo de investigación a realizar puesto que, como se estableció

anterior, los empleados que se encuentran motivados son menos propensos a abandonar la organización, es decir se ven más satisfechos y con menos intenciones de rotar, afectando el índice de rotación de personal y presentan a su vez un mayor desempeño. Analizar las diferentes dimensiones de la satisfacción de los empleados desde la satisfacción laboral y desde la perspectiva de Deci y Ryan permitirá determinar la importancia de este factor en la intención de rotación y las estrategias que podría tomar la empresa para armar un modelo que permita disminuir el índice desde esta teoría.

Teoría de las necesidades de Maslow

Como otra teoría, se utilizará la teoría de las necesidades de Abraham Maslow, autor asociado con la psicología humanista, puesto que esta se basa en la motivación teniendo un enfoque amplio hacia los empleados de la organización, además que trata de explicar por qué factores se ve impulsada la conducta humana, y podremos así determinar de dónde vienen los comportamientos que impactan directamente en la rotación laboral y en la productividad de toda organización previo a medir la relación entre estas dos variables. Los distintos niveles de la teoría de las necesidades de Maslow son, de menos a más importante; necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima o reconocimiento y autorrealización.

Los recursos, o capital, humanos son considerados estratégicos dentro de cada organización puesto que al contar con altos niveles de desempeño por parte de los trabajadores se obtiene, por consiguiente, un alto nivel de desempeño en la organización en general (Araya & Pedreros, 2013). Cuando se habla de las necesidades fisiológicas; son las que se dan por origen biológico y se orientan a la supervivencia del ser humano, las de seguridad, por otro lado, se refieren a la protección y a la estabilidad, las sociales se orientan a superar los sentimientos de soledad, las de estima se refieren al sentirse valiosos en sociedad y, las de autorrealización; son el sentimiento de lograr lo que se está destinado a lograr.

Por último, Maslow (2000) estableció que el principio de la jerarquía suele observarse en términos de porcentajes crecientes de insatisfacción a medida que se asciende en la jerarquía y que un individuo puede llegar a perder permanentemente las necesidades superiores en ocasiones específicas.

Un ambiente laboral inadecuado trae consigo efectos perjudiciales en la satisfacción del personal, sin embargo, un empleado siempre deberá sentirse valorado en la empresa, es decir satisfacer sus necesidades según Maslow, sino su eficiencia comenzará a disminuir, puesto que, al aumentar su percepción de inseguridad en su puesto de trabajo, su sentido de pertenencia disminuirá, ocasionando un desempeño deficiente, bajas en la productividad de la organización y una posible intención de rotación, es decir salida total de la organización, por parte del empleado.

Con la finalidad de poder argumentar y mostrar un análisis trascendente de la aplicación de la teoría de Maslow, se buscará aludir a otras investigaciones de autores que se hayan apoyado en esta teoría y sus perspectivas en otros estudios. Benavides, Bohórquez, Caiche y Pérez (2020), realizaron un estudio sobre la motivación y el desempeño laboral de un grupo de trabajadores con el objetivo de determinar el porcentaje de empleados que se encuentran en un nivel medio de satisfacción con relación al poder cubrir sus necesidades fisiológicas, necesidades de poder y solicitud de equidad en la asignación de recursos y recompensas y así, ver con influye el nivel de satisfacción de estas necesidades en su rendimiento laboral. Los resultados obtenidos demuestran que existe una relación entre las variables, mostrando que la motivación influirá de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores y que, debido al buen ambiente laboral, todos demuestran ser eficientes y eficaces al realizar sus actividades diarias y muestran menos indicios de desear abandonar la organización.

Al mismo tiempo, el tema de los incentivos debe ser tomado como altamente influyente al momento de motivar a los empleados; los incentivos entusiasman al trabajador e impactan de manera positiva en su

comportamiento, impulsándolo de esta manera a lograr sus metas personales y objetivos organizacionales para una mayor satisfacción (Benavides, Bohórquez, Caiche, & Pérez, 2020). Esta investigación, entonces, brinda un aporte inicial sobre los factores de motivación en los que toda organización debe trabajar con el fin de obtener un funcionamiento óptimo, empleados satisfechos y una intención de rotación de personal baja.

Por otro lado, como un segundo estudio se tiene al realizado por Castro (2018) donde buscaba establecer una relación entre las bases de la psicología humanística de Abraham Maslow y las evidenciadas por el sector de trabajadores de enfermería. Castro distribuyó su estudio en diferentes necesidades básicas que fueron analizadas desde los propuestos de Maslow y, de esta manera, logró comprobar que al ver satisfechas las necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y autorrealización, los enfermeros tienen un mayor nivel de eficiencia. Al ver satisfechas sus necesidades básicas, el empleado deja de considerar su trabajo como una obligación, sino que busca activamente tener un mayor rendimiento y participación en la organización y se siente comprometido con esta.

Como se puede observar, los factores de la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow son también de gran importancia para el estudio a ejecutar; de forma similar a la teoría de la autodeterminación, al verse satisfechas las necesidades de los empleados de una organización, el desempeño de esta aumentará y la satisfacción laboral tendrá una mejora reduciendo la intención de rotación de personal y, por tanto, el impacto que este tiene en los resultados de la organización.

Teoría del compromiso organizacional

Una tercera teoría para tomar en cuenta para la presente investigación es la teoría del compromiso organizacional que fue propuesta por Allen y Meyer en 1991. Estos autores dividieron, es decir clasificaron, al compromiso en tres componentes definidos por el antecedente que los origina; continuidad, normativo y afectivo, e indican que el factor común entre estos enfoques es

que son un estado psicológico que tiene implicaciones en la decisión de interrumpir la permanencia en la empresa (Hurtado, 2017).

Allen y Meyer, a la par de definir cada uno de estos componentes, también esclarecen que estos estados psicológicos del compromiso no se definen como tipos, por lo que no son mutuamente excluyentes, sino que se pueden experimentar simultáneamente en distintos niveles. Comenzando con la descripción de las categorías, cuando se refieren al compromiso de continuidad, los autores lo definen como una orientación basada en costos asociados al abandonar la organización y en la necesidad de la práctica laboral y los frutos a largo plazo, es decir, los empleados que permanecen por este componente lo hacen simplemente porque tienen que hacerlo (Hurtado, 2017).

En cuanto al compromiso de enfoque normativo, se tiene un sentido de obligación elevado; es una responsabilidad moral que ocasiona que los empleados permanezcan en la organización porque se sienten obligados a hacerlo. Por último, los empleados que se caracterizan por presentar las connotaciones psicológicas del enfoque afectivo sienten un deseo, o apego, genuino a participar activamente en la organización y permanecer en esta relación laboral porque quieren hacerlo y se ven recompensados psicológicamente (Hurtado, 2017).

Entonces, como síntesis de la definición de cada componente del compromiso, se pueden usar ciertos términos para diferenciar con mayor facilidad estos enfoques. Si se habla de un enfoque cuantitativo; se explica la necesidad, la falta de alternativas, los costos o inversión al salir de la organización y las consecuencias que esto puede acarrear. Al hablar del enfoque normativo, por otro lado, se trata el sentimiento de obligación, el deber, lo moral, la culpabilidad e incluso la conveniencia que brinda al colaborador el permanecer dentro de la institución. En tercer lugar, los empleados que se caracterizan por el componente afectivo del compromiso organizacional suelen desarrollar un sentido de pertenencia y apego a la organización; sienten una realización personal al cumplir eficientemente con

su afiliación a la empresa. Allen y Meyer (1991), van más allá de definir el compromiso como algo actitudinal y conductual y lo diferencian como continuidad o de necesidad, normativo o de obligación, y afectivo o de deseo.

Con el fin de observar la validez y relevancia de la teoría de Allen y Meyer, se mencionarán investigaciones realizadas previamente por diversos autores que hayan considerado la teoría dentro de su análisis. Hurtado (2017) realizó un estudio con empleados del sector de ventas al por menor de dos empresas con objetivos como establecer que componente es el que se presenta con mayor arraigo en los trabajadores, establecer una relación con los componentes de la teoría y algunos motivos de motivación o desmotivación de los empleados, conocer el nivel de compromiso de estos y difundir una herramienta que permita a las organizaciones medir el compromiso de sus trabajadores y sugerir formas de obtener ventas de la motivación de los mismos.

Según el análisis y conclusiones a las que Hurtado llegó luego de un estudio de enfoque mixto, el componente que predomina en ambas empresas estudiadas es el normativo. El compromiso normativo llega a verse influenciado por los hijos y el grado de instrucción con el que cuentan los trabajadores, mientras que el componente de continuidad llega a verse afectado por el sexo del empleado, el tiempo que lleva laborando en la empresa y el área al que pertenece; puesto que en algunas áreas el enfoque de la organización es mayor ya que los resultados tienen un potencial más elevado y la empresa apunta sus objetivos hacia las ganancias y se distancia de las necesidades de los trabajadores (Hurtado, 2017).

Como se pudo observar, el trabajo realizado por este autor brinda un análisis del nivel en que se experimentan estos componentes en los trabajadores y analiza las causas por las que estos niveles se dan de ciertas maneras. Por tal motivo, la implementación de la teoría de Allen y Meyer resulta relevante si se desea analizar la intención de rotación de personal y la satisfacción laboral como una razón por la cual los empleados tienen la intención de abandonar, o abandonan, la organización y el estudio previo

realizado por Hurtado resalta la importancia de la teoría del compromiso organizacional como base de la presente investigación y fundamento para una herramienta que permita a las empresas obtener beneficios al estudiar las causas y establecer estrategias para solucionar el fenómeno mencionado.

Un segundo artículo que trata la teoría de Allen y Meyer es el escrito por Enders y Freire. Estos autores buscaron analizar el compromiso organizacional en pequeñas empresas privadas de Brasil, validar el modelo propuesto mediante el instrumento creado por los autores de la teoría en 1993 e identificar los niveles de compromiso de los trabajadores y la combinación que puede darse entre los componentes del compromiso (Enders & Freire, 1998). Como conclusiones de su estudio, los autores lograron probar la realidad de la conceptualización de los componentes del compromiso, es decir lograron validar la teoría estudiada, y obtener una comprensión más clara del procesamiento de este dentro de los individuos. Enders y Freire (1998) afirman que se pueden formar patrones de comportamiento organizacional mediante la combinación de los niveles de enfoque del compromiso y con el uso de análisis estadísticos; como el análisis factorial, el de conglomerados y el de varianza. Además, los autores pudieron establecer estándares de compromiso con la organización e identificar la relación que estos tienen con el desempeño laboral de los empleados y la productividad global de la organización.

Para una tercera investigación, similar a la anterior presentada, se toma el estudio de validación realizado por Lopes, Nascimento y Salgueiro. Al igual que Enders y Freire, Lopes, Nascimento y Salgueiro (2008) persiguieron la validación del modelo mediante análisis estadísticos y estudios de empresas como muestra. Entre los resultados obtenidos, pudieron identificar los componentes propuestos por la teoría y las relaciones que existen entre los mismos a la vez que se certificaba la agudeza del instrumento para medir los componentes y se realizaban sugerencias de estudios posteriores.

La importancia de estos dos últimos estudios para la teoría de Allen y Meyer y, por lo tanto, para la presente investigación se encuentra en la

facilidad de apertura que brindan a posteriores investigadores que busquen determinar otros factores que intervengan en los componentes de la teoría y que afecten directamente a la decisión de permanencia en la empresa por parte de los empleados, además de la validación de la teoría para ser utilizada.

Entonces, un análisis desde la teoría de Allen y Meyer resulta útil porque, como se estableció anteriormente, trata de los componentes psicológicos que definen el compromiso organizacional y el efecto que estos tienen en la decisión de mantenerse, o no, dentro de la organización; ayudando en la presente investigación a determinar desde donde puede llegar a nacer la intención de un empleado de dar por terminado un contrato laboral. Allen y Meyer (1991) establecen que este modelo es de vital importancia cuando se desea examinar, bajo indicadores fiables, la relación entre los antecedentes del compromiso, el compromiso en sí y el comportamiento resultante; además de considerarse un mecanismo para reducir la intención de rotación de personal y aumentar la disposición de los empleados de alcanzar las metas de la organización al verse satisfechos con sus labores.

Satisfacción laboral

Rodríguez (2021), hace referencia a la satisfacción laboral como el nivel de felicidad que experimenta una persona en el trabajo, basado en percepciones, pensamientos y evaluaciones continuas del entorno laboral que influyen en su comportamiento y actitudes hacia los compañeros y la empresa. Adicional a esto, Aguilera, Cabana, Rivera y Véliz (2022) definen que para satisfacer al capital humano es necesario crear una cultura de confianza orientada a las personas y a los resultados, que es el principal valor de los empleados de la empresa, para aprovechar y potenciar su potencial y así contribuir al crecimiento de la competitividad.

La satisfacción laboral igualmente logra ser percibida como el vínculo entre las necesidades del empleado y lo que la empresa le brinda como un diferenciador real, o desde otra perspectiva, donde se cree que la organización es apta de valorarlo (Mariscal & Mora, 2019). Al mismo tiempo,

la satisfacción laboral se la denomina una reacción emocional o psicológica positiva a un puesto ocupado después de evaluar y darse cuenta de que es el coherente con los valores laborales y conocimientos de la persona; también se refiere a un componente vital de la felicidad, ya que se atañe al desempeño laboral, así como la flexibilidad y la iniciación al progreso ya que se involucran parámetros de desarrollo psíquico para la satisfacción laboral (Arroyos, Nieto, & Pérez, 2021).

Además, Soto (2019) determinó que los niveles disminuidos de satisfacción y compromiso en el empleador son causados por una variedad de factores, que incluyen la personalización, la imposición de ideas, el incumplimiento, la transferencia de la responsabilidad de resolver problemas organizacionales a los empleados y el desconocimiento de los aportes del equipo. Con la influencia de estos factores, Rodríguez (2021), afirma que las personas con alta satisfacción laboral se sienten positivas, mientras que las parejas insatisfechas se sienten negativas.

Mariscal y Mora (2019) enfatizan que la satisfacción laboral es un definitivo del desempeño profesional debido a que los empleados tienen diferentes percepciones de su ambiente de trabajo y de las acciones beneficiosas que brindan las empresas a las que corresponden, estas son actividades que pueden condicionar sus acciones influyendo involuntariamente a los empleados internos y externos sobre el ambiente de trabajo influyendo con efectos de forma positiva o negativa. Por otra parte, Tama (2020) menciona que la satisfacción laboral es el estado óptimo de vida, una combinación de las condiciones físicas, psicológicas y ambientales de una persona que le permiten sentirse cómoda en su entorno laboral. De igual manera se considera que la satisfacción laboral de los empleados de la empresa requiere no sólo de un clima positivo, sino también del correcto manejo de los líderes y directivos en las diversas áreas y su papel en la motivación y promoción del desarrollo cognitivo, actitud y trabajo del equipo y se considera como un factor emocional o psicológico que puede verse influido por los gerentes, colegas, niveles salariales y otros factores (Tama, 2020).

De igual manera, aunque los empleados juegan un papel importante en la empresa y en su éxito organizacional, a menudo las organizaciones no pueden cumplir con las necesidades o expectativas de los empleados, proporcionándoles un bajo grado de satisfacción; trayendo consigo graves escenarios como bajos índices de retención, aumento de la presión laboral y estrés en los empleados (Benítez, Dorta, & Romero, 2023).

Se considera que la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa requiere no solamente de un clima positivo, sino también del correcto manejo de los líderes y directivos en las diversas áreas y su papel en la motivación y promoción del desarrollo cognitivo, actitud y trabajo del equipo y se considera como un factor emocional o psicológico que puede verse influido por los gerentes, colegas, niveles salariales y otros factores (Tama, 2020). Las personas satisfechas en las organizaciones a las que pertenecen convierten esta satisfacción en motivación, impulsándose a aceptar responsabilidades para alcanzar sus propósitos personales y organizacionales con un alto grado de eficacia (Mariscal & Mora, 2019).

Se dice que la satisfacción laboral es una parte inevitable de la gestión de Recursos Humanos porque ambas comparten el elemento humano, que es la razón de ser de cualquier organización, y más aún hoy en día cuando se considera a las personas como el activo más importante del progreso, debido a que la satisfacción está estrechamente relacionada con cumplimiento de los objetivos organizacionales (Mariscal & Mora, 2019).

La satisfacción laboral se la ha apreciado como la etapa emocional positiva derivada de las evaluaciones y experiencias laborales, esta es considerada como un factor determinante en la vida de un empleado (Diehl, Ninaus, & Terlutter, 2021). En general, la satisfacción laboral se puede determinar si se focaliza en aspectos familiares del trabajo y especialmente si se evalúan puntos de vistas como la remuneración, el desarrollo profesional, la formación, las relaciones, el empleo y el reconocimiento de los empleados (Arroyos, Nieto, & Pérez, 2021).

La satisfacción laboral es una herramienta que motiva a las personas a desenvolverse y forja conductas que afectan directamente el desempeño laboral de cada sujeto (Mariscal & Mora, 2019). Por lo cual Rodríguez y Vargas (2020) indican que la satisfacción de los empleados comienza desde el lugar donde trabajan hasta la satisfacción que sienten al realizar sus funciones, es por ello por lo que estiman que, si existe una comunicación adecuada, de la mano de otros factores, en la empresa que laboran, aumentara su grado de satisfacción.

Otra definición importante es la ofrecida por Arroyos, Nieto y Pérez (2021) que se basa en que la satisfacción laboral es la actitud de un empleado; en general una persona que está satisfecha con su trabajo tendrá una actitud positiva y una persona insatisfecha tendrá una actitud negativa. De la misma forma, se plantea que la satisfacción es un discernimiento desarrollado sobre una experiencia que consecuencia de técnicas cognitivos e integración de factores afectivos, considerándosela como relativa porque su valoración es un proceso de comparación de experiencias subjetivas basadas en experiencias pasadas con resultados actuales (Mariscal & Mora, 2019). Además, la satisfacción laboral en la gestión administrativa trata del cómo se sienten los empleados en su entorno laboral; si los empleados de estas organizaciones no están completamente satisfechos puede ser debido a diversos escenarios tales como un bajo salario, ambiente laboral inadecuado y mala gestión (Flores & Vargas, 2019).

En este sentido se entiende por satisfacción laboral a un estado emocional que resulta del reconocimiento; en el cual los empleados son conscientes de su trabajo y su aporte en la organización a través de sus actividades, este se puede brindar por medio de incentivos que satisfagan sus necesidades y expectativas y se crea una actitud o estado emocional de apego hacia su trabajo (Pedraza, 2020). En la misma línea De la Cruz (2020), indica que la satisfacción laboral es un elemento esencial, debido al impacto que tiene en la inteligencia emocional y como incide en gran parte en esta variable y, entonces, en los resultados que obtiene el empleado dentro de la organización.

Por último, para Agurto, Castillo y Mogollón (2020), la satisfacción es el nivel en que un colaborador se adapta a su ambiente y diferentes escenarios de trabajo; esto significa que, si se tiene clientes internos muy satisfechos, el negocio podrá marchar sin problemas, lo que se traduce en un trabajo de calidad y productividad.

Rotación de personal

Al hablar sobre la rotación de personal se hace referencia al recurso humano que renuncia a la organización, de forma voluntaria o involuntaria, mismos que deberán ser sustituidos, en este sentido, la rotación demuestra inestabilidad de una compañía reflejando que tienen serios problemas para la retención de personal (Capell, 2020). Por lo tanto, se define a la intención de rotación como la decisión del empleado de dejar la empresa, y en el curso de su exploración de oportunidades, buscar un puesto de trabajo similar, pero en otras organizaciones (Cavazos, Hernández, Maynez, & Reyes, 2018).

Idalberto Chiavenato afirma que se considera rotación de empleados cuando se toma la decisión de dejar ciertos cargos, lo que a su vez obliga a otros empleados a reemplazarlos tomando sus funciones (Zambrano, 2022). Generalmente se considera que la rotación es la transferencia de personal de una organización. Además, Chen, Ran, Tan, Yao, Zhang y Zhu (2019) destacan a la rotación de personal como salida y entrada voluntaria o involuntaria e individual en las organizaciones.

La rotación de personal puede ser voluntaria e involuntaria. Rodríguez (2021) define a la rotación involuntaria como separación forzosa; es una separación que se produce por iniciativa propia de la empresa, quizás como resultado de una reestructuración de la plantilla o de una evaluación negativa del desempeño de los empleados. Por otro lado, la renuncia voluntaria de un empleado se define como una renuncia preparada y llevada a cabo por el propio empleado para que la relación laboral termine por renuncia o negativa (Asca, Espinoza, Espinoza, & Ramos, 2021).

Además, Zambrano (2022) también definió que una alta rotación de personal generaba la necesidad de renovar constantemente los esfuerzos para capacitar a los empleados y que estos fueran capacitados en diferentes áreas de producción. Sin embargo, los efectos negativos de la rotación incluyen costos, barreras sociales y operativas, baja moral, etc.; los aspectos positivos de la rotación de personal son el desplazamiento de empleados de bajo rendimiento, la flexibilidad, la innovación, entre otros.

En este contexto, se pueden identificar diversas contextualizaciones de rotación; también se considera como rotación al movimiento interno de los puestos de trabajo y se lo puntualiza como un mecanismo que impide que los colaboradores pasen siempre realizando una misma tarea (Caterino, Fera, Macchiaroli, & Rinaldi, 2021). Para finalizar, cabe recalcar que cuando sube este índice, contrario a índices financieros enfocados en la eficiencia, tiene un efecto negativo en la rentabilidad (Zambrano, 2022).

Intención de rotación de personal

Rodríguez (2021) señala a la intención de rotación como la necesidad de una persona de dejar un trabajo de forma consciente y premeditada. De igual manera, las intenciones de rotación se consideran un reflejo de la insatisfacción de los empleados y se consideran como los más sensible o perceptivos a las oportunidades laborales y el cambio de trabajo u ocupación (Asca, Espinoza, Espinoza, & Ramos, 2021). Por otro lado, Según Lodhi, Massod, Shahbaz y Siddique (2020) se define como el proceso de pensamiento antes de la terminación de contrato voluntaria en el que el empleado planea irse de la organización. En consecuencia, la intención de rotación puede perjudicar a la entidad debido al desencadenamiento de reducción en el cumplimiento o desempeño de los empleados; comenzándose a originar ausentismo, disminución de esfuerzos o ser reacio para involucrarse en actividades laborables (Arroyos, Nieto, & Pérez, 2021).

De igual manera, para Palacini y Romero (2020) la intención de rotar fuera de la organización es la intención de terminar la pertenencia de un

individuo en una organización, por la cual el individuo recibe una compensación financiera. Rodríguez y Vargas (2020) se refieren a la intención de rotación de personal como a la decisión del trabajador de dar por terminada la relación laboral, este se puede manifestarse en varios escenarios, como ausencia del trabajo o renuncia voluntaria. Además, mencionan que es importante saber si los empleados se imaginan lograr conseguir estabilidad en la empresa, no obstante, no se puede evitar que algunos colaboradores solamente permanezcan en la empresa por poco tiempo; muchas veces el empleado ya lo ha planeado y analizado con antelación (Rodríguez & Vargas, 2020).

De forma similar indican Arroyos, Nieto & Pérez (2021), que la intención de rotación es la posibilidad de que uno de los recursos humanos desista de su contrato y renuncie a su cargo en la organización de forma permanente en un futuro cercano; manifestándose de esta forma el compromiso de la persona hacia la organización y su voluntad de quedarse. Por lo cual, Cavazos, Hernández, Maynez y Reyes (2018) identifican que, por parte de los empleados que permanecen hacia los nuevos ingresos en la empresa, se ve afectado el liderazgo y la eficiencia pues los empleados con intenciones de salir han expuesto distintos tipos de conducta o proceder de abandono. A su vez, Asca, Espinoza, Espinoza y Ramos (2021) indican que la intención de rotar podría deberse a una variedad de factores; entre las principales razones se encuentra a profesionales a los que no se les asignan los puestos suficientes para desempeñarse cada vez mejor, están mal pagados, se encuentran en un mal ambiente laboral, entre otros.

Evidentemente, la intención de rotación es perjudicial para cualquier negocio; este fenómeno genera una afección puesto que reduce el rendimiento, su productividad, además de la rentabilidad de la organización, un aumento en los costes asociados al entrenamiento, capacitación, el reemplazo y selección de personal y puede traer consigo la pérdida de experiencia, conocimiento, información y talento humano eficaz (Cavazos, Hernández, Maynez, & Reyes, 2018). Por otro lado, algunos empleados se sienten cansados y desmotivados al asistir a la empresa a cumplir sus

funciones, por lo tanto, les genera la intención de dejar la organización Rodríguez y Vargas (2020).

Marco conceptual

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es el grado en que los empleados se sienten contentos con su trabajo; es la respuesta afectiva o juicio evaluativo, positivo o negativo, que el empleado realiza hacia su trabajo (Dabos & Pujol-Cols, 2018).

Rotación de personal

Es la salida definitiva, voluntaria o involuntaria, del empleado de la organización y el fin de los servicios prestados a esta, puede definirse como la proporción de personas que salen de la organización en un determinado período de tiempo (Macario, 2018).

Intención de rotación de personal

La intención de rotación se define como el proceso de pensamiento antes de la terminación de contrato voluntaria en el que el empleado planea irse de la organización (Lodhi, Masood, Shahbaz, & Siddiqui, 2020).

Compromiso organizacional

El compromiso organizacional hace referencia al apego o nivel de pertenencia que los empleados tienen hacia la empresa, este nivel no es el mismo en todos los trabajadores ya que no se sentirán identificados de la misma manera y el vínculo de cada uno con la organización presenta diferentes grados (Aguilera, Alvarado, Coronado, & Valdivia, 2020).

Cultura organizacional

Se refiere a la misión, visión, valores, filosofía, mitos, lenguaje, vestimenta y entre otros conceptos no palpables que son compartidos entre los miembros de una organización cuyos efectos y consecuencias pueden observarse en el comportamiento de los empleados y la forma en que interactúan; sus actitudes que pueden llegar a facilitar o dificultar la adaptación e integración (Carrillo, Forgiony, Nuván, Rivera, & Rozo, 2018).

Desempeño laboral

El desempeño laboral puede referirse tanto al cumplimiento de los objetivos del empleado y los resultados obtenidos como a los recursos utilizados para estos fines; puede analizarse en términos de eficacia y ayuda a determinar qué tan exitosa ha sido una organización en el alcance de sus objetivos (Alarcón, 2022).

Remuneración

La remuneración, es decir el sueldo o salario del trabajador, es la retribución que reciben por parte de la organización al cumplir con sus responsabilidades; esta retribución se encuentra respaldada por el Código del Trabajo y cuenta con un mínimo establecido y con un sistema de remuneración acorde con las actividades del empleado (Almeida, 2014).

Factores intrínsecos

Los factores intrínsecos son los factores personales y de salud que tienen impacto en los trabajadores, y por tanto en la organización, y muchas veces pueden relacionarse con las tareas del cargo y las posibilidades de avance, crecimiento, autonomía, logro y reconocimiento que estas presentan (Charaja & Mamani, 2013).

Factores extrínsecos

Los factores extrínsecos son los factores del entorno que afectan a los trabajadores, tales como la satisfacción con las remuneraciones, participación en la toma de decisiones, supervisión, formación, prestaciones y entre otros factores, que otorga la organización a sus empleados (Carreón, 2016).

Variable dependiente

La variable dependiente es aquella que se busca medir, se modifica por la acción de la variable independiente y constituye los efectos que dan origen a los resultados de un estudio (Espinoza, 2018).

Variable independiente

La variable independiente es la que se considera como supuesta causa, es aquella que se manipula por el investigador para explicar el objeto de estudio (Espinoza, 2018).

Marco referencial

En el presente apartado se presentarán las investigaciones y estudios previos más relevantes que han sido tomados y han aportado como bases para el trabajo de investigación. En el estudio realizado por Belstie, Berhanie, Berihu, Gebregziabher y Teklay (2020) titulado “The relationship between job satisfaction and turnover intention among nurses in Axum comprehensive and specialized hospital Tigray, Ethiopia”, se tuvo como objetivo evaluar la relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación entre las enfermeras de un hospital en Etiopía. Para realizar este estudio se utilizaron cuestionarios semiestructurados, más específicamente una adaptación del cuestionario de Spector, que fueron aplicados a una muestra de 148 enfermeras para luego ser analizados mediante paquetes y herramientas estadísticas. Los autores lograron concluir que más de la mitad de las enfermeras tenían la intención

de abandonar la organización y asociaron el nivel de satisfacción laboral con la intención a la vez que determinaron diferentes dimensiones de la satisfacción laboral, como la autonomía y las oportunidades de capacitación, que se relacionaron con la intención de rotación de personal; las enfermeras insatisfechas con estas dimensiones abandonan, o tienen la intención de, el hospital con más frecuencia que las que se consideran satisfechas. Además, sugirieron que los administradores de hospitales deben desarrollar programas apropiados que puedan aumentar la satisfacción laboral de las enfermeras (Belstie, Berhanie, Berihu, Gebregziabher, & Teklay, 2020).

Dentro del estudio titulado “Impact of job satisfaction on employee turnover intents: evidence from private universities in Karachi, Pakistan”, se presenta evidencia sobre diferentes dimensiones de la satisfacción laboral que se relacionan e influyen en la intención de rotación de personal. Los autores Abbas y Iqbal (2020) fijaron como objetivo de su trabajo de investigación el identificar si la satisfacción laboral tiene algún efecto sobre las intenciones de rotación de los docentes en diversas universidades privadas; para esto utilizaron una muestra de 200 profesores que llenaron cuestionarios, el cuestionario de 36 preguntas creado por Spector, y posteriormente fueron analizados mediante técnicas de regresión lineal y correlación de Pearson. Los resultados obtenidos por estos autores aportaron a concluir que las dimensiones; carga de trabajo, promoción, apoyo de los compañeros de trabajo, compensación, comportamiento de los estudiantes y flexibilidad horaria tienen un impacto masivo en las intenciones de rotación. Además, Abbas y Iqbal (2020) concluyen que, si las universidades manejaran de mejor manera el comportamiento de los estudiantes, la intención de rotación de personal sería menor mientras que una mejor gestión de las demás dimensiones tendrían un impacto igualmente significativo en la variable dependiente.

Por otro lado, en la investigación realizada por Ekhsan (2019) que lleva como título “The influence of job satisfaction and organizational commitment on employee turnover intention”, tuvo como fin analizar cuánto influyen la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la intención de rotación

tanto de forma parcial como simultánea, mediante un análisis cuantitativo de regresión lineal doble. Para este fin, el autor utilizó un cuestionario aplicado a 152 empleados de PT Nippo Mechatronics en Indonesia medido con escala de tipo Likert de cinco niveles y, como herramienta de análisis estadístico de los datos obtenidos, se utilizó el software Statistical Package for the Social Science (SPSS). Los resultados del estudio de Ekhsan probaron que la satisfacción laboral tiene un efecto inverso, es decir, cuanto mayor es la satisfacción laboral, menor es la intención de rotación. Además, el compromiso organizacional tiene un efecto significativo y negativo sobre la intención de rotación, es decir, a mayor compromiso organizacional, menor intención de rotación (Ekhsan, 2019).

Como siguiente artículo, en el titulado “The effect of work environment, stress, and job satisfaction on employee turnover intention” de los autores Kurniawaty y Ramlawati (2019), se buscó investigar los factores que influyen en la intención de rotación de los empleados de Bank Mandiri, incluidos el entorno laboral, el estrés y la satisfacción laboral. Para la investigación aplicaron un estudio de método cuantitativo que analiza tanto el efecto directo como los efectos indirectos de las variables independientes sobre la variable dependiente, obteniendo como resultado que la satisfacción laboral tuvo un efecto negativo significativo sobre la intención de rotación. Los autores muestran que la satisfacción laboral afecta la intención de rotación de empleados en Mandiri Bank con un valor de -0.195, se puede entender como un mayor nivel de satisfacción laboral en forma de recompensas, beneficios, el trabajo en sí y la supervisión de los empleados reducirá la intención de abandono del empleado (Kurniawaty & Ramlawati, 2019).

Como otro aporte, cabe mencionar la investigación de tesis peruana realizada por Fu y García (2019) titulada “Percepción de la importancia de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal en contacto con el cliente en el sector aeronáutico en el año 2018” que tuvo como objetivo describir la importancia de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal en el sector aeronáutico. Los autores utilizaron el cuestionario de quince ítems propuesto por Roodt para medir la intención de rotación de

personal mediante una escala de Likert de siete niveles y el cuestionario propuesto por Warr, Cook y Wall para medir la satisfacción laboral; obteniendo como resultados el problema que generan los altos costos de la salida de los empleados y la importancia de quince dimensiones intervinientes en la satisfacción laboral que causan una alta intención de rotación. Además, los autores recomiendan estudiar variables como salario, responsabilidades, libertad, condiciones físicas, relaciones sociales, promoción o ascenso, seguridad y reconocimiento (Fu & García, 2019).

Finalmente, una tesis ecuatoriana realizada en torno al tema “Influencia de las actitudes laborales en la intención de rotación de los profesionales de la generación millennials de la ciudad de Guayaquil” por Rodríguez (2021), aunque cuenta con una sola de las variables de estudio escogidas en la presente investigación, servirá como guía para la medición de la variable. Para la medición de la intención de rotación de personal, el autor aplicó el cuestionario adaptado por Boothma y Roodt en 2013, la versión de seis ítems, con una escala de Likert de cinco niveles, obteniendo como resultados que un alto porcentaje de profesionales ha considerado dejar su trabajo y tiene deseos frecuentes de encontrar otro empleo que satisfaga de mejor manera sus necesidades. Rodríguez (2021) concluyó que entre los aspectos más importantes del estudio se encontraba la gestión del talento humano, los ingresos, horarios, relaciones interpersonales, falta de evaluación del desempeño de los empleados, satisfacción laboral, entre otros.

Con el fin de resumir lo anteriormente expuesto, se muestra en la tabla 2 una síntesis de los trabajos de investigación mencionados con su lugar de origen, autores y resultados relevantes.

Tabla 2*Resumen marco referencial*

Título	Autor(es)	Año	País	Resultados
The relationship between job satisfaction and turnover intention among nurses in Axum comprehensive and specialized hospital Tigray, Ethiopia	Belstie, Berhanie, Berihu, Gebregziabher y Teklay	2020	Etiopía	Más de la mitad tenía la intención de dejar la organización. El nivel de satisfacción laboral se asoció significativamente con la intención de rotación.
Impact of Job Satisfaction on Employee Turnover Intents: Evidence from Private Universities in Karachi, Pakistan	Abbas y Iqbal	2020	Pakistán	Las dimensiones de la satisfacción laboral tienen un impacto masivo en las intenciones de rotación.
The influence of job satisfaction and organizational commitment on employee turnover intention	Ekhsan	2019	Indonesia	La satisfacción laboral tiene un efecto negativo; cuanto mayor es la satisfacción laboral, menor es la intención de rotación.
The effect of work environment, stress, and job satisfaction on employee turnover intention	Kurniawaty y Ramlawati	2019	Indonesia	La satisfacción laboral tuvo un efecto negativo y significativo sobre la intención de rotación.
Percepción de la importancia de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal en contacto con el cliente en el sector aeronáutico en el año 2018	Fu y García	2019	Perú	Son quince las dimensiones de satisfacción laboral que causan una alta intención de rotación.
Influencia de las actitudes laborales en la intención de rotación de los profesionales de la generación millennials de la ciudad de Guayaquil	Rodríguez	2021	Ecuador	Un alto porcentaje de profesionales han considerado dejar su trabajo y con mucha frecuencia desean conseguir otro empleo que les permita satisfacer sus necesidades.

Marco legal

En lo que respecta al marco legal de la investigación, se pueden mencionar diversas normas, obligaciones y restricciones, tanto para empleados como para empleadores, dentro de artículos pertenecientes a la Constitución de la República del Ecuador y al Código de Trabajo que se encuentran vigentes actualmente en Ecuador.

Para el estudio se consideraron artículos que aportan a las variables satisfacción laboral e intención de rotación de personal, y sus diferentes dimensiones, mismas que se detallan a continuación.

Constitución de la República del Ecuador

En tanto a lo que hace referencia a la satisfacción laboral e intención de rotación de personal, la Constitución de la República del Ecuador (2021) indica artículos como:

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 327.- La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa.

Art. 328.- La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos.

Art. 329. - Los procesos de selección, contratación y promoción laboral se basarán en requisitos de habilidades, destrezas, formación, méritos y capacidades.

Código de Trabajo

Según lo que concierne a remuneraciones, horas laborables, contrataciones, liderazgo, salidas voluntarias e involuntarias, la Comisión de Legislación y Codificación dentro del Código de Trabajo (2020) indica en los siguientes artículos:

Art. 11.- Clasificación. - El contrato de trabajo puede ser:

- a) Expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal.
- b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto.
- c) Por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional.
- d) Por obra cierta, por obra o servicio determinado dentro del giro del negocio, por tarea y a destajo.
- e) Individual, de grupo o por equipo.

Art. 33.- Jefe de equipo. - El jefe elegido o reconocido por el equipo representará a los trabajadores que lo integren, como un gestor de negocios, pero necesitará autorización especial para cobrar y repartir la remuneración común.

Art. 34.3.- Aporte a la Seguridad Social. - El pago del aporte del empleador bajo esta modalidad contractual será cubierto por el Estado Central hasta dos salarios básicos unificados del trabajador en general por un año, conforme establezca el IESS, siempre que el número de contratos juveniles no supere el 20% del total de la nómina estable de trabajadores de cada empresa.

Art. 39.- Divergencias entre las partes. - En caso de divergencias entre empleador y trabajador sobre la remuneración acordada o clase de trabajo que el segundo debe ejecutar, se determinarán, una y otra, por la remuneración percibida y la obra o servicios prestados durante el último mes.

Art. 41.- Responsabilidad solidaria de empleadores. - Cuando el trabajo se realice para dos o más empleadores interesados en la misma

empresa, como condueños, socios o copartícipes, ellos serán solidariamente responsables de toda obligación para con el trabajador.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador. - Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmeros apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenido.
- b) Conservar buena conducta durante el trabajo;
- c) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal.
- d) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- e) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta.
- f) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades.

Art. 47.- De la jornada máxima. - La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

Art. 55.- Remuneración por horas suplementarias y extraordinarias. - Por convenio escrito entre las partes, la jornada de trabajo podrá exceder del límite fijado en los artículos 47 y 49 de este Código, siempre que se proceda con autorización del inspector de trabajo y se observen las siguientes prescripciones:

- a) Las horas suplementarias no podrán exceder de cuatro en un día, ni de doce en la semana;
- b) Si tuvieren lugar durante el día o hasta las 24H00, el empleador pagará la remuneración correspondiente a cada una de las horas suplementarias con más un cincuenta por ciento de recargo.
- c) En el trabajo a destajo se tomarán en cuenta para el recargo de la remuneración las unidades de obra ejecutadas durante las horas excedentes de las ocho obligatorias; en tal caso, se aumentará la

remuneración correspondiente a cada unidad en un cincuenta por ciento o en un ciento por ciento, respectivamente, de acuerdo con la regla anterior.

- d) El trabajo que se ejecutare el sábado o el domingo deberá ser pagado con el ciento por ciento de recargo.

Art. 56.- Prohibición. - Ni aún por contrato podrá estipularse mayor duración de trabajo diario que la establecida en el artículo que antecede.

Art. 79.- Igualdad de remuneración. - A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, entre otros.

Art. 80.- Salario y sueldo. - Salario es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo; y sueldo, la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado.

Art. 81.- Estipulación de sueldos y salarios. - Los sueldos y salarios se estipularán libremente, pero en ningún caso podrán ser inferiores a los mínimos legales, de conformidad con lo prescrito en el artículo 117 de este Código.

Art. 82.- Remuneraciones por horas: diarias, semanales y mensuales. - En todo contrato de trabajo se estipulará el pago de la remuneración por horas o días, si las labores del trabajador no fueran permanentes o se trataren de tareas periódicas o estacionales; y, por semanas o mensualidades, si se tratare de labores estables y continuas

Art. 95.- Sueldo o salario y retribución accesoria.- Para el pago de indemnizaciones a que tiene derecho el trabajador, se entiende como remuneración todo lo que el trabajador reciba en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que percibiere por trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios, el aporte individual al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cuando lo asume el

empleador, o cualquier otra retribución que tenga carácter normal en la industria o servicio.

Art. 97.- Participación de trabajadores en utilidades de la empresa. - El empleador o empresa reconocerá en beneficio de sus trabajadores el quince por ciento (15%) de las utilidades líquidas.

Art. 169.- Causas para la terminación del contrato individual. - El contrato individual de trabajo termina:

1. Por las causas legalmente previstas en el contrato.
2. Por acuerdo de las partes.
3. Por la conclusión de la obra, período de labor o servicios objeto del contrato.
4. Por muerte o incapacidad del empleador o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la empresa o negocio.
5. Por muerte del trabajador o incapacidad permanente y total para el trabajo.
6. Por voluntad del empleador en los casos del artículo 172 de este Código.
7. Por voluntad del trabajador según el artículo 173 de este Código.
8. Por desahucio presentado por el trabajador.

Art. 170.- Terminación sin desahucio. - En los casos previstos en el artículo 169, numeral 3 de este Código, la terminación de la relación laboral operará sin necesidad de desahucio ni otra formalidad; bastará que se produzca la conclusión efectiva de la obra, del período de labor o servicios objeto del contrato, que así lo hayan estipulado las partes por escrito, y que se otorgue el respectivo finiquito ante la autoridad del trabajo.

Art. 171.- Obligación del cesionario y derecho del trabajador. - En caso de cesión o de enajenación de la empresa o negocio o cualquier otra modalidad por la cual la responsabilidad patronal sea asumida por otro

empleador, éste estará obligado a cumplir los contratos de trabajo del antecesor.

Art. 172.- Causas por las que el empleador puede dar por terminado el contrato. El empleador podrá dar por terminado el contrato de trabajo, previo visto bueno, en los siguientes casos:

1. Por faltas repetidas e injustificadas de puntualidad o de asistencia al trabajo o por abandono de éste por un tiempo mayor de tres días consecutivos, sin causa justa y siempre que dichas causales se hayan producido dentro de un período mensual de labor.
2. Por indisciplina o desobediencia graves a los reglamentos internos legalmente aprobados.
3. Por falta de probidad o por conducta inmoral del trabajador.
4. Por injurias graves irrogadas al empleador, su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ascendientes o descendientes, o a su representante.
5. Por ineptitud manifiesta del trabajador, respecto de la ocupación o labor para la cual se comprometió.
6. Por denuncia injustificada contra el empleador respecto de sus obligaciones en el Seguro Social. Más, si fuere justificada la denuncia, quedará asegurada la estabilidad del trabajador, por dos años, en trabajos permanentes.

Art. 173.- Causas para que el trabajador pueda dar por terminado el contrato. - El trabajador podrá dar por terminado el contrato de trabajo, y previo visto bueno, en los casos siguientes:

1. Por injurias graves inferidas por el empleador, sus familiares o representantes al trabajador, su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ascendientes o descendientes.
2. Por disminución o por falta de pago o de puntualidad en el abono de la remuneración pactada;
3. Por exigir el empleador que el trabajador ejecute una labor distinta de la convenida.

4. En casos de sufrir acoso laboral, cometido o permitido por acción u omisión por el empleador o empleadora o sus representantes legales
5. Por no acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la ley, por sus reglamentos o por la autoridad competente; o por contrariar, sin debida justificación, las prescripciones y dictámenes médicos.

Art. 184.- Desahucio. - Es el aviso por escrito con el que una persona trabajadora le hace saber a la parte empleadora que su voluntad es la de dar por terminado el contrato de trabajo, incluso por medios electrónicos. Dicha notificación se realizará con al menos quince días del cese definitivo de las labores, dicho plazo puede reducirse por la aceptación expresa del empleador al momento del aviso.

Art. 185.- Bonificaciones por desahucio. - En los casos de terminación de la relación laboral por desahucio, el empleador bonificará al trabajador con el veinticinco por ciento del equivalente a la última remuneración mensual por cada uno de los años de servicio prestados a la misma empresa o empleador.

Art. 188.- Indemnización por despido intempestivo. - El empleador que despidiere intempestivamente al trabajador, será condenado a indemnizarlo, de conformidad con el tiempo de servicio.

Art. 190.- Indemnización al empleador por falta de desahucio. - El trabajador que sin causa justificada y sin dejar reemplazo aceptado por el empleador, abandonare intempestivamente el trabajo, es decir sin previo desahucio, pagará al empleador una suma equivalente a quince días de la remuneración.

Art. 192.- Efectos del cambio de ocupación. - Si por orden del empleador un trabajador fuere cambiado de ocupación actual sin su consentimiento, se tendrá esta orden como despido intempestivo, aun cuando el cambio no implique mengua de remuneración o categoría, siempre que lo

reclamare el trabajador dentro de los sesenta días siguientes a la orden del empleador.

Art. 201.- Depósito del fondo de reserva. - Las cantidades que el empleador deba por concepto del fondo de reserva serán depositadas mensualmente en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 275.- Registro de trabajadores. - El dueño, director o gerente de un establecimiento comercial o industrial que proporcione trabajo para que sea realizado en la habitación o residencia del trabajador, estará obligado a llevar un registro en el que anotará el nombre y apellido de los trabajadores, su domicilio, la calidad y naturaleza de la obra encomendada y la remuneración que han de percibir.

Art. 305.- Empleado privado o particular. - Empleado privado o particular es el que se compromete a prestar a un empleador servicios de carácter intelectual o intelectual y material en virtud de sueldo, participación de beneficios o cualquier forma semejante de retribución siempre que tales servicios no sean ocasionales.

Art. 309.- Contrato escrito obligatorio. - Los contratos de trabajo entre empleadores y empleados privados se consignarán necesariamente por escrito.

Art. 310.- Causas para la terminación de estos contratos. - Estos contratos terminan por las causas generales, sin perjuicio de que el empleador pueda también dar por concluido el contrato, previo visto bueno.

Art. 622.- Suspensión de relaciones laborales. - En los casos de visto bueno el inspector podrá disponer, a solicitud del empleador, la suspensión inmediata de las relaciones laborales.

Art. 624.- Trámite de desahucio. - El desahucio al que se refiere el artículo 184 de este Código, se entenderá cumplido con la entrega de una

comunicación escrita al empleador que lo hará la trabajadora o el trabajador, informándole sobre su decisión de dar por terminadas las relaciones laborales.

Operacionalización de las variables

Como establecieron Patista y Reyes (2019), tras una excesiva rotación de personal suelen encontrarse diversos factores, teniendo gran relevancia la insatisfacción del personal de la organización. Con todo lo expuesto en apartados anteriores, se puede inferir que resulta necesario que las organizaciones tengan conocimiento sobre la influencia de la satisfacción de su personal en su índice de rotación de personal y en la tendencia o intención que tiene el personal restante en la organización de salir de esta, así como de las causas y consecuencias de cada una de estas variables, independientemente de su tamaño o sector económico en que se desarrollan con el fin de mejorar su desempeño y obtener resultados beneficiosos para todas las partes involucradas. Entonces, la variable independiente del presente trabajo de investigación es la satisfacción laboral mientras que la variable dependiente es la intención de rotación de personal.

Entre los cuestionarios que se consideraron para la medición de la variable satisfacción laboral, se encontró un cuestionario ampliamente utilizado y verificado que se creó en 1985, no obstante, sigue vigente en la actualidad y ha sido aplicado a investigaciones tan actuales como 2021. La herramienta creada por Spector (1985), fue desarrollada para medir las principales dimensiones de la satisfacción laboral en organizaciones públicas y sin fines de lucro, sin embargo, es aplicable a cualquier institución pública o privada y cuenta con nueve subescalas con una consistencia razonable y una buena fiabilidad a lo largo del tiempo. Cabe señalar que, para los fines de esta investigación, será utilizada una versión adaptada y actualizada de este documento realizada por los autores Bag, Dhamija y Gupta en el año 2019.

En cuanto a la medición de la variable intención de rotación de personal, se utilizará un cuestionario ampliamente reconocido que fue creado

por Roodt en 2004 y que mantiene su vigencia en la actualidad siendo utilizado en investigaciones del 2020 y posteriores. Para el presente estudio se considerará la versión de seis ítems de este cuestionario, originalmente contaba con quince preguntas, adaptada por Lodhi, Masood, Shahbaz y Siddiqui en el año 2020, mismo enfoque que utiliza Rodríguez en 2021 considerando la validación de Roodt de 2013. Adicional Fu y García utilizan el cuestionario original con quince ítems para su estudio realizado en el año 2019.

Tabla 3*Operacionalización de las variables*

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores (Preguntas)	Medición	Autor
Satisfacción Laboral	De acuerdo con Dabos y Pujol-Cols (2018), se define como una respuesta afectiva hacia el trabajo, es lograr el equilibrio entre distintas necesidades.	Salario Ascenso Supervisión Beneficios complementarios Recompensas contingentes Condiciones de operación Compañeros de trabajo Naturaleza del trabajo Comunicación	1, 10, 19, 28 2, 11, 20, 33 3, 12, 21, 30 4, 13, 22, 29 5, 14, 23, 32 6, 15, 24, 31 7, 16, 25, 34 8, 17, 27, 35 9, 18, 26, 36	Encuesta de satisfacción laboral	(Bag, Dhamija, & Gupta, 2019)
Intención de Rotación de personal	Según Lodhi, Massod, Shahbaz y Siddique (2020) se define como el proceso de pensamiento antes de la terminación de contrato voluntaria en el que el empleado planea irse de la organización.		1, 2, 3, 4, 5, 6	Encuesta de intención de rotación	(Lodhi, Masood, Shahbaz, & Siddiqui, 2020) Rodríguez (2021) Fu y García (2019)

Como se puede observar en la tabla 3, para la medición de la satisfacción laboral se aplicará el cuestionario adaptado por Bag, Dhamija, y Gupta en 2019 que consta de un ajuste del cuestionario, ampliamente utilizado, creado por Spector en 1985. Este instrumento considera distintas dimensiones o elementos que intervienen en la satisfacción laboral, cada uno medido con distintas preguntas organizadas por números que son presentados en la tabla 3, y serán medidos con una escala de Likert. Es necesario mencionar que el cuestionario presenta en su totalidad una cantidad de treinta y seis preguntas, estas se encuentran divididas en escenarios positivos y negativos, es decir afirmación y negaciones, de forma equitativa; razón por la cual los resultados obtenidos serán adecuados, realistas y balanceados. Además, dentro de cada dimensión las preguntas se encuentran divididas de la misma forma, equitativamente.

Para la medición de la intención de rotación de personal, se puede observar en la tabla 3 que se utilizará el cuestionario adaptado por Lodhi, Masood, Shahbaz y Siddiqui en 2020, que se trata de seis ítems validados y ajustados del cuestionario creado por Roodt en 2004. Este mismo enfoque, junto a su validación por Roodt en 2013, es el utilizado por Rodríguez en 2021 con sus debidas adaptaciones. Considera seis ítems que intervienen en la decisión voluntaria del empleado de abandonar la organización y serán medidos con una escala de Likert. Similar al cuestionario seleccionado para la medición de la variable independiente, el cuestionario que pretende recopilar la información a medir sobre la variable dependiente cuenta con escenarios positivos y negativos que se dividen de forma equitativa entre sus preguntas, por lo cual tampoco presentará inconvenientes al analizar la información de forma fiable.

Al momento de realizar la recolección de datos, y posterior análisis de estos, cabe recalcar que resulta necesario conocer que la rotación puede ser voluntaria o no y que la satisfacción laboral no es el único factor que tomar en cuenta al momento de analizar la intención de salida de los empleados de una organización; por lo que la relación de la variable independiente con la dependiente puede verse afectada por otras variables independientes

desconocidas que influyan en la intención de rotación de personal. Sin embargo, la presente investigación toma en cuenta únicamente la satisfacción laboral, y algunas de sus diferentes dimensiones, como influyente en la intención de rotación de personal.

Adicional, cabe mencionar que los cuestionarios elegidos han sido previamente liberados, esto se muestra en apartados posteriores, por lo que su uso para fines académicos no incurrirá en una falta a los derechos de los creadores.

Capítulo II: Metodología

El presente capítulo tiene como objetivo presentar la metodología e instrumentos empleados para el posterior análisis de los datos recolectados en cuanto a las variables de estudio.

Diseño de investigación

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2018), el diseño de una investigación es una estrategia que se desarrolla para responder al planteamiento, tiene como propósito dar solución a las preguntas o hipótesis planteadas y cumplir con los objetivos que se establecieron para el estudio, además de concebirse como un plan para obtener la información que se requiere. Dicho esto, el diseño de la presente investigación es de tipo no experimental debido a que se trata de un estudio en el que la variación de las partes que intervienen no se realiza de forma intencional, además de considerarse transversal debido a que recolecta y analiza datos de las variables solamente en un determinado momento, es decir, al momento en que se realiza la encuesta sobre la satisfacción laboral y la intención de rotación a los empleados existentes.

Adicionalmente, Hernández, Fernández y Baptista (2018) explican que en un estudio no experimental se observan situaciones ya existentes y no es posible manipular las variables independientes al momento del estudio, sino más bien sugerir soluciones posteriores a la discusión de resultados, puesto que ya sucedieron, al igual que sus efectos. Además, como se ha mencionado anteriormente, la investigación trata la influencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación de personal por lo que se considera de tipo correlacional.

Enfoque

La investigación cuenta con un enfoque de tipo cuantitativo puesto que pretende acudir a la recolección de datos con el fin de comprobar una hipótesis, las encuestas y recolección de datos a utilizar servirán para formar una base de medición numérica que permitirá establecer patrones y un posterior análisis estadístico con el fin de comprobar las ideas propuestas.

Es necesario recalcar que este enfoque resulta importante puesto que presenta un conjunto de procesos que no pueden ser eludidos y son de riguroso seguimiento, lo que permitirá obtener resultados y conclusiones reales y relevantes, además de contar con características como ser probatorio, permitir analizar una realidad objetiva, dar lugar a la generalización de los resultados obtenidos, precisión en los análisis y una posterior predicción de resultados en distintos contextos donde se presenten las variables de forma similar (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018).

Alcance

Como se ha mencionado previamente, la presente investigación es descriptiva y tiene un alcance que se define como correlacional; puesto que pretender responder a una interrogante mediante la medición y evaluación de la relación que existe entre variables, en este caso las mencionadas satisfacción laboral e intención de rotación de personal.

Esta definición se da basada en lo establecido por Hernández, Fernández y Baptista (2018) sobre como un alcance de tipo correlacional permite crear predicciones mediante un patrón predecible que brinda respuesta a preguntas como la variación que se da en una variable dependiente al intervenir en la independiente. Este tipo de estudio tiene como finalidad entonces conocer el grado de relación entre las variables escogidas en un contexto en particular, midiendo previamente cada una de estas para,

posteriormente, poder establecer los vínculos e hipótesis que desean probarse (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018).

Además, se considera una investigación descriptiva puesto que, dentro de su estudio correlacional no exploratorio, incluye elementos descriptivos sobre la población, empresa y fenómeno que se está estudiando.

Población

Puede definirse como población al conjunto total de personas, u objetos, que se toman para conocer algo particular en una investigación (Lind, Marchal, & Wathen, 2022). En la presente investigación, como se ha establecido previamente, se toma como población de estudio a los empleados en nómina de la empresa Felvenza S.A. de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. La organización elegida cuenta con una oficina matriz en la ciudad de Guayaquil, una sucursal en Machala y una en Manta. Además, cuenta con supervisores de inspectores e inspectores bajo su nómina y, al mes de octubre del 2022, esta cuenta con 287 empleados.

Muestra

Según Lind, Marchal y Wathen (2022), la muestra se define como una proporción de la población de interés y existen diferentes tipos de muestreo para conocer cuál es la parte de esta población que se utilizará en la investigación. Para el cálculo de la muestra se utilizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{\frac{z^2 * p * (1 - p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 * p * (1 - p)}{e^2 * N}\right)}$$

Donde n es el tamaño de la muestra deseado, N es el tamaño de la población, Z es el valor normal estándar correspondiente al nivel de confianza

deseado, e es el error de estimación máximo aceptado y p es la probabilidad de éxito. Por lo cual se tiene, con un nivel de confianza de 95%, lo siguiente:

$$n = \frac{\frac{1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{0.05^2}}{1 + \left(\frac{1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{0.05^2 * 287}\right)} = 165$$

Instrumentos de medición

Como primer punto, resulta importante definir lo que es un instrumento de medición; según Hernández, Fernández y Baptista (2018), un instrumento de medición es adecuado cuando registra datos observables que realmente representan los conceptos que el investigador tiene en mente, además debe ser confiable, válido y objetivo y puede ser de distintos tipos desde cuestionarios, escalas, aparatos, indicadores y la simple observación.

El instrumento de medición utilizado para la recolección de datos en cuanto a la variable Satisfacción Laboral es un cuestionario adaptado por Bag, Dhamija y Gupta en el año 2019; que consta de una adaptación del Cuestionario de Satisfacción Laboral creado por Spector en 1985. En este cuestionario, se consideran nueve dimensiones que influyen en la satisfacción laboral: el salario que perciben los empleados de la organización, las posibilidades de ascenso o crecimiento que les brinda la empresa, la supervisión por parte de sus superiores, los beneficios complementarios, recompensas contingentes, condiciones de operación, compañeros de trabajo, naturaleza del trabajo y comunicación (Bag, Dhamija, & Gupta, 2019).

En lo que se refiere a la fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción Laboral original, se realizó un estudio donde Inoytova (2021) establece que es un documento muy popular y modificable con una validez ampliamente documentada al que se puede acceder de forma gratuita para fines educativos y proporciona una puntuación total de satisfacción laboral para cada individuo, así como subescalas que demuestran componentes

separados de la satisfacción laboral. Tal como se observa, el instrumento original es ampliamente aplicado y otro ejemplo de esto es la investigación realizada por Carhuancho, Guerrero, Maino, Manosalvas, Salvador y Silva (2021) donde utilizaron una adaptación del cuestionario desarrollado por Spector con el fin de determinar la relación entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laborales.

Para la variable de Intención de Rotación de personal, como se estableció previamente, se aplicará el cuestionario adaptado por Lodhi, Masood, Shahbaz y Siddiqui en el año 2020; que consta de un ajuste del cuestionario original de Roodt creado en 2004 y que considera, al observar las preguntas, la satisfacción de las necesidades personales de los empleados, el alcance de sus objetivos personales y el compromiso con la organización. En referencia a estudios previos sobre la validez del cuestionario original de quince preguntas reducido a seis, Bothma y Roodt (2013) se propusieron determinar si este es válido para evaluar las intenciones de rotación y para predecir el índice de rotación real de las organizaciones y los resultados confirmaron la fiabilidad de la escala, así como su validez a nivel estadístico.

Por último, con la finalidad de obtener resultados confiables y buscar tener un control sobre los posibles sesgos que puedan existir en las respuestas de los empleados al momento de responder los cuestionarios mencionados, se aseguró el anonimato y el total permiso por parte del representante legal de la organización, así como el no requerimiento de correos electrónicos ni datos personales al momento de acceder a Google Forms. Además, se dio a conocer a los empleados los objetivos del estudio para que puedan conocer los beneficios que la información y recomendaciones que serían obtenidas les brindaría dentro de la organización.

Escalamiento de Likert

En cuanto a la forma de analizar la información obtenida en los cuestionarios elegidos, se utilizará una escala de Likert de cinco niveles para que los empleados puedan dar sus respuestas afirmativas o negativas y se puedan obtener datos numéricos de acuerdo con el valor establecido para cada opción. El método de escalamiento de Likert fue desarrollado en 1932 por Rensis Likert y se trata de un enfoque vigente y popularizado que consiste en un conjunto de ítems que son presentados en forma de afirmaciones o juicios ante la cual se pide la reacción de los participantes eligiendo punto a los cuales se han asignado valores numéricos, obteniendo al final una puntuación total (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018).

Liberación de los instrumentos de medición

Previo a la aplicación de los cuestionarios seleccionados como instrumentos de medición en la presente investigación se verificó su libre acceso otorgado por los creadores. En cuanto al cuestionario de Satisfacción Laboral, el autor original cuenta con una página web donde indica la liberación gratuita del cuestionario para fines académicos y de investigación no comerciales, además de brindar guías para su aplicación (Spector, 2022). Por otro lado, Bothma y Roodt (2013) indicaron luego de sus hallazgos, y al ser los autores del cuestionario, que el cuestionario puede utilizarse para aplicaciones comerciales e investigaciones académicas donde se desee evaluar la intención de rotación o predecir la intención real de los empleados.

Validación de los instrumentos por Cronbach en estudios previos

Tal como se ha mencionado anteriormente, el instrumento utilizado para levantar información sobre la variable Satisfacción Laboral en el presente estudio fue un cuestionario presentado originalmente por Spector en 1985, el cual ha sido validado por diferentes autores, incluido su creador, utilizando un análisis de fiabilidad de alfa de Cronbach en varias ocasiones. Como ejemplo, la investigación de los autores Chávez, López, Meléndez, Peña, Rivera y

Salazar (2020) donde pretenden realizar un estudio comparativo del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de tiendas departamentales, contribuye a la credibilidad, validez y confiabilidad del cuestionario con su investigación titulada “Estudio comparativo de la satisfacción laboral de una empresa”, donde tras aplicar el cuestionario a una muestra de 133 empleados obtuvieron una fiabilidad excelente de 0.952.

Para el instrumento de medición utilizado en el levantamiento de información de la variable Intención de Rotación de personal, presentado en 2004 por Roodt, se ha mencionado previamente su validación y ajuste por el creador en 2013. Bothma y Roodt (2013) confirmaron la fiabilidad y validez de la escala mediante un análisis de fiabilidad de Cronbach en un artículo titulado “The validation of the turnover intention scale” que se centró en la validación de la versión abreviada de seis ítems de la escala de intención de rotación utilizada en la presente investigación y donde, basándose en una muestra de 2429 empleados de una compañía dedicada a las TICs, lograron obtener una fiabilidad buena de 0.80.

Análisis de fiabilidad

Con el objetivo de realizar un análisis de fiabilidad previo a la recolección total de los datos, se realizó un análisis de Cronbach, a ambos instrumentos utilizados, con los datos de los 30 primeros encuestados correspondientes a los empleados de planta de la empresa; datos que fueron recolectados presencial e individualmente y análisis que fue realizado mediante la herramienta de software SPSS.

Tabla 4

Alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	Elementos
Satisfacción Laboral	0.87509	36
Intención de Rotación de personal	0.86340	6

Como se puede observar en la tabla 4, el alfa de Cronbach para el cuestionario de satisfacción laboral, que cuenta con 36 preguntas, es de 0.87509 lo cual indica un nivel de fiabilidad bueno que llega casi al excelente. De la misma manera el alfa para el cuestionario de intención de rotación de personal tiene un valor de 0.86340 por lo cual su nivel de fiabilidad es igualmente bueno.

Prueba de normalidad

Con el fin de verificar la elección de una prueba no paramétrica para los datos obtenidos, ya que se observó que los datos no siguen una distribución normal, se procedió a realizar de igual manera una prueba de normalidad al promedio de la totalidad de las preguntas de cada instrumento de medición por encuestado con la prueba de bondad de Kolmogorov-Smirnov, ya que se tienen más de 50 datos, mediante la herramienta de software SPSS. Con el nivel de significancia de 0.05 que se ha decidido establecer; si el valor obtenido en el análisis es mayor a 0.05 se acepta la hipótesis nula (H_0) y si se obtiene un valor menor o igual al nivel de significancia se rechaza la hipótesis nula. Las hipótesis son las siguientes:

H_0 = Existe distribución normal.

H_1 = No existe distribución normal.

Tabla 5

Prueba de bondad de Kolmogorov-Smirnov

Variable	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	0.08590	168	0.0041417836
Intención de Rotación de personal	0.11931	168	0.0000041420

Como se puede observar en la tabla 5, con la muestra de 168 empleados en los 36 ítems del cuestionario de satisfacción laboral, se obtiene un valor de significación para esta variable de 0.0041417836, menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que no existe una

distribución normal en los datos de este cuestionario. Para los mismos encuestados en los 6 ítems de intención de rotación de personal, se obtuvo un valor de significación de 0.0000041420, menor a 0.05, por lo que de igual manera se rechaza la hipótesis nula y se concluye que no existe una distribución normal en los datos del cuestionario.

Técnicas estadísticas

Análisis de fiabilidad de alfa de Cronbach

El análisis de fiabilidad del alfa de Cronbach, descrito por primera ocasión por Lee Cronbach en 1951, consiste en un modelo basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems de un instrumento que mide su consistencia interna por medio del análisis del perfil de las respuestas obtenidas (Duque, Mena, & Tuapanta, 2017). De forma general, se puede decir que cuando el alfa de Cronbach es menor a 0.5 se denomina inaceptable, de 0.5 a 0.6 se denomina una fiabilidad pobre, de 0.6 a 0.7 es cuestionable, de 0.7 a 0.8 aceptable, de 0.8 a 0.9 es buena y un alfa mayor a 0.9 representa una fiabilidad excelente.

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov es una prueba de bondad de ajuste utilizada con el fin de comprobar si una muestra sigue una distribución normal, constituye un prerrequisito para otras pruebas estadísticas que requieren un supuesto de normalidad (Flores & Flores, 2021). Esta prueba, a diferencia del estadístico de Shapiro-Wilk, se recomienda cuando se tiene una muestra con más de 50 observaciones.

Para la obtención de conclusiones bajo esta prueba se establece un nivel de significación, o error aceptado, de 0.05; si se obtiene un valor de significación menor al propuesto se puede rechazar la hipótesis nula y afirmar que los datos no siguen una distribución normal.

Media

La media estadística puede definirse como el promedio de un grupo de datos según la población o muestra estudiada, es entonces la suma de los datos para dividirlos entre la cantidad total de los mismos (Lind, Marchal, & Wathen, 2022).

Mediana

En estadística, si los datos contienen uno o dos valores muy grandes o pequeños, la media aritmética no resulta representativa; es posible describir el centro de dichos datos a partir de una medida de ubicación denominada mediana, considerada como el punto medio de los valores una vez que se han ordenado de menor a mayor (Lind, Marchal, & Wathen, 2022).

Valor mínimo y valor máximo

El valor mínimo de un conjunto de datos puede definirse como el valor menor que pueden tomar los datos mientras que el valor máximo se define como el mayor valor que toma el conjunto de datos. La resta del máximo con el mínimo se define como rango (Lind, Marchal, & Wathen, 2022).

Varianza de la muestra

De acuerdo con Lind, Marchal y Wathen (2022), la varianza toma en cuenta todos los valores de la muestra y es una medida de dispersión que representa la variabilidad de los datos; mide que tan dispersos se encuentran alrededor de su media.

Desviación estándar de la muestra

Según Lind, Marchal y Wathen (2022), la desviación estándar de la muestra es una medida de dispersión de los datos; demuestra que tan

dispersos se encuentran los datos con respecto a la media. Es la raíz cuadrada de la varianza de la muestra e indica que, mientras mayor sea, se estima una dispersión más alta.

Asimetría

Según Posada (2016), si se desea analizar una distribución de datos; es altamente probable que exista una tendencia de estos hacia el extremo derecho o el izquierdo, esto se denomina asimetría. Si el cálculo de esta medida es igual a 0 se considera un conjunto simétrico que sigue una distribución normal, si es mayor a 0 existe asimetría positiva hacia la derecha y si es menor a 0 existe asimetría negativa hacia la izquierda.

Curtosis

El estadístico de la curtosis permite analizar la concentración de los datos de un conjunto alrededor de su media, compara la curva con la de una distribución normal (Posada, 2016). Entonces, cuando este valor es 0 se define a la distribución de los datos como normal, cuando se tiene un valor mayor a 0 se entiende que la distribución de los datos se encuentra muy concentrada alrededor de la media y, si se obtiene un valor menor a 0, se entiende que presenta un reducido grado de concentración alrededor de la media, es decir, los datos se encuentran dispersos.

Error estándar

El error estándar de estimación es una medida de dispersión de los datos obtenidos, es la medida de incertidumbre de la prueba estadística (Lind, Marchal, & Wathen, 2022). Esta medida estadística exige normalidad de los datos.

Prueba de correlación Chi-cuadrado

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2018), la prueba de Chi-cuadrado es una herramienta estadística que se utiliza cuando se desea evaluar la hipótesis sobre la relación entre dos variables. Es utilizada cuando no se tiene una distribución normal ni datos continuos, sin embargo, a diferencia del coeficiente de correlación de Spearman, el Chi-cuadrado considera una variable como independiente y una variable como dependiente.

Para su análisis se establece un nivel de significancia o error aceptado, más comúnmente de 0.05, y se utilizan las dos variables para medir su correlación en relación con este valor aceptado; si se obtiene un valor de significación menor al propuesto se puede asegurar que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables.

Regresión lineal

De acuerdo con lo establecido por Lind, Marchal y Wathen (2022), es un método inferencial paramétrico, dirigido a datos que siguen una normalidad, utilizado para medir la relación entre dos variables en el cual se utilizan los conceptos básicos de correlación, sin embargo, proporciona más información al expresar la relación entre las dos variables, dependiente e independiente, en forma de una ecuación. El modelo es el siguiente:

$$Y = a + bX$$

Donde Y es la variable dependiente, X la variable independiente, a es el coeficiente constante y b el coeficiente de variación de la variable independiente.

Dentro del análisis de regresión lineal se obtienen coeficientes de correlación (r) y coeficientes de determinación que miden el porcentaje de variación de la variable dependiente explicado por la independiente (r^2). En este sentido, el coeficiente de correlación R mide la fuerza de la relación entre

las variables; además, a medida que aumenta la fuerza de la relación entre ambas variables, aumenta el coeficiente de correlación y disminuye el error estándar de la estimación (Lind, Marchal, & Wathen, 2022).

De acuerdo con Levin y Rubin (2010), el signo del coeficiente de correlación r mide la dirección de la relación entre las variables y la fuerza de la relación puede interpretarse por este coeficiente de la siguiente manera: un valor que oscila desde 0 a 0.2 se interpreta como una correlación no significativa, un valor de 0.2 a 0.4 es una correlación baja, de 0.4 a 0.7 una correlación significativa, de 0.7 a 0.99 una correlación alta, 1 se interpreta como una correlación perfecta positiva o directa, de la misma manera se interpretan los valores si fueran negativos; teniendo -1 como una correlación perfecta negativa o inversa.

Para el coeficiente de determinación r^2 , es la medida de la proporción de variación en la variable dependiente, que explica la recta de regresión, esto es, la relación de la variable dependiente con la variable independiente que oscila entre 0 y 1 y, cuanto más cercano se encuentre a 1, mejor será la correlación (Levin & Rubin, 2010). De forma general, un valor menor a 0.5 se considera bajo, puesto que lo que se desea idealmente es un valor igual a 1.

Regresión lineal múltiple

De forma similar a la regresión lineal explicada previamente, es una técnica de análisis inferencial donde se busca predecir la relación entre variables con la diferencia de que se emplean varias variables independientes para predecir de mejor manera a la dependiente (Lind, Marchal, & Wathen, 2022). El modelo de ecuación que permite obtener es el siguiente:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + b_8X_8 + b_9X_9$$

Donde Y es la variable dependiente, a es el coeficiente constante, b es la cantidad, o coeficiente de variación, en que cambia Y cuando su X aumenta una unidad y X son las diferentes dimensiones o variables independientes.

Los valores de los coeficientes de correlación y determinación se interpretan al igual que en la regresión lineal simple anteriormente explicada y, con un nivel de significancia aceptado establecido de 0.05, se puede determinar mediante pruebas de hipótesis individuales si existe influencia de cada variable independiente sobre la variable dependiente; si se obtiene un valor menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se establece que sí existe relación influencia de la variable independiente estudiada sobre la dependiente.

Lambda

La prueba de Lambda de Goodman y Kruskal es una medida de la fuerza de relación entre dos variables, fluctúa entre 0 y 1 y puede predecirse a la variable dependiente sobre la base de la independiente (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018). Lambda suele presentarse de forma asimétrica, es decir, establece una variable como independiente y una como dependiente.

Para su análisis de manera general, un valor de 0 a 0.25 se puede considerar como una intensidad de relación escasa, de 0.25 a 0.5 se consideraría débil, de 0.5 a 0.75 moderada y de 0.75 a 1 puede considerarse una relación fuerte.

Coefficiente de correlación de Spearman

La prueba de correlación de Spearman es una herramienta estadística utilizada para evaluar la correlación entre dos variables, que no siguen normalidad y sin considerar una como independiente y la otra como dependiente, en un nivel de medición ordinal (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018). Este coeficiente puede variar de -1 a 1, donde 0 indica que no existe relación entre las variables (Lind, Marchal, & Wathen, 2022). Este coeficiente permite medir la intensidad de la relación, así como su dirección, es decir, si sigue una relación directa o inversa.

Para su interpretación y análisis se puede establecer, de forma general, que un valor de 0 a 0.25 se considera una intensidad de relación escasa, de 0.25 a 0.5 se considera débil, de 0.5 a 0.75 moderada y de 0.75 a 1 puede considerarse fuerte. Además, si el resultado es negativo se interpretan de la misma forma los valores y se asegura que la relación existente es inversa, es decir, mientras la variable independiente aumenta la variable dependiente disminuye.

Proceso de recolección de datos

Para el proceso de recolección de datos, puesto que ambas variables cuentan con un instrumento de tipo cuestionario, se acudió personalmente a la empresa Felvenza S.A. y como primera instancia se tomó la encuesta a cada empleado de planta uno a uno. Luego, se procedió a encuestar a los inspectores y supervisores que acuden diariamente a la oficina matriz y, con esto, se obtuvieron 73 encuestas de esta manera. El resto de las encuestas, en total se lograron obtener 168, se obtuvieron enviado el enlace de Google Forms a los inspectores que se encontraban en trabajo de campo durante un plazo de cinco días laborables.

Los instrumentos, como indicado en el capítulo anterior, se midieron con un escalamiento de Likert que consta de cinco niveles. Para el instrumento de la variable satisfacción laboral; el nivel 1 hace referencia a encontrarse totalmente en desacuerdo con lo que la pregunta indica, el nivel 2 a encontrarse en desacuerdo, el nivel 3 indica que el empleado no se encuentra ni en desacuerdo ni de acuerdo con lo estipulado, el nivel 4 indica que se encuentra de acuerdo y el nivel 5 hace referencia a estar totalmente de acuerdo con lo propuesto. Por otro lado, para el instrumento que planea medir la variable intención de rotación de personal; el nivel 1 hace referencia a que nunca se da lo que la pregunta indica, el nivel 2 a que casi nunca se encuentra el empleado en la situación presentada, el nivel 3 indica que es indefinido, el nivel 4 indica que casi siempre se encuentra en esa situación y el nivel 5 hace referencia a estar siempre en la situación propuesta.

Capítulo III: Resultados

En el presente capítulo se desarrollará el análisis estadístico acerca de la influencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación de personal en la empresa Felvenza S.A. Se elaborará un análisis descriptivo para poder examinar cómo se comportan dichas variables y posteriormente se plantea un modelo de estadística inferencial que permita conocer el cómo se comportan las variables y así poder corroborar si los puestos planteados se cumplen.

Las variables de estudio, satisfacción laboral e intención de rotación de personal, son de tipo cuantitativas discontinuas puesto que se toman valores numéricos aislados que no dejan lugar a valores intermedios. Al ser de tipo discontinuas, o discretas, se utilizarán pruebas no paramétricas para el análisis, sin embargo, se mostrará de igual manera una prueba estadística de normalidad con el fin de mostrar que los datos no siguen esta tendencia y no se aplican pruebas paramétricas. Así mismo, al haber sido recolectados los datos con la intervención de una escala de Likert, estos siguen una secuencia ordinal.

Se verificará estadísticamente la influencia de la satisfacción laboral, y sus diferentes dimensiones, sobre la intención de rotación de personal en la empresa Felvenza S.A.; siendo la variable independiente la satisfacción y la variable dependiente la intención de rotación de personal. Las dimensiones que se toman en cuenta en la variable independiente para determinar su influencia en la variable dependiente son las siguientes:

1. Salario: variable cuantitativa que se expresa con el monto o nivel de compensación monetaria según su cargo y funciones asignada.
2. Ascenso: variable cuantitativa que se mide a través de la satisfacción que existe por la promoción de un colaborador a un cargo más importante o la existencia de esta posibilidad.

3. Supervisión: variable cuantitativa que mide en cuanto a la relación y opinión que existe con los jefes directos del empleado.
4. Beneficios Complementarios: variable cuantitativa que se mide a través de la satisfacción generada al otorgar al empleado un nivel de compensación adicional además de su salario.
5. Recompensas Contingentes: variable cuantitativa que se mide a través de la valoración que se le da un colaborador a través de un paquete de beneficios como seguros de salud, aportes en su formación profesional, almuerzos, entre otros, generándoles un mayor nivel de satisfacción.
6. Condiciones de Operación: variable cuantitativa que se mide a través de diversas cuestiones como horas de trabajo, periodos de descansos, asignación de horarios, compensación por horas extra causándoles satisfacción y un mejor desempeño.
7. Compañeros de Trabajo: variable cuantitativa que se mide a través de las relaciones creadas en el trabajo con sus compañeros y jefes inmediatos.
8. Naturaleza del Trabajo: variable cuantitativa que se mide a través de la satisfacción que tienen los colaboradores con sus funciones.
9. Comunicación: variable cuantitativa que se mide a través del grado de satisfacción en la comunicación asertiva que exista entre compañeros de trabajo.

Estadística descriptiva

Dentro de esta sección, se presentan y analizan los datos obtenidos sin extraer conclusiones inferenciales sobre la muestra, limitándose a la observación y lectura de los datos y sus tendencias. Para describir los datos de forma homogénea se utilizarán cinco decimales en todas las tablas y datos

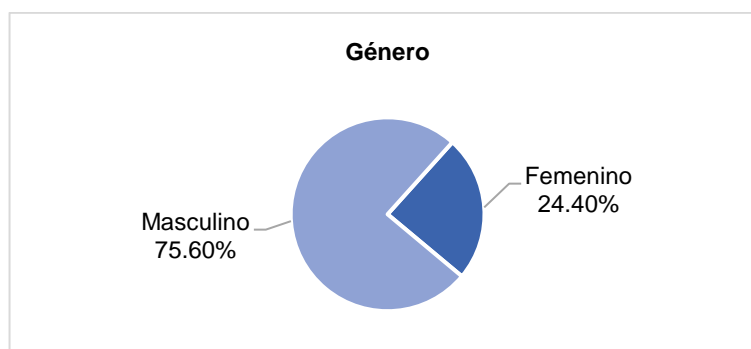
que los ameriten, además; todas las tablas de estadística descriptiva presentadas fueron trabajadas promediando los datos de las preguntas en lugar de sumándolas, por ejemplo, para el primer encuestado que respondió los 36 ítems del instrumento de satisfacción laboral se obtuvo un promedio de sus 36 respuestas con el fin de tener un solo dato por empleado que participe en el análisis de los estadísticos descriptivos relevantes.

Análisis demográfico

En el siguiente apartado se presentarán los datos demográficos de la muestra estudiada en la empresa Felvenza S.A.; estos datos fueron recolectados con el objetivo de brindar un primer acercamiento a los empleados que conforman la organización sin realizar un análisis más profundo de estos datos.

Figura 2

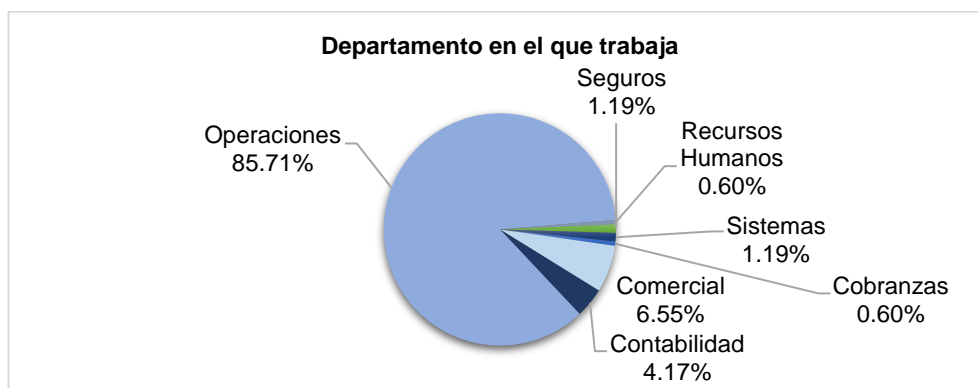
Género del empleado



En la figura 2, correspondiente a la pregunta: ¿A qué género pertenece?, se puede apreciar que en la empresa Felvenza S.A. un 75.60% de los 168 encuestados son de género masculino mientras que el 24.40% restante se identifica con el género femenino.

Figura 3

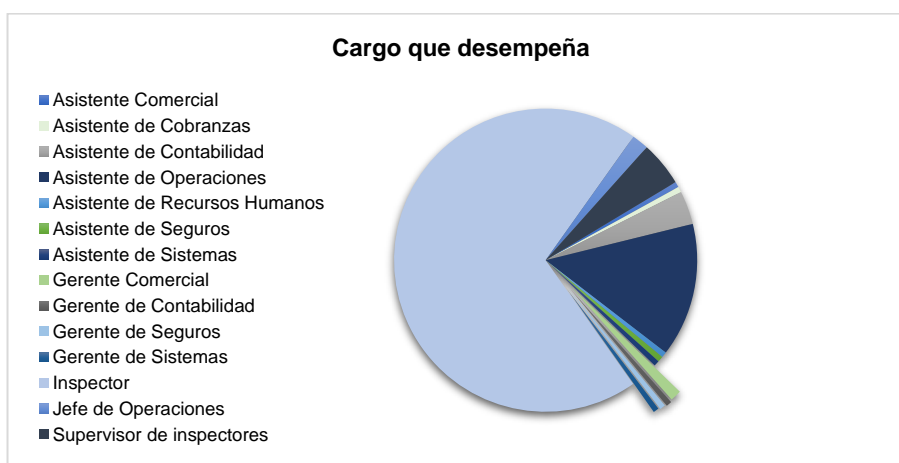
Departamento en el que trabaja



Al observar la figura 3, correspondiente a la pregunta: ¿Departamento en el que trabaja?, se puede apreciar, según el levantamiento de información realizado a 168 empleados, que el departamento de operaciones cuenta con un 85.71% de las personas que laboran en la empresa, a este le sigue el departamento comercial con un 6.55%, luego el departamento de contabilidad con un 4.17%, tanto el departamento de sistemas como el departamento de seguros cuentan con un 1.19% cada uno y, por último, el departamento de recursos humanos y cobranzas abarcan un 0.60% cada uno. Cabe recalcar que el factor determinante para que el departamento de operaciones cuenta con tanto personal es el hecho de que dentro de este se encuentran los inspectores, cargo con más empleados dentro de la organización debido a la naturaleza de su actividad económica.

Figura 4

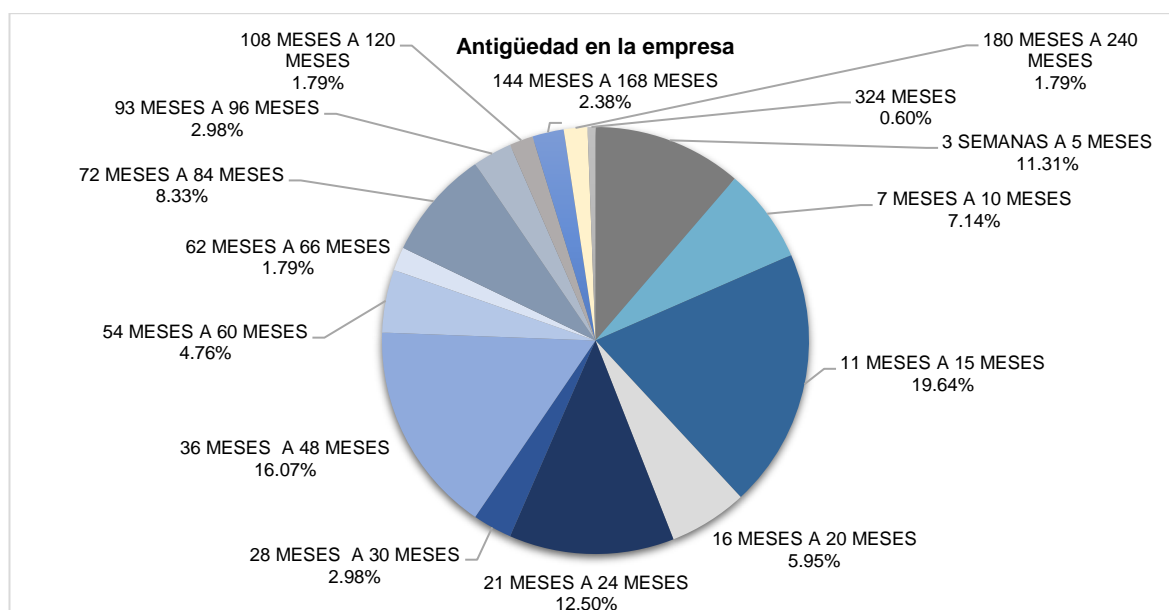
Cargo que desempeña



Dentro de la figura 4 correspondiente a la pregunta: ¿Qué cargo desempeña?, se puede apreciar que, dentro de la muestra estudiada en la empresa Felvenza S.A., que el cargo de inspector cuenta con un 69.64%, los asistentes comerciales, asistentes de cobranzas y asistentes de recursos humanos ocupan un 0.59% de la organización cada uno, los asistentes de contabilidad un 3.57%, los asistentes de operaciones un 14.29%, los asistentes de seguros, asistentes de sistemas, gerentes de contabilidad, gerentes de seguros y gerentes de sistemas ocupan un 0.60% cada uno, el cargo de gerentes comerciales ocupa un 1.19%, los jefes de operaciones un 1.79% y, por último, los supervisores de inspectores abarcan un 4.76%.

Figura 5

Antigüedad en la empresa

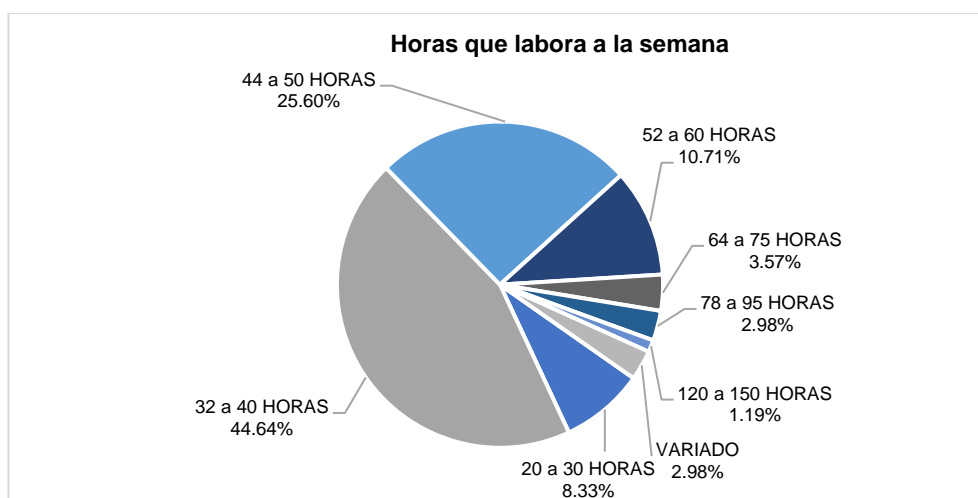


En la figura 5 se puede observar, en meses y de forma agrupada, el tiempo que tienen los empleados en la organización. Un 11.31% de los empleados actuales a octubre de 2022 tienen de 3 semanas a 5 meses en la organización, un 7.14% lleva de 7 a 10 meses perteneciendo a la organización, un 19.64% de 11 a 15 meses, un 5.95% llevan perteneciendo a la empresa de 16 a 20 meses y un 12.50% pertenecen a la empresa desde hace 21 a 24 meses, es decir; un 56.54% de los empleados no llevan más de

dos años dentro de la empresa. Además, un 2.98% de los empleados llevan de 28 a 30 meses en la organización, un 16.07% llevan de 36 a 48 meses, un 4.76% de 54 a 60 meses, un 1.79% de 62 a 66 meses, un 8.33% de 72 a 84 meses, un 2.98% de 93 a 96 meses, un 1.79% de 108 a 120 meses, un 2.38% de 144 a 168 meses, un 1.79% de 180 a 240 meses y, por último, un 0.60% ha estado en la organización durante 324 meses.

Figura 6

Horas que labora a la semana



Dentro de la figura 6 se pueden observar las horas que trabajan los empleados a la semana, según los datos recolectados de la muestra, de forma agrupada. Un 8.33% de los empleados trabaja de 20 a 30 horas a la semana, un 44.64% labora de 32 a 40 horas a la semana, un 25.60% de 44 a 50 horas semanales, un 10.71% de 52 a 60 horas, 3.57% de 64 a 75 horas semanales, 2.98% de 78 a 95 horas, un 1.19% de 120 a 150 horas a la semana y un 2.98% tienen horarios laborales semanales variados.

Datos promediados

Tabla 6

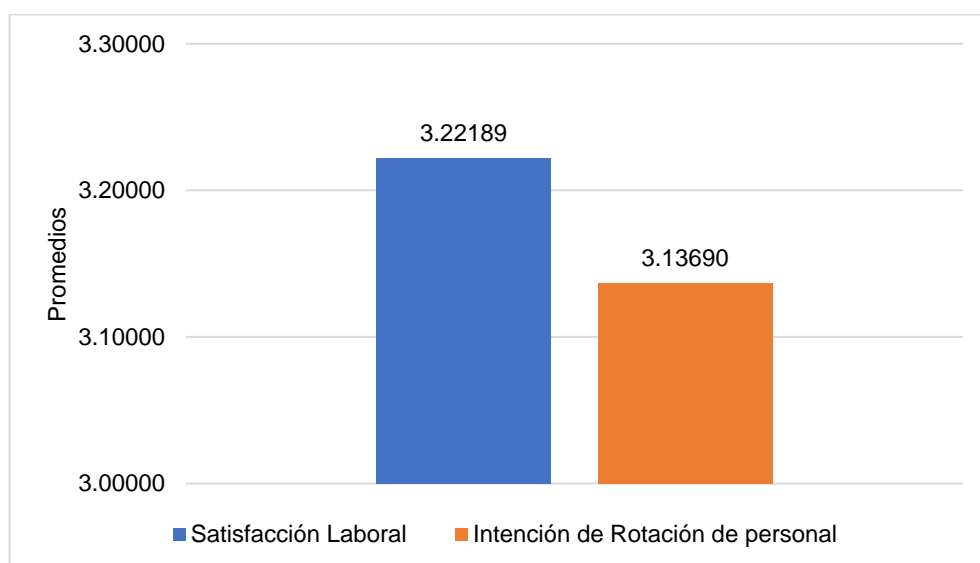
Datos promediados por variable

Variable	Promedio
Satisfacción Laboral	3.22189
Intención de Rotación de personal	3.13690

Como se observa en la tabla 6, el promedio de todas las preguntas de ambos cuestionarios se encuentra alrededor de 3; es decir, como medida general se puede asegurar que los empleados presentan cierta indiferencia hacia lo que se les pregunta.

Figura 7

Datos promediados por variable



En la figura 7 se pueden observar de forma gráfica los datos presentados en la tabla 5; el promedio de cada cuestionario se encuentra alrededor del dato número 3 que refleja indecisión o indiferencia.

Tabla 7*Datos promediados por pregunta*

Variable	Pregunta	Promedio
	1	2.75595
	2	3.70833
	3	3.91071
	4	3.36905
	5	2.77976
	6	2.92857
	7	3.91071
	8	2.60119
	9	3.61310
	10	3.86310
	11	2.80357
	12	2.27381
	13	2.49405
Satisfacción Laboral	14	3.23214
	15	2.86905
	16	3.29167
	17	4.04167
	18	2.66071
	19	3.19048
	20	2.70833
	21	2.53571
	22	2.65476
	23	3.48214
	24	3.75595
	25	3.75000
	26	3.11905
	27	3.91667

Variable	Pregunta	Promedio
Satisfacción Laboral	28	2.67857
	29	4.00595
	30	3.92262
	31	3.36310
	32	3.67857
	33	2.89881
	34	2.58333
	35	3.94048
Intención de Rotación de personal	36	2.69643
	1	2.53571
	2	3.12500
	3	2.84524
	4	3.52976
	5	3.21429
	6	3.57143

En la tabla 7 se pueden observar los promedios por pregunta de cada instrumento; tanto los 36 ítems del cuestionario de satisfacción laboral como los 6 ítems del cuestionario de intención de rotación de personal incluyen a los 168 encuestados.

Datos brutos

Tabla 8

Datos por pregunta de la variable Satisfacción Laboral

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indefinido	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	27	50	44	31	16
2	7	12	45	63	41
3	9	7	23	80	49
4	15	22	44	60	27

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indefinido	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5	23	54	41	37	13
6	10	54	49	28	17
7	4	8	32	79	45
8	39	56	27	25	21
9	7	16	42	73	30
10	5	12	38	59	54
11	45	26	35	41	21
12	38	72	39	12	7
13	51	35	38	36	8
14	12	37	41	56	22
15	25	33	54	51	5
16	10	37	39	58	24
17	5	3	25	82	53
18	24	62	44	23	15
19	12	47	39	37	33
20	41	28	47	43	9
21	16	80	44	22	6
22	24	63	34	41	6
23	7	25	47	58	31
24	7	16	39	55	51
25	4	11	35	91	27
26	6	50	54	34	24
27	5	11	26	77	49
28	39	48	27	36	18
29	3	10	28	69	58
30	3	2	30	103	30
31	9	30	52	45	32
32	3	19	40	73	33
33	31	39	32	48	18

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indefinido	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
34	20	76	36	26	10
35	9	4	21	88	46
36	13	71	52	18	14

En la tabla 8 se observan los datos por pregunta de satisfacción laboral, es decir, los empleados que respondieron en cada alternativa.

Tabla 9

Datos por pregunta variable Intención de Rotación de personal

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indefinido	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	53	42	16	44	13
2	16	50	27	47	28
3	23	51	39	39	16
4	18	20	21	73	36
5	32	18	30	58	30
6	15	22	39	36	56

En la tabla 9 se pueden observar los resultados obtenidos por pregunta del cuestionario de intención de rotación de personal, es decir, la cantidad de empleados que respondió en cada una de las alternativas.

Tabla 10

Datos promediados por dimensión

Variable	Dimensión	Promedio
Satisfacción Laboral	Salario	3.12202
	Ascenso	3.02976
	Supervisión	3.16071
	Beneficios complementarios	3.13095
	Recompensas contingentes	3.29315
	Condiciones de operación	3.22917

Variable	Dimensión	Promedio
Satisfacción Laboral	Compañeros de trabajo	3.38393
	Naturaleza del trabajo	3.62500
	Comunicación	3.02232

De acuerdo con la tabla 10, los promedios por dimensión dentro de la variable satisfacción laboral varían desde un valor de 3.02232 hasta 3.62500. La interpretación depende de cada pregunta puesto que algunas presentaban escenarios negativos mientras que otras establecían escenarios positivos, de igual manera se puede llegar a afirmar que las respuestas se encuentran mayormente en el nivel 3, es decir, indiferencia.

Satisfacción laboral

Tabla 11

Estadística descriptiva de Satisfacción Laboral

Descriptivos	Estadísticos
Media	3.22189
Mediana	3.22222
Varianza	0.05937
Desviación estándar	0.24366
Mínimo	2
Máximo	4
Asimetría	0.26279
Curtosis	5.16796

En la tabla 11 pueden observarse las medidas de estadística descriptiva de la variable satisfacción laboral, se puede contemplar que cuenta con una media o promedio de 3.22189, una mediana o valor central de 3.22222, un mínimo de 2 y un valor máximo de 4. En cuanto a su varianza, es decir la variabilidad de sus datos alrededor de la media, se tiene un valor relativamente bajo de 0.05937 con una desviación estándar de 0.24366.

Además, se obtuvo un valor de asimetría mayor a 0 lo que indica que existe acumulación de datos positivos hacia la derecha y con un valor de curtosis mayor a 0 se demuestra que los datos se encuentran concentrados alrededor de la media.

Intención de rotación de personal

Tabla 12

Estadística descriptiva de Intención de Rotación de personal

Descriptivos	Estadísticos
Media	3.13690
Mediana	3.16667
Varianza	0.24295
Desviación estándar	0.49290
Mínimo	2
Máximo	5
Asimetría	0.11748
Curtosis	0.83879

En la tabla 12 pueden observarse las medidas de estadística descriptiva de la variable intención de rotación de personal, se puede contemplar que cuenta con una media de 3.13690, una mediana de 3.16667, un mínimo de 2 y un valor máximo de 5. En cuanto a su varianza, se tiene un valor bajo de 0.24295 con una desviación estándar de 0.49290. Además, se obtuvo un valor de asimetría mayor a 0 lo que indica que existe acumulación de datos positivos hacia la derecha y con un valor de curtosis mayor a 0 se demuestra que los datos se encuentran concentrados alrededor de la media.

Dimensiones de satisfacción laboral

Tabla 13

Estadística descriptiva de la dimensión Salario

Descriptivos	Estadísticos
Media	3.12202
Mediana	3
Varianza	0.17140
Desviación estándar	0.41400
Mínimo	2
Máximo	5
Asimetría	0.38145
Curtosis	3.46863

En la tabla 13 pueden observarse las medidas de estadística descriptiva de la dimensión salario dentro de la variable satisfacción laboral, se puede contemplar que cuenta con una media de 3.12202, una mediana de 3, un mínimo de 2 y un valor máximo de 5. En cuanto a su varianza, se tiene un valor de 0.17140 con una desviación estándar de 0.41400. Además, se obtuvo un valor de asimetría mayor a 0 lo que indica que existe acumulación de datos positivos hacia la derecha y con un valor de curtosis mayor a 0 se demuestra que los datos obtenidos se encuentran concentrados alrededor de la media.

Tabla 14*Estadística descriptiva de la dimensión Ascenso*

Descriptivos	Estadísticos
Media	3.02976
Mediana	3
Varianza	0.60689
Desviación estándar	0.77903
Mínimo	2
Máximo	5
Asimetría	0.20640
Curtosis	-0.87600

En la tabla 14 pueden observarse las medidas de estadística descriptiva de la dimensión ascenso, se contempla que cuenta con una media de 3.02976, una mediana de 3, un mínimo de 2 y un máximo de 5. En cuanto a su varianza, se tiene un valor de 0.60689 con una desviación estándar de 0.77903. Además, se obtuvo un valor de asimetría mayor a 0 lo que indica que existe acumulación de datos positivos hacia la derecha y con un valor de curtosis menor a 0 se demuestra que los datos se encuentran dispersos.

Tabla 15*Estadística descriptiva de la dimensión Supervisión*

Descriptivos	Estadísticos
Media	3.16071
Mediana	3
Varianza	0.17911
Desviación estándar	0.42321
Mínimo	2
Máximo	4
Asimetría	0.14042
Curtosis	0.57607

En la tabla 15 pueden observarse las medidas de estadística descriptiva de la dimensión supervisión dentro de la variable satisfacción laboral, se puede contemplar que cuenta con una media de 3.16071, una mediana de 3, un mínimo de 2 y un valor máximo de 4. En cuanto a su varianza, se tiene un valor de 0.17911 con una desviación estándar de 0.42321. Además, se obtuvo un valor de asimetría mayor a 0 lo que indica que existe acumulación de datos positivos hacia la derecha y con un valor de curtosis mayor a 0 se demuestra que los datos se encuentran concentrados alrededor de la media.

Tabla 16

Estadística descriptiva dimensión Beneficios Complementarios

Descriptivos	Estadísticos
Media	3.13095
Mediana	3
Varianza	0.24697
Desviación estándar	0.49696
Mínimo	2
Máximo	5
Asimetría	0.11485
Curtosis	0.45746

En la tabla 16 pueden observarse las medidas de estadística descriptiva de la dimensión beneficios complementarios dentro de la variable satisfacción laboral, se puede contemplar que cuenta con una media de 3.13095, una mediana de 3, un mínimo de 2 y un valor máximo de 5. En cuanto a su varianza, se tiene un valor de 0.24697 con una desviación estándar de 0.49696. Además, se obtuvo un valor de asimetría mayor a 0 lo que indica que existe acumulación de datos positivos hacia la derecha y con un valor de curtosis mayor a 0 se demuestra que los datos se encuentran concentrados alrededor de la media.

Tabla 17*Estadística descriptiva dimensión Recompensas Contingentes*

Descriptivos	Estadísticos
Media	3.29315
Mediana	3.25000
Varianza	0.28518
Desviación estándar	0.53402
Mínimo	2
Máximo	5
Asimetría	-0.15325
Curtosis	0.12493

En la tabla 17, las medidas de estadística descriptiva de la dimensión recompensas contingentes, se contempla que cuenta con una media de 3.29315, una mediana de 3.25000, un mínimo de 2 y un máximo de 5. En cuanto a su varianza, se tiene un valor de 0.28518 con una desviación estándar de 0.53402. Además, un valor de asimetría menor a 0 indica que existe acumulación de datos negativos hacia la izquierda y un valor de curtosis mayor a 0 demuestra que se encuentran concentrados alrededor de la media.

Tabla 18*Estadística descriptiva dimensión Condiciones de Operación*

Descriptivos	Estadísticos
Media	3.22917
Mediana	3.25000
Varianza	0.39552
Desviación estándar	0.62890
Mínimo	1
Máximo	5
Asimetría	-0.49171
Curtosis	-0.04234

En la tabla 18 pueden observarse las medidas de estadística descriptiva de la dimensión condiciones de operación dentro de la variable satisfacción laboral, se puede contemplar que cuenta con una media de 3.22917, una mediana de 3.25000, un mínimo de 1 y un valor máximo de 5. En cuanto a su varianza, se tiene un valor de 0.39552 con una desviación estándar de 0.62890. Además, se obtuvo un valor de asimetría menor a 0 lo que indica que existe acumulación de datos negativos hacia la izquierda y con un valor de curtosis menor a 0 se demuestra que los datos se encuentran dispersos.

Tabla 19

Estadística descriptiva dimensión Compañeros de Trabajo

Descriptivos	Estadísticos
Media	3.38393
Mediana	3.50000
Varianza	0.28734
Desviación estándar	0.53605
Mínimo	2
Máximo	5
Asimetría	-0.41666
Curtosis	0.53866

En la tabla 19 pueden observarse las medidas de estadística descriptiva de la dimensión compañeros de trabajo dentro de la variable satisfacción laboral, se puede contemplar que cuenta con una media de 3.38393, una mediana de 3.50000, un mínimo de 2 y un valor máximo de 5. En cuanto a su varianza, se tiene un valor de 0.28734 con una desviación estándar de 0.53605. Además, se obtuvo un valor de asimetría menor a 0 lo que indica que existe acumulación de datos negativos hacia la izquierda y con un valor de curtosis mayor a 0 se demuestra que los datos se encuentran concentrados alrededor de la media.

Tabla 20*Estadística descriptiva de la dimensión Naturaleza del Trabajo*

Descriptivos	Estadísticos
Media	3.62500
Mediana	3.75000
Varianza	0.26198
Desviación estándar	0.51184
Mínimo	2
Máximo	5
Asimetría	-0.70971
Curtosis	1.07436

En la tabla 20, las medidas de estadística descriptiva de la dimensión naturaleza del trabajo, se puede contemplar que cuenta con una media de 3.62500, una mediana de 3.75000, un mínimo de 2 y un máximo de 5. En cuanto a su varianza, se tiene un valor de 0.26198 con una desviación estándar de 0.51184. Además, un valor de asimetría menor a 0 indica que existe acumulación de datos negativos hacia la izquierda y un valor de curtosis mayor a 0 demuestra que se encuentran concentrados alrededor de la media.

Tabla 21*Estadística descriptiva de la dimensión Comunicación*

Descriptivos	Estadísticos
Media	3.02232
Mediana	3
Varianza	0.32622
Desviación estándar	0.57116
Mínimo	1
Máximo	5
Asimetría	0.47131
Curtosis	1.08654

En la tabla 21 pueden observarse las medidas de estadística descriptiva de la dimensión comunicación dentro de la variable satisfacción laboral, se puede contemplar que cuenta con una media de 3.02232, una mediana de 3, un mínimo de 1 y un valor máximo de 5. En cuanto a su varianza, se tiene un valor de 0.32622 con una desviación estándar de 0.57116. Además, se obtuvo un valor de asimetría mayor a 0 lo que indica que existe acumulación de datos positivos hacia la derecha y con un valor de curtosis mayor a 0 se demuestra que los datos se encuentran concentrados alrededor de la media.

Estadística inferencial

Dentro de esta sección, se analizan los datos y se realiza el desarrollo del trabajo propuesto con el uso de herramientas estadísticas no paramétricas, como el análisis de correlación del Chi-cuadrado y el coeficiente de correlación de Spearman, para entender la relación entre las variables satisfacción laboral e intención de rotación de personal y determinar la influencia de la primera y sus dimensiones dentro de la segunda y, de esta manera, aceptar o rechazar las hipótesis planteadas al inicio de la investigación.

Prueba de correlación para la hipótesis general

Para el análisis de la correlación mediante la prueba del Chi-cuadrado se debe comparar el valor de significación asintótica obtenido en el software estadístico SPSS, utilizando los valores promediados de la totalidad de las preguntas de cada uno de los dos instrumentos por encuestado, con el nivel de significancia de 0.05 que se ha decidido establecer; si el valor obtenido en el análisis es mayor a 0.05 se acepta la hipótesis nula (H_0) y si se obtiene un valor menor o igual al nivel de significancia se rechaza la hipótesis nula. Las hipótesis son las siguientes:

$H_{0.a}$ = No existe relación estadísticamente significativa entre las variables satisfacción laboral e intención de rotación de personal.

$H_{1.a}$ = Existe relación estadísticamente significativa entre las variables satisfacción laboral e intención de rotación de personal.

Tabla 22

Chi-cuadrado para la hipótesis general

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
	617.49800	555	0.03365
Casos válidos	168		

Como se puede observar en la tabla 22, con la muestra de 168 empleados encuestados se obtiene un valor de significación asintótica de 0.03365, menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que sí existe una relación estadísticamente significativa entre las variables.

Prueba de correlación para las hipótesis específicas

Para el análisis de la correlación entre las dimensiones de la variable independiente satisfacción laboral y la variable dependiente intención de rotación de personal, se utiliza nuevamente la prueba de corrección del Chi-cuadrado y el software estadístico SPSS; en el caso de la variable independiente se realiza con los valores promediados de las preguntas que intervienen en cada dimensión por encuestado y el promedio de la totalidad de las preguntas en el caso de la variable dependiente. Con un nivel de significancia de 0.05 en todos los casos, se obtuvo lo siguiente:

Las hipótesis para la dimensión Salario (hipótesis específica H_1) son:

$H_{0.1}$ = No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión salario y la variable intención de rotación de personal.

$H_{1.1}$ = Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión salario y la variable intención de rotación de personal.

Tabla 23*Chi-cuadrado para la hipótesis específica H₁*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
	845.09000	407	7.12724E-33
Casos válidos	168		

Como se observa en la tabla 23, con la muestra de 168 empleados encuestados se obtiene un valor de significación asintótica de 7.12724E-33, menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que sí existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión salario y la variable dependiente intención de rotación de personal.

Las hipótesis para la dimensión Ascenso (hipótesis específica H₂) son:

H_{0.2} = No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión ascenso y la variable intención de rotación de personal.

H_{1.2} = Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión ascenso y la variable intención de rotación de personal.

Tabla 24*Chi-cuadrado para la hipótesis específica H₂*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
	678.98000	481	6.26053E-09
Casos válidos	168		

Como se observa en la tabla 24, se obtiene un valor de significación asintótica de 6.26053E-09, menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que sí existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión ascenso y la variable dependiente intención de rotación de personal.

Las hipótesis para la dimensión Supervisión (hipótesis específica H₃) son:

H_{0.3} = No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión supervisión y la variable intención de rotación de personal.

H_{1.3} = Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión supervisión y la variable intención de rotación de personal.

Tabla 25

Chi-cuadrado para la hipótesis específica H₃

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
	392.32700	333	0.01389
Casos válidos	168		

Como se observa en la tabla 25, se obtiene un valor de significación asintótica de 0.01389, menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que sí existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión supervisión y la variable dependiente intención de rotación de personal.

Las hipótesis para la dimensión Beneficios Complementarios (hipótesis específica H₄) son:

H_{0.4} = No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión beneficios complementarios y la variable intención de rotación de personal.

H_{1.4} = Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión beneficios complementarios y la variable intención de rotación de personal.

Tabla 26

Chi-cuadrado para la hipótesis específica H₄

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
	633.26200	407	4.25407E-12
Casos válidos	168		

Como se observa en la tabla 26, se obtiene un valor de significación asintótica de 4.25407E-12, menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que sí existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión beneficios complementarios y la variable dependiente intención de rotación de personal.

Las hipótesis para la dimensión Recompensas Contingentes (hipótesis específica H₅) son:

H_{0.5} = No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión recompensas contingentes y la variable intención de rotación de personal.

H_{1.5} = Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión recompensas contingentes y la variable intención de rotación de personal.

Tabla 27

Chi-cuadrado para la hipótesis específica H₅

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
	725.86600	444	6.33821E-16
Casos válidos	168		

Como se observa en la tabla 27, se obtiene un valor de significación asintótica de 6.33821E-16, menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que sí existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión recompensas contingentes y la variable dependiente intención de rotación de personal.

Las hipótesis para la dimensión Condiciones de Operación (hipótesis específica H₆) son:

H_{0.6} = No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones de operación y la variable intención de rotación de personal.

H_{1.6} = Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones de operación y la variable intención de rotación de personal.

Tabla 28*Chi-cuadrado para la hipótesis específica H₆*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
	832.15800	481	3.48170E-21
Casos válidos	168		

Como se observa en la tabla 28, se obtiene un valor de significación asintótica de 3.48170E-21, menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que sí existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones de operación y la variable dependiente intención de rotación de personal.

Las hipótesis para la dimensión Compañeros de Trabajo (hipótesis específica H₇) son:

H_{0.7} = No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión compañeros de trabajo y la variable intención de rotación de personal.

H_{1.7} = Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión compañeros de trabajo y la variable intención de rotación de personal.

Tabla 29*Chi-cuadrado para la hipótesis específica H₇*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
	580.48700	407	3.22357E-08
Casos válidos	168		

Como se observa en la tabla 29, se obtiene un valor de significación asintótica de 3.22357E-08, menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que sí existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión compañeros de trabajo y la variable dependiente intención de rotación de personal.

Las hipótesis para la dimensión Naturaleza del Trabajo (hipótesis específica H₈) son:

H_{0.8} = No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión naturaleza del trabajo y la variable intención de rotación de personal.

H_{1.8} = Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión naturaleza del trabajo y la variable intención de rotación de personal.

Tabla 30

Chi-cuadrado para la hipótesis específica H₈

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
	657.21000	407	4.64391E-14
Casos válidos	168		

Como se observa en la tabla 30, se obtiene un valor de significación asintótica de 4.64391E-14, menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que sí existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión naturaleza del trabajo y la variable dependiente intención de rotación de personal.

Las hipótesis para la dimensión Comunicación (hipótesis específica H₉) son:

H_{0.9} = No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión comunicación y la variable intención de rotación de personal.

H_{1.9} = Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión comunicación y la variable intención de rotación de personal.

Tabla 31*Chi-cuadrado para la hipótesis específica H₉*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
	927.06500	518	1.36365E-25
Casos válidos	168		

Como se observa en la tabla 31, se obtiene un valor de significación asintótica de 1.36365E-25, menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que sí existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión comunicación y la variable dependiente intención de rotación de personal.

Prueba de regresión lineal para la hipótesis general

Como siguiente punto se busca utilizar el análisis de regresión lineal para evidenciar si la variable independiente Satisfacción Laboral explica la intención de Rotación de personal en la empresa Felvenza S.A. de la ciudad de Guayaquil; esta prueba ayuda a la predicción de datos numéricos desconocidos mediante el uso de otro dato relacionado que se conoce. Por lo cual, como primer punto, se mostrará el siguiente modelo:

$$Y = a + bX$$

Donde Y es la variable dependiente, X la variable independiente, a es el coeficiente constante y b el coeficiente de variación de la variable independiente.

Tabla 32*Coefficientes de regresión lineal para la hipótesis general*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados
	B	Error estándar	Beta
Constante	1.56385	0.49230	
Satisfacción Laboral	0.48824	0.15236	0.24135

En la tabla 32 se pueden observar los valores que servirán para el modelo previamente mencionado, dando como pronóstico la siguiente ecuación:

$$Y = 1.56385 + 0.48824X$$

$$\begin{aligned} & \textit{Intención de Rotación de personal} \\ & = 1.56385 + 0.48824(\textit{Satisfacción Laboral}) \end{aligned}$$

Es oportuno mencionar que, en los coeficientes previamente conseguidos, los errores estándar pueden considerarse altos en relación con los coeficientes y, por tanto, este modelo pierde fiabilidad.

Al realizar un análisis mediante el modelo de regresión lineal, se puede medir el porcentaje de variación en la variable dependiente que se explica por la independiente (r^2), así como la correlación entre ambas variables (r), esto con el fin de determinar la intensidad de la relación existente. Para esto se obtuvieron los siguientes datos con la ayuda del software estadístico SPSS:

Tabla 33*Resumen modelo de regresión lineal para la hipótesis general*

r	r^2	r^2 ajustado	Error estándar
0.24100	0.05825	0.05258	0.47977

Tal como se muestra en la tabla 33, se tiene un valor de correlación r de 0.24100, es decir 24.10%, lo que indica una correlación directa y baja entre las variables analizadas. Además, el valor de r^2 obtenido es de 0.05825; lo cual indica que el porcentaje de variación en la variable Intención de Rotación de personal que se explica por la variable Satisfacción Laboral es de 5.83%, esto a su vez se considera un porcentaje bajo de variación.

Prueba de regresión lineal múltiple para las hipótesis específicas

Como siguiente punto se busca utilizar el análisis de regresión lineal múltiple para evidenciar si diferentes dimensiones de la variable independiente Satisfacción Laboral explica la intención de Rotación de personal en la empresa Felvenza S.A., es decir, si varios valores conocidos influyen en la predicción del valor desconocido. El modelo busca medir la variable dependiente por medio de nueve indicadores, o dimensiones, mismas que son: (a) Salario (SA), (b) Ascenso (AS), (c) Supervisión (SP), (d) Beneficios Complementarios (BC), (e) Recompensas Contingentes (RC), (f) Condiciones de Operación (CO), (g) Compañeros de Trabajo (CT), (h) Naturaleza del Trabajo (NT) y por último (i) Comunicación (CM). Como primer punto, se mostrará el siguiente modelo de regresión lineal múltiple:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + b_8X_8 + b_9X_9$$

Donde Y es la variable dependiente, a es el coeficiente constante, b es la cantidad, o coeficiente de variación, en que cambia Y cuando su X aumenta una unidad y X son las diferentes dimensiones o variables independientes.

Tabla 34*Coefficientes de regresión lineal múltiple*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	Sig.
	B	Error estándar	Beta	
Constante	1.24954	0.49103		0.01190
SA	0.05786	0.09708	0.04860	0.55205
AS	-0.10588	0.06296	-0.16734	0.09462
SP	0.20952	0.08742	0.17989	0.01772
BC	-0.01207	0.08028	-0.01217	0.88066
RC	0.07265	0.08048	0.07871	0.36806
CO	0.16518	0.06495	0.21075	0.01195
CT	0.03541	0.07279	0.03851	0.62728
NT	0.07192	0.07298	0.07469	0.32590
CM	0.08268	0.07328	0.09581	0.26089

En la tabla 34 se pueden observar los valores que servirán para el modelo previamente mencionado, dando como pronóstico la siguiente ecuación:

$$\begin{aligned}
 Y = & 1.24954 + 0.05786X_1 - 0.10588X_2 + 0.20952X_3 - 0.01207X_4 \\
 & + 0.07265X_5 + 0.16518X_6 + 0.03541X_7 + 0.07192X_8 \\
 & + 0.08268X_9
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 & \textit{Intención de Rotación de personal} = \\
 & 1.24954 + 0.05786(SA) - 0.10588(AS) + 0.20952(SP) - 0.01207(BC) \\
 & + 0.07265(RC) + 0.16518(CO) + 0.03541(CT) + 0.07192(NT) \\
 & + 0.08268(CM)
 \end{aligned}$$

Cabe mencionar que, en algunos casos de los coeficientes previamente conseguidos, los errores estándar obtenidos pueden considerarse altos en relación con lo bajos que son los coeficientes y, por tanto, estos pierden fiabilidad.

Refiriéndose a la tabla 32 previamente expuesta pueden realizarse pruebas de hipótesis sobre el efecto explicativo de cada dimensión en la variable Intención de Rotación de personal, esto es realizable con el análisis del nivel de significancia.

Como hipótesis para la dimensión Salario (SA) se proponen las siguientes:

$H_{0.1}$ = No existe influencia del salario sobre la intención de rotación de personal.

$H_{1.1}$ = Existe influencia del salario sobre la intención de rotación de personal.

Con un valor de significancia de 0.55205, mayor al 0.05 aceptado, se acepta la hipótesis nula y se dice que no existe influencia del salario sobre la intención de rotación de personal.

Como hipótesis para la dimensión Ascenso (AS) se proponen las siguientes:

$H_{0.2}$ = No existe influencia del ascenso sobre la intención de rotación de personal.

$H_{1.2}$ = Existe influencia del ascenso sobre la intención de rotación de personal.

Con un valor de significancia de 0.09462, mayor al 0.05 aceptado, se acepta la hipótesis nula y se dice que no existe influencia del ascenso sobre la intención de rotación de personal.

Como hipótesis para la dimensión Supervisión (SP) se proponen las siguientes:

$H_{0.3}$ = No existe influencia de la supervisión sobre la intención de rotación de personal.

$H_{1.3}$ = Existe influencia de la supervisión sobre la intención de rotación de personal.

Con un valor de significancia de 0.01772, menor al 0.05 aceptado, se rechaza la hipótesis nula y se dice que existe influencia de la supervisión sobre la intención de rotación de personal.

Como hipótesis para la dimensión Beneficios Complementarios (BC) se proponen las siguientes:

$H_{0.4}$ = No existe influencia de los beneficios complementarios sobre la intención de rotación de personal.

$H_{1.4}$ = Existe influencia de los beneficios complementarios sobre la intención de rotación de personal.

Con un valor de significancia de 0.88066, mayor al 0.05 aceptado, se acepta la hipótesis nula y se dice que no existe influencia de los beneficios complementarios sobre la intención de rotación de personal.

Como hipótesis para la dimensión Recompensas Contingentes (RC) se proponen las siguientes:

$H_{0.5}$ = No existe influencia de las recompensas contingentes sobre la intención de rotación de personal.

$H_{1.5}$ = Existe influencia de las recompensas contingentes sobre la intención de rotación de personal.

Con un valor de significancia de 0.36806, mayor al 0.05 aceptado, se acepta la hipótesis nula y se dice que no existe influencia de las recompensas contingentes sobre la intención de rotación de personal.

Como hipótesis para la dimensión Condiciones de Operación (CO) se proponen las siguientes:

$H_{0.6}$ = No existe influencia de las condiciones de operación sobre la intención de rotación de personal.

$H_{1.6}$ = Existe influencia de las condiciones de operación sobre la intención de rotación de personal.

Con un valor de significancia de 0.01195, menor al 0.05 aceptado, se rechaza la hipótesis nula y se dice que existe influencia de las condiciones de operación sobre la intención de rotación de personal.

Como hipótesis para la dimensión Compañeros de Trabajo (CT) se proponen las siguientes:

$H_{0.7}$ = No existe influencia de los compañeros de trabajo sobre la intención de rotación de personal.

$H_{1.7}$ = Existe influencia de los compañeros de trabajo sobre la intención de rotación de personal.

Con un valor de significancia de 0.62728, mayor al 0.05 aceptado, se acepta la hipótesis nula y se dice que no existe influencia de los compañeros de trabajo sobre la intención de rotación de personal.

Como hipótesis para la dimensión Naturaleza del Trabajo (NT) se proponen las siguientes:

$H_{0.8}$ = No existe influencia de la naturaleza del trabajo sobre la intención de rotación de personal.

$H_{1.8}$ = Existe influencia de la naturaleza del trabajo sobre la intención de rotación de personal.

Con un valor de significancia de 0.32590, mayor al 0.05 aceptado, se acepta la hipótesis nula y se dice que no existe influencia de la naturaleza del trabajo sobre la intención de rotación de personal.

Como hipótesis para la dimensión Comunicación (CM) se proponen las siguientes:

$H_{0.9}$ = No existe influencia de la comunicación sobre la intención de rotación de personal.

$H_{1.9}$ = Existe influencia de la comunicación sobre la intención de rotación de personal.

Con un valor de significancia de 0.26089, mayor al 0.05 aceptado, se acepta la hipótesis nula y se dice que no existe influencia de la comunicación sobre la intención de rotación de personal.

Al realizar un análisis mediante el modelo de regresión lineal múltiple, se puede medir el porcentaje de variación en la variable dependiente que se explica por las independientes en conjunto (R^2), así como la correlación entre ambas variables, la dependiente y el conjunto de las independientes (R), para esto se obtuvieron los siguientes datos con la ayuda del software estadístico SPSS:

Tabla 35

Resumen del modelo de regresión lineal múltiple

R	R^2	R^2 ajustado	Error estándar
0.46500	0.21658	0.17196	0.44853

Tal como se muestra en la tabla 35, se tiene un valor de correlación R de 0.46500, es decir 46.50%, lo que indica una correlación moderada entre las variables analizadas. De igual forma, el valor de R^2 obtenido es de 0.21658; lo cual indica que el porcentaje de variación en la variable Intención de Rotación de personal que se explica por las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral es de 21.66%, esto a su vez se considera un porcentaje bajo de variación. Además, el error estándar obtenido es alto en comparación con los coeficientes presentados, razón por la cual estos pueden llegar a perder fiabilidad.

Como se ha mencionado previamente, los modelos de regresión lineal y regresión lineal múltiple son aplicables cuando los datos a estudiar siguen una distribución normal y son consideradas pruebas inferenciales de tipo paramétricas. Puesto que los datos de la presente investigación no siguen una distribución normal, según lo obtenido con la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, la determinación de la intensidad de la relación entre las variables no resulta correcta ni apropiada en este caso, a pesar de

considerarse uno de los métodos más utilizados para la relación entre variables y como se explican entre ellas. Posterior a la prueba de correlación de Chi-cuadrado, lo ideal es medir la intensidad y dirección de las relaciones planteadas en las hipótesis con un modelo adecuado para los datos que se obtuvieron.

Entonces, como los datos obtenidos en las pruebas de regresión no se lograron con el método apropiado, no serán considerados en la discusión ni presentación de los hallazgos y, como siguiente punto, se presentarán pruebas de intensidad y dirección que resultan adecuadas para la obtención de estos datos y el correcto análisis de la información.

Prueba de intensidad para la hipótesis general

En apartados anteriores se realizaron pruebas de correlación tanto a la hipótesis general como a las hipótesis específicas con la ayuda del software SPSS y la prueba Chi-cuadrado; esta última mide la relación que existe entre las variables sometidas en las hipótesis, sin embargo, no se establece la intensidad de la relación que existe entre ellas. Con el fin de medir la intensidad, que tan fuerte o débil es la relación que existe entre las variables que conforman la hipótesis general, se ha decidido utilizar la prueba estadística Lambda de forma asimétrica, es decir, considerando la variable Satisfacción Laboral como independiente y la variable Intención de Rotación de personal como la dependiente.

Tabla 36

Lambda para la hipótesis general

	Valor	Error estándar asintótico
Lambda	0.26619	0.04570

Como se observa en la tabla 36, mediante el uso del software estadístico elegido se obtiene un valor de 0.26619 que indica que la intensidad de la relación, confirmada por la prueba previa de Chi-cuadrado, se considera

débil. Por otro lado, cabe recalcar que la dirección de la relación será medida individualmente para cada hipótesis específica puesto que estas pueden variar entre directas o inversas y afectarían el resultado final de la dirección de la hipótesis general en cuanto a la relación entre las variables. Además, con un error estándar asintótico de 0.04570, se puede considerar que el valor obtenido de Lambda es confiable.

Prueba de intensidad y dirección para las hipótesis específicas

Con el fin de medir la intensidad, es decir que tan fuerte o débil es la relación, y la dirección, si es una relación directa o inversa, que existe entre las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral y la variable Intención de Rotación de personal como dependiente, se ha decidido utilizar la prueba estadística Spearman utilizando los valores promediados de la totalidad de las preguntas de cada uno de los dos instrumentos por encuestado.

El valor del coeficiente de correlación de Spearman para la dimensión Salario y la variable Intención de Rotación de personal es:

Tabla 37

Spearman para la dimensión Salario

			Salario	Intención de Rotación
rho de Spearman	Salario	Coeficiente	1.00000	-0.04318
		N	168	168
	Intención de Rotación	Coeficiente	-0.04318	1.00000
		N	168	168

Como se observa en la tabla 37, en cuanto a la dirección de la relación expuesta se tiene un valor de Spearman negativo lo cual indica una relación inversa entre las variables analizadas; es decir, mientras más satisfecha se encuentra la dimensión Salario menor es la Intención de Rotación de personal. A su vez, cuando se busca explicar la intensidad de la relación, este valor de -0.04318 indica una relación escasa entre las variables.

El valor del coeficiente de correlación de Spearman para la dimensión Ascenso y la variable Intención de Rotación de personal es:

Tabla 38

Spearman para la dimensión Ascenso

			Ascenso	Intención de Rotación
rho de Spearman	Ascenso	Coeficiente	1.00000	-0.30700
		N	168	168
	Intención de Rotación	Coeficiente	-0.30700	1.00000
		N	168	168

Como se observa en la tabla 38, en cuanto a la dirección de la relación expuesta se tiene un valor de Spearman negativo lo cual indica una relación inversa entre las variables analizadas; es decir, mientras más satisfecha se encuentra la dimensión Ascenso menor es la Intención de Rotación de personal. A su vez, cuando se busca explicar la intensidad de la relación, este valor de -0.30700 indica una relación débil entre las variables.

El valor del coeficiente de correlación de Spearman para la dimensión Supervisión y la variable Intención de Rotación de personal es:

Tabla 39

Spearman para la dimensión Supervisión

			Supervisión	Intención de Rotación
rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente	1.00000	0.20100
		N	168	168
	Intención de Rotación	Coeficiente	0.20100	1.00000
		N	168	168

Como se observa en la tabla 39, en cuanto a la dirección de la relación expuesta se tiene un valor de Spearman positivo lo cual indica una relación directa entre las variables analizadas; es decir, mientras más satisfecha se

encuentra la dimensión Supervisión mayor es la Intención de Rotación de personal. A su vez, cuando se busca explicar la intensidad de la relación, este valor de 0.20100 indica una relación escasa entre las variables.

El valor del coeficiente de correlación de Spearman para la dimensión Beneficios Complementarios y la variable Intención de Rotación de personal es:

Tabla 40

Spearman para la dimensión Beneficios Complementarios

			Beneficios	Intención de Rotación
rho de Spearman	Beneficios	Coeficiente	1.00000	-0.09801
		N	168	168
	Intención de Rotación	Coeficiente	-0.09801	1.00000
		N	168	168

Como se observa en la tabla 40, en cuanto a la dirección de la relación expuesta se tiene un valor de Spearman negativo lo cual indica una relación inversa entre las variables analizadas; es decir, mientras más satisfecha se encuentra la dimensión Beneficios Complementarios menor es la Intención de Rotación de personal. A su vez, cuando se busca explicar la intensidad de la relación, este valor de -0.09801 indica una relación escasa entre las variables.

El valor del coeficiente de correlación de Spearman para la dimensión Recompensas Contingentes y la variable Intención de Rotación de personal es:

Tabla 41*Spearman para la dimensión Recompensas Contingentes*

			Recompensas	Intención de Rotación
rho de Spearman	Recompensas	Coeficiente	1.00000	0.32700
		N	168	168
	Intención de Rotación	Coeficiente	0.32700	1.00000
		N	168	168

Como se observa en la tabla 41, en cuanto a la dirección de la relación expuesta se tiene un valor de Spearman positivo lo cual indica una relación directa entre las variables analizadas; es decir, mientras más satisfecha se encuentra la dimensión Recompensas Contingentes mayor es la Intención de Rotación de personal. A su vez, cuando se busca explicar la intensidad de la relación, este valor de 0.32700 indica una relación débil entre las variables.

El valor del coeficiente de correlación de Spearman para la dimensión Condiciones de Operación y la variable Intención de Rotación de personal es:

Tabla 42*Spearman para la dimensión Condiciones de Operación*

			Condiciones	Intención de Rotación
rho de Spearman	Condiciones	Coeficiente	1.00000	0.35200
		N	168	168
	Intención de Rotación	Coeficiente	0.35200	1.00000
		N	168	168

Como se observa en la tabla 42, en cuanto a la dirección de la relación expuesta se tiene un valor de Spearman positivo lo cual indica una relación directa entre las variables analizadas; es decir, mientras más satisfecha se encuentra la dimensión Condiciones de Operación mayor es la Intención de Rotación de personal. A su vez, cuando se busca explicar la intensidad de la relación, este valor de 0.35200 indica una relación débil entre las variables.

El valor del coeficiente de correlación de Spearman para la dimensión Compañeros de Trabajo y la variable Intención de Rotación de personal es:

Tabla 43

Spearman para la dimensión Compañeros de Trabajo

		Compañeros		Intención de Rotación
rho de Spearman	Compañeros	Coeficiente	1.00000	0.16500
		N	168	168
	Intención de Rotación	Coeficiente	0.16500	1.00000
		N	168	168

Como se observa en la tabla 43, en cuanto a la dirección de la relación expuesta se tiene un valor de Spearman positivo lo cual indica una relación directa entre las variables analizadas; es decir, mientras más satisfecha se encuentra la dimensión Compañeros de Trabajo mayor es la Intención de Rotación de personal. A su vez, cuando se busca explicar la intensidad de la relación, este valor de 0.16500 indica una relación escasa entre las variables.

El valor del coeficiente de correlación de Spearman para la dimensión Naturaleza del Trabajo y la variable Intención de Rotación de personal es:

Tabla 44

Spearman para la dimensión Naturaleza del Trabajo

		Naturaleza		Intención de Rotación
rho de Spearman	Naturaleza	Coeficiente	1.00000	-0.04613
		N	168	168
	Intención de Rotación	Coeficiente	-0.04613	1.00000
		N	168	168

Como se observa en la tabla 44, en cuanto a la dirección de la relación expuesta se tiene un valor de Spearman negativo lo cual indica una relación

inversa entre las variables analizadas; es decir, mientras más satisfecha se encuentra la dimensión Naturaleza del Trabajo menor es la Intención de Rotación de personal. A su vez, cuando se busca explicar la intensidad de la relación, este valor de -0.04613 indica una relación escasa entre las variables.

El valor del coeficiente de correlación de Spearman para la dimensión Comunicación y la variable Intención de Rotación de personal es:

Tabla 45

Spearman para la dimensión Comunicación

			Comunicación	Intención de Rotación
rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente	1.00000	0.24300
		N	168	168
	Intención de Rotación	Coeficiente	0.24300	1.00000
		N	168	168

Como se observa en la tabla 45, en cuanto a la dirección de la relación expuesta se tiene un valor de Spearman positivo lo cual indica una relación directa entre las variables analizadas; es decir, mientras más satisfecha se encuentra la dimensión Comunicación mayor es la Intención de Rotación de personal. A su vez, cuando se busca explicar la intensidad de la relación, este valor de 0.24300 indica una relación escasa entre las variables.

Principales hallazgos

Como punto de partida para la obtención de los resultados presentados en el capítulo anterior, se realizó una entrevista previa con el representante legal de la empresa Felvenza S.A. que tuvo como objetivo medir la viabilidad de la idea presentada en la organización. Luego de dicha entrevista, se pudo conocer la cantidad de empleados que han salido de la empresa anualmente desde el año 2018; si consideramos que la empresa, a octubre de 2022, cuenta con 287 empleados bajo su nómina, la cantidad de salidas anuales que rondan desde 63 a 91 empleados resulta en un valor considerable. A partir

de esta información, se procedió con la investigación propuesta y se lograron obtener los resultados mediante encuestas orientadas a medir la satisfacción laboral y la intención de rotación en los empleados actuales de la organización.

Al momento de realizar las encuestas de forma presencial a los empleados se pudo observar sus reacciones al momento de responder; algunos consideraban que el salario que reciben no es el apropiado y que sus posibilidades de ascenso son pocas, hechos que manifestaban verbalmente. A su vez, aunque el ambiente laboral entre compañeros lo consideran bueno, mencionaron que en su mayoría sueñan con conseguir otro trabajo que satisfaga de mejor manera sus necesidades personales y que aceptarían otro trabajo con el mismo nivel de compensación. Cabe recalcar que estos resultados al momento de reflejarse en las encuestas pudieron verse afectados por sesgos como el miedo a la divulgación de esta información; factor que se buscó controlar al obtener y expresar el total permiso de anonimato por parte del representante legal y el no requerimiento de correos electrónicos ni datos personales al momento de acceder a Google Forms.

Entonces, como primer hallazgo se tuvo un promedio de 3.22189 en cuanto a todas las preguntas y encuestados en el cuestionario de satisfacción laboral, lo que indica que, al encontrarse alrededor de 3, los empleados se presentan mayormente con una opinión indefinida frente a lo que se les pregunta. De la misma manera, se obtuvo un promedio de 3.13690 en el cuestionario de intención de rotación de personal que indica cierta indiferencia a las preguntas planteadas. Es necesario notar que el hecho de presentar la opción de considerarse indiferente o indefinido ante lo que se pregunta en la escala de Likert, el empleado pudo haberse sentido sesgado hacia esta opción.

En el cuestionario de satisfacción laboral utilizado, expuesto a totalidad en el Apéndice 1, las diez preguntas que demostraron una mayor insatisfacción de acuerdo con los valores obtenidos y la orientación de las preguntas en la escala de Likert fueron las preguntas 1, 5, 10, 11, 13, 20, 22,

28, 29 y 33. A manera de resumen, los resultados de estas preguntas indican que los empleados no se encuentran satisfechos con su salario en relación al trabajo que realizan, no reciben el reconocimiento que creen merecer, los aumentos de salario o las posibilidades de estos son muy pocas, no tienen buenas oportunidades de ser promovidos y los beneficios no son tan buenos ni equitativos como en otras organizaciones; es decir, preliminarmente, las dimensiones mayormente insatisfechas son Salario, Ascenso y Beneficios Complementarios.

En cuanto al cuestionario utilizado para medir la intención de rotación de personal, expuesto en el Apéndice 2, las dos preguntas que demostraron encontrarse más acertadas fueron la 4 y la 5; es decir, los empleados sueñan frecuentemente con conseguir otro trabajo que satisfaga de mejor manera sus necesidades personales y manifiestan que aceptarían otro trabajo bajo el mismo nivel de compensación. Recurriendo a los datos brutos de las encuestas obtenidas, 73 empleados aseguraron encontrarse casi siempre con la afirmación de soñar frecuentemente con un trabajo que satisfaga mejor sus necesidades personales y 36 manifestaron encontrarse siempre con dicha afirmación. En cuanto a los empleados que aceptarían otro trabajo bajo el mismo nivel de compensación, 58 empleados aseguraron que esta afirmación la sienten verdadera casi siempre y 30 manifestaron que esta afirmación siempre es verdadera.

Dentro de los promedios de las dimensiones, para el caso de la Satisfacción Laboral, y el promedio general del cuestionario, para el caso de la Intención de Rotación de personal, puede observarse que las preguntas se encuentran divididas entre escenarios positivos y negativos equitativamente, por lo cual, un análisis por pregunta resulta relevante; sin embargo, de igual manera los promedios de ambos cuestionarios oscilan alrededor de 3, es decir, indiferencia u opinión indefinida y pueden tomarse como válidos al encontrarse divididos equitativamente los escenarios.

Por lo que se refiere a los hallazgos a nivel de estadística descriptiva de los datos obtenidos, para la variable Satisfacción Laboral en su totalidad

se obtuvo una media de 3.22189 con una desviación estándar, es decir la variación de los datos alrededor de la media, de 0.24366 y un valor de asimetría que prueba la acumulación de datos hacia la derecha de la escala. Por otro lado, la variable Intención de Rotación de personal presenta una media de 3.13690 y un valor de desviación mayor y considerable de acuerdo con la escala de 0.49290, y un valor de asimetría que demuestra datos agrupados hacia la derecha. Como se mencionó previamente, el análisis de estos valores puede considerarse factible al encontrarse escenarios positivos y negativos equitativos, sin embargo, los hallazgos de la relación entre las variables se presentarán de acuerdo con el análisis estadístico inferencial.

Los principales hallazgos recopilados con la prueba de Chi-cuadrado para la hipótesis general con un nivel de significancia aceptado de 0.05 indican que sí existe una relación estadísticamente significativa entre las variables, al presentar un valor de 0.03365. Sin embargo, este valor por sí solo no indica la fuerza de esta relación y, por lo tanto, se aplicó la prueba de Lambda obteniendo un valor de 0.26619 que establece que la relación existente puede considerarse como débil. Con la misma prueba de Chi-cuadrado para cada una de las hipótesis específicas se obtuvo que todas las dimensiones se encuentran relacionadas individualmente con la variable dependiente de la investigación.

Con el objetivo de medir la intensidad y dirección de la relación de las dimensiones de satisfacción laboral con la intención de rotación de personal, se realizó una prueba de correlación de Spearman para cada una. En cuanto a las dimensiones Salario, Ascenso, Beneficios Complementarios y Naturaleza del Trabajo; todas estas presentan una relación con dirección inversa, es decir, mientras la satisfacción de estas aumenta, disminuye la intención de rotación de personal. Por otro lado, las dimensiones Supervisión, Recompensas Contingentes, Condiciones de Operación, Compañeros de Trabajo y Comunicación presenta una dirección directa; mientras aumentan, aumenta a su vez la intención de rotación de personal. Con respecto a la intensidad de las relaciones existentes; las dimensiones Salario, Supervisión, Beneficios Complementarios, Compañeros de Trabajo, Naturaleza del

Trabajo y Comunicación presentan una intensidad que puede considerarse como escasa, mientras que; las variables Ascenso, Recompensas Contingentes y Condiciones de Operación presentan una intensidad mayor y considerada como baja.

Luego de haber establecido la intensidad y dirección de las correlaciones encontradas, cabe hacer un breve resumen de los hallazgos hasta el momento; las dimensiones Salario, Ascenso y Beneficios Complementarios fueron mencionadas oralmente por los empleados y estos datos pueden ser comprobados por las preguntas encontradas como mayormente insatisfechas y la dirección que siguen en cuanto a su relación con la intención de rotación, y, a pesar de que los datos también presentan la intensidad de estas relaciones como escasa, estas variables pueden probablemente considerarse como las más relevantes observando el panorama general.

Por otro lado, y aunque se esperaría que la totalidad de las dimensiones de la variable independiente tengan una relación inversa con la variable dependiente, algunas de estas indican que mientras más satisfechas se encuentren mayor será la intención de rotación de personal. Por lo tanto, estas dimensiones pueden considerarse sesgados o irrelevantes para futuras investigaciones que busquen estudiar las dimensiones que, al encontrarse insatisfechas, ocasionen realmente un aumento en la intención de rotación de personal; excluyendo todas aquellas que no sigan los parámetros deseados.

Discusión

Dentro de los siguientes párrafos del presente trabajo de investigación se procederá a realizar una comparación de los hallazgos obtenidos a lo largo del estudio, y resumidos previamente, junto a los autores cuyas investigaciones fueron expuestas en el marco referencial.

Cuando se hace referencia a las dimensiones Salario y Beneficios Complementarios analizadas en el presente estudio, ambas presentan una relación inversa con la intención de rotación de personal; cuando estas se encuentran más satisfechas las intenciones de abandonar la organización disminuyen. Esto concuerda con los resultados obtenidos por Belstie, Berhanie, Berihu, Gebregziabher y Teklay (2020), que aseguran que las personas insatisfechas con su sueldo y beneficios son en promedio 1.266 veces más propensos a abandonar la organización. Sin embargo, a pesar de que más de un tercio de la muestra de 148 individuos se encuentra insatisfecha con su salario, estos autores mencionan que las limitantes oportunidades de capacitación y la falta de autonomía son las dimensiones con mayor peso representando un 2.55, cada una por separado, más de posibilidades de abandonar la organización cuando se encuentran insatisfechas (Belstie, Berhanie, Berihu, Gebregziabher, & Teklay, 2020).

La investigación realizada por Abbas y Iqbal (2020) utilizó una adaptación del cuestionario de satisfacción laboral de Spector con el fin de analizar solamente tres dimensiones; los ascensos, los compañeros de trabajo y los salarios, obteniendo como resultado que estas, y otras variables independientes añadidas, tienen un impacto inverso, es decir negativo, en la intención de rotación. Dentro de la presente investigación, se obtuvieron datos que concuerdan con los obtenidos por Abbas y Iqbal en cuanto a las dimensiones Salario y Ascenso, sin embargo, la dimensión Compañeros de Trabajo en el presente estudio indica una relación directa, o positiva, con la variable dependiente. Además, en la presente investigación se pueden considerar las variables Salario, Ascenso y Beneficios Complementarios como las más influyentes observando un panorama general, dato que concuerda parcialmente con la investigación de Abbas y Iqbal que encontraron que los salarios son los más influyentes en la intención de rotación de personal. Por último, congruente con lo encontrado en las preguntas más relevantes del cuestionario de intención de rotación del estudio realizado, Abbas y Iqbal (2020) concluyen que un alto porcentaje de los 200 individuos estudiados considerarían unirse a otro trabajo que presente salarios similares con mejores beneficios.

Dentro de la presentación y análisis de resultados en el estudio realizado, se mencionó que la dirección de la relación entre la Satisfacción Laboral y la Intención de Rotación de personal se analizó individualmente para cada dimensión de la variable independiente, puesto que la hipótesis general pedía determinar si existía o no cualquier tipo de influencia y, además, la diferencia en las direcciones de las dimensiones de la variable podían afectar la dirección de la relación entre la Satisfacción Laboral y la Intención de Rotación de personal en conjunto. Pese a esto, cabe mencionar el estudio realizado por Ekhsan (2019) donde con la ayuda de un escalamiento tipo Likert de cinco niveles y el uso del software SPSS, iguales a los utilizados en la presente investigación, obtuvo como resultados que la satisfacción laboral sí influye significativamente sobre la intención de rotación de personal y que esto lo hace de forma negativa; mientras mayor es la satisfacción laboral, menor es la intención de rotación.

De forma similar a la investigación mencionada en el párrafo anterior, Kurniawaty y Ramlawati (2019) obtuvieron que la satisfacción laboral tiene un efecto negativo significativo sobre la intención de rotación de personal con un coeficiente de -0.195 , habiendo estudiado una muestra de 100 individuos, confirmando la existencia de una relación obtenida en el presente estudio. Además, contribuye a la aceptación de la dimensión Beneficios Complementarios como relación inversa con la Intención de Rotación de personal, sin embargo, contrario a la presente investigación, presenta variables como las recompensas, la naturaleza del trabajo y la supervisión de los empleados con una relación negativa en cuanto a la variable dependiente.

Como punto de comparación en cuanto a las dimensiones elegidas para el presente estudio se tiene la investigación de Fu y García (2019), quienes mediante el uso del cuestionario de intención de rotación de quince ítems propuesto por Roodt y un cuestionario de satisfacción laboral propuesto por Cook, Wall y Warr establecieron que las variables independientes que deben considerarse son en realidad quince, teniendo entre las más importantes; los salarios, los turnos laborales, las responsabilidades, libertad,

condiciones físicas, relaciones sociales, ascenso, seguridad y reconocimiento. Algunas de estas dimensiones concuerdan con las consideradas como de mayor relevancia en el presente estudio; tales como la dimensión Salario y la dimensión Ascenso.

Por último, en la presente investigación se estableció mediante el cuestionario de la variable dependiente que los empleados constantemente sueñan con encontrar un trabajo que satisfaga de mejor manera sus necesidades personales, esto puede confirmarse con la investigación realizada por Rodríguez (2021), quien utilizó una escala de Likert de cinco niveles y el cuestionario adaptado de seis ítems de Boothman y Roodt para medir esta variable. En la presente investigación, un 64.88% de la muestra que casi siempre o siempre se encuentran con la afirmación presentada, mientras que en la investigación de Rodríguez este porcentaje es del 55.20%. Además, la investigación de Rodríguez también permite validar la segunda pregunta con resultados más relevantes del cuestionario de la variable dependiente, donde se encontró que un 52.38% de los empleados afirman que casi siempre o siempre aceptarían otro trabajo con el mismo nivel de compensación, similar e incluso mayor al 38.30% encontrado por Rodríguez en su investigación.

A manera de síntesis de las comparaciones y discusiones realizadas, se puede asegurar que la presente investigación coincide en alguna medida, no totalmente puesto que llegan a considerar variables o dimensiones no consideradas en el presente estudio, con cada una de las investigaciones planteadas como marco referencial; las dimensiones Salario, Ascenso y Beneficios Complementarios son mencionadas en ellas como relevantes y con una relación con dirección inversa, al mismo tiempo, las dos preguntas más relevantes del cuestionario de intención de rotación de personal son consideradas como de gran peso en algunos de estos estudios.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Después de haber finalizado cada capítulo, y cumpliendo con los objetivos específicos establecidos en el presente trabajo de investigación, se concluye que:

- Para el primer capítulo; se logró realizar la exploración y revisión de la literatura existente e investigaciones previas, se pudieron establecer diversas teorías que apoyaron a la justificación y definición de las variables de estudio, tales como la teoría de la Autodeterminación de Deci y Ryan, la teoría de las necesidades de Maslow y la teoría del compromiso organizacional propuesta por Allen y Meyer; las cuales mantienen una gran relevancia para una mejor comprensión de las variables y justificación su investigación. Además, se definieron y compararon los conceptos existentes de ambas variables estudiadas a través de diversos autores, junto con la definición de conceptos relevantes para el presente estudio.
- En cuanto al marco referencial, existen diversos estudios previos que brindaron una base y aportaron como antecedentes para el trabajo de investigación que se llevó a cabo; de forma general, estos estudios indican que sí existe una clara y fuerte influencia de la satisfacción laboral sobre la intención de rotación de personal, estableciendo además que esta relación suele ser inversa y definiendo las dimensiones de satisfacción laboral que se obtuvieron como más influyentes. Estas dimensiones son, entre otras, la satisfacción con los salarios, las posibilidades de ascenso y los beneficios que se ofrecen a los empleados, además de determinar que un gran porcentaje de los empleados sueña con conseguir un trabajo que satisfaga de mejor manera sus necesidades personas y que aceptarían otro trabajo bajo el mismo

nivel salarial. Se pudo notar además que, en cuanto al contexto ecuatoriano, se han realizado pocos estudios sobre las variables elegidas que puedan aportar como marco referencial.

- Con lo que respecta a la metodología utilizada, se logró presentar las bases metodológicas que se utilizarían junto con las técnicas de recolección de datos y estadísticas que serían aplicadas. Como primer punto, se señaló que la investigación tendría un enfoque de tipo cuantitativo y se evidenció que las fuentes de información serían primarias, al mismo tiempo; se definió un alcance descriptivo y correlacional; además de mostrarse claramente el proceso para la obtención de la muestra a partir de la población observada en la nómina de empleados de Felvenza S.A. para el mes de octubre del año 2022.
- Posterior a lo mencionado, se realizó el levantamiento de información en un 43.45% de forma presencial a través de encuestas anónimas en Google Forms a los empleados de oficina de Felvenza S.A. y a ciertos inspectores de planta que acuden a esta. El restante de las encuestas se hizo llegar, junto con su explicación, mediante el departamento de Recursos Humanos a los inspectores que no acuden a las oficinas y fueron respondidas en un transcurso de cinco días laborables. Se realizó un análisis de fiabilidad de Cronbach a los primeros 30 datos obtenidos mediante los cuestionarios obteniendo un alfa alto. Se aplicaron técnicas estadísticas tales como el análisis de fiabilidad de alfa de Cronbach, la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, medidas de estadística descriptiva, prueba de correlación de Chi-cuadrado, Lambda y el coeficiente de correlación de Spearman. Por otro lado, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov a cada una de las variables con el promedio total de los encuestados y sus preguntas intervinientes; obteniendo así que estos no siguen una distribución normal y por lo cual, al no ser datos continuos ni

normales, se decide aplicar estadística inferencial de tipo no paramétrica.

- Dentro del capítulo tres, logró demostrarse la influencia de la satisfacción laboral sobre la intención de rotación de personal en la empresa Felvenza S.A., mediante el uso del software estadístico SPSS para la obtención de los estadísticos mencionados en el apartado previo. De igual forma, se procedió a exhibir los datos demográficos de la muestra y a presentarlos de forma bruta y promediada con el fin de justificar el posterior análisis estadístico descriptivo.
- Siguiendo los supuestos no paramétricos, se aplicó la prueba de correlación Chi-cuadrado para la totalidad de las hipótesis planteadas, se evidencia que la hipótesis general refleja un valor de significación asintótica de 0.03365 mostrando que sí existe una relación estadísticamente significativa entre las variables satisfacción laboral e intención de rotación. En lo que respecta a las dimensiones estudiadas se identificó la relación estadísticamente directa, con la variable intención de rotación, en las dimensiones Supervisión, Recompensas Contingentes, Condiciones de Operación, Compañeros de Trabajo, Naturaleza de Trabajo y Comunicación, contrario a las dimensiones Salario, Ascenso y Beneficios Complementarios que presentan relaciones inversas. Posterior a esto, se buscó medir la intensidad de la relación de la variable independiente con la dependiente y la intensidad y dirección de cada una de las dimensiones de Satisfacción Laboral con la variable Intención de Rotación de personal.
- Luego de someter la hipótesis general a la prueba Lambda, se confirma la existencia de una correlación entre las variables y su intensidad puede definirse como débil. Para el caso de las hipótesis específicas, se utilizó la prueba estadística de correlación de

Spearman lo que permitió observar que todas las dimensiones presentan o bien una relación escasa o una relación débil, estableciendo que solamente las dimensiones Salario, Ascenso y Beneficios Complementarios tienen una relación inversa con la variable dependiente. Así mismo, se muestran de forma concisa los principales hallazgos obtenidos con el fin de discutirlos con las bases referenciales establecidas en el capítulo uno; todos los estudios mencionados en el marco referencial presentan resultados que son congruentes con la presente investigación, sin embargo, es necesario indicar que esto no se refiere a la totalidad de los resultados obtenidos por los autores sino a ciertos resultados y conclusiones que los autores muestran y que resultan relevantes para el estudio realizado.

- Como conclusión de las dimensiones estudiadas, a pesar de que la hipótesis general como las hipótesis específicas en relación con la existencia de influencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación de los empleados se prueban como verdaderas, se ha enfatizado mayormente en la influencia negativa de la variable independiente sobre la dependiente y, por lo tanto, no todas las dimensiones siguen el mejor patrón para ser consideradas dentro de futuras investigaciones.

Recomendaciones

Los datos del presente trabajo de investigación se encuentran basados en la realidad de la empresa Felvenza S.A. de la ciudad de Guayaquil y, por lo tanto, los resultados obtenidos se encuentran dirigidos a la misma y tienen como finalidad constatar la influencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación de personal. Con lo anterior mencionado, es fundamental tener en cuenta las siguientes recomendaciones relevantes para el gerente general de la empresa, organizaciones con una problemática similar y futuras investigaciones:

Con base en la información recolectada y las teorías previamente mencionadas, se pudo apreciar que el capital humano es el núcleo del funcionamiento de una organización; esto se puede observar a través del aporte de cada colaborador y es la razón principal por la cual se deben ver satisfechas sus necesidades si se desea obtener resultados óptimos y motivar la permanencia del personal. Dado lo antes expuesto, resulta importante que la empresa Felvenza S.A. conozca las necesidades de sus trabajadores y como mantenerlos comprometidos con la organización desde lo teórico con el fin de aplicarlo prácticamente, es importante que se inviertan recursos como el tiempo y espacio de la organización para el mejor conocimiento del trabajador y determinar qué factores insatisfechos influyen negativamente en su intención de rotación.

A partir de los resultados de la presente investigación y de estudios previos contrastados, se recomienda a la organización ofrecer a los empleados mayores incentivos y posibilidades de ascenso, mediante programas de remuneración por volumen de trabajo bien realizado, que los impulsen a obtener mejores resultados y a su vez vean la posibilidad de mejoras en sus salarios, ascenso y beneficios complementarios. En la misma línea, se recomienda en futuros estudios tener presente la aplicación de la variable "estrés laboral" de tal forma que el departamento encargado de los recursos humanos opte por incentivos recreativos, que hayan sido comprobados previamente como positivos al ser aplicados en un ambiente

laboral, que permitan a los empleados desarrollar su compromiso con la organización; tales como actividades deportivas, al aire libre, lúdicas, espectáculos, familiares y de relajación, esto mejorará la salud integral de los trabajadores verá efectos positivos en los resultados generales de la empresa. Además, se recomienda revisar mejores paquetes de beneficios que se ajusten a lo establecido por ley para cada empleado.

Dentro del plan de remuneración extra por volumen de trabajo bien realizado, es importante que la gerencia general, el departamento financiero y el departamento encargado de los recursos humanos trabajen en conjunto para definir planes, metas y objetivos claros para cada área que permitan a los empleados observar de manera clara los beneficios a los que pueden acceder y como alcanzarlos. Además, estos logros brindarán a los empleados una mayor motivación, sentido de pertenencia y compromiso con la empresa Felvenza S.A.; al contar con personal verdaderamente comprometido se lograrán metas implícitas en toda organización como la disminución de uso de recursos como el tiempo y un crecimiento y mejora en la calidad a largo plazo.

Para que los empleados puedan optar por mejores posibilidades de ascenso, es necesario que la empresa incentive su desarrollo mediante distintos tipos de capacitaciones, entrenamiento o planes de carrera, puesto que el contar con un personal con amplio conocimiento y manejo de los procesos de la organización beneficia tanto al crecimiento profesional y las posibilidades del empleado como a la productividad global de la empresa y a sus niveles de rotación de personal.

Como última recomendación a la empresa Felvenza S.A. se menciona la necesidad de medir la satisfacción y la intención de rotación de los empleados de forma constante; esto puede hacerse mediante encuestas anónimas, índices o estudios bianuales por entes externos con el fin de mantener las políticas y programas actualizados a las necesidades de los empleados y obtener retroalimentación de las actividades elegidas por la empresa.

Para futuras investigaciones o aplicaciones en distintos casos, se aclara que existen otros instrumentos y variables para medir en el estudio de la satisfacción laboral y se recomienda estudiar principalmente las dimensiones correspondientes a la remuneración de los empleados, sus posibilidades de ascenso y los beneficios que se les ofrecen, sin embargo; es igualmente recomendable estudiar variables que no hayan sido analizadas en el presente estudio con el fin de adaptar cada investigación a las necesidades de las empresas y de realizar estudios más amplios que busquen incluir todas las dimensiones de la satisfacción laboral influyentes en la intención de rotación de los empleados y así obtener un mejor ajuste de esta relación. Variables como el ambiente laboral, las relaciones interpersonales, las oportunidades de capacitación y la flexibilidad horaria pueden ser consideradas en futuras investigaciones.

Referencias

- Abbas, M. y Iqbal, R. (2020). Impact of job satisfaction on employee turnover intents: evidence from private universities in Karachi, Pakistan. *RADS Journal of Business Management*, 2(1), 48-58. Obtenido de <https://jbm.juw.edu.pk/index.php/jbm/article/view/25>
- Aguilera, A., Alvarado, A., Coronado, G. y Valdivia, M. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica* (60), 1-15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>
- Aguilera, M., Cabana, S., Rivera, M. y Véliz, R. (2022). Influencia del liderazgo y otras variables críticas en la competitividad de Mipymes chilenas. *Contaduría y Administración*, 67(4), 48-71. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.2972>
- Agurto, K., Castillo, L. y Mogollón, F. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-112.pdf>
- Al-Ali, W., Ameen, A., Isaac, O., Khalifa, G. y Shibami, A. (2019). The mediating effect of job happiness on the relationship between job satisfaction and employee performance and turnover intentions: A case study on the oil and gas industry in the United Arab Emirates. *Journal of Business and Retail Management Research (JBRMR)*, 13(4), 103-116. Obtenido de https://jbrmr.com/cdn/article_file/2019-07-02-17-28-50-PM.pdf
- Alarcón, K. (2022). El teletrabajo y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de una empresa del sector privado. [Tesis de Posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/20158>
- Allen, N. y Meyer, J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. Obtenido de https://static.s123-cdn.com/uploads/3966828/normal_600e130c3a04c.pdf

- Almeida, V. (2014). *Incidencia del índice de satisfacción laboral en la rotación de los colaboradores de la empresa Dires S.A. Propuesta de un plan de acción*. [Tesis de Pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/1981>
- Araya, L. y Pedreros, M. (2013). Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. *Revista Ciencias Sociales*, 4(142), 45-61. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/153/15333870004.pdf>
- Arrendondo, M., Caldera, D. y Zárate, L. (2018). Rotación de personal en la industria hotelera en el estado de Guanajuato, México. *Revista Ibero Americana de Estrategia*, 18(4), 615-629. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3312/331267304006/331267304006.pdf>
- Arroyos, R., Nieto, D. y Pérez, M. (2021). Intención de rotación de personal en empresas de servicios contables de Ciudad Juárez, Chihuahua. *Geplat Papers - Academic Journal of Studies in Society, Sciences and Technologies*, 2(2), 1-15. Obtenido de <https://geplat.com/papers/index.php/home/article/view/51/48>
- Asca, P., Espinoza, R., Espinoza, M. y Ramos, O. (2021). El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un análisis cualitativo. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 61-83. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7878912.pdf>
- Báez, N., Esquivel, J., Núñez, V., Rojas, A. y Zavaleta, L. (2017). *Influencia Del Clima, motivación y La satisfacción Laboral En La rotación Laboral De La generación "Y" En Las Entidades Bancarias De La Ciudad Del Cusco*. [Tesis de Posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8432>
- Bag, S., Dhamija, P. y Gupta, S. (2019). Measuring of job satisfaction: the use of quality of work life factors. *Benchmarking: An International Journal*, 26(3), 871-892. doi:<https://doi.org/10.1108/BIJ-06-2018-0155>

- Balaguer, I., Castillo, I. y Duda, J. (2008). Apoyo a la autonomía, satisfacción de las necesidades, motivación y bienestar en deportistas de competición: un análisis de la teoría de la autodeterminación. *Revista de Psicología del Deporte*, 17(1), 123-139. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=235119246002>
- Belstie, A., Berhanie, E., Berihu, H., Gebregziabher, D. y Teklay, G. (2020). The relationship between job satisfaction and turnover intention among nurses in Axum comprehensive and specialized hospital Tigray, Ethiopia. *BMC Nursing*, 19(79), 1-8. doi:<https://doi.org/10.1186/s12912-020-00468-0>
- Benavides, A., Bohórquez, E., Caiche, W. y Pérez, M. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Benítez, C., Dorta, D. y Romero, L. (2023). It's worth it! High performance work systems for employee job satisfaction: The mediational role of burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 108, 1-13. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103364>
- Betancourt, V., Campuzano, J. y Chávez, G. (2018). Las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas: Clasificación para su estudio en la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Machala. *Revista Conrado*, 14(65), 247-255. Obtenido de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Bothma, C. y Roodt, G. (2013). The validation of the turnover intention scale. *SA Journal of Human Resource Management*, 11(1), 1-12.
- Bruno, F., Fernández, M., Stover, J. y Uriel, F. (2017). Teoría de la Autodeterminación: una revisión teórica. *Perspectivas en Psicología*, 14(2), 105-115. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4835/483555396010.pdf>
- Cali, V. (2019). *La rotación de personal y el impacto en la productividad de las grandes empresas industriales de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Pregrado, Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador]. Obtenido de

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/18468/4/UPS-GT002919.pdf>

- Capell, J. (2020). La rotación de personal, un reto pendiente para muchas empresas. *Capital Humano*, 349, 271-274. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7472055>
- Carhuancho, I., Guerrero, M., Maino, A., Manosalvas, C., Salvador, C. y Silva, D. (2021). La mediación de la satisfacción laboral en la relación del estilo de liderazgo y el compromiso organizacional. *Apuntes Universitarios*, 11(2), 235-265.
doi:<https://doi.org/10.17162/au.v11i2.657>
- Carreón, L. (2016). Estudio de caso de satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública de salud. *Revista de Psicología Procesos Psicológicos y Sociales*, 1-51. Obtenido de <https://www.uv.mx/psicologia/files/2016/10/liliana.pdf>
- Carrillo, S., Forgiony, J., Nuván, I., Rivera, D., & Rozo, A. (2018). Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables. *Revista Espacios*, 39(22), 27-40. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n22/a18v39n22p27.pdf>
- Castro, F. (2018). Abraham Maslow, las necesidades humanas y su relación con los cuidadores profesionales. *Cultura de los Cuidados*, 22(52), 102-108. doi:<http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2018.52.09>
- Caterino, M., Fera, M., Macchiaroli, R., & Rinaldi, M. (2021). Reducing the physical ergonomic risk by job rotation: a simulation-based approach. *FAC PapersOnLine*, 54(1), 1-6.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2021.08.070>
- Cavazos, J., Hernández, J., Maynez, A., & Reyes, G. (2018). Contrato psicológico, agotamiento y cinismo del empleado: su efecto en la rotación del personal operativo en la frontera norte mexicana. *Contaduría y Administración*, 64(2), 1-19.
doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1133>
- Charaja, Y. y Mamani, J. (2013). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo. *Comuni@cción*, 5(1), 5-13. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v5n1/a01v5n1.pdf>

- Chávez, A., López, C., Meléndez, E., Peña, M., Rivera, K. y Salazar, P. (2020). Estudio comparativo de la satisfacción laboral de una empresa. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 13(1), 15-24. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3696701
- Chen, X., Ran, L., Tan, X., Yao, H., Zhang, Y. y Zhu, S. (2019). Moderating role of job satisfaction on turnover intention and burnout among workers in primary care institutions: a cross-sectional study. *BMC Public Health*, 19(1526), 1-10. doi:<https://doi.org/10.1186/s12889-019-7894-7>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill.
- Código del Trabajo. Codificación 17, Registro Oficial Suplemento 167. 22 de junio de 2020 (Ecuador).
- Constitución de la República del Ecuador. 25 de enero de 2021 (Ecuador).
- Dabos, G. y Pujol-Cols, J. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- De la Cruz, A. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista UNIMAR*, 38(2), 63-86. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/447/4471931003/4471931003.pdf>
- Deci, E., y Ryan, R. (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *American psychologist*, 55(1), 68-78. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/11946306_Self-Determination_Theory_and_the_Facilitation_of_Intrinsic_Motivation_Social_Development_and_Well-Being
- Deci, E., Kuhl, J. y Ryan, R. (1997). Nature and autonomy: organizational view of social and neurobiological aspects of selfregulation in behavior and development. *Development and Psychopathology*, 9, 701-728. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/13781714_Nature_and_Auto

onomy_An_Organizational_View_of_Social_and_Neurobiological_Aspects_of_Self-Regulation_in_Behavior_and_Development

Diehl, S., Ninaus, K. y Terlutter, R. (2021). Employee perceptions of information and communication technologies in work life, perceived burnout, job satisfaction and the role of work-family balance. *Journal of Business Research*, 136, 652-666.

doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.08.007>

Duque, M., Mena, A. y Tuapanta, J. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. *MKT Descubre* (10), 37-48. Obtenido de

<https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>

EAFIT. (2019). *Teoría de la Autodeterminación*. Obtenido de

<https://www.eafit.edu.co/proyecto50/aprendizaje/Paginas/Teoriaauoto-determinaci%C3%B3n.aspx>

Ekhsan, M. (2019). The influence of job satisfaction and organizational commitment on employee turnover intention. *Journal of Business, Management, and Accounting*, 1(1), 48-55. Obtenido de <http://e-journal.stie-kusumanegara.ac.id>

Enders, W. y Freire, C. (1998). Validação do Modelo de Conceitualização de Três Componentes do Comprometimento Organizacional. *Revista de Administração Contemporânea*, 2(3), 67-87. Obtenido de

<https://www.scielo.br/j/rac/a/Ymp5dkPkFwPkHNsHpFpgWXp/?lang=pt>

Espinoza, E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa: Parte I. *Revista Conrado*, 14(65), 39-49.

Obtenido de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

Flores, K. y Flores, C. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirnov. *Societas: Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas*, 23(2), 83-97. Obtenido de

<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3412237018/index.html>

Flores, M. y Vargas, S. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios.

Investigación Bibliotecológica, 33(79), 149-176. Obtenido de

<https://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v33n79/2448-8321-ib-33-79-149.pdf>

- Fu, M. y García, A. (2019). *Percepción de la importancia de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal en contacto con el cliente en el sector aeronáutico en el año 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/626353>
- Garcés, L., Hernández, H., Silvera, A. y Simancas, R. (2018). Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 377-388. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29056115008>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Piura]. Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/2883>
- Inoyatova, S. (2021). The Job Satisfaction: A Review of Widely Used Measures and Indexes. *Palarch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 18(2), 456-464.
- Kurniawaty, M. y Ramlawati, R. (2019). The effect of work environment, stress, and job satisfaction on employee turnover intention. *Management Science Letters*, 9, 877-886. Obtenido de https://www.growing-science.com/msl/Vol9/msl_2019_71.pdf
- Levin, R., & Rubin, D. (2010). *Estadística para administración y economía*. México: Pearson Educación.
- Lind, D., Marchal, W., y Wathen, S. (2022). *Estadística aplicada a los negocios y a la economía*. México: McGraw-Hill.
- Lodhi, H., Masood, S., Shahbaz, S. y Siddiqui, G. (2020). Effect of Leadership Styles on Organizational Citizenship Behavior and Employee Turnover Intention. *Journal of Accounting and Finance in Emerging Economies*, 6(2), 487-495. Obtenido de <https://publishing.globalcsrc.org/ojs/index.php/jafee/article/view/1200>
- Lopes, A., Nascimento, J. y Salgueiro, M. (2008). Estudio sobre a validação do "Modelo de Comportamento Organizacional" de Meyer e Allen para

- o contexto português. *Comportamento organizacional e gestão*, 14(1), 115-133. Obtenido de <https://repositorio.ispa.pt/handle/10400.12/150>
- Macario, F. (2018). *Rotación de personal y clima organizacional*. [Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrcd/2018/05/43/Macario-Fredy.pdf>
- Mapén, F., Méndez, W. y Solís, I. (2021). Satisfacción Laboral en colaboradores de una cadena mexicana de supermercados. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 4-16. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7876706>
- Mariscal, Z. y Mora, J. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores* (7), 1-11.
doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i1.1307>
- Martínez, A. y Moreno, J. (2006). Importancia de la Teoría de la Autodeterminación en la práctica físico-deportiva: Fundamentos e implicaciones prácticas. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 6(1), 39-54. Obtenido de <https://revistas.um.es/cpd/article/view/113871/107881>
- Maslow, A. (2000). A theory of human motivation 1943. *Psychological Review*, 50, 370-396. Obtenido de <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.318.2317&rep=rep1&type=pdf>
- Palacini, F. y Romero, R. (2020). Relación entre niveles de engagement y niveles de intención de rotación en empleados de dos empresas privadas de Asunción. *Revista Científica de la UCSA*, 7(2), 3-25. Obtenido de <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v7n2/2409-8752-ucsa-7-02-3.pdf>
- Patista, D. y Reyes, J. (09-11 de octubre de 2019). *Factores que inciden en la rotación de personal en las MiPyMEs afiliadas a la Canacindra*. [Discurso principal]. XXIV Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. Ciudad de México: México. Obtenido de <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2019/1.03.pdf>
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación

- superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Ejecutivo*, 10(20), 1-29. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v10n20/2007-7467-ride-10-20-e005.pdf>
- Posada, G. (2016). *Elementos básicos de estadística descriptiva para el análisis de datos*. Medellín: Funlam.
- Rodríguez, E. (2022). *La teoría de la autodeterminación*. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-de-la-autodeterminacion/>
- Rodríguez, C. y Vargas, M. (2020). Relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación en el sector automotriz. *Turismo: Estudios & Prácticas (UERN)*, 9(1), 1-5. Obtenido de <http://cathi.uacj.mx/bitstream/handle/20.500.11961/11577/Articulo-Relaci%C3%B3n%20entre%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20y%20la%20intenci%C3%B3n%20de%20rotaci%C3%B3n%20en%20el%20sector%20automotriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, G. (2021). *Influencia de las actitudes laborales en la intención de rotación de los profesionales de la generación millennials de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16474>
- Rodríguez, P. (2020). *El impacto que causa la alta rotación de personal en las organizaciones*. Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36209/Rodr%C3%AD>
- Soto, C. (2019). La facilitación de los procesos de comunicación en la organización: una contribución desde el desarrollo humano al logro de la satisfacción laboral. *Investigación y Desarrollo*, 27(2), 57-84. doi:<http://dx.doi.org/10.14482/indes.27.2.658.45>
- Spector, P. (1985). Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693-712.
- Spector, P. (2022). *Job Satisfaction Survey*. Obtenido de Paul Spector: <https://paulspector.com/assessments/pauls-no-cost-assessments/job-satisfaction-survey-jss/>

- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (20 de octubre de 2022). Directorio de compañías. Obtenido de <https://mercadodevalores.supercias.gob.ec/reportes/directorioCompanias.jsf>
- Tama, A. (2020). *Impacto del liderazgo en la satisfacción laboral de los equipos de trabajo de la empresa TADESEC CIA. LTDA. en la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15368>
- Vargas, A. (2012). Implicaciones de la teoría motivacional de la Autodeterminación en el ámbito laboral. *Nova Scientia*, 5(9), 154-175. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052013000100010
- Zambrano, L. (2022). *La influencia del clima laboral en la rotación del personal de una empresa empacadora y exportadora de camarón del norte de Guayaquil*. [Tesis de Posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/19060>

Apéndices

Apéndice 1

Encuesta de Satisfacción Laboral

N.		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indefinido	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Siento que me están pagando una cantidad justa por el trabajo que hago.	1	2	3	4	5
2	Realmente hay muy pocas posibilidades de promoción en mi trabajo.	1	2	3	4	5
3	Mi supervisor es bastante competente en hacer su trabajo.	1	2	3	4	5
4	No estoy satisfecho con los beneficios que recibo.	1	2	3	4	5
5	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debo recibir.	1	2	3	4	5
6	Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan hacer un buen trabajo.	1	2	3	4	5
7	Me agrada la gente con la que trabajo.	1	2	3	4	5
8	A veces siento que mi trabajo no tiene sentido.	1	2	3	4	5
9	Las comunicaciones parecen buenas dentro de esta organización.	1	2	3	4	5
10	Los aumentos de salario son muy pocos y distantes entre sí.	1	2	3	4	5
11	Aquellos a los que les va bien en el trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.	1	2	3	4	5
12	Mi supervisor es injusto conmigo.	1	2	3	4	5

13	Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras organizaciones.	1	2	3	4	5
14	No siento que el trabajo que hago sea apreciado.	1	2	3	4	5
15	Mis esfuerzos por hacer un buen trabajo rara vez se ven bloqueados por la burocracia.	1	2	3	4	5
16	Me doy cuenta de que tengo que esforzarme más en mi trabajo debido a la incompetencia de las personas con las que trabajo.	1	2	3	4	5
17	Me gusta hacer las cosas que hago en el trabajo.	1	2	3	4	5
18	Los objetivos de esta organización no están claros para mí.	1	2	3	4	5
19	Me siento despreciado por la organización cuando pienso en lo que me pagan.	1	2	3	4	5
20	La gente avanza tan rápido aquí como en otros lugares.	1	2	3	4	5
21	Mi supervisor muestra muy poco interés en los sentimientos de los subordinados.	1	2	3	4	5
22	El paquete de beneficios que tenemos es equitativo.	1	2	3	4	5
23	Hay pocas recompensas para los que trabajan aquí.	1	2	3	4	5
24	Tengo demasiado que hacer en el trabajo.	1	2	3	4	5
25	Disfruto de mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
26	A menudo siento que no sé lo que está pasando con la organización.	1	2	3	4	5
27	Siento un sentimiento de orgullo por hacer mi trabajo.	1	2	3	4	5

28	Me siento satisfecho con mis posibilidades de aumentos salariales.	1	2	3	4	5
29	Hay beneficios que no tenemos y que deberíamos tener.	1	2	3	4	5
30	Me agrada mi supervisor.	1	2	3	4	5
31	Tengo demasiado papeleo.	1	2	3	4	5
32	No siento que mis esfuerzos sean recompensados como deberían.	1	2	3	4	5
33	Estoy satisfecho con mis posibilidades de ascenso.	1	2	3	4	5
34	Hay demasiadas disputas y peleas en el trabajo.	1	2	3	4	5
35	Mi trabajo es agradable.	1	2	3	4	5
36	Las asignaciones de trabajo no se explican completamente.	1	2	3	4	5

Apéndice 2

Encuesta de Intención de Rotación de personal

N.		Nunca	Casi nunca	Indefinido	Casi siempre	Siempre
1	¿Con qué frecuencia ha considerado dejar su trabajo?	1	2	3	4	5
2	¿Su trabajo actual satisface sus necesidades personales?	1	2	3	4	5
3	¿Con qué frecuencia se siente frustrado cuando no se le da la oportunidad en el trabajo de lograr sus objetivos personales?	1	2	3	4	5
4	¿Con qué frecuencia sueña con conseguir otro trabajo que se adapte mejor a sus necesidades personales?	1	2	3	4	5
5	¿Aceptaría otro trabajo en el mismo nivel de compensación en caso de que se le ofrezca?	1	2	3	4	5
6	¿Con qué frecuencia espera otro día en el trabajo?	1	2	3	4	5

Apéndice 3

Carta de autorización de la empresa Felvenza S.A.

FELVENZA S.A.

Guayaquil 20 de octubre del 2022

Señores
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Ciudad


De mis consideraciones:

Por medio de la presente autorizo a las estudiantes Domenica Belén Torres Idrovo y Stefani Alexandra Vargas Alvear a que realicen su trabajo de investigación sobre "*Impacto de la Rotación Laboral en la productividad*" en mi representada FELVENZA S.A. donde es de mi conocimiento:

- El tema que van a desarrollar
- Que deberemos brindar cualquier información que requieran las estudiantes
- Que el trabajo será publicado en el repositorio de la UCSG

Por la atención y acogida a la presente, me suscribo de ustedes

Atentamente,


Jaime Opazo Larrain
Gerente General Felvenza S.A.



Kennedy Norte - Edif. World Trade Center Torre B Piso 12 Oficina 1205 - 1206
e-mail: g.operaciones@felvenza.com • Telf: (593-4) 2630480 • P.O.Box 09-04-925-p • Guayaquil - Ecuador





DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Torres Idrovo, Doménica Belén** con C.C: 0924205305 autora del trabajo de titulación: **Influencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación de personal en la empresa Felvenza S.A.**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **08 de febrero de 2023**

f. _____

Torres Idrovo, Doménica Belén

C.C: 0924205305




DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Vargas Alvear, Stefani Alexandra** con C.C: 0953714607 autora del trabajo de titulación: **Influencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación de personal en la empresa Felvenza S.A.**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **08 de febrero de 2023**

f. 

Vargas Alvear, Stefani Alexandra

C.C: 0953714607



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Influencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación de personal en la empresa Felvenza S.A.		
AUTOR(ES)	Torres Idrovo, Doménica Belén Vargas Alvear, Stefani Alexandra		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Econ. Govea Andrade, Flor Karina		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	08 de febrero del 2023	No. DE PÁGINAS:	135
ÁREAS TEMÁTICAS:	Rotación de personal, Satisfacción laboral, Recursos humanos.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción laboral, Intención de rotación, Rotación laboral, Dimensión, Compromiso organizacional, Salario, Ascenso, Beneficios.		
RESUMEN:	<p>El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación de personal en la empresa Felvenza S.A. de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Dentro del marco teórico se abordan las distintas teorías, conceptos y referencias a utilizar como punto de partida. La metodología corresponde a un estudio no experimental, correlacional y con corte transversal a la vez de presentar un enfoque cuantitativo que será ejecutado con la obtención de información de fuentes primarias mediante encuestas a trabajadores. Entre los resultados encontrados, se prueban como verdaderas la totalidad de las hipótesis específicas además de la hipótesis general y se estableció que sí existe relación de la satisfacción laboral, y sus diferentes dimensiones individualmente, sobre la intención de rotación; aclarando además que estas relaciones pueden considerarse como escasas o débiles y, dependiendo de la dimensión, la relación sigue una dirección inversa o directa. Las dimensiones que presentan una relación inversa con la variable dependiente son Salario, Ascenso, Beneficios Complementarios y Naturaleza del Trabajo; mientras cada una de estas aumenta su satisfacción individualmente, disminuye la Intención de Rotación. Además, se pudo conocer que un 52.38% de los empleados afirman que aceptarían otro trabajo con el mismo nivel de compensación y un 64.88% sueña con encontrar un empleo que satisfaga de mejor manera sus necesidades personales. Finalmente, se realizan recomendaciones a la organización y a futuras investigaciones sobre las dimensiones más relevantes de la variable independiente para su estudio y búsqueda de posibles soluciones.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-995435633 +593-960086295		E-mail: dbtorres2001@gmail.com stefanyva30@gmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: David Coello Cazar Teléfono: +593-4-3804600 E-mail: david.coello@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			