

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN
ORGANIZACIONAL

Tesis

**Relación entre la satisfacción laboral
y la intención de rotación de los
operadores de una contrata minera
en la región de Moquegua**

Xiomara Kathia Valdivia Calla
Zuly Zarate Santos

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional

Huancayo, 2025

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

ANEXO 6
INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN

A : Mg. Jaime Sobrados Tapia
Director Académico de la Escuela de Posgrado
DE : **Dr. Alexander Toribio López**
Asesor del Trabajo de Investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de Trabajo de
Investigación
FECHA : 07/07/2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado Asesor del Trabajo de Investigación/Tesis/Artículo Científico titulado **“RELACION ENTRE LA SATISFACCION LABORAL Y LA INTENCIÓN DE ROTACIÓN DE LOS OPERADORES DE UNA CONTRATA MINERA EN LA REGIÓN DE MOQUEGUA”**, perteneciente a **Bach. VALDIVIA CALLA XIOMARA KATHIA** y a la **Lic. ZARATE SANTOS ZULY**, de la **MAESTRIA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL**; se procedió con el análisis del documento mediante la herramienta “Turnitin” y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software, cuyo resultado es **19 %** de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados con plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía Sí NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores Sí NO
(Máximo nº de palabras excluidas: **40**)
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante Sí NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several fluid, overlapping strokes that form a stylized, cursive representation of the name.

Dr. Alexander Toribio López
DNI: 40656885

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, VALDIVIA CALLA XIOMARA KATHIA, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 70195518, egresada de la MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La Tesis titulada "RELACION ENTRE LA SATISFACCION LABORAL Y LA INTENCIÓN DE ROTACIÓN DE LOS OPERADORES DE UNA CONTRATA MINERA EN LA REGIÓN DE MOQUEGUA", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL.
2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La Tesis es original e inédita, y no ha sido realizada, desarrollada o publicada, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicada ni presentada de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Moquegua, 16 de Octubre de 2024.



VALDIVIA CALLA XIOMARA KATHIA
DNI. N° 70195518



Huella

Arequipa
Av. Los Incas S/N,
José Luis Bustamante y Rivero
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara
(054) 412 030

Huancayo
Av. San Carlos 1980
(064) 481 430

Cusco
Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Colk
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,
carretera San Jerónimo - Saylla
(084) 480 070

Uma
Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores
(01) 213 2760

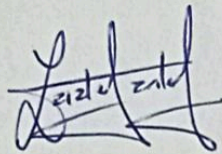
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, ZARATE SANTOS ZULY, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 45205929, egresada de la MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTION ORGANIZACIONAL, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

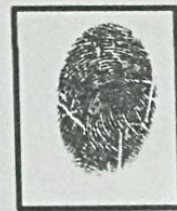
1. La Tesis titulada "RELACION ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA INTENCION DE ROTACION DE LOS OPERADORES DE UNA CONTRATA MINERA EN LA REGION DE MOQUEGUA", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL.
2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La Tesis es original e inédita, y no ha sido realizada, desarrollada o publicada, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicada ni presentada de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Lima, 15 de octubre de 2024.



ZARATE SANTOS ZULY
DNI. N° 45205929



Huella

Arequipa
Av. Los Incas S/N,
José Luis Bustamante y Rivero
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara
(054) 412 030

Huancayo
Av. San Carlos 1980
(064) 481 430

Cusco
Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av.
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,
carretera San Jerónimo - Saylla
(084) 480 070

Lima
Av. Alfredo Mendiolá 5210, Los Olivos
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores
(01) 213 2760

RELACION ENTRE LA SATISFACCION LABORAL Y LA INTENCIÓN DE ROTACIÓN DE LOS OPERADORES DE UNA CONTRATA MINERA EN LA REGIÓN DE MOQUEGUA

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7%
2	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	3%
4	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repository.usta.edu.co Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.esan.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
12	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	Andrea Valéria Steil, Eduarda Vieira Floriani, Janine da Silva Alves Bello. "Antecedents of Intention to Leave the Organization: A Systematic Review", Paidéia (Ribeirão Preto), 2019 Publicación	<1 %
14	Submitted to Facultad De Teología Pontificia Y Civil De Lima Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
16	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Santo Tomas Trabajo del estudiante	<1 %

<1 %

19

repositorio.uigv.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 40 words

Excluir bibliografía

Activo

Asesor

Dr. Alexander Toribio López

Agradecimiento

A nuestras familias, cuyo apoyo incondicional y comprensión fueron fundamentales en cada etapa de este arduo proceso. Su amor nos impulsó a seguir adelante incluso en los momentos más desafiantes.

A la Contrata Minera, por permitirnos realizar este estudio y proporcionarnos los recursos necesarios. Su colaboración y compromiso fueron clave para el éxito de esta investigación.

A nuestro asesor de tesis, Dr. Alexander Toribio López, le debemos un reconocimiento especial por su orientación experta, sus valiosos consejos y su dedicación. Su sabiduría y apoyo fueron fundamentales para enriquecer este trabajo y llevarlo a su mejor versión.

A la Universidad Continental por ofrecernos la oportunidad de cursar nuestros estudios de posgrado y por proporcionarnos un entorno académico estimulante y enriquecedor. La formación recibida en esta institución ha sido invaluable para nuestro desarrollo profesional y personal.

Así como a quienes de una u otra manera contribuyeron a la culminación de esta tesis, les expresamos nuestro más sincero agradecimiento.

Índice

Capítulo I.....	12
Planteamiento del Estudio.....	12
1.1 Planteamiento y Formulación del Problema	12
1.2 Determinación de Objetivos	15
1.3 Justificación e Importancia del Estudio.....	16
1.4 Limitaciones de la presente Investigación	17
Capítulo II.....	18
Marco Teórico	18
2.1 Antecedentes de Investigación.....	18
2.2 Bases teóricas.....	28
2.2.1 Satisfacción Laboral.	28
2.2.2 Intención de Rotación.....	38
2.2.3 Rotación de Personal	41
2.2.4 Intención de Rotación y Satisfacción Laboral.....	47
2.3 Definición de términos básicos.....	47
Capítulo III.....	48
Hipótesis y variables	48
3.1 Hipótesis.....	48
3.2 Operacionalización de variables.....	49
Capítulo IV.....	51
Metodología del estudio	51
4.1 Método y tipo de la investigación.	51
4.2 Diseño de la investigación.....	52
4.3 Unidad de Análisis:.....	52
4.4 Población y muestra.....	53
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	55
4.6 Técnicas estadísticas de análisis de datos.....	61
Capítulo V.....	61
Resultados	61
5.1 Resultados y Análisis	61
5.2 Prueba de Hipótesis	67

5.3 Discusión de Resultados.....	76
Conclusiones.....	82
Recomendaciones.....	84
Referencias:	86
Anexo 1 Matriz de Consistencia.....	92
Anexo 2 Cuestionario de Satisfacción Laboral.....	93
Anexo 3 Cuestionario de Intencion de Rotación.....	94
Anexo 4 Plan de Acción para Mantener la Satisfacción en los Operadores.....	95
Anexo 5 Base de Datos.....	100
Anexo 6 Fotografías.....	104
Anexo 7 Declaración Jurada	105

Índice de Tablas

Tabla 1. Dimensiones de la Satisfacción Laboral según autores	34
Tabla 2. Operacionalización de Variables	51
Tabla 3. Confiabilidad del instrumento: Satisfacción Laboral	58
Tabla 4. Confiabilidad del instrumento: Factor Significación de la Tarea	58
Tabla 5. Confiabilidad del instrumento: Factor Condiciones de Trabajo	59
Tabla 6. Confiabilidad del instrumento: Factor Reconocimiento Personal y/o social	59
Tabla 7. Confiabilidad del instrumento: Factor Beneficios Económicos.	60
Tabla 8. Confiabilidad del instrumento: Intención de Rotación.....	61
Tabla 9. Nivel de Satisfacción Laboral en los operadores de la Contrata Minera.....	62
Tabla 10. Nivel de Satisfacción Laboral con respecto a sus 4 Factores.....	63
Tabla 11. Intención de Rotación.....	65
Tabla 12. Tabla Cruzada entre Satisfacción Laboral e Intención de Rotación	66
Tabla 13. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	66
Tabla 14. Resultados del análisis de correlación de la variable intención de rotación y la satisfacción laboral	68
Tabla 15. Resultados del análisis de correlación de la variable intención de rotación y la dimensión significación de la tarea	70
Tabla 16. Resultados del análisis de correlación de la variable intención de rotación y la dimensión condiciones de trabajo	71
Tabla 17. Resultados del análisis de correlación de la variable intención de rotación y la dimensión reconocimiento personal y/o social	73
Tabla 18. Resultados del análisis de correlación de la variable intención de rotación y la dimensión beneficios económicos	75

Índice de Figuras

Figura 1. Jerarquía de las necesidades, según Maslow	30
Figura 2.. Factores a evaluar mediante la escala de satisfacción laboral diseñada por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC).....	37
Figura 3. Confiabilidad Escala SL-SPC	56
Figura 4. Nivel de Satisfacción Laboral en los operadores de la contrata minera	63
Figura 5. Nivel de Satisfacción Laboral con respecto a sus 4 factores.....	64

Resumen

El estudio de la satisfacción laboral y la intención de rotación es crucial para las organizaciones que buscan mantener una fuerza laboral comprometida y estable en un entorno competitivo. El objetivo de esta investigación fue establecer la relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de una contrata minera en Moquegua. Se empleó un enfoque metodológico inductivo y analítico, con un diseño cuantitativo y un alcance descriptivo y correlacional. La población de estudio incluyó a 154 trabajadores del área de operaciones, seleccionando una muestra de 110 operadores. Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos específicos: la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) y la Escala de Intención de Rotación (TIS). Los resultados muestran una relación inversa y significativa entre la satisfacción laboral y la intención de rotación, con una correlación negativa significativa ($Rho = -0.323$, $p = 0.001$) según el análisis de Spearman. Además, se encontró que tres de las cuatro dimensiones específicas de la satisfacción laboral (condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos) también tienen una relación significativa y negativa en la intención de rotación. La conclusión principal es que mejorar estos aspectos de la satisfacción laboral puede reducir significativamente el deseo de los empleados de dejar la organización, destacando la necesidad de estrategias efectivas de gestión de recursos humanos para promover la retención del personal.

Palabras clave: satisfacción laboral, intención de rotación, rotación de personal, beneficios económicos, reconocimiento personal, condiciones de trabajo.

Abstract

The study of job satisfaction and turnover intention is crucial for organizations seeking to maintain a committed and stable workforce in a competitive environment. The objective of this research was to establish the relationship between job satisfaction and turnover intention of operators of a mining contractor in Moquegua. An inductive and analytical methodological approach was used, with a quantitative design and a descriptive and correlational scope. The study population included 154 workers from the operations area, selecting a sample of 110 operators. Two specific instruments were used for data collection: the Job Satisfaction Scale (SL-SPC) and the Turnover Intention Scale (TIS). The results show an inverse and significant relationship between job satisfaction and turnover intention, with a significant negative correlation ($Rho = -0.323$, $p = 0.001$) according to Spearman's analysis. Furthermore, three of the four specific dimensions of job satisfaction (working conditions, personal and/or social recognition, and economic benefits) were also found to have a significant and negative relationship with turnover intention. The main conclusion is that improving these aspects of job satisfaction can significantly reduce employees' desire to leave the organization, highlighting the need for effective human resource management strategies to promote staff retention.

Keywords: job satisfaction, turnover intention, personnel turnover, economic benefits, personal recognition, working conditions.

Introducción

La satisfacción laboral y la intención de rotación son aspectos cruciales en la gestión de recursos humanos en cualquier entorno laboral, y su estudio cobra especial relevancia en la industria minera, un sector caracterizado por sus condiciones laborales desafiantes y su impacto socioeconómico significativo. En este contexto, el objetivo del presente estudio es determinar la relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de una Contrata Minera en la Región Moquegua. Además, se pretende establecer la relación entre las diferentes dimensiones de la satisfacción laboral y la decisión de los trabajadores de permanecer en la empresa o buscar empleo en otras organizaciones.

La justificación de la selección de este tema radica en su importancia para el bienestar de los trabajadores mineros y para la eficiencia operativa de la empresa. La satisfacción laboral influye directamente en la productividad y por ende en la rentabilidad de la organización. Por otro lado, la intención de rotación puede ser indicativa de problemas subyacentes en el ambiente laboral, y su comprensión es fundamental para implementar medidas preventivas y correctivas eficaces.

El presente informe analiza la satisfacción laboral de los operadores mineros de la contrata en Moquegua, así como su disposición a permanecer en la empresa. A partir de un análisis exhaustivo de estos aspectos, se proporcionan conocimientos relevantes que pueden servir de base para la creación e implementación de políticas y prácticas laborales orientadas a mejorar la calidad de vida laboral y la retención de talento en la contrata minera.

Entre los antecedentes que sustentan esta investigación se encuentran estudios previos que han evidenciado la relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación en distintos sectores industriales. No obstante, es notable la falta de investigaciones que aborden de manera específica esta relación, aunque existen numerosos estudios sobre cada variable por separado, la escasez de investigaciones que analicen la interacción entre la satisfacción laboral y la

intención de rotación señala la necesidad de llenar esta brecha de conocimiento.

La tesis se compone de cinco capítulos que abordan distintos aspectos del estudio. En el primer capítulo se establecen el planteamiento del problema, la formulación de los objetivos y la justificación del estudio, además de exponer las limitaciones de la investigación. En el segundo capítulo se presenta el marco teórico, donde se revisan los antecedentes del tema y se profundiza en las bases teóricas de las variables en análisis, así como en la definición de términos básicos. El tercer capítulo presenta las hipótesis y variables contempladas para el estudio, junto con la operacionalización de dichas variables. En el cuarto capítulo se describe la metodología de investigación., incluyendo el enfoque, diseño, tipo, análisis de población y muestra, así como las técnicas e instrumentos utilizados, junto con las técnicas estadísticas empleadas. El quinto y último capítulo se centra en la realización del trabajo de campo, el análisis de resultados por variables para contrastar las hipótesis y la discusión de los resultados obtenidos en relación con los antecedentes del estudio. Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

Las autoras.

Capítulo I

Planteamiento del Estudio

1.1 Planteamiento y Formulación del Problema

1.1.1 Planteamiento del Problema.

La rotación voluntaria de personal es un indicador clave en la gestión de recursos humanos que refleja el porcentaje de empleados que eligen dejar una organización de manera voluntaria en un periodo determinado. Este fenómeno varía considerablemente entre industrias y regiones, y tiene un impacto significativo en la productividad, los costos de reemplazo y la cultura organizacional.

En los últimos años, la pandemia de COVID-19 generó un fenómeno global conocido como la "Gran Renuncia", especialmente en mercados desarrollados como Estados Unidos y Reino Unido, donde muchos empleados renunciaron debido al agotamiento, la búsqueda de mejores condiciones laborales o la reevaluación de prioridades personales. A nivel regional, Estados Unidos históricamente ha presentado tasas de rotación más altas, con sectores como retail, servicios y tecnología liderando estas estadísticas (BLS, 2023). En América Latina, las tasas de rotación también son elevadas, especialmente en manufactura y servicios, debido a la búsqueda de mejores salarios. En Asia y el Pacífico, países como China e India enfrentan alta rotación en tecnología y manufactura, impulsada por el rápido crecimiento económico y la competencia por el talento, mientras que, en Europa, las tasas son más estables debido a mercados laborales más regulados y con beneficios sólidos, como en Alemania o los países nórdicos.

A nivel global, las tasas de rotación voluntaria suelen situarse entre un 10% y un 25%, dependiendo del sector y la región, con sectores como tecnología y servicios alcanzando cifras superiores al 30%,

mientras que en manufactura suelen mantenerse entre el 10% y el 15% (CIPD, 2023). Las razones más comunes que impulsan la rotación incluyen un clima laboral insatisfactorio, la falta de oportunidades de desarrollo profesional, salarios percibidos como insuficientes, y en los últimos años, una creciente demanda por un mejor balance entre la vida laboral y personal (Robbins y Judge, 2013).

La alta tasa de renuncia voluntaria de personal, constituye un serio problema en varios sectores empresariales en términos de retener el talento dentro de la empresa y sostener su competitividad en el mercado. Este problema es particularmente agudo en la industria minera, donde las empresas enfrentan desafíos significativos para mantener una fuerza laboral estable y comprometida.

De acuerdo con un estudio de PWC, la tasa promedio de rotación laboral en el Perú es del 20.7 %, posicionando al país entre los de mayor índice de rotación en Latinoamérica. Entre los sectores con mayor rotación de personal se encuentra el sector minero, donde Perú ocupa el tercer lugar en América Latina en términos de rotación de personal. La Asociación Peruana de Recursos Humanos indica que, en los sectores minero y de retail, hay una elevada rotación en los cargos de alta y media gerencia.

Por lo tanto, en la actualidad, la rotación de personal representa uno de los mayores desafíos para las empresas, ya que conlleva considerables pérdidas en la inversión de recursos para inducción, capacitación, materiales educativos, uniformes, entre otros. Además, la rotación constante puede desmotivar y generar inseguridad en el personal. Esto, a su vez, afecta la productividad de la empresa, así como su imagen corporativa y su reputación como empleador.

Ante esta situación, es crucial que los departamentos de Recursos Humanos identifiquen las principales razones que llevan a los empleados a renunciar, con el fin de implementar medidas apropiadas para reducir este indicador. Las razones detrás de la salida de los

colaboradores suelen estar relacionadas con aspectos laborales, ya que una alta rotación laboral suele ser la consecuencia de la falta de motivación, el descontento y la insatisfacción en el trabajo, a menudo provocados por una gestión ineficaz de los Recursos Humanos (Robbins y Judge, 2013).

Este estudio se realizó en una empresa contratista minera transnacional, que inició sus operaciones en Moquegua en 2022. La empresa presta servicios principalmente a empresas mineras legales peruanas de mediana y gran envergadura. Cabe destacar que esta contratista minera tiene una elevada tasa de rotación voluntaria, que promedia el 16%, lo que incluye la pérdida de talento valioso, como especialistas operativos.

En la contratista minera los operadores desempeñan un rol clave, ya que sus funciones son esenciales para el desarrollo de las actividades de la empresa, pues se relacionan directamente con la operación y el manejo de equipos de línea amarilla. Su labor impacta de manera directa en el rendimiento y la seguridad de las operaciones mineras. La pérdida de operadores calificados debido a la rotación voluntaria afecta la continuidad operativa y genera costos adicionales asociados al reclutamiento y capacitación de nuevos empleados, este proceso, que requiere tiempo, puede retrasar proyectos y reducir la competitividad de la empresa en el mercado.

La rotación de personal no solo impacta económicamente a las empresas, sino que también puede afectar la moral y la cohesión del equipo de trabajo. La pérdida constante de empleados valiosos puede resultar en una disminución de la experiencia y del conocimiento acumulado dentro de la empresa, afectando negativamente la calidad del trabajo y la eficiencia operativa.

En este contexto, el estudio busca aportar conocimientos relevantes sobre la relación entre los factores de satisfacción laboral y la intención de rotación. Esto permitirá a la empresa implementar políticas de recursos humanos más eficaces y desarrollar estrategias

efectivas para mejorar el bienestar de los empleados y reducir la rotación voluntaria.

1.1.2 Formulación del Problema.

A. Problema General.

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de una contrata Minera de la región Moquegua en el 2024?

B. Problemas Específicos.

- ¿Cuál es la relación entre la significación de la tarea de la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de la contrata minera?
- ¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de la contrata minera?
- ¿Cuál es la relación entre el reconocimiento personal de la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de la contrata minera?
- ¿Cuál es la relación entre los beneficios económicos de la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de la contrata minera?

1.2 Determinación de Objetivos

1.2.1 Objetivo General.

Determinar la relación entre satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de la contrata Minera en la región Moquegua en el 2024

1.2.2 Objetivos Específicos.

- Determinar la relación entre la significación de la tarea de la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de la contrata minera.
- Determinar la relación entre las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de la contrata minera.
- Determinar la relación entre el reconocimiento personal de la

satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de la contrata minera.

- Determinar la relación entre los beneficios económicos de la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de la contrata minera.

1.3 Justificación e Importancia del Estudio

1.3.1 Justificación Teórica.

El estudio valida teorías existentes sobre intención de rotación y satisfacción laboral. Esto es esencial para fortalecer la base teórica y proporcionar información práctica para futuras investigaciones en el ámbito de la gestión de talento humano.

La investigación proporciona las bases para la creación de modelos predictivos que permitan a las empresas anticipar y prevenir la rotación de personal. Esto es valioso para la planificación estratégica y la toma de decisiones informada.

1.3.2 Justificación Práctica.

El análisis de la relación entre los factores de satisfacción laboral y la intención de rotación de personal es fundamental para que la Contrata Minera pueda implementar estrategias específicas que reduzcan el porcentaje de rotación de empleados. Este estudio permite identificar los factores claves que influyen en la decisión de los colaboradores de permanecer o abandonar la empresa, lo cual es crucial para la retención de los operadores más talentosos.

Además, al comprender las causas de la intención de rotación, la empresa puede tomar medidas preventivas que optimicen los recursos y reduzcan los costos asociados con la contratación y la formación constante.

Los resultados también tendrán repercusiones sociales, ya que las empresas del sector podrán beneficiarse de esta información y usar las herramientas empleadas en la investigación para plantear nuevas estrategias de retención de personal.

1.3.3 Justificación Social

La justificación social de este estudio reside en la relevancia de entender y abordar la relación entre los factores de la satisfacción laboral y la intención de rotación de los trabajadores en el contexto de la industria minera.

La industria minera, especialmente en regiones como Moquegua, desempeña un papel vital en la economía local y nacional, generando empleo y contribuyendo al desarrollo socioeconómico. Sin embargo, este sector se enfrenta a importantes desafíos en cuanto a la retención del talento y la gestión del capital humano.

Los operadores mineros desempeñan un rol crucial en las operaciones mineras, y su satisfacción laboral impacta directamente en su desempeño, productividad y bienestar. Comprender los factores que influyen en su satisfacción laboral y su intención de rotación no solo beneficia a los trabajadores individualmente, sino que también impacta en la eficiencia operativa y la viabilidad del sector minero de la región.

Además, esta investigación busca generar conocimientos que puedan ser aplicados para mejorar las políticas y prácticas laborales en la contrata minera estudiada y pueda servir de referencia a otras empresas del sector minero en la región de Moquegua.

1.4 Limitaciones de la presente Investigación

- Factores Externos: Durante el periodo de investigación, factores externos como cambios económicos, sociales o políticos en la región, no pudieron ser controlados. Estos factores podrían haber influido en los niveles de satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores, afectando así la consistencia de los resultados.
- Posible Sesgo de Respuesta: A pesar de los esfuerzos por garantizar la confidencialidad de los participantes, no se puede descartar la posibilidad de que algunos trabajadores hayan respondido influenciados por el temor a repercusiones laborales. Esto podría haber generado respuestas menos sinceras, limitando la fiabilidad de la información obtenida, un factor fuera del control de las investigadoras.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes de Investigación

2.1.1 Artículos Científicos.

- Zaballa et al. (2021), en su artículo “*Procedimiento para el análisis de la rotación del personal*”, tuvieron como objetivo desarrollar un procedimiento que contribuya al análisis de la rotación de personal desde una perspectiva orientada a la gestión del conocimiento. Con el fin de alcanzar este objetivo, investigaron las razones detrás de la rotación, sus consecuencias y otros aspectos relevantes, incluyendo formulaciones matemáticas para su análisis, con la meta final de proponer un enfoque adaptable y fácil de aplicar. Este enfoque permite a los usuarios seleccionar las herramientas que les permitan realizar un estudio más exhaustivo de la rotación laboral.
- Pujol y Dabos (2018), elaboraron el artículo, “*Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes*”, el cual tuvo como objetivo determinar los factores que la literatura empírica ha destacado como los principales determinantes de la satisfacción laboral. Este estudio se basó en la revisión de investigaciones publicadas en revistas científicas durante varias décadas. Los hallazgos mostraron que hay una falta de estudios que aborden de manera integral los factores determinantes de la satisfacción laboral. Además, se identificaron los principales vacíos en la literatura y se propusieron posibles áreas de investigación futura.
- Ziebell et al. (2019), desarrollaron el artículo denominado “*Performance, Satisfaction and Intention to Remain in Organizations: Individual to Contextual Predictors*”, el artículo examinó los factores que influyen en el éxito organizacional al atraer y retener empleados competentes. Se realizaron encuestas en línea a 262 profesionales

para evaluar factores personales, organizativos y situacionales. Los resultados de análisis de regresión mostraron que las características individuales son las mejores predictoras del desempeño, mientras que las variables organizacionales son clave para la satisfacción laboral. Sin embargo, para la intención de quedarse en la empresa, todas las categorías de variables juegan un papel importante, destacando especialmente la fuerza calculativa. En conclusión, se sugiere que una gestión basada en datos promueva conversaciones transparentes sobre el desarrollo profesional para retener talento y fomentar experiencias satisfactorias en el trabajo.

- Romero y Palacini (2020), elaboraron el artículo titulado *“Relación entre niveles de engagement y niveles de intención de rotación en empleados de dos empresas privadas de Asunción”*, el objetivo fue analizar la relación entre los niveles de engagement y la intención de rotación en empleados de dos empresas en Asunción durante el año 2013. El estudio utilizó un diseño descriptivo, cuantitativo y correlacional de naturaleza transversal y no experimental. Se recopilaron datos mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia y se emplearon los cuestionarios de Compromiso de Utrecht y de Intención de Rotación de Mobley como herramientas de medición. Al analizar la relación entre el compromiso y la intención de rotación mediante la prueba de correlación de Pearson, se encontró una asociación significativa inversa: a medida que aumenta el compromiso laboral, disminuye la intención de rotación, revelando una fuerte correlación negativa entre ambos factores.
- Steil et al. (2019), realizaron el artículo titulado *“Los antecedentes de la Intención de Salir de la Organización: una Revisión Sistemática”*, esta investigación tuvo como objetivo sistematizar los antecedentes de la intención de salir de la organización en estudios empíricos en portugués, publicados entre 2000 y 2015. Se utilizó un método de revisión sistemática de la literatura para analizar 31 artículos en bases

de datos como SciELO, Google Académico y Banco de Tesis Capes. Este análisis abarcó 35 publicaciones y permitió identificar 18 antecedentes significativos. Basándose en estos hallazgos y en la teoría del comportamiento planeado, se desarrolló un modelo para entender cómo se relacionan la intención de dejar la empresa, sus factores determinantes y el acto de salida voluntaria. Este estudio sugiere diversas vías para mejorar la explicación de la variabilidad en el comportamiento asociado a la intención de dejar la organización.

- Robayet y Kazi (2022), elaboraron el artículo “*Factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de suministro mundial de prendas de vestir en Bangladesh*”, este estudio de investigación tuvo como objetivo evaluar diferentes factores bajo la legislación laboral de Bangladesh para promover la satisfacción laboral de los trabajadores de la confección en Bangladesh. Donde identificó que siete elementos ejercen un impacto significativo en el nivel de satisfacción laboral de los empleados del sector de la confección en Bangladesh. De estos, cuatro están relacionados con aspectos no monetarios, como la calidad del liderazgo, el ambiente laboral, la higiene en las áreas de comedor y las instalaciones médicas. Los otros tres factores, que son el nivel salarial, la puntualidad en los pagos y las políticas de incremento salarial, también juegan un papel crucial en la satisfacción general de los trabajadores.
- Ghavami y Tabatabaee (2023), en su artículo “*Un enfoque de análisis de supervivencia para determinar los factores asociados con la no retención de trabajadores de salud recién contratados en Irán*”, tuvo como propósito examinar los factores relacionados con la no retención y la rotación de empleados recién contratados en las organizaciones de atención médica bajo la jurisdicción de la Universidad de Ciencias Médicas de Mashhad, Este estudio determinó que la elevada rotación de personal resulta en

una reducción del presupuesto necesario para ofrecer servicios de atención médica, debido a los gastos adicionales de contratación, y los vacantes generados por esta rotación pueden representar riesgos para la seguridad ocupacional de otros empleados, debido al incremento en la carga de trabajo. Además, el alto índice de rotación limita la capacidad de las entidades de atención médica para garantizar la calidad de los servicios.

- Rojikinnor et al. (2023), realizaron el estudio llamado *The Role of Compensation As a Determinant of Performance and Employee Work Satisfaction: A Study at The PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.* Cuyo propósito fue investigar detalladamente cómo la compensación, la satisfacción laboral y el ambiente de trabajo afectan el rendimiento de los empleados en PT Bank Rakyat Indonesia. Obteniendo que la remuneración no tiene un impacto directo en cómo los empleados se desempeñan, pero el ambiente laboral sí afecta directamente su rendimiento en PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Se reconoció la influencia tanto de la remuneración como del entorno laboral en la satisfacción y el desempeño de los empleados en esta organización.
- Sanchez (2020), realizó el artículo titulado: *Transformation and the Satisfaction of Work*, el cual propuso un nuevo enfoque conceptual para entender por qué ciertos tipos de trabajo resultan más satisfactorios que otros. Esta perspectiva surgió de un estudio realizado en un depósito de chatarra en India, donde la labor implica desmontar objetos que ya no son deseados por otros. A pesar de las difíciles condiciones de trabajo y del estigma social asociado, los empleados expresan satisfacción con el proceso laboral. Este hallazgo cuestiona las teorías convencionales del trabajo, las cuales sugieren que la satisfacción proviene de trabajos creativos, especializados o basados en tareas. El artículo argumentó que la transformación es un proceso social fundamental que debería ser el

foco principal para explicar la satisfacción laboral, mientras que las teorías centradas en la creatividad, habilidades y tareas son consideradas como análisis complementarios que describen subconjuntos de acciones transformadoras.

- García y Correa (2018) presentaron el artículo titulado “*Factores motivacionales y de satisfacción laboral que influyen en la permanencia y rotación de personal en LA SOBERANA S.A.S*”, el objetivo de esta investigación fue examinar ciertos factores motivacionales y de satisfacción laboral que afectan la permanencia y rotación de personal en la empresa. Describieron cómo los factores de motivación y satisfacción laboral impactan en la rotación y permanencia del personal. Mediante una investigación cuantitativa de diseño descriptivo, se utilizaron el CMT, una encuesta de satisfacción laboral y una entrevista de retiro como herramientas de recolección de datos. La muestra estuvo constituida por 52 empleados, lo que permitió identificar que la motivación es el principal factor que incide en la permanencia del personal. El segundo factor motivacional más relevante es la orientación al éxito, que incluye variables como logro, dedicación a la tarea, requisición, promoción y salario, siendo este último el predominante. Asimismo, se observó que la satisfacción laboral también influye en la permanencia, aunque en menor grado.
- Garrido et al. (2020) presentaron el artículo titulado “*Burnout, Satisfacción Laboral y Autonomía Laboral como determinantes de Intención de Abandono y Retención Laboral de enfermeras y auxiliares de enfermería*”. Este estudio realizó un análisis de los factores que influyen en las intenciones de abandono y permanencia laboral en una muestra de enfermeras y auxiliares de enfermería, utilizando una metodología basada en encuestas. Los resultados mostraron que niveles elevados de burnout, baja satisfacción con las remuneraciones y menor autonomía laboral están relacionados con la intención de abandono en ambos grupos. Además, en las enfermeras,

la falta de flexibilidad horaria explica una parte adicional de la variación en las intenciones de abandono, mientras que, en las auxiliares de enfermería, la edad influye en dicha variación. En cuanto a las intenciones de permanencia, estas son explicadas por la flexibilidad de horarios y la autonomía laboral en el caso de las enfermeras, y por menores niveles de agotamiento emocional y una mayor sensación de logro en el trabajo para las auxiliares.

- Delgado y Gahona (2022) elaboraron el artículo “*Impacto del liderazgo transformacional en la satisfacción laboral y la intención de rotación: un estudio del contexto educativo*”. Este estudio examinó la relación entre el liderazgo transformacional, la satisfacción laboral y la intención de renunciar al trabajo en docentes de educación primaria pública en la región de Antofagasta, Chile. Se diseñó un cuestionario basado en instrumentos previamente validados en la literatura internacional, y se seleccionó a los docentes mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para el análisis de datos, se utilizó un enfoque de dos etapas en ecuaciones estructurales. Los hallazgos indicaron que el modelo propuesto tiene una capacidad significativa para explicar tanto la satisfacción laboral como la intención de renunciar. Además, se encontró una relación negativa y significativa entre la edad y la intención de dejar el trabajo. Finalmente, concluyó que el liderazgo transformacional influye de manera importante en la satisfacción laboral, y esta, a su vez, impacta en la intención de los docentes de abandonar su empleo.

2.1.2 Tesis Nacionales e Internacionales.

2.1.2.1 Antecedentes Internacionales.

- Martínez (2019), presentó la tesis titulada *Incidencia de la satisfacción laboral en la Rotación de Personal del Registro Nacional de Avaluadores R.N.A.*, el objetivo fue examinar cómo la satisfacción laboral influye en la rotación de personal en el

R.N.A., mediante la aplicación de instrumentos y entrevistas a profundidad, con el propósito de diseñar un plan de intervención adecuado a las necesidades identificadas. El estudio empleó un enfoque explicativo para obtener resultados descriptivos mediante el uso de dos cuestionarios y una entrevista. Los hallazgos indicaron lo siguiente: existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia. Se observó que la carencia de posibilidades de desarrollo, la remuneración baja, el reconocimiento insuficiente y las ofertas de empleo externas son factores determinantes para que los empleados consideren cambiar de empresa. Esto sugiere que los empleados que están satisfechos y comprometidos con la organización tienen mayores probabilidades de permanecer en ella.

- Castillo y Cifuentes (2016) presentaron la tesis titulada *Análisis del efecto de las dimensiones de la Satisfacción Laboral sobre los tipos de Compromiso Organizacional en trabajadores de la cadena de Supermercados Único*. El propósito de la investigación fue examinar la relación entre las distintas dimensiones de la satisfacción laboral y los tipos de compromiso organizacional en la cadena de Supermercados Únicos. Se llevó a cabo un diseño de estudio no experimental y transversal utilizando un enfoque descriptivo-correlacional. Los instrumentos que usaron fue el cuestionario de Compromiso Organizacional desarrollado por Meyer y Allen en 1991, adaptado por Chiang, Nuñez y Martín en 2010, y el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró de 1998 para medir la Satisfacción Laboral. La validación de los instrumentos se realizó mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Los resultados indicaron que la antigüedad laboral, la satisfacción con la supervisión y las prestaciones influyen positiva y significativamente en el Compromiso Afectivo. Respecto al

Compromiso Normativo, la satisfacción con la supervisión y las prestaciones también tuvieron un efecto positivo y significativo. Por último, para el Compromiso de Continuidad, las variables influyentes fueron el género y la satisfacción con las prestaciones, destacando esta última como factor común clave para los tres tipos de Compromiso Organizacional.

2.1.2.1 Antecedentes Nacionales.

- Flores (2018), presenta la tesis titulada *Correlación de las Prácticas en Recursos Humanos, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional y su influencia en la Intención de Rotación de los trabajadores de una Empresa Contratista Minera de Lima, Perú*, el cual tuvo como objetivo investigar y analizar cómo las prácticas de RRHH impactan en los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional de los empleados de la Empresa Contratista Minera, y cómo estas se relacionan con la intención de rotación.

El estudio se basó en un enfoque cuantitativo, correlacional y explicativo, utilizando cuatro instrumentos de medición con una muestra de 176 empleados. Para evaluar las Prácticas de Recursos Humanos, se empleó el instrumento The Linked Personnel Panel (LPP) de Patrick Kampkötter et al. Para medir la Satisfacción Laboral, se aplicó el Job Satisfaction Survey (JSS) creado por Paul Spector. El Compromiso Organizacional se evaluó con el TCM Employee Commitment Survey creado por John P. Meyer y Natalie J. Allen. Finalmente, la Intención de Rotación se midió con la Turnover Intention Scale (TIS) desarrollada por Roodt, en su versión del 2008 que incluye 15 ítems.

El análisis de datos se realizó utilizando el software estadístico SPSS para examinar correlaciones y contrastar hipótesis. Los resultados indican que las Prácticas de Recursos Humanos juegan un papel crucial en las decisiones de permanecer o

abandonar la organización. Además, se encontró que el Compromiso Organizacional tiene un poder predictivo más fuerte sobre la Intención de Rotación, incluso más que la Satisfacción Laboral.

- Rodríguez et al. (2016), presentaron la tesis titulada *Satisfacción y Rotación Laboral en Personal de Empresas Mineras de Arequipa y Cusco*, cuyo objetivo fue presentar de forma cuantitativa la relación de causa y efecto que conecta los fenómenos organizacionales de la satisfacción laboral y la intención de rotación laboral. Se aplicó un enfoque cuantitativo de tipo explicativo y un diseño no experimental que integró técnicas de estadística descriptiva y regresión lineal múltiple. Para la recolección de datos, se utilizaron dos instrumentos: la escala de satisfacción laboral SL-SPC y el cuestionario sobre intención de rotación laboral diseñado por Roodt. La confiabilidad interna fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Según los resultados del análisis de regresión lineal múltiple, solo dos de los siete factores de satisfacción laboral investigados —los beneficios laborales y el desarrollo personal— demostraron influencia sobre la intención de rotación laboral. Por lo tanto, la hipótesis formulada, que sugiere que el nivel de satisfacción laboral entre el personal de mando medio en empresas mineras de gran tamaño en Arequipa y Cusco está causalmente relacionado con sus intenciones de rotación laboral, cuenta con respaldo parcial, dado que no todas las dimensiones de la satisfacción laboral afectan la intención de rotación.
- Álvarez (2020), presentó la tesis titulada *La satisfacción laboral y la intención de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL, Chimbote – 2020*. que tuvo como objetivo establecer la correlación entre la satisfacción laboral y la intención de

rotación de los trabajadores de la empresa SGP BUSINESS SRL. El estudio adoptó un diseño no experimental de tipo transversal, con un enfoque descriptivo correlacional. Se llevó a cabo con una muestra de 169 trabajadores utilizando encuestas y como instrumento principal el cuestionario. Los hallazgos indicaron que la satisfacción laboral muestra una relación moderadamente inversa con la intención de rotación de personal de -0.453. Además, se observó que las variables de satisfacción laboral muestran una correlación negativa y baja con la intención de rotación, con un promedio de -0.173.

- Gómez et al. (2021) presentaron la tesis titulada *Work Engagement y Satisfacción Laboral, y su correlación con la Intención de Rotación Laboral de Teleoperadores*, el cual tuvo como objetivo establecer la relación entre el Work Engagement y la satisfacción laboral con la intención de rotación laboral entre los teleoperadores de una empresa de call center, en el contexto de la pandemia por COVID-19.

Realizaron un análisis observacional de tipo transversal en una compañía de Call-center en Lima Metropolitana. Se emplearon los cuestionarios Utrecht Work Engagement Scale-15 (UWES-15), S20/23 para medir la Satisfacción Laboral, y Turnover Intention Scale-6 (TIS-6).

Los resultados mostraron una correlación positiva entre el Work Engagement y la Satisfacción Laboral, y ambas se correlacionaron negativamente con la Intención de Rotación Laboral. Concluyeron que aumentar el compromiso laboral y la satisfacción puede reducir el deseo de abandonar la organización.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Satisfacción Laboral.

2.2.1.1 Definición.

Según Chiang et al. (2010), la satisfacción laboral se define como un conjunto de sentimientos que experimentan los empleados y que influyen considerablemente en su bienestar emocional y su nivel de compromiso con la organización.

Según Robbins (1999), la satisfacción laboral se refiere a la actitud que una persona tiene hacia su trabajo, la cual puede ser afectada tanto por aspectos personales como por el ambiente laboral en el que se encuentra. En otras palabras, la satisfacción laboral de una persona está determinada por su personalidad, sus características demográficas, socioeconómicas y el contexto en el que se encuentre. Actualmente, se reconoce que una de las principales motivaciones para la satisfacción laboral es el progreso en la carrera profesional.

Según Palma (2005), la satisfacción laboral es la actitud estable que un empleado muestra hacia su trabajo, influenciada por creencias y valores adquiridos a través de su experiencia laboral y moldeada por el entorno en el que realiza sus tareas.

2.2.1.2 Teorías.

a) Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow.

La Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow, presentada por el psicólogo Abraham Maslow en su artículo "A Theory of Human Motivation" en 1943, es uno de los conceptos más influyentes en psicología y gestión organizacional. Esta teoría propone que las necesidades humanas se organizan en una estructura jerárquica, representada en una pirámide, donde las necesidades

básicas deben ser satisfechas antes de que las necesidades más elevadas puedan surgir y motivar el comportamiento humano. Maslow identifica cinco niveles en esta jerarquía:

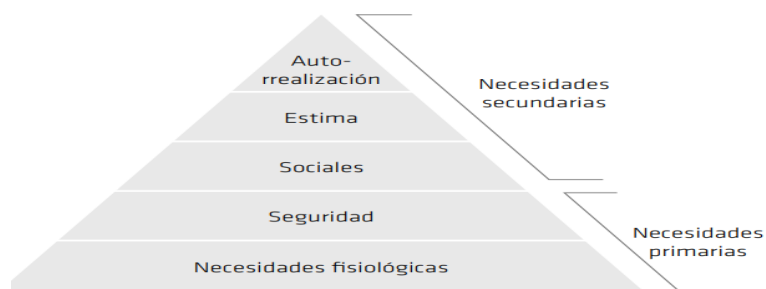
- Necesidades Fisiológicas: Son las necesidades más básicas para la supervivencia, como la alimentación, el agua, el sueño y la respiración.
- Necesidades de Seguridad: Después de satisfacer las necesidades fisiológicas, las personas buscan seguridad y estabilidad en su entorno físico, financiero y emocional.
- Necesidades de Pertenencia y Afecto: Este nivel aborda las necesidades sociales y emocionales, como el sentido de pertenencia, la aceptación social y las relaciones significativas.
- Necesidades de Estima: Una vez satisfechas las necesidades de pertenencia, las personas aspiran a sentirse valoradas y respetadas, tanto por los demás como por sí mismas, buscando reconocimiento y autoestima.
- Necesidades de Autorrealización: En la cima de la pirámide están las necesidades de autorrealización, que implican el desarrollo personal máximo, la creatividad, la autonomía y la realización de metas personales y profesionales.

Según Maslow, las personas progresan a través de estos niveles secuencialmente, comenzando por las necesidades más fundamentales y avanzando hacia las más altas a medida que se satisfacen las necesidades inferiores. Solo cuando se satisfacen las necesidades de un nivel inferior, las del siguiente nivel se convierten en motivadoras. Además, Maslow sugiere que el proceso de satisfacción de estas

necesidades es continuo y que las necesidades de niveles superiores pueden influir en el comportamiento incluso si las necesidades de niveles inferiores no están completamente satisfechas.

Figura 1.

Jerarquía de las necesidades, según Abraham Maslow



Nota: Tomado de “Administración recursos humanos/El capital de las organizaciones” por Chiavenato. 2011, p. 43.

b) Teoría de los Dos Factores de Herzberg.

La Teoría de los Dos Factores, también conocida como Teoría de la Motivación e Higiene, fue desarrollada por Frederick Herzberg en la década de 1950. Según esta teoría, se identifican dos grupos de factores que afectan la satisfacción laboral y la motivación de los empleados en el trabajo.

1. Factores Higiénicos o de Mantenimiento: Herzberg identificó un conjunto de factores que no necesariamente conducen a la satisfacción laboral, pero cuya ausencia o deficiencia puede causar insatisfacción. Estos factores incluyen:

- Condiciones de trabajo: Factores como el ambiente físico, la seguridad laboral y las comodidades en el lugar de trabajo.
- Políticas y administración de la empresa: Esto abarca la

efectividad de la supervisión, las políticas empresariales, los procesos y las normativas organizativas.

- Relaciones interpersonales: La calidad de las interacciones con los superiores, colegas y subordinados.
- Salario y beneficios: La adecuación del salario, los beneficios y las oportunidades de crecimiento financiero.
- Seguridad laboral: La estabilidad del empleo y la percepción de seguridad en el puesto de trabajo.

Herzberg sostuvo que la mejora de estos factores higiénicos solo puede evitar la insatisfacción laboral, pero no garantiza necesariamente la satisfacción y motivación en el trabajo.

2. Factores Motivacionales: Además de los factores higiénicos, Herzberg identificó otro conjunto de factores que él llamó factores motivacionales, los cuales están directamente relacionados con la satisfacción laboral y la motivación intrínseca. Estos factores incluyen:

- Logro: La sensación de logro personal y el reconocimiento por el trabajo bien hecho.
- Reconocimiento: La apreciación y el reconocimiento por parte de los supervisores y compañeros de trabajo.
- El trabajo en sí: La naturaleza del trabajo, incluyendo la variedad, el significado y la responsabilidad.
- Avance y crecimiento: Las posibilidades de avance profesional, ascenso y crecimiento dentro de la entidad.
- Responsabilidad: La autoridad y el control sobre el trabajo y sus resultados.

Estos factores motivacionales, según Herzberg, son los que realmente impulsan la satisfacción laboral y la motivación intrínseca de los empleados.

La principal contribución de la Teoría de los Dos Factores es la distinción entre los factores que previenen la insatisfacción (factores higiénicos) y los que promueven la satisfacción y la motivación (factores motivacionales). Herzberg sostiene que mejorar los factores motivacionales es crucial para fomentar un entorno laboral satisfactorio y motivador. Además, la teoría sugiere que la falta de satisfacción no es simplemente la inversa de la satisfacción, sino que es una condición separada que requiere un enfoque diferente para abordarla.

c) *Teoría de la Discrepancia.*

La Teoría de la Discrepancia, propuesta por Edwin A. Locke en 1969, sostiene que la satisfacción laboral depende de la diferencia entre lo que un empleado espera obtener de su trabajo y lo que realmente obtiene. Según esta teoría, la satisfacción o insatisfacción laboral surge de la comparación entre las expectativas del trabajador y la realidad de su experiencia laboral.

Factores de la satisfacción laboral en la Teoría de la Discrepancia:

- **Salario:** El nivel de compensación económica que el trabajador percibe. La satisfacción depende de si el salario cumple o supera las expectativas.
- **Reconocimiento:** La cantidad de reconocimiento o elogios que el trabajador recibe por su desempeño. Si el empleado siente que su esfuerzo no es valorado o reconocido adecuadamente, surge la insatisfacción.
- **Oportunidades de desarrollo:** Las posibilidades de crecimiento profesional y de adquisición de nuevas

habilidades. Si el trabajador percibe que no tiene oportunidades de progresar, puede experimentar insatisfacción.

- Condiciones de trabajo: Incluyen el ambiente físico y las facilidades con las que cuenta el trabajador. Las condiciones que no cumplen con las expectativas (espacios adecuados, equipos, horarios) contribuyen a la insatisfacción.
- Relaciones interpersonales: La calidad de las relaciones con colegas, supervisores y subordinados. Una interacción deficiente o conflictiva genera una discrepancia negativa.
- Estabilidad laboral: La percepción de seguridad en el empleo. Si las expectativas de estabilidad no se cumplen, esto causa insatisfacción.
- Significación de la tarea: El sentido de propósito y relevancia que el trabajador percibe en su labor. Si la tarea no se percibe como significativa o importante, esto puede llevar a una discrepancia entre lo esperado y lo vivido.

En resumen, en esta teoría, la satisfacción laboral surge cuando las expectativas respecto a estos factores se cumplen o superan, mientras que la insatisfacción se presenta cuando existe una discrepancia negativa entre lo que se desea y lo que se obtiene.

2.2.1.3 Dimensiones de la Satisfacción Laboral.

A lo largo del tiempo, diversos autores han desarrollado teorías que buscan explicar los factores o dimensiones que influyen en la satisfacción laboral. Estas teorías han identificado una serie de elementos que determinan el nivel de satisfacción que un empleado experimenta en su entorno de trabajo.

En 1959, Herzberg introdujo la Teoría de los Dos Factores; en

1969, Locke desarrolló la Teoría de la Discrepancia; y en 2005, Palma diseñó un instrumento para medir el nivel de satisfacción laboral. El siguiente cuadro muestra las principales dimensiones de la satisfacción laboral identificadas por cada uno de estos autores.

Tabla 1.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral según autores

Autores	Dimensiones de la Satisfacción Laboral
Herzberg (1959)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Factores Higiénicos o de Mantenimiento ▪ Factores Motivacionales
Locke (1969)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Salario ▪ Reconocimiento ▪ Oportunidades de desarrollo ▪ Condiciones de trabajo ▪ Relaciones interpersonales ▪ Estabilidad laboral ▪ Significación de la tarea
Palma (2005)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Significación de la tarea ▪ Condiciones de trabajo ▪ Reconocimiento Personal y/o social ▪ Beneficios Económicos

Fuente: Elaboración propia

Para esta investigación se eligieron las dimensiones de Palma frente a las teorías de Herzberg (1959) y Locke (1969) debido a varias ventajas clave. Mientras Herzberg separa los factores higiénicos y motivacionales, el enfoque de Palma es más integral, combinando ambos y ofreciendo una visión más equilibrada y aplicable al entorno laboral actual. Aunque Locke también aborda diversos factores como salario y

reconocimiento, Palma actualiza estos aspectos, destacando el reconocimiento personal y social y los beneficios económicos, esenciales para la retención de talento. Además, el modelo de Palma es flexible y claro, lo que facilita su aplicación en distintos contextos organizacionales y lo convierte en una herramienta más moderna para estudiar la satisfacción laboral.

A continuación, se detalla cada una de las dimensiones que Palma propone para medir la satisfacción laboral.

a) *Significación de la tarea.*

Este factor se refiere al grado de importancia o relevancia que un trabajador asigna a su labor dentro de la organización. Cuando un empleado percibe que su trabajo tiene un impacto positivo o significativo, ya sea en la empresa, en los clientes o en la sociedad, experimenta mayor satisfacción. La conexión emocional y cognitiva con el propósito de la tarea aumenta el compromiso y la motivación.

b) *Condiciones de trabajo.*

Las condiciones laborales hacen referencia al entorno físico y organizativo en el que el empleado desempeña su trabajo. Esto incluye aspectos como el espacio de trabajo, la seguridad, las herramientas y recursos disponibles, la infraestructura, y disposiciones normativas que regulan la actividad laboral. Las condiciones de trabajo adecuadas permiten al empleado sentirse cómodo, seguro y capacitado para realizar sus tareas de manera eficiente, lo que contribuye a su satisfacción general.

c) *Reconocimiento personal y/o social.*

El reconocimiento personal y/o social está relacionado con el reconocimiento que el trabajador recibe por su esfuerzo y logros, tanto a nivel individual como grupal. Este reconocimiento puede venir de superiores, compañeros de trabajo o de la sociedad en general. Los elogios, premios o simples muestras de aprecio son fundamentales para que el trabajador se sienta valorado y motivado a seguir contribuyendo. El reconocimiento puede ser tanto formal (premios, ascensos) como informal (felicitaciones, agradecimientos).

d) Beneficios económicos.

Los beneficios económicos se refieren a la compensación financiera que el empleado recibe por su trabajo, lo cual incluye su salario, bonificaciones, y otros incentivos monetarios. Este factor es clave en la satisfacción laboral, ya que una compensación justa y competitiva refuerza el sentido de equidad y recompensa por el esfuerzo invertido. Además, puede incluir beneficios adicionales como seguros, planes de jubilación, y otros incentivos que contribuyen a la estabilidad y bienestar del trabajador.

Estos factores combinados forman parte esencial de la percepción que los empleados tienen sobre su entorno laboral y su satisfacción general con el trabajo que desempeñan.

Figura 2.

Factores a evaluar mediante la escala de satisfacción laboral diseñada por

Sonia Palma Carrillo (SL-SPC)

Factor de satisfacción	Definición
Factor I: Significación Tarea (8 ítems)	Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material. Ejemplo: La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.
Factor II: Condiciones de Trabajo (9 ítems)	Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral. Ejemplo: La comodidad de mi ambiente de trabajo es inigualable.
Factor III: Reconocimiento Personal y/o Social (5 ítems)	Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos. Ejemplo: Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato"
Factor IV: Beneficios Económicos (5 ítems)	Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. Ejemplo: Me siento mal con lo que gano.

Nota. Tomado de "Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual", por Palma. 2005

2.2.1.4 Instrumentos para medir la Satisfacción Laboral.

Se han desarrollado varios instrumentos que se utilizan en diferentes industrias y situaciones. Entre ellos se destaca la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, que ha sido validada y aplicada en el contexto peruano.

a) **Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ):** Fue desarrollado por Weiss, Dawis, England y Lofquist en la década de 1960 en la Universidad de Minnesota.

El cuestionario MSQ tiene dos versiones: el MSQ de Corta Duración (MSQ-SD) y el MSQ de Larga Duración (MSQ-LD). Ambas miden la satisfacción laboral en varias dimensiones, pero difieren en la cantidad de preguntas y enfoque temporal. El MSQ-SD tiene 20 ítems y se utiliza para evaluaciones rápidas, cubriendo aspectos como el reconocimiento y las condiciones de trabajo. Mientras tanto, el MSQ-LD consta de 100 ítems, más detallado, abarcando desde la naturaleza del trabajo hasta las relaciones interpersonales en el entorno laboral.

b) **Job Descriptive Index (JDI):** Este cuestionario posee 90 ítems y se centra en cinco dimensiones principales de

satisfacción laboral: el trabajo en sí mismo, las promociones, los supervisores, los compañeros de trabajo y las condiciones de trabajo. (Smith et al., 1969).

c) **Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC: La Escala SL-SPC (Palma, 2005):** Proporciona un diagnóstico integral de la actitud hacia el trabajo, identificando el nivel de satisfacción o insatisfacción que experimenta el empleado con respecto a su labor. Este cuestionario se fundamenta principalmente en teorías motivacionales, así como en teorías relacionadas con discrepancias y dinámicas laborales. Mediante esta herramienta se evalúa el nivel general de satisfacción laboral y los niveles específicos de satisfacción en relación con cuatro factores: (a) significación de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social, y (d) beneficios económicos. La escala utiliza la técnica de Likert y consta de 27 ítems, que incluyen afirmaciones positivas y negativas. La puntuación de estos ítems se realiza en una escala de uno a cinco, dependiendo de si son positivos o negativos, lo que permite obtener una puntuación total que varía entre 27 y 135 puntos.

La validez de este instrumento fue confirmada mediante un estudio sobre la satisfacción laboral que involucró a 1,058 empleados con dependencia laboral en Lima Metropolitana, donde se obtuvieron resultados consistentes y fiables.

2.2.2 Intención de Rotación

2.2.2.1 Definición.

La intención de rotación se refiere a la inclinación de los empleados a dejar voluntariamente la empresa, y se percibe como la etapa final antes de la acción real de renunciar al trabajo (Mobley, 1982)

Además, Milman (2003) describe la intención de rotación

laboral como el deseo voluntario de abandonar una empresa, afectando así su rendimiento y productividad.

2.2.2.2 Modelos conceptuales asociados a la Intención de Rotación

a) Modelo de Mobley

Según el modelo desarrollado por Mobley, las condiciones de trabajo y las responsabilidades laborales son factores que impactan en el nivel de satisfacción del empleado, quien luego considerará si es ventajoso o no buscar otra posición laboral, al comparar las ofertas del nuevo trabajo con las de su trabajo actual, antes de tomar una decisión sobre permanecer o renunciar (Mobley, 1982). El modelo detalla diez etapas por el que pasa un empleado durante el proceso de tomar la decisión de renunciar a su puesto actual o continuar en la organización: (1) evaluación, (2) evaluación de la satisfacción laboral, (3) contemplación de la posibilidad de renuncia, (4) evaluación de los costos de dejar el empleo actual en comparación con encontrar otro trabajo, (5) planificación de la búsqueda de un nuevo empleo, (6) ejecución de la búsqueda laboral, (7) evaluación de alternativas, (8) comparación de las alternativas con el trabajo actual, (9) consideración de si renunciar o quedarse, (10) toma final de decisión sobre renunciar al empleo actual (Saridakis y Cooper, 2016).

b) Modelo de Steers:

De acuerdo con Tamayo (2008), las expectativas individuales que influyen en la intención de rotación, ya que el empleado evaluará las expectativas relacionadas con su salario actual, las oportunidades de desarrollo profesional proporcionadas por su empleador y la calidad de las relaciones interpersonales dentro de su equipo de trabajo (supervisión

adecuada y comunicación efectiva) antes de considerar dejar la empresa. Además, Steers identifica diversos factores que, si no se gestionan adecuadamente, pueden generar una intención de rotación. Estos factores incluyen aspectos del entorno laboral, características organizacionales, aspectos personales y características del propio puesto de trabajo.

c) Modelo propuesto por Tatcher, Stpina y Boyle:

Según lo indicado por Tamayo (2008), cuando la satisfacción laboral es alta, esto conlleva a que el empleado decida quedarse en su lugar de trabajo, disminuyendo así su deseo de abandonar la empresa y fortaleciendo su compromiso con la organización. Además, los aspectos intrínsecos como el logro, el reconocimiento y las oportunidades de promoción tienen una conexión más fuerte con la intención de rotación.

2.2.2.3 Causas de la Intención de la Rotación Laboral.

Las razones más comunes que provocan la intención de rotación son:

- Insatisfacción en el lugar de trabajo: Robins y Judge (2009) identifican la insatisfacción con la organización, debido a la falta de comunicación, identificación y compromiso, como una causa principal de la intención de rotación. Esto lleva a los empleados a buscar alternativas laborales.
- Falta de identificación y compromiso organizacional: Robbins (2004) argumenta que la falta de identificación y compromiso de los empleados con la organización es una causa frecuente de la intención de rotación, debido a la ausencia de estrategias efectivas para fomentar el compromiso del personal.
- Condiciones laborales: López (2011) señala la importancia de que los empleados trabajen en condiciones laborales óptimas, ya que la ausencia de estas puede generar

insatisfacción y desmotivación, lo que a menudo resulta en rotación laboral. Ibarra (2000) destaca que la falta de capacitación y la sobrecarga de responsabilidades son factores significativos que pueden desencadenar la intención de rotación.

- Salarios: Griffeth et al. (2000) indican que la insatisfacción con la remuneración es una causa importante de la intención de rotación. Los empleados que tienen un alto rendimiento, pero reciben una recompensa inadecuada a menudo deciden renunciar.

2.2.3 Rotación de Personal

2.2.3.1 Definición

La rotación de empleados se origina cuando algunos trabajadores dejan su puesto y son sustituidos por otros. Este fenómeno implica la constante entrada y salida de personal en una empresa, donde las nuevas contrataciones compensan las salidas. Por lo tanto, es crucial reemplazar a un empleado que se retira para cubrir sus responsabilidades. Esta fluctuación en el personal puede deberse a varios motivos, como jubilación, despido o renuncia, y se contrarresta con la incorporación de nuevos empleados. (Vallejo, 2016)

Chiavenato (2009), menciona que la rotación de personal se refiere al número de individuos que dejan la empresa, ya sea de manera voluntaria o involuntaria, debido a razones internas o externas, durante un periodo de tiempo específico que puede ser calculado o determinado de manera objetiva y científica. Este fenómeno se evalúa mediante datos cuantitativos, como el índice de rotación de personal. Es importante resaltar que las salidas externas suelen deberse a oportunidades laborales más atractivas o aspiraciones de crecimiento profesional, mientras que las internas pueden ser consecuencia de reestructuraciones organizacionales,

desacuerdos internos o bajo rendimiento por parte de algún empleado.

Por su parte, Robbins (2009) dice que la rotación de personal ocurre cuando un empleado deja la empresa, ya sea por decisión propia o involuntariamente, de manera definitiva. Este fenómeno plantea desafíos, ya que puede incrementar los gastos relacionados con reclutamiento, selección y formación de nuevos empleados. Es importante destacar que, aunque la rotación de personal no puede ser eliminada por completo, se debe trabajar para reducirla al mínimo posible. Para López (2011) la rotación se define como el número de empleados que ingresan y abandonan una empresa debido a diversas causas. Frecuentemente, una alta rotación de personal indica problemas subyacentes relacionados con el liderazgo, la satisfacción laboral, la motivación, el trabajo en equipo y otros aspectos.

2.2.3.2 Tipos de Rotación laboral.

En relación con este tema Zaballa et al. (2021) indican las distintas categorías o modalidades de rotación laboral. Por ejemplo, se menciona la rotación real, la cual se refiere a la salida efectiva e inevitable de un empleado de una organización (Flores et al., 2008). En contraste, se encuentra la rotación potencial, que implica el deseo latente de un empleado de dejar la empresa, aunque la decisión de renunciar aún no se ha tomado y puede estar influenciada por factores como las condiciones laborales y las motivaciones personales de cada trabajador.

Se argumenta que la rotación potencial puede tener un impacto más negativo que la rotación real, tanto en términos económicos (vinculados a la productividad laboral) como sociales (relacionados con el ambiente laboral en la empresa). El análisis de la rotación potencial se presenta

como una medida preventiva frente a la rotación real, ya que permite identificar las causas que llevan a los trabajadores a desear dejar la empresa, lo que facilita la búsqueda de soluciones y la intervención para retener a aquellos trabajadores más calificados. Sin embargo, en ocasiones, prever y entender la rotación potencial puede resultar complicado.

Cuesta y Valencia (2010) señalan que los profesionales de recursos humanos suelen recurrir a encuestas para investigar las razones y causas de la insatisfacción laboral con el fin de tomar decisiones pertinentes.

La rotación real de un empleado puede estar condicionada por factores que escapan a su control. Dentro de la rotación real se distinguen dos subcategorías: la rotación involuntaria, determinada por circunstancias ajenas a la voluntad del empleado, y la rotación voluntaria, donde el empleado toma la decisión por motivos personales, familiares, de salud o relacionados con la búsqueda de una mayor compensación económica. Es fundamental comprender en detalle las razones detrás de la rotación voluntaria de los empleados.

Otra clasificación se relaciona con la naturaleza del movimiento, siendo externa cuando implica el cambio a otra organización, e interna cuando se da dentro de la misma unidad laboral hacia otra área sin modificaciones significativas en las responsabilidades o dinámica de trabajo. Castellanos et al. (2008) utilizan los términos "fluctuación por traslado" y "fluctuación por rotación" para referirse a la rotación externa e interna, respectivamente.

2.2.3.3 Causas de Rotación Laboral.

Las razones que explican la rotación de personal son diversas, pero se pueden distinguir entre factores internos y

externos que afectan al trabajador. Por un lado, se encuentran causas internas que llevan al colaborador a decidir renunciar a su empleo, mientras que, por otro lado, hay elementos externos que lo incitan a hacerlo (Chiavenato, 2007). Entre las causas internas se incluyen un clima laboral desfavorable, la monotonía en las tareas, problemas interpersonales, carencia de liderazgo, supervisión deficiente, condiciones laborales inseguras y compensación insatisfactoria, entre otros. En cuanto a las oportunidades externas, pueden ofrecer mejores salarios, nuevos desafíos o mayores posibilidades de desarrollo personal o profesional.

Entre los factores que influyen en la rotación de personal se encuentran los aspectos económicos vinculados con el salario, la búsqueda de desarrollo personal dentro de la empresa y la calidad de vida laboral. El grado de satisfacción que los empleados sienten respecto a éstos y otros aspectos puede tener un impacto significativo en su deseo de continuar en la empresa.

Hernández et al. (2013), indican que la insatisfacción laboral y la falta de motivación entre los trabajadores es la causa principal de la rotación de personal. En muchos casos, la razón detrás de la salida de los empleados está relacionada con aspectos laborales que pueden identificarse a través de estudios específicos. Esto permite abordar y resolver la situación de manera adecuada.

Para Robbins (1999), la insatisfacción de los trabajadores está relacionada con su percepción sobre la retribución recibida. Existe una discrepancia entre lo que perciben como beneficios justos y lo que realmente obtienen de la empresa. Por lo tanto, comprender las razones que llevan a los trabajadores a dejar la organización debe ser una prioridad para el departamento de recursos humanos. Este fenómeno puede involucrar diversos motivos, cuya identificación puede

proporcionar información sobre situaciones que afectan la estabilidad y permanencia de la organización.

Identificar la causa del problema de rotación de personal es un desafío para todo investigador. Álvarez (2020) trata de estructurar esta situación de retiro mediante cuatro variables o factores: las necesidades de los colaboradores, las oportunidades del mercado laboral, el entorno laboral interno y externo, y el contexto temporal en el que se decide dejar el puesto.

2.2.3.4 Efectos de la Rotación de Personal en las organizaciones.

Es fundamental considerar que la salida de empleados repercute considerablemente en la empresa, dado que la rotación de personal puede afectar su eficiencia en varios aspectos. La renuncia de un empleado implica gastos de reemplazo, dado que se debe iniciar un proceso costoso de reclutamiento y selección. (O'Connell y Kung, 2007). Este procedimiento puede prolongarse durante un tiempo significativo, lo que ocasiona una disminución en la producción del puesto vacante. Además, el nuevo empleado requerirá un periodo de capacitación que implica una curva de aprendizaje durante la cual su eficiencia y efectividad pueden disminuir, lo que conlleva a una menor productividad. Asimismo, existe la posibilidad de que el nuevo empleado afecte el ambiente de trabajo, lo que podría influir en el rendimiento del equipo. Sin embargo, este impacto se minimiza si el departamento de recursos humanos realiza un proceso de selección adecuado para elegir a la persona idónea que sea compatible a la cultura organizacional y a sus características específicas.

En relación con este tema, Meneses (2019), señala que la rotación de personal puede provocar una interrupción en las operaciones de la empresa, ya que los empleados con

experiencia y conocimientos renuncian, lo que requiere buscar un reemplazo que debe ser capacitado y entrenado para alcanzar el nivel de productividad del empleado anterior. Esta situación tiene un costo para la empresa y puede afectar su rentabilidad y capacidad para crear valor.

Cada miembro del equipo es fundamental para alcanzar los propósitos organizacionales, por tanto, la partida imprevista del personal debe abordarse con la debida atención que merece. Esto representa un costo significativo, afecta la productividad y puede socavar el valor de la empresa en el mercado. Es importante reconocer que el talento humano contribuye tanto con habilidades físicas como intelectuales, siendo estas últimas el recurso máspreciado para cualquier empresa.

Las organizaciones enfrentan continuamente desafíos relacionados con los movimientos de personal y la necesidad de formación (Zaballa et al., 2021), lo cual puede afectar negativamente sus resultados. Contar con empleados experimentados, bien capacitados e integrados en los procesos de producción es fundamental en una economía caracterizada por cambios constantes, dinamismo y complejidad. La falta de estos empleados experimentados puede resultar en una gestión inadecuada del conocimiento. Por lo tanto, retener a aquellos empleados que poseen información valiosa que puede difundirse en toda la organización y mejorar la productividad es una función esencial de la alta dirección empresarial. En consecuencia, la partida de cualquier empleado clave significa una pérdida

tanto en términos de conocimiento como también desde una perspectiva económica.

2.2.4 Intención de Rotación y Satisfacción Laboral.

Según Flores et al. (2008) sostienen que los empleados insatisfechos tienden a desvincularse de la empresa, buscando oportunidades laborales más satisfactorias en otros lugares. Además, destacan que la relación entre las responsabilidades laborales, el compromiso con el trabajo y la remuneración también influye en la rotación del personal. Si esta relación, es decir, la satisfacción laboral, no muestra una mejora, es probable que el empleado opte por dejar su empleo.

Por su lado Tamayo (2008), indica que, una satisfacción laboral óptima contribuye a que los empleados permanezcan en su lugar de trabajo, lo que reduce su deseo de abandonar la empresa y fortalece su compromiso con ella.

Tett y Meyer (1993) sostienen que existe una correlación negativa entre la satisfacción laboral y la intención de renunciar, lo que implica que cuanto mayor es la satisfacción laboral, menor es la probabilidad de que el empleado desee cambiar de empleo.

2.3 Definición de términos básicos.

2.3.1. Contrata Minera.

Empresa que ofrece soluciones integrales para el sector minero, tanto a tajo abierto como subterráneo, en América y Oceanía. Sus servicios abarcan todas las fases de un proyecto minero.

2.3.2. Operador de la Contrata minera

Trabajador entre las edades de 25 a 50 años, que pertenece al área de operaciones y realiza funciones básicas que se relacionan directamente a la operación y/o manejo de un equipo de línea amarilla.

2.3.3. Compromiso Laboral

Se trata de un sentido de identificación del empleado con la organización y sus objetivos, con la intención principal de continuar siendo parte de ella. Este compromiso es crucial porque afecta la

productividad de los empleados, generando condiciones favorables para la organización y facilitando su adaptación a un entorno en constante cambio. Los empleados con un elevado nivel de compromiso con la organización, en comparación con aquellos que solo experimentan satisfacción laboral, tienden a tener una mayor permanencia en la empresa y a desempeñar un trabajo más eficaz y de calidad. (Robbins y Judge 2009)

2.3.4. Motivación

Es un aspecto psicológico vinculado al desarrollo humano. Esta no es inherentemente un rasgo personal, sino más bien el producto de cómo las personas responden a diversas situaciones, lo que significa que cambia de un individuo a otro y puede variar de acuerdo al contexto y el momento. (Chiavenato, 2011).

2.3.5. Condiciones Laborales

Se hace referencia al entorno laboral donde el empleado realiza sus tareas, además de considerar los entornos circundantes que podrían exponerlo a riesgos. Las empresas necesitan evaluar cómo el trabajador se adapta al ambiente laboral y al equipo de trabajo. (Chiavenato, 2007)

2.3.6. Remuneración

Es la compensación que una persona recibe por llevar a cabo las responsabilidades asignadas por la organización. (Chiavenato, 2007)

2.3.7. Reconocimiento

Es dar el valor a aquellos individuos que han contribuido positivamente a la organización mediante acciones concretas (Nelson y Spitzer 2005)

Capítulo III

Hipótesis y variables

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

Existe una relación inversa y significativa entre la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de una contrata minera en la región Moquegua en el 2024.

3.1.2 Hipótesis específicas

H1: Existe una relación inversa y significativa entre la significación de la tarea de la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores.

H2: Existe una relación inversa y significativa entre las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores.

H3: Existe una relación inversa y significativa entre el reconocimiento personal de la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores.

H4: Existe una relación inversa y significativa entre los beneficios económicos de la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores.

3.2 Operacionalización de variables

3.2.1 Satisfacción Laboral.

A. Definición conceptual.

Según Robbins (1999), la satisfacción laboral se refiere a la postura que un individuo adopta hacia su trabajo, la cual puede ser afectada por elementos individuales como por el entorno en el que se desenvuelve.

B. Definición operacional.

La variable de satisfacción laboral se evaluará a través de las siguientes dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos. Para su medición, se utilizará una escala de Likert con las opciones: totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en

desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

3.2.2 Intención de Rotación.

A. Definición conceptual.

De acuerdo con Millman (2003), la intención de rotación se refiere a la intención voluntaria de abandonar una compañía, es decir, al deseo o decisión consciente de renunciar a su puesto dentro de una organización.

B. Definición operacional.

La intención de rotación se medirá utilizando el instrumento Turnover Intention Scale (TIS), el cual evaluará el grado en que los empleados manifiestan su deseo o intención de abandonar voluntariamente la organización. Esta variable es unidimensional, ya que se enfoca exclusivamente en la intención de renunciar, sin subdividirse en factores o dimensiones adicionales. Su simplicidad y enfoque directo lo hacen apropiado para medir esta variable de manera específica y clara. Los resultados se obtendrán mediante una escala de Likert, utilizando opciones como: siempre, nunca, muy satisfactorio, totalmente insatisfactorio, altamente improbable, muy probable.

3.2.3 Matriz de Operacionalización de Variables.

Tabla 2.

Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUA L	DEFINICIÓN OPERACIONA L	DIMENSIONE S	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓ N
-----------	------------------------------	-------------------------------	-----------------	-------	-----------------------------

SATISFACCIÓN LABORAL	Postura que un individuo adopta hacia su trabajo, la cual puede ser afectada por elementos individuales como por el entorno en el que se desenvuelve. (Robbins 1999)	Cuestionario Escala de satisfacción laboral SL-SPC	Significación de la Tarea	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26	Escala de Likert
			Condiciones de Trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27	
			Reconocimiento Personal y/o Social	6, 11, 13, 19 y 24	
			Beneficios económicos	2, 5, 9, 10 y 16	
INTENCIÓN DE ROTACIÓN	Intención voluntaria de abandonar una compañía (Millman 2003)	Cuestionario Turnover Intention Scale (TIS)	El cuestionario evalúa únicamente la intención del empleado de abandonar la empresa	1,2,3,4,5,6	Escala de Likert

Fuente: Elaboración Propia

Capítulo IV

Metodología del estudio

4.1 Método y tipo de la investigación.

4.1.1 Método.

El presente estudio utiliza un enfoque inductivo y analítico. Estos dos

métodos guardan una estrecha relación, ya que ambos permiten examinar fenómenos específicos o individuales y, a partir de dicha observación, llegar a conclusiones más amplias. De acuerdo con Muñoz (2015), el método analítico, al igual que el inductivo, facilita la descomposición de un fenómeno en sus componentes esenciales para su estudio detallado, lo que a su vez permite inducir leyes o patrones particulares.

En este contexto, la investigación descompone y analiza minuciosamente cada uno de los elementos de la satisfacción laboral y su relación con la intención de rotación de los trabajadores.

4.1.2 Tipo o alcance.

El estudio es descriptivo y correlacional, ya que su objetivo es detallar las propiedades y características esenciales del fenómeno bajo análisis. Además, busca entender la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto o muestra específica. (Hernández et al., 2014).

4.2 Diseño de la investigación.

El estudio de investigación utiliza un método cuantitativo, empleando herramientas de medición para el análisis la Satisfacción Laboral de la muestra y estudiar su relación con la Intención de rotación laboral. De acuerdo con Hernández et al. (2014), el enfoque cuantitativo recopila datos para validar hipótesis a través de mediciones numéricas y análisis estadísticos, con el objetivo de establecer patrones de comportamiento y verificar teorías.

4.3 Unidad de Análisis:

La unidad de análisis de esta investigación está constituida por operadores entre las edades de 25 a 50 años, quienes tienen un vínculo laboral con la empresa que preste servicios mineros actualmente en la región Moquegua. Estos operadores desempeñan funciones relacionadas con la operación o

manejo de equipos de línea amarilla y forman parte del área de Operaciones de la minera principal, según el organigrama organizacional.

4.3.1 Criterios de Inclusión y Exclusión

Se establecieron los siguientes criterios de inclusión y exclusión para definir la población y la muestra:

2.2.1.1 Criterios de Inclusión.

- Ser trabajador activo en el área de operaciones de la contrata minera.
- Tener entre 25 y 50 años de edad.
- Tener al menos de 6 meses de antigüedad laboral en la empresa, ya que se considera que este tiempo es suficiente para que los empleados se familiaricen con sus tareas y las condiciones de trabajo.
- Realizar funciones básicas relacionadas directamente con la operación o manejo de equipos de línea amarilla.
- Pertenecer, según el organigrama, al área de Operaciones.

2.2.1.2 Criterios de Exclusión.

- Trabajadores que no pertenezcan al área de operaciones.
- Trabajadores cuyas funciones no involucren la operación o manejo de equipos de línea amarilla.
- Empleados con menos de 6 meses de antigüedad en la empresa.
- Trabajadores que no se encontraban activos en el periodo de recolección de datos, como aquellos en licencia por enfermedad o ausencia prolongada.

4.4 Población y muestra

4.4.1 Población.

La población se refiere al conjunto completo de casos que cumplen con criterios específicos (Hernández et al., 2014).

En esta investigación, la población estuvo compuesta por 154 trabajadores del área de operaciones de una contrata minera en la región Moquegua, de los cuales 151 son hombres y 3 son mujeres.

4.4.2 Muestra.

Una muestra es un segmento específico de la población que te interesa estudiar, del cual se obtendrán los datos necesarios. Es crucial que esta muestra sea representativa de toda la población en cuestión. (Sampieri y Mendoza 2018).

La muestra, compuesta por 110 operadores, se calculó utilizando la siguiente fórmula.

$$n = \frac{NZ^2 * p * q}{(N - 1)e^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N= 154

Z= 1,96

p= 0.5

q= 0.5

e= 5%

La muestra se seleccionó de manera probabilística mediante un método aleatorio simple, garantizando que todos los trabajadores del área de operaciones tuvieran igual oportunidad de ser elegidos.

Se contó con acceso al marco muestral, representado por la base de datos de los trabajadores de la contrata minera en la región Moquegua. Este acceso permitió la implementación del muestreo aleatorio simple de manera efectiva.

Para garantizar la aleatoriedad del proceso de selección, se utilizó un generador de números aleatorios. Cada trabajador de la base de datos fue asignado un número único y, posteriormente, se generó una lista de

números aleatorios que determinó qué trabajadores serían incluidos en la muestra. Este método aseguró que cada trabajador tuviera la misma probabilidad de ser seleccionado, eliminando cualquier sesgo en la selección de los participantes.

De esta manera, se garantizó que la muestra fuera representativa de la población total de trabajadores, proporcionando una base sólida para el análisis estadístico y la validez de los resultados obtenidos en el estudio.

4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.5.1. Técnicas.

La técnica de recolección de datos utilizada en este estudio es la encuesta mediante cuestionarios estructurados. Los cuestionarios se aplicaron de manera online a través de la plataforma Google Forms, los cuales incluyeron los instrumentos seleccionados.

En el proceso de aplicación del cuestionario digital que se utilizó con el personal operativo abordamos cuestiones como el consentimiento informado, la confidencialidad, la imparcialidad y la responsabilidad social, con el objetivo de fomentar un diálogo ético y constructivo que promueva la confianza, el respeto y la justicia en el proceso. Sin alterar ningún tipo de respuesta y/o información que esté relacionado con alguna de nuestras dos variables.

4.5.2. Instrumentos.

Para esta investigación se emplearon los siguientes instrumentos para la recolección de datos:

A. Instrumento utilizado para medir la variable Satisfacción Laboral.

Para recolectar la información sobre la variable Satisfacción Laboral se utilizó la escala de satisfacción laboral SL-SPC, creada en el año 2005 por Sonia Palma Carrillo. Esta herramienta considera cuatro factores: la significación de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento personal/social y beneficios económicos. Consta de 27 preguntas, cada una con cinco niveles

de clasificación para los cuatro factores analizados.

En cuanto a la fiabilidad y validez del instrumento, Palma (2005) realizó su validación con trabajadores de Lima Metropolitana mediante el análisis de consistencia interna. Los hallazgos mostraron coeficientes Alfa de Cronbach y Guttman superiores a 0.8, como se observa en la Figura 3, indicando que el instrumento es confiable.

Figura 3.

Confiabilidad Escala SL-SPC

Confiabilidad Escala SL-SPC

Método/Coeficiente	Correlación
Consistencia Interna/Alfa de Cronbach	.84 *
Mitades/Guttman	.81 *

*<=.05

Nota. Tomado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, por Palma. 2005

B. Instrumento utilizado para medir la variable Intención de Rotación.

Para obtener datos sobre la variable Intención de Rotación, se utilizó el instrumento Turnover Intention Scale (TIS), creado por Roodt en el año 2004. La versión inicial tenía 14 ítems, y en 2008, Jacobs y Roodt la modificaron a 15 preguntas. En 2013, Bothma y Roodt desarrollaron una versión abreviada conocida como TIS-6, que contiene seis ítems respondidos en una escala Likert de siete puntos.

Es relevante mencionar que Bothma y Roodt también validaron la TIS-6 en el año 2013 mediante un estudio cuantitativo aplicado a empleados de diversas industrias. Evaluaron la fiabilidad y validez del instrumento, analizando la consistencia interna y la validez convergente, discriminante y predictiva. Concluyeron que la TIS-6 es una herramienta confiable y válida para medir la intención de

rotación (coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach $\alpha = 0,80$), mostrando alta consistencia interna y una fuerte correlación con otras medidas de satisfacción laboral y compromiso organizacional.

La TIS-6 puede ser eficazmente utilizada para identificar empleados con alta intención de rotación y diseñar intervenciones para mejorar la retención del personal.

C. Confiabilidad de los Instrumentos Aplicados.

Los instrumentos seleccionados para esta investigación, han sido previamente validados por sus autores originales, lo que garantiza que son adecuados en cuanto a validez de contenido, constructo y fiabilidad en estudios previos. Sin embargo, con el objetivo de asegurar su consistencia interna en el contexto particular de esta investigación, se ha procedido a calcular el coeficiente alfa de Cronbach para cada una de las variables.

a) Satisfacción Laboral.

Para evaluar la confiabilidad del instrumento utilizado para medir la satisfacción laboral, se ha calculado el Alfa de Cronbach, que es una medida comúnmente utilizada para evaluar la consistencia interna de una escala. Un Alfa de Cronbach de 0.70 o más se considera aceptable, y en este análisis, como se observa en la Tabla 3, el Alfa de Cronbach obtenido es de 0.839 con 27 elementos. Esto indica que, las 27 preguntas utilizadas para medir la satisfacción laboral en el instrumento están bien diseñadas y son adecuadas para captar la variabilidad en la satisfacción laboral entre los encuestados y, además, las respuestas de los encuestados a estas preguntas son coherentes y tienden a medir la satisfacción laboral de manera confiable.

Tabla 3.

Confiabilidad del instrumento: Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.839	27

Fuente: Elaboración Propia

La tabla 4 muestra el resultado del análisis de confiabilidad del instrumento de medición enfocado en el factor "Significación de la Tarea" de la variable Satisfacción Laboral. La confiabilidad se evalúa utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, que mide la consistencia interna del conjunto de ítems que componen este factor.

Tabla 4.

Confiabilidad del instrumento: Factor Significación de la Tarea

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.776	8

Fuente: Elaboración Propia

Con un valor de 0.776, el factor "Significación de la Tarea" se encuentra en el rango aceptable. Esto sugiere que los ítems que componen este factor están suficientemente correlacionados entre sí para medir de manera fiable la significación de la tarea percibida por los encuestados.

La tabla 5 presenta el resultado del análisis de confiabilidad del instrumento de medición enfocado en el factor "Condiciones de Trabajo" de la variable Satisfacción Laboral. Este análisis se realiza utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual mide la consistencia interna de los ítems que componen este factor.

Tabla 5.

Confiabilidad del instrumento: Factor Condiciones de Trabajo

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.610	9

Fuente: Elaboración Propia

El resultado del Alfa de Cronbach de 0.610 para el factor "Condiciones de Trabajo" indica que el instrumento utilizado tiene una consistencia interna cuestionable. Esto significa que, aunque los ítems están relacionados entre sí, la confiabilidad del instrumento podría mejorarse.

La tabla 6 presenta el resultado del análisis de confiabilidad del instrumento de medición enfocado en el factor "Reconocimiento Personal y/o Social" de la variable Satisfacción Laboral. Este análisis se realiza utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual mide la consistencia interna de los ítems que componen este factor.

Tabla 6.

Confiabilidad del instrumento: Factor Reconocimiento Personal y/o social

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.813	5

Fuente: Elaboración Propia

El resultado del Alfa de Cronbach de 0.813 para el factor "Reconocimiento Personal y/o Social" indica que el instrumento utilizado tiene una consistencia interna buena. Esto significa que los ítems están relacionados de manera coherente y miden de forma fiable el constructo Reconocimiento Personal y/o Social.

La tabla 7 presenta el resultado del análisis de confiabilidad del instrumento de medición enfocado en el factor "Beneficios

Económicos" de la variable Satisfacción Laboral. Este análisis se realiza utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual mide la consistencia interna de los ítems que componen este factor.

Tabla 7.

Confiabilidad del instrumento: Factor Beneficios Económicos

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.648	5

Fuente: Elaboración Propia

El resultado del Alfa de Cronbach de 0.648 para el factor "Beneficios Económicos" sugiere que el instrumento tiene una consistencia interna cuestionable. Aunque los ítems están relacionados, la fuerza de esta relación no es suficientemente alta.

b) Intención de Rotación.

La Tabla 8 presenta el resultado del análisis de confiabilidad del instrumento de medición enfocado en la variable "Intención de Rotación". Este análisis se ha llevado a cabo utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, que es una medida de la consistencia interna de los ítems que componen esta variable.

Tabla 8.

Confiabilidad del instrumento: Intención de Rotación

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.708	6

Fuente: Elaboración Propia

El resultado del Alfa de Cronbach de 0.708 para la variable "Intención de Rotación" sugiere que el instrumento tiene una consistencia interna aceptable. Esto significa que los ítems son coherentes entre sí y están midiendo de manera adecuada el mismo constructo. Una consistencia interna aceptable implica que las respuestas de los encuestados a los ítems de la variable son relativamente consistentes, lo que refuerza la fiabilidad del instrumento.

4.6 Técnicas estadísticas de análisis de datos

En este estudio participaron 110 empleados del equipo operativo de una contrata minera en Moquegua, quienes cumplieron con los criterios de elegibilidad y aceptaron voluntariamente formar parte de la investigación.

Dado el enfoque del estudio, se emplearon técnicas cuantitativas para el análisis de los datos. En particular, se utilizó el Coeficiente de Correlación de Spearman para determinar la significancia estadística de las relaciones entre las variables.

Capítulo V

Resultados

5.1 Resultados y Análisis

5.1.1 Análisis Descriptivo de la Variable Satisfacción Laboral.

La tabla 9 muestra los resultados del estudio sobre el nivel de satisfacción laboral entre los operadores de una contrata minera. Los datos se presentan en términos de frecuencia y porcentaje para cada nivel de satisfacción.

Se puede observar que el 49% del total de operadores se encuentran satisfechos, así mismo el 31% se encuentra muy satisfecho, el 18% tiene una satisfacción promedio, un 2% está insatisfecho y finalmente no hay operadores muy insatisfechos.

Tabla 9.

Nivel de Satisfacción Laboral en los operadores de la contrata minera

Niveles de Satisfacción Laboral	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Muy Satisfecho	34	31%
Satisfecho	54	49%
Promedio	20	18%
Insatisfecho	2	2%
Muy Insatisfecho	0	0%
Total	110	100%

Fuente: Elaboración Propia

La mayoría de los operadores (80%) se encuentra en niveles de satisfacción altos ("Muy Satisfecho" y "Satisfecho"), solo una pequeña fracción (2%) reporta insatisfacción, y ninguno reporta estar muy insatisfecho. Sin embargo, hay un 18% de operadores con una satisfacción promedio, lo que puede sugerir áreas donde la organización podría enfocarse para mejorar el bienestar y la satisfacción laboral.

Figura 4.

Nivel de Satisfacción Laboral en los operadores de la contrata minera



Fuente: Elaboración Propia

La tabla 10 muestra el nivel de satisfacción laboral de los operadores de una contrata minera desglosado en los cuatro factores específicos: Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social, y Beneficios Económicos. Los datos se presentan en términos porcentuales para cada nivel de satisfacción.

Tabla 10.

Nivel de Satisfacción Laboral con respecto a sus 4 Factores

Factores de Satisfacción Laboral	Muy Satisfecho				Muy Insatisfecho	
	Muy Satisfecho	Satisfecho	Promedio	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	
Significación de la Tarea	63%	25%	13%	0	0	
Condiciones de Trabajo	25%	52%	24%	0	0	
Reconocimiento Personal y/o social	21%	45%	9%	23%	3%	
Beneficios Económicos	18%	50%	28%	4%	0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 5.

Nivel de Satisfacción Laboral con respecto a sus 4 factores



Fuente: Elaboración Propia

El 63% de los operadores se sienten muy satisfechos con la significación de sus tareas, indicando que encuentran sentido y propósito en su trabajo, un 52% está satisfecho con las condiciones de trabajo, sin embargo, un 24% tiene una satisfacción promedio, lo que podría indicar áreas de mejora. El 45% de los operadores están satisfechos con el reconocimiento que reciben y un 23% se sienten insatisfechos, lo que sugiere que este es un área problemática y potencialmente necesita atención. La mitad de los operadores están satisfechos con los beneficios económicos. Sin embargo, un 28% tiene una satisfacción promedio y un 4% está insatisfecho, indicando la posibilidad de mejorar los paquetes de beneficios para aumentar la satisfacción.

5.1.2 Análisis Descriptivo de la Variable Intención de Rotación

Para evaluar el cuestionario, se sumaron las calificaciones de los ítems del cuestionario para obtener una puntuación global, con el punto medio de la escala fijado en 21. Una puntuación inferior a 21 indica un deseo de mantenerse en el trabajo actual, mientras que una puntuación superior a 21 señala una intención de abandonar la organización. Cada

participante puede obtener una puntuación mínima de 6 (6 x 1) y una máxima de 42 (7 x 6).

La media obtenida fue de 15.82, lo cual indica que la mayoría de los operadores encuestados presentan un deseo de permanecer en la organización, es decir, no muestran intención de dejar el trabajo.

Tabla 11.

Intención de Rotación

	N	Mínimo	Máximo	Media
INTENCION DE ROTACION	110	6	42	15.82
N válido (por lista)	110			

Fuente: Elaboración Propia

5.1.3 Análisis de Correlación entre Satisfacción Laboral e Intención de Rotación

La tabla 12 muestra la relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación. Se observa que el 40.0% del total de empleados que están satisfechos desean permanecer en el trabajo, mientras que solo el 9.1% de ellos desean dejarlo. Del mismo modo, el 26.4% del total de empleados que están muy satisfechos desean permanecer, mientras que solo el 4.5% de ellos desean dejar el trabajo.

En contraste, aquellos que están insatisfechos tienen una probabilidad igualmente distribuida entre desear permanecer y desear dejar el trabajo (0.9% cada uno del total). Los empleados con satisfacción laboral promedio también muestran una inclinación significativa a permanecer en el trabajo (12.7%) en comparación con aquellos que desean dejarlo (5.5%).

Tabla 12.

Tabla Cruzada entre Satisfacción Laboral e Intención de Rotación

		INTENCIÓN DE ROTACIÓN			
			Desea permanecer en trabajo	Desea dejar el trabajo	Total
SATISFACCIÓN LABORAL	Insatisfecho	Recuento	1	1	2
		% del total	0.9%	0.9%	1.8%
	Promedio	Recuento	14	6	20
		% del total	12.7%	5.5%	18.2%
	Satisfecho	Recuento	44	10	54
		% del total	40.0%	9.1%	49.1%
Muy Satisfecho	Recuento	29	5	34	
	% del total	26.4%	4.5%	30.9%	
Total	Recuento	88	22	110	
	% del total	80.0%	20.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración Propia

5.1.4 Pruebas de Normalidad

En el análisis estadístico, es fundamental verificar si las variables siguen una distribución normal, ya que muchas pruebas estadísticas asumen normalidad en los datos. La prueba de normalidad es importante porque permite determinar la simetría de los datos alrededor de la media. Si las variables siguen una distribución normal, se pueden aplicar pruebas paramétricas. De lo contrario, se deben utilizar pruebas no paramétricas.

En este estudio, se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para evaluar la distribución de las variables "Satisfacción Laboral" e "Intención de Rotación".

Tabla 13.

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	gl	P valor
SATISFACCION LABORAL	0.058	110	.200*
INTENCION DE ROTACION	0.126	110	0.000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

De acuerdo con los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov que muestra la tabla 13, la variable "Satisfacción Laboral" sigue una distribución normal, mientras que la variable "Intención de Rotación" no lo hace. Estos resultados son cruciales para decidir las pruebas estadísticas a emplear en el análisis de los datos.

Dado que "Intención de Rotación" no sigue una distribución normal, en la prueba de Hipótesis se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Spearman (rho de Spearman) en lugar de usar el coeficiente de correlación de Pearson. El rho de Spearman es una prueba no paramétrica que no asume normalidad en los datos y es adecuada para evaluar la correlación entre variables ordinales o no normalmente distribuidas.

5.2 Prueba de Hipótesis

5.2.1 Hipótesis General.

A. Hipótesis de la investigación.

Existe una relación inversa y significativa entre la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de una contrata minera en la región Moquegua en el 2024.

B. Planteamiento de la hipótesis nula (H_0) y de la hipótesis alterna (H_1).

H_0 : No existe relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de una contrata minera en la región Moquegua en el 2024

$H_0: \rho = 0$

H_1 : Existe relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de una contrata minera en la región Moquegua en el 2024

$H_1: \rho \neq 0$

C. Establecimiento del nivel de significancia.

Se establece como nivel de significancia (α) = 0,05

D. Elección del estadístico de prueba.

Coefficiente de correlación Rho de Spearman

E. Cálculo del p-valor.

Tabla 14.

Resultados del análisis de correlación de la variable intención de rotación y la satisfacción laboral

	SATISFACCION LABORAL		SATISFACCION LABORAL	INTENCION DE ROTACION
Rho de Spearman	SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	1.000	-.323**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	110	110
	INTENCION DE ROTACION	Coefficiente de correlación	-.323**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	110	110

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

Fuente: Elaboración Propia

F. Lectura del p-valor.

La lectura del p-valor en la tabla “Resultados del análisis de correlación de la variable intención de rotación y la satisfacción laboral” es: p-valor = 0,001

G. Regla de decisión.

- Cuando p-valor < 0,05 aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.
- Cuando p-valor \geq 0,05 aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna

H. Conclusión estadística.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), así mismo se afirma que: la satisfacción laboral influye de forma inversa y de manera significativa en la intención de rotación, debido a que la correlación de Spearman (Rho = -0,323), con una significancia de p = 0,001, demuestra

una correlación negativa y significativa. Es decir, cuanto mayor satisfacción laboral menor intención de rotación.

5.2.2 Hipótesis Específicas.

A. Hipótesis Específica 1.

Existe una relación inversa y significativa entre la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de una contrata minera en la región Moquegua en el 2024

a) Planteamiento de la hipótesis nula (H0) y de la hipótesis alterna (H1).

H0: No existe relación entre la significación de la tarea y la intención de rotación de los operadores de una contrata minera en la región Moquegua en el 2024

H0: $\rho = 0$

H1: Existe relación entre la significación de la tarea y la intención de rotación de los operadores de una contrata minera en la región Moquegua en el 2024

H1: $\rho \neq 0$

b) Establecimiento del Nivel de Significancia.

Se establece como nivel de significancia (α) = 0,05

c) Elección del estadístico de prueba.

Coefficiente de correlación Rho de Spearman

d) Cálculo del p-valor.

Tabla 15.

Resultados del análisis de correlación de la variable intención de rotación y la dimensión significación de la tarea

			INTENCION DE ROTACION	SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA
Rho de Spearman	INTENCION DE ROTACION	Coefficiente de correlación	1.000	-0.145
		Sig. (bilateral)		0.131
		N	110	110
	SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA	Coefficiente de correlación	-0.145	1.000
		Sig. (bilateral)	0.131	
		N	110	110

Fuente: Elaboración Propia

e) Lectura del p-valor.

La lectura del p-valor en la tabla “Resultados del análisis de correlación de la variable intención de rotación y la dimensión significación de la tarea” es: p-valor = 0,131

f) Regla de decisión.

- Cuando p-valor < 0,05 aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.
- Cuando p-valor \geq 0,05 aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna

g) Conclusión Estadística.

Por lo tanto, se aprueba la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (H1), así mismo se afirma que: No existe relación entre la significación de la tarea y la intención de rotación, debido a que la correlación de Spearman (Rho = -0,145), con una significancia de p = 0,131, demuestra que no existe una correlación.

B. Hipótesis Específica 2

Existe una relación inversa y significativa entre la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de una

contrata minera en la región Moquegua en el 2024

a) Planteamiento de la hipótesis nula (H0) y de la hipótesis alterna (H1).

H0: No existe relación entre las condiciones de trabajo y la intención de rotación de los operadores de una contrata minera en la región Moquegua en el 2024

H0: $\rho = 0$

H1: Existe relación entre las condiciones de trabajo y la intención de rotación de los operadores de una contrata minera en la región Moquegua en el 2024

H1: $\rho \neq 0$

b) Establecimiento del Nivel de Significancia.

Se establece como nivel de significancia (α) = 0,05

c) Elección del estadístico de prueba.

Coefficiente de correlación Rho de Spearman

d) Cálculo del p-valor

Tabla 16.

Resultados del análisis de correlación de la variable intención de rotación y la dimensión condiciones de trabajo

			INTENCION DE ROTACION	CONDICIONES DE TRABAJO
Rho de Spearman	INTENCION DE ROTACION	Coefficiente de correlación	1.000	-,291**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	110	110
	CONDICIONES DE TRABAJO	Coefficiente de correlación	-,291**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	110	110

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

Fuente: Elaboración Propia

e) Lectura del p-valor

La lectura del p-valor en la tabla "Resultados del análisis

de correlación de la variable intención de rotación y la dimensión condiciones de trabajo” es: $p\text{-valor} = 0,002$

f) Regla de decisión.

- Cuando $p\text{-valor} < 0,05$ aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.
- Cuando $p\text{-valor} \geq 0,05$ aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna

g) Conclusión estadística.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), así mismo se afirma que: Existe relación entre las condiciones de trabajo y la intención de rotación de los operadores, debido a que la correlación de Spearman ($Rho = -0,291$), con una significancia de $p = 0,002$, demuestra una correlación negativa y significativa. Es decir, cuanto mayor satisfacción con las condiciones de trabajo menor intención de rotación

C. Hipótesis Específica 3

Existe una relación inversa y significativa entre la dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores.

a) Planteamiento de la hipótesis nula (H_0) y de la hipótesis alterna (H_1).

H_0 : No existe relación entre el reconocimiento personal y/o social y la intención de rotación de los operadores de una contrata minera en la región Moquegua en el 2024

$H_0: \rho = 0$

H_1 : Existe relación entre el reconocimiento personal y/o social y la intención de rotación de los operadores de una contrata minera en la región Moquegua en el 2024

$H_1: \rho \neq 0$

b) Establecimiento del Nivel de Significancia.

Se establece como nivel de significancia (α) = 0,05

c) Elección del estadístico de prueba.

Coefficiente de correlación Rho de Spearman

d) Cálculo del p-valor.

Tabla 17.

Resultados del análisis de correlación de la variable intención de rotación y la dimensión reconocimiento personal y/o social

			INTENCION DE ROTACION	RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL
Rho de Spearman	INTENCION DE ROTACION	Coefficiente de correlación	1.000	-,235*
		Sig. (bilateral)		0.014
		N	110	110
	RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL	Coefficiente de correlación	-,235*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.014	
		N	110	110

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia

e) Lectura del p-valor

La lectura del p-valor en la tabla "Resultados del análisis de correlación de la variable intención de rotación y la dimensión reconocimiento personal y/o social" es: p-valor = 0,014

f) Regla de decisión

- Cuando p-valor < 0,05 aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.
- Cuando p-valor \geq 0,05 aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna

g) Conclusión estadística

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), así mismo se afirma que: Existe relación entre el reconocimiento personal y/o social y la

intención de rotación de los operadores, debido a que la correlación de Spearman ($Rho = -0,235$), con una significancia de $p = 0,014$, demuestra una correlación negativa y significativa. Es decir, cuanto mayor satisfacción con el reconocimiento personal y/o social menor intención de rotación

D. Hipótesis Específica 4

Existe una relación inversa y significativa entre la dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores.

a) Planteamiento de la hipótesis nula (H0) y de la hipótesis alterna (H1)

H0: No existe relación entre los beneficios económicos y la intención de rotación de los operadores de una contrata minera en la región Moquegua en el 2024

H0: $\rho = 0$

H1: Existe relación entre los beneficios económicos y la intención de rotación de los operadores de una contrata minera en la región Moquegua en el 2024

H1: $\rho \neq 0$

b) Establecimiento del Nivel de Significancia

Se establece como nivel de significancia (α) = 0,05

c) Elección del estadístico de prueba

Coefficiente de correlación Rho de Spearman

d) Cálculo del p-valor

Tabla 18.

Resultados del análisis de correlación de la variable intención de rotación y la dimensión beneficios económicos

			INTENCION DE ROTACION	BENEFICIOS ECONOMICOS
Rho de Spearman	INTENCION DE ROTACION	Coeficiente de correlación	1.000	-,290**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	110	110
	BENEFICIOS ECONOMICOS	Coeficiente de correlación	-,290**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	110	110

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

Fuente: Elaboración Propia

e) Lectura del p-valor

La lectura del p-valor en la tabla “Resultados del análisis de correlación de la variable intención de rotación y la dimensión beneficios económicos es: p-valor = 0,002

f) Regla de decisión

- Cuando p-valor < 0,05 aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.
- Cuando p-valor \geq 0,05 aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna

g) Conclusión estadística

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), así mismo se afirma que: Existe relación entre los beneficios económicos y la intención de rotación de los operadores, debido a que la correlación de Spearman (Rho = -0,290), con una significancia de p = 0,002, demuestra una correlación negativa y significativa. Es decir, cuanto mayor satisfacción con los beneficios económicos menor intención de rotación

5.3 Discusión de Resultados.

Los hallazgos de este estudio confirman la hipótesis general planteada: existe una relación inversa y significativa entre la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de una contrata minera en la región Moquegua en 2024. Los resultados indican que, a mayor satisfacción laboral, menor es la intención de rotación. Este hallazgo se respalda con la correlación de Spearman ($Rho = -0,323$) y un nivel de significancia de $p = 0,001$, lo cual demuestra una correlación negativa y significativa entre ambas variables.

Sobre la Satisfacción Laboral, la Tabla 3 proporciona una visión general del nivel de satisfacción laboral entre los operadores de la contrata minera. Los resultados indican que el 80% de los operadores están satisfechos (49%) o muy satisfechos (31%) con su trabajo. Solo un 2% de los operadores están insatisfechos y ninguno reporta estar muy insatisfecho. Este alto nivel de satisfacción general sugiere un ambiente de trabajo relativamente positivo, lo cual es consistente con la baja intención de rotación observada en la muestra.

Acerca de las Dimensiones de la satisfacción Laboral:

Significación de la Tarea: El 63% de los operadores se sienten muy satisfechos y el 25% satisfechos con la significación de su tarea, con ningún operador reportando insatisfacción. Sin embargo, la correlación de Spearman ($Rho = -0,145$) con una significancia de $p = 0$, indica que no existe una relación significativa entre esta dimensión y la intención de rotación. Este resultado sugiere que los operadores no consideran la importancia de sus tareas como un factor decisivo al momento de evaluar su intención de permanecer o dejar el trabajo. Esto podría deberse a que otros factores, como el ambiente laboral, el reconocimiento y los beneficios económicos, tienen un mayor impacto en su decisión de rotación.

Condiciones de Trabajo: La satisfacción con las condiciones de trabajo muestra que el 25% están muy satisfechos y el 52% satisfechos. La correlación de Spearman ($Rho = -0,291$) con una significancia de $p = 0,002$ confirma una

correlación negativa y significativa, sugiriendo que mejores condiciones de trabajo están asociadas con una menor intención de rotación. Las condiciones de trabajo incluyen aspectos como la seguridad laboral, el ambiente físico y la disponibilidad de recursos necesarios para realizar las tareas, factores que claramente son valorados por los operadores y afectan su decisión de permanecer en la empresa.

Reconocimiento Personal y/o Social: El 21% de los operadores se sienten muy satisfechos y el 45% satisfechos con el reconocimiento personal y/o social. Sin embargo, un 23% están insatisfechos y un 3% muy insatisfechos. La correlación de Spearman ($Rho = -0,235$) con una significancia de $p = 0,014$ indica que existe una relación significativa entre el reconocimiento y la intención de rotación. Este hallazgo sugiere que cuando los operadores sienten que su trabajo es reconocido y valorado por sus colegas y superiores, su intención de dejar el trabajo disminuye. El reconocimiento personal y social puede fortalecer el sentido de pertenencia y motivación, lo cual contribuye a una mayor retención de empleados.

Beneficios Económicos: El 18% de los operadores están muy satisfechos y el 50% satisfechos con los beneficios económicos. La correlación de Spearman ($Rho = -0,290$) con una significancia de $p = 0,002$ demuestra una correlación negativa y significativa, destacando la importancia de los beneficios económicos en la retención de empleados. Los beneficios económicos, como salario competitivo, bonificaciones y otros incentivos financieros, son cruciales para los operadores y tienen un impacto directo en su decisión de permanecer en la empresa. Este resultado resalta la importancia de ofrecer paquetes de compensación atractivos para reducir la intención de rotación.

El análisis descriptivo de la variable "intención de rotación" mostró una media de 15.82, lo que indica un deseo generalizado de permanecer en la organización, ya que esta puntuación está por debajo del punto medio de 21. Esto sugiere que, en general, los operadores no tienen intención de rotar, lo cual es coherente con los altos niveles de satisfacción laboral reportados.

Acerca de la relación entre Satisfacción Laboral e Intención de Rotación, la Tabla 12 proporciona una vista cruzada entre la satisfacción laboral y la intención de rotación. La mayoría de los empleados satisfechos o muy satisfechos desean permanecer en su trabajo, mientras que la intención de dejar el trabajo es más frecuente entre aquellos con niveles promedio o bajos de satisfacción. Específicamente, el 80% de los empleados desea permanecer en su trabajo actual, mientras que solo el 20% expresa una intención de rotación.

A. Comparación con Antecedentes Internacionales

En esta sección, se discuten los resultados obtenidos en la investigación en comparación con los antecedentes internacionales, evaluando las diferencias y similitudes.

Colombia: Martínez (2019) encontró que la satisfacción laboral se relaciona positivamente con la intención de permanencia en la organización. Los factores clave que influían en la rotación del personal eran la falta de oportunidades de crecimiento, la baja remuneración, el bajo reconocimiento y las ofertas laborales del mercado. Estos hallazgos son consistentes con los resultados observados en el presente estudio, donde también se encontró que la satisfacción con las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y/o social, y los beneficios económicos tienen una relación significativa y negativa con la intención de rotación.

Chile: Castillo y Cifuentes (2016) analizaron cómo las dimensiones de la satisfacción laboral afectan el compromiso organizacional en trabajadores de una cadena de supermercados. Encontraron que la satisfacción con la supervisión y las prestaciones influían positivamente en diferentes tipos de compromiso organizacional. Aunque la presente investigación se centra en la intención de rotación y no directamente en el compromiso organizacional, existe una correlación subyacente similar. En particular, la satisfacción con

las condiciones de trabajo y los beneficios económicos, que pueden considerarse como prestaciones, tienen una influencia significativa en la retención de empleados.

Similitudes: Ambos estudios internacionales y el presente estudio resaltan la importancia de la satisfacción con las condiciones de trabajo y los beneficios económicos. Tanto Martínez (2019) como la presente investigación coinciden en que el reconocimiento es crucial para la retención de empleados. La investigación en Chile también subraya la importancia de ciertos beneficios para el compromiso organizacional, un concepto estrechamente relacionado con la intención de rotación.

Diferencias: Una diferencia clave es que, el presente estudio no encontró una correlación significativa entre la dimensión significación de la tarea y la intención de rotación, mientras que en estudios anteriores este factor no se evaluó específicamente. Además, el enfoque de esta investigación se centró en operadores de una contrata minera, un contexto diferente al de las organizaciones estudiadas en Colombia y Chile.

B. Comparación con Antecedentes Nacionales

En esta sección, se discuten los resultados obtenidos en la investigación y se comparan con antecedentes nacionales, evaluando las diferencias y similitudes. Se destacan los principales aportes y se reflexiona sobre la coherencia de los hallazgos con las expectativas y la literatura existente.

Flores (2018) encontró que las prácticas de Recursos Humanos y el compromiso organizacional son variables significativas en la intención de rotación. Aunque la satisfacción laboral también influye, su valor predictivo fue menor que el del compromiso organizacional. En contraste, el presente estudio se centró exclusivamente en la satisfacción laboral y sus dimensiones como predictores de la intención de rotación. Los hallazgos son consistentes con la importancia de la satisfacción laboral,

especialmente en términos de condiciones de trabajo y beneficios económicos, aunque no se evaluó el compromiso organizacional como factor independiente.

Rodríguez et al. (2016) concluyeron que solo dos de los siete factores de satisfacción laboral (beneficios laborales y desarrollo personal) impactaron en la intención de rotación. La presente investigación encontró resultados similares, donde los beneficios económicos y las condiciones de trabajo son factores significativos. Sin embargo, el análisis reveló que el reconocimiento personal y/o social también es un factor importante, a diferencia de Rodríguez et al., quienes no encontraron una influencia significativa en otras dimensiones de satisfacción laboral.

Álvarez (2020) mostró que la satisfacción laboral tiene una relación inversa media con la intención de rotación (-0.453). En el presente estudio, la correlación de Spearman ($Rho = -0,323$) también indica una relación inversa significativa, aunque ligeramente menor. Ambos estudios concluyen que aumentar la satisfacción laboral reduce la intención de rotación, aunque el impacto fue mayor en el estudio de Álvarez.

Gómez et al. (2021) encontraron que tanto el Work Engagement como la satisfacción laboral se correlacionan negativamente con la intención de rotación laboral. Aunque la presente investigación no se centró en el Work Engagement, confirma la correlación negativa entre la satisfacción laboral y la intención de rotación. Ambos estudios sugieren que mejorar la satisfacción laboral es crucial para reducir la rotación, apoyando la idea de que un entorno de trabajo más satisfactorio puede aumentar la retención de empleados.

Similitudes: Todos los estudios revisados y el presente estudio resaltan la relevancia de la satisfacción laboral en relación con la intención de rotación. La satisfacción con las condiciones de trabajo y los beneficios económicos son factores recurrentemente señalados como críticos para

la retención de empleados.

Diferencias: Una diferencia clave es que este estudio no encontró una relación significativa entre la dimensión significación de la tarea y la intención de rotación, un hallazgo no abordado en los estudios nacionales revisados. Además, el contexto minero presenta características laborales particulares que pueden diferir de otros sectores evaluados en estudios nacionales, lo que limita la generalización de los hallazgos.

C. Aportes Principales de los Resultados

El principal aporte de este estudio es la identificación de dimensiones específicas de la satisfacción laboral que se relacionan significativamente con la intención de rotación en un contexto minero en Moquegua. A diferencia de estudios anteriores, el análisis detallado que se realizó muestra que las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y/o social, y los beneficios económicos son factores claves para la retención de empleados. Este hallazgo destaca áreas críticas de intervención en la industria minera para reducir la rotación y mejorar la satisfacción laboral.

D. Coherencia y Expectativas de los Resultados

Los resultados obtenidos son consistentes con las expectativas planteadas y la literatura existente. La hipótesis general, que planteaba que la satisfacción laboral se relaciona de manera inversa y significativa con la intención de rotación, fue confirmada con una correlación de Spearman de (-0.323) y un nivel de significancia de ($p = 0.001$). Sin embargo, la falta de relación significativa entre la dimensión significación de la tarea y la intención de rotación fue un hallazgo inesperado, lo que sugiere que no todas las dimensiones de la satisfacción laboral se relacionan de igual manera con la intención de rotación en el contexto específico de este estudio.

Conclusiones

- Se ha comprobado la relación inversa y significativa entre la satisfacción laboral y la intención de rotación. La correlación de Spearman ($Rho = -0.323$) con una significancia de $p = 0.001$ muestra que un mayor nivel de satisfacción laboral está asociado con una menor intención de rotación. Este hallazgo subraya la relevancia de promover la satisfacción laboral como una estrategia para reducir la rotación en la contrata minera.
- No se ha encontrado una relación significativa entre la significación de la tarea y la intención de rotación, con un valor de correlación de Spearman ($Rho = -0.145$) y una significancia de $p = 0.131$. Esto indica que, aunque la significación de la tarea es un componente importante de la satisfacción laboral, no es un factor determinante en la decisión de los operadores de permanecer o abandonar la empresa.
- Se ha comprobado una relación inversa y significativa entre las condiciones de trabajo y la intención de rotación, con una correlación de Spearman ($Rho = -0.291$) y una significancia de $p = 0.002$. Esto sugiere que mejorar las condiciones laborales puede reducir efectivamente la rotación de personal, convirtiéndose en una prioridad para la gestión de recursos humanos en el sector minero.
- El reconocimiento personal ha mostrado tener una relación significativa en la intención de rotación, con una correlación de Spearman ($Rho = -0.235$) y una significancia de $p = 0.014$. Esto confirma que el reconocimiento adecuado de los logros de los empleados es un factor clave en su retención, recomendándose que la empresa fortalezca sus políticas de reconocimiento.
- Se ha identificado una relación inversa y significativa entre los beneficios económicos y la intención de rotación, con una correlación de Spearman ($Rho = -0.290$) y una significancia de $p = 0.002$. Esto destaca la importancia de ofrecer paquetes de beneficios y compensaciones competitivas para

reducir la rotación del personal.

- El análisis descriptivo de la intención de rotación mostró una media de 15.82, lo que indica un bajo nivel de intención de rotación entre los operadores encuestados. Este resultado concuerda con las relaciones significativas encontradas entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la intención de rotación.
- En resumen, este estudio proporciona evidencia robusta de que la satisfacción laboral, particularmente en términos de condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos, tienen una relación inversa y significativa con la intención de rotación de los operadores mineros. Por tanto, se recomienda a la empresa minera focalizar sus esfuerzos en mejorar estas áreas para lograr una mayor retención de su personal.

Recomendaciones

Metodológicas.

- *Uso de Métodos Cualitativos;* se recomienda complementar los estudios cuantitativos con entrevistas y grupos focales para obtener una visión más profunda de la relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación.
- *Diversificación de Instrumentos;* incluir herramientas como el *Job Diagnostic Survey (JDS)* que podría proporcionar perspectivas adicionales sobre las dimensiones de la satisfacción laboral y su relación con la intención de rotación.

Académicas.

- *Promover Investigaciones;* se alienta a estudiantes e investigadores a continuar estudiando la relación entre satisfacción laboral e intención de rotación debido a su relevancia en la eficiencia organizacional.
- *Actualización de Programa;* incluir en los programas de estudio universitario temas sobre gestión de recursos humanos y retención de empleados, utilizando ejemplos del sector minero.

Prácticas.

- *Mejorar Condiciones Laborales;* las empresas deben revisar la seguridad, ergonomía y el balance vida-trabajo para reducir la intención de rotación.
- *Programas de Reconocimiento y Beneficios;* implementar sistemas de reconocimiento al buen desempeño y mejorar los paquetes de compensación para mantener la competitividad.
- *Oportunidades de Crecimiento;* ofrecer planes de carrera y programas de capacitación continua para retener al talento.

- Acciones para Recursos Humanos; Aplicar políticas basadas en los resultados del estudio para mejorar la satisfacción laboral y reducir la rotación de personal.

Referencias:

- Álvarez, D. (2020). *Rotación de personal ¿Qué es y cómo combatirla?* Plaza y Valdés S.A.
- Álvarez, R.F. (2020), *La satisfacción laboral y la intención de rotación de personal en SGP BUSINESS SRL*. [Trabajo de investigación de maestría, Universidad César Vallejo], UCV, <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64925>
- Castellanos, J. M., Cuesta, A., García, C., Padilla, C. (2008). *Organización del trabajo: Ingeniería de métodos*. Editorial Félix Varela
- Castillo, C., Cifuentes, G. (2016), *Análisis del efecto de las dimensiones de la Satisfacción Laboral sobre los tipos de Compromiso Organizacional en trabajadores de la cadena de Supermercados Único*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Concepción], UDEC, <http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/2400>
- Cuesta, A., Valencia, M. (2010). *Indicadores de gestión humana y del conocimiento en la empresa*. ECOE Ediciones.
- Chiang, M., Martin, R., Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración recursos humanos / El capital de las organizaciones*. McGraw-Hill.

- Delgado, C.A., Gahona, O. F. (2022). *Información Tecnológica*, 33 (6), 11-20.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600011>
- Flores, R., Abreu, J. L., y Badii, M. H. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 3 (1), 65-99. <https://n9.cl/ddcqn>
- Flores, S., (2018), *Correlación de las Prácticas en Recursos Humanos, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional y su influencia en la Intención de Rotación de los trabajadores de una Empresa Contratista Minera de Lima, Perú*. [Trabajo de investigación de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú], PUCP, <http://hdl.handle.net/20.500.12404/16926>
- García, J., Correa, M. (2018). *Factores motivacionales y de satisfacción laboral que influyen en la permanencia y rotación de personal en la Soberana S.A.S.* [Artículo de Trabajo de Grado, Institución Universitaria de Envigado, Colombia], IUE, <https://bibliotecadigital.iue.edu.co/jspui/handle/20.500.12717/992>
- Garrido O., Maulen G., Raineri A. (2020), • Burnout, Satisfacción Laboral y Autonomía Laboral como determinantes de Intención de Abandono y Retención Laboral de enfermeras y auxiliares de enfermería. *Estudios de Administración*, 1 (1), 5-15. <https://n9.cl/3df6h>
- Ghavami, V., Tabatabaee, S. (2023). A survival analysis approach to determine factors associated with non-retention of newly hired health workers in Iran. *BMC Health Services Research*, 23 (1), <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09262-5>

- Gómez J. L., Gonzales L.E., Verastegui A.V. (2021), *Work Engagement y Satisfacción Laboral, y su correlación con la Intención de Rotación Laboral de Teleoperadores*. [Trabajo de investigación de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú], PUCP, <http://hdl.handle.net/20.500.12404/20512>
- Griffeth, R.W., Hom, P.W. y Gaertner, S. (2000), A Meta Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests, and Research Implications for the Next Millennium. *Journal of Management*, 26 (3), 463-488. <https://doi.org/10.1177/014920630002600305>
- Hernández, Y., Hernández G., Mendieta, A. (2013). Modelo de la Rotación de Personal. *Historia y Comunicación Social*, 18 (Especial), 837-863. <https://n9.cl/2kngu>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P., (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill
- Hernández R., Mendoza C.P., (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas Cuantitativas, Cualitativas y Mixta*. McGraw-Hill
- López, J., (2011). Propuesta para reducir la rotación de Personal. Revista Vinculando. <https://n9.cl/406xk>
- Martínez, A. M., (2019), *Incidencia de la Satisfacción Laboral en la Rotación de Personal del Registro Nacional de Avaluadores R.N.A.* [Trabajo de investigación de maestría, Universidad Externado de Colombia], BDIGITAL, <https://doi.org/10.57998/bdigital.handle.001.2229>
- Meneses, K., (2019). *Estrategias de atracción y retención del talento humano para disminuir la rotación de personal* [Tesis de posgrado, Universidad Militar Nueva Granada]. UNIMILITAR, <https://n9.cl/dnqgk4>

- Milman, A. (2003). Hourly employee retention in small and medium attractions: The Central Florida example. *International Journal of Hospitality Management*, 22(1), 17-35. <https://n9.cl/ycdwy>
- Mobley, W. H., (1982). *Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control*. New York. Addison Wesley Publishing Company.
- Muñoz, C., (2015). *Metodología de la Investigación*. Editorial Progreso S.A de C.V
- Nelson, B., Spitzer, D., (2005). *1001 formas de recompensar a los empleados*. Gestión 2000
- O'Connell, M., Kung, M. C. (2007). The cost of employee turnover. *EBSCO's Industries*, 49 (1),14-19. <https://n9.cl/yhivb>
- Palma, S., (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Editora Cartolan EIRL
- Pujol, L. J., Dabos, E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34 (146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Robayet, S., Kazi, M. (2022). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de suministro mundial de prendas de vestir en Bangladesh. *Revista Internacional de Economía* 69 (4), 507-524. <https://doi.org/10.1007/s12232-022-00403-6>
- Robbins, S., (1999). *Comportamiento organizacional*. Prentice-Hall.
- Robbins, S., Judge, T., (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson

Robbins, S., Judge, T., (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson

Robbins, S., (2004). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Prentice Hall.

Robbins, S.P., Coulter, M., (1996). *Administración*. Prentice-Hall Hispanoamericana.

Rodriguez, J.P., Ortiz, J.H., Vera G. E., Soto J.J., Delgado J.A. (2016). *Satisfacción y Rotación Laboral en Personal de Empresas Mineras de Arequipa y Cusco*. [Trabajo de investigación de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú], PUCP, <http://hdl.handle.net/20.500.12404/8638>

Rojikinnor R., Gani, A., Saleh, C., Amin, F., (2023). El papel de la remuneración como determinante del desempeño y la satisfacción laboral de los empleados: un estudio en el PT Bank Rakyat Indonesia. *Revista de Ciencias Económicas y Administrativas*, 39 (4), 943-956. <https://doi.org/10.1108/JEAS-06-2020-0103>

Romero, R.R., Palacini, F. (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. <http://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.02.003>

Sanchez, A., (2020). Transformation and the Satisfaction of Work. *Análisis Social*, 64 (3), 68-94. <https://doi.org/10.3167/sa.2020.640305>

Saridakis, G., Cooper, C. L., (2016). *Research Handbook on Employee Turnover*. Edward Elgar Publishing

Smith, P., Kendall, L., Hulin, C. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes*. Rand McNally &

Company

- Tamayo, P., (2016). *Percepción y satisfacción laboral como precursores de rotación de personal*. Granada
- Tett, R., Meyer, J., (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention and Turnover: Path Analyses based on Meta-Analytic Findings. *American Psychological Association*, 46 (2), 259–293. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x>
- Valéria, A., Vieira, E., Alves, J.S. (2019). Antecedents of Intention to Leave the Organization: A Systematic Review. *Paidéia*, 29 (2910), 1-11. <https://doi.org/10.1590/1982-4327e2910>
- Vallejo, L. (2016). *Gestión de talento humano*. La Caracola Editores.
- Zaballa, P.E., Assafiri, Y. E., Medina, Y.E., Nogueira, D., Medina, A. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. *Academo Revista de Investigación en ciencias sociales y humanidades*, 8 (1), 29-41. <http://dx.doi.org/10.30545/academo.2021.ene-jun.3>
- Ziebell, M., Carlos, J., Soares, R., Barbosa, N.S. (2019). Performance, Satisfaction and Intention to Remain in Organizations: Individual to Contextual Predictors. *Trends in Psychology*, 27 (2), 549-567. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/tp/v27n2/v27n2a18.pdf>

Anexo 1.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación en los operadores de una contrata minera de la región Moquegua en el 2024?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la significación de la tarea de la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de la contrata minera?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de la contrata minera?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre el reconocimiento personal y la intención de rotación de los operadores de la contrata minera?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre los beneficios económicos de la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de la contrata minera?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de una contrata minera en la región Moquegua en el 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>- Determinar la relación entre la significación de la tarea de la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de la contrata minera.</p> <p>- Determinar la relación entre las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de la contrata minera.</p> <p>- Determinar la relación entre el reconocimiento personal y la intención de rotación de los operadores de la contrata minera.</p> <p>- Determinar la relación entre los beneficios económicos de la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de la contrata minera.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación inversa y significativa entre la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de una contrata minera en la región Moquegua en el 2024.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>- Existe una relación inversa y significativa entre la significación de la tarea de la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores.</p> <p>- Existe una relación inversa y significativa entre las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores.</p> <p>- Existe una relación inversa y significativa entre el reconocimiento personal y la intención de rotación de los operadores.</p> <p>- Existe una relación inversa y significativa entre los beneficios económicos de la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores.</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Indicadores:</p> <p>-Significación de la tarea. -Condiciones laborales. -Reconocimiento personal/social -Beneficios económicos</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Intención de rotación</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Descriptivo - Correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>El diseño de la investigación es cuantitativa y no experimental.</p>	<p>Población: En la investigación la población estuvo formada por 154 trabajadores del área de operaciones que forman parte de una contrata minera en la Región Moquegua</p> <p>Muestra: La muestra es de 110 operadores y fue calculada mediante la siguiente fórmula</p> $n = \frac{NZ^2 + p + q}{(N - 1)e^2 + Z^2 + p + q}$ <p>Técnica de recolección:</p> <p>El cuestionario</p>

Anexo 2.

Escala De Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC)

Apellido, Nombre: Sexo: Masculino Femenino
 Cargo que ocupa: Fecha:

A continuación, se enumeran diversas opiniones relacionadas con el trabajo y nuestra actividad en él. Agradeceríamos que seleccionara la que mejor refleje su punto de vista marcando con un aspa. No hay respuestas correctas o incorrectas, todas son opiniones válidas.

TOTAL ACUERDO: TA 5
 DE ACUERDO: A 4
 INDECISO: I 3
 EN DESACUERDO: D 2
 TOTAL DESACUERDO: TD 1

	T A	A	I	D	T D
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la Realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
12. Me disgusta mi horario					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo					
18. Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
26. Me gusta la actividad que realizo					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Anexo 4.

Plan de Acción para Mantener la Satisfacción en los Operadores de la Contrata Minera en Moquegua

1. Diagnóstico Inicial y Análisis Continuo:

a) Objetivo:

Identificar el estado actual de la satisfacción laboral en los trabajadores de la contrata minera y monitorear su evolución a lo largo del tiempo.

b) Acciones:

- Realizar encuestas de satisfacción laboral cada 6 meses para medir las percepciones sobre condiciones de trabajo, reconocimiento, beneficios económicos, etc.
- Hacer focus groups trimestrales con grupos representativos de los operadores para obtener retroalimentación directa.
- Implementar un buzón de sugerencias físico y virtual para facilitar la comunicación abierta.

c) Responsable:

Departamento de Recursos Humanos.

d) Recursos:

Herramientas de encuestas (Google Forms o software especializado), facilitadores para focus groups.

e) Plazo:

Inmediato y recurrente cada 6 meses.

2. Mejora de las Condiciones de Trabajo

a) Objetivo:

Garantizar que las condiciones laborales sean adecuadas, seguras y permitan una ejecución eficiente de las tareas.

b) Acciones:

- Realizar inspecciones regulares de seguridad en el lugar de trabajo para asegurar que se cumplan los estándares.

- Implementar programas de mantenimiento preventivo para garantizar que los equipos y maquinarias funcionen correctamente y sean seguros.
 - Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios, como herramientas y equipos de protección personal (EPP).
 - Crear espacios de descanso adecuados y bien equipados, considerando la naturaleza remota de las operaciones mineras.
- c) Responsable:
Gerencia de Operaciones y Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional.
- d) Recursos:
Presupuesto para renovación y mantenimiento de equipos, herramientas de EPP, personal de mantenimiento.
- e) Plazo:
Inspecciones mensuales, mantenimiento trimestral.

3. Programa de Reconocimiento y Motivación

- a) Objetivo:
Incrementar el reconocimiento y la valoración del esfuerzo de los trabajadores, lo que contribuirá a una mayor motivación y sentido de pertenencia.
- b) Acciones:
- Establecer un sistema de reconocimiento mensual que premie el buen desempeño de los operadores (ejemplo: “Operador del Mes”).
 - Organizar ceremonias trimestrales para reconocer los logros colectivos e individuales con incentivos como bonos, certificados, y menciones honoríficas.
 - Crear un plan de crecimiento y desarrollo profesional que permita a los trabajadores visualizar sus oportunidades de promoción interna.
 - Implementar un programa de mentoría, donde operadores más experimentados guíen a los nuevos, fomentando la cooperación y el aprendizaje.

- c) Responsable:
Departamento de Recursos Humanos y Supervisión de Operaciones.
- d) Recursos:
Presupuesto para incentivos y premios, plan de carrera estructurado.
- e) Plazo:
Reconocimientos mensuales, ceremonias trimestrales.

4. Mejora en Beneficios Económicos y Flexibilidad

- a) Objetivo:
Garantizar que la estructura salarial y los beneficios ofrecidos sean competitivos en el mercado, promoviendo la satisfacción y retención de los trabajadores.
- b) Acciones:
 - Revisar el paquete de beneficios salariales cada año y ajustarlo según la inflación y las condiciones del mercado.
 - Ofrecer bonos de productividad vinculados al cumplimiento de objetivos de seguridad, producción y asistencia.
 - Establecer un esquema de turnos rotativos más flexibles que permita a los operadores balancear mejor su vida personal y laboral, reduciendo el estrés derivado de largas jornadas en zonas remotas.
- c) Responsable:
Gerencia General y Finanzas.
- d) Recursos:
Análisis de competitividad salarial, consultores externos de beneficios.
- e) Plazo:
Ajustes salariales y revisión de beneficios anual.

5. Fomento del Bienestar Psicosocial y Salud Mental

- a) Objetivo:
Asegurar el bienestar integral de los trabajadores mediante el apoyo psicológico y la promoción de un entorno laboral saludable.
- b) Acciones:
 - Implementar un programa de apoyo psicológico y emocional con

acceso a psicólogos para consultas presenciales o remotas, especialmente en situaciones de alto estrés o desgaste.

- Promover actividades de relajación y recreación, como talleres de manejo del estrés, o deportes dentro de las instalaciones.
- Establecer una política clara de prevención del burnout, con un seguimiento cercano a las cargas de trabajo y a la salud mental de los empleados.
- Crear campañas de concientización sobre la importancia de la salud mental en el trabajo, mediante charlas, boletines y talleres.

c) Responsable:

Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional y Recursos Humanos.

d) Recursos:

Profesionales de la salud mental, presupuesto para actividades de bienestar.

e) Plazo:

Programa de bienestar implementado en 3 meses, con evaluación trimestral.

6. Fomento de la Comunicación y Liderazgo Participativo

a) Objetivo:

Fortalecer la comunicación entre supervisores, operadores y la dirección para garantizar que las inquietudes de los trabajadores sean escuchadas y atendidas.

b) Acciones:

- Establecer reuniones semanales entre supervisores y operadores para revisar avances y resolver problemas operativos y personales.
- Crear un comité mixto entre representantes de los trabajadores y la gerencia para discutir mejoras continuas en condiciones laborales y clima organizacional.
- Promover el liderazgo participativo, donde los supervisores adopten un estilo de liderazgo más inclusivo, promoviendo la retroalimentación y el diálogo abierto.

c) Responsable:

Supervisores de Operaciones y Recursos Humanos.

d) Recursos:

Capacitación para supervisores en liderazgo participativo.

e) Plazo:

Inicio inmediato con reuniones semanales.

Monitoreo y Evaluación del Plan

a) Indicadores Clave:

Índice de satisfacción laboral (medido cada 6 meses).

Tasa de rotación anual.

Número de sugerencias atendidas del buzón de sugerencias.

Nivel de participación en los programas de reconocimiento y bienestar.

b) Frecuencia de Evaluación:

Evaluación trimestral del avance del plan con ajustes según sea necesario.

Anexo 5.

Base de Datos

Ítem	País de nacimiento	Género	Grupo de personal	Título de Posición
1	PER	Mujer	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN MINERÍA NIVEL 3
2	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 1
3	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE TRACTOR NIVEL 2
4	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 1
5	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE TRACTOR NIVEL 2
6	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE TRACTOR MINERÍA NIVEL 2
7	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN MINERÍA NIVEL 3
8	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN NIVEL 3
9	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN BARANDA
10	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 3
11	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 1
12	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE RETROEXCAVADORA NIVEL 1
13	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN CISTERNA
14	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 3
15	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE MOTONIVELADORA MINERÍA NIVEL 3
16	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE VOLQUETE NIVEL 2
17	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN NIVEL 3
18	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN MINERÍA NIVEL 3
19	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE MOTONIVELADORA NIVEL 3
20	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE MOTONIVELADORA NIVEL 3
21	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 1
22	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 3
23	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 3
24	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE TRACTOR NIVEL 2
25	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 1
26	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE MOTONIVELADORA NIVEL 3
27	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 1
28	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE VOLQUETE NIVEL 2
29	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE RETROEXCAVADORA NIVEL 1
30	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN MINERÍA NIVEL 3
31	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE VOLQUETE NIVEL 2
32	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CARGADOR FRONTAL MINERÍA NIVEL 2
33	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CARGADOR FRONTAL NIVEL 2
34	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 3
35	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CARGADOR FRONTAL NIVEL 2

36	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE TRACTOR NIVEL 2
37	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE TRACTOR NIVEL 2
38	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE TRACTOR NIVEL 2
39	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE GRÚA
40	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN NIVEL 3
41	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN NIVEL 3
42	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CARGADOR FRONTAL NIVEL 2
43	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE VOLQUETE NIVEL 2
44	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 1
45	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE VOLQUETE NIVEL 2
46	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN CISTERNA
47	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN CISTERNA
48	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CARGADOR FRONTAL NIVEL 2
49	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE VOLQUETE NIVEL 2
50	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 3
51	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN MINERÍA NIVEL 3
52	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE RETROEXCAVADORA NIVEL 1
53	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN CISTERNA
54	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 3
55	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE VOLQUETE NIVEL 2
56	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE VOLQUETE NIVEL 2
57	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE ZARANDA
58	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 3
59	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 1
60	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE TRACTOR MINERÍA NIVEL 2
61	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN MINERÍA NIVEL 3
62	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 1
63	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 1
64	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE VOLQUETE NIVEL 2
65	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE RETROEXCAVADORA NIVEL 1
66	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE ZARANDA
67	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 1
68	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN CISTERNA MINERA NIVEL 3
69	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN NIVEL 3
70	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN LUBRICADOR
71	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CARGADOR FRONTAL MINERÍA NIVEL 2
72	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE VOLQUETE NIVEL 2
73	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 1
74	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE TRACTOR MINERÍA NIVEL 2
75	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE VOLQUETE NIVEL 2

76	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CARGADOR FRONTAL NIVEL 2
77	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE VOLQUETE NIVEL 2
78	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 3
79	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN MINERÍA NIVEL 3
80	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN NIVEL 3
81	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN MINERÍA NIVEL 3
82	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CARGADOR FRONTAL NIVEL 2
83	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE VOLQUETE NIVEL 2
84	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 3
85	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE VOLQUETE NIVEL 2
86	PER	Mujer	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE MOTONIVELADORA NIVEL 3
87	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE VOLQUETE NIVEL 2
88	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE VOLQUETE NIVEL 2
89	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN NIVEL 3
90	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 1
91	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE VOLQUETE NIVEL 2
92	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE VOLQUETE NIVEL 2
93	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 3
94	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 1
95	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN MINERÍA NIVEL 3
96	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE TRACTOR NIVEL 2
97	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN CISTERNA
98	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE MOTONIVELADORA MINERÍA NIVEL 3
99	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CARGADOR FRONTAL MINERÍA NIVEL 2
100	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE TELEHANDLER NIVEL 1
101	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN GRÚA NIVEL 3
102	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE TRACTOR NIVEL 2
103	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN GRÚA NIVEL 3
104	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE ZARANDA
105	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 3
106	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN CISTERNA MINERA NIVEL 3
107	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN LUBRICADOR
108	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN MINERÍA NIVEL 3
109	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN BARANDA
110	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE MOTONIVELADORA NIVEL 3
111	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE RODILLO NIVEL 2
112	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 3
113	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE RETROEXCAVADORA NIVEL 1
114	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 3
115	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN MINERÍA NIVEL 3

116	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN NIVEL 3
117	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE TRACTOR MINERÍA NIVEL 2
118	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN MINERÍA NIVEL 3
119	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE RETROEXCAVADORA NIVEL 1
120	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE VOLQUETE NIVEL 2
121	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN CISTERNA MINERA NIVEL 3
122	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN MINERÍA NIVEL 3
123	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 1
124	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN MINERÍA NIVEL 3
125	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN NIVEL 3
126	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN BARANDA
127	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 3
128	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CARGADOR FRONTAL NIVEL 2
129	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE TRACTOR MINERÍA NIVEL 2
130	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE RETROEXCAVADORA NIVEL 1
131	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE EXCAVADORA NIVEL 1
132	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE RETROEXCAVADORA NIVEL 1
133	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE ZARANDA
134	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN MINERÍA NIVEL 3
135	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN BARANDA
136	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN MINERÍA NIVEL 3
137	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE RETROEXCAVADORA NIVEL 1
138	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN MINERÍA NIVEL 3
139	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE TRACTOR NIVEL 2
140	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CARGADOR FRONTAL NIVEL 2
141	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE ZARANDA
142	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE TRACTOR NIVEL 2
143	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE TRACTOR MINERÍA NIVEL 3
144	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE RODILLO NIVEL 2
145	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN NIVEL 3
146	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CARGADOR FRONTAL NIVEL 2
147	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN GRÚA NIVEL 3
148	PER	Mujer	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CARGADOR FRONTAL NIVEL 2
149	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN MINERÍA NIVEL 3
150	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE MOTONIVELADORA NIVEL 3
151	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CARGADOR FRONTAL NIVEL 2
152	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CAMIÓN CISTERNA
153	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE CARGADOR FRONTAL MINERÍA NIVEL 2
154	PER	Hombre	O. Régimen Común	RCO - OPERADOR DE VOLQUETE NIVEL 2

Anexo 6.**Fotografías**

Anexo 7

Declaración Jurada

Yo, Zuly Zarate Santos, identificada con DNI N.º 45205929, y Yo, Xiomara Kathia Valdivia Calla, identificado con DNI N.º 70195518, ambas egresadas de la Maestría de Recursos Humanos y Gestión Organizacional en la Universidad Continental, declaramos bajo juramento que, habiendo solicitado permiso a la empresa donde se realizó nuestra investigación titulada "Relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación de los operadores de una contrata minera en la región de Moquegua", se nos otorgó el consentimiento verbal para llevar a cabo dicha investigación en sus instalaciones y con la participación de sus trabajadores.

A pesar de no contar con documentación escrita de dicha autorización, afirmamos que la empresa permitió el acceso a la información necesaria y facilitó la recolección de datos requeridos para nuestra investigación, bajo el acuerdo de mantener la confidencialidad del nombre de la empresa y de cualquier información sensible. En cumplimiento de este compromiso, no se hizo mención específica de la empresa en la redacción final de nuestra tesis.

Asimismo, nos comprometemos a utilizar los datos obtenidos exclusivamente con fines académicos y a respetar los principios éticos de investigación, garantizando el anonimato y la confidencialidad de todos los involucrados.

La presente declaración jurada es entregada a la Universidad Continental con el propósito de dar cumplimiento a los requisitos solicitados para la presentación de la tesis.

Huancayo, 03 de octubre del 2024

Zuly Zarate Santos
DNI N.º 45205929

Xiomara Kathia Valdivia Calla
DNI N.º 70195518