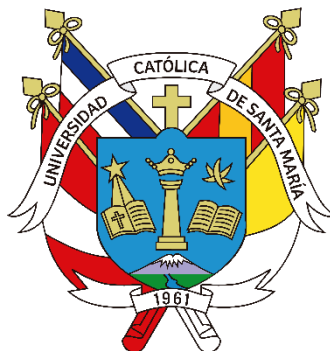


Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gerencia Social y Recursos Humanos



RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL E INTENCIÓN DE ROTACIÓN LABORAL EN EL TRABAJO REMOTO DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN AREQUIPA, 2021

Tesis presentada por la Bachiller:

Vargas Larico, Gina

**Para optar el grado académico de Maestro
en Gerencia Social y Recursos Humanos**

Asesora:

**Dra. Bahamondes Garcia, Brenda
Cecilia**

Arequipa - Perú

2023

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 30 de Julio del 2022

Dictamen: 004643-C-EPG-2022

Visto el borrador del expediente 004643, presentado por:

3016271602 - VARGAS LARICO GINA

Título:

**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL E INTENCIÓN DE ROTACIÓN LABORAL
EN EL TRABAJO REMOTO DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN AREQUIPA, 2021**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**5160 - ANTEZANA ABARCA NICOLAS CESAR ALFONSO
DICTAMINADOR**



**5966 - APARICIO MALDONADO NAHUD FREDY
DICTAMINADOR**



**6682 - ROJAS GOMEZ JOSE EDUARDO
DICTAMINADOR**



Dedicatoria

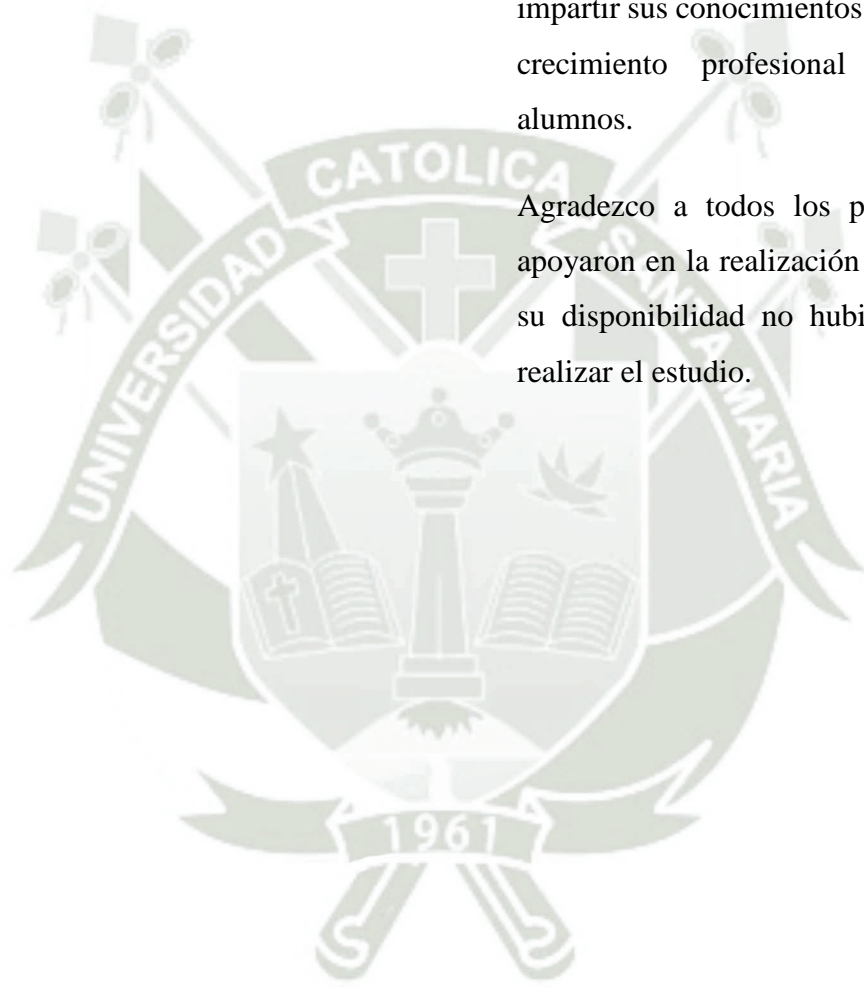
Dedico esta tesis a mis amados padres, Florencio y Juana. Los amaré eternamente. Hoy comparten este logro acompañándome en espíritu, pero sus enseñanzas de respeto, esmero, responsabilidad y amor quedan en mí y siempre son mi referente para actuar correctamente, gracias por todo. A mi amada hija, Sophia, mi impulsor para ser mejor persona cada día. A mis hermanos, por acompañarme y contribuir al logro de mis metas.



Agradecimientos

Agradezco a los docentes de la Maestría de Gerencia Social y Recursos Humanos, por impartir sus conocimientos y experiencias al crecimiento profesional de todos los alumnos.

Agradezco a todos los profesionales que apoyaron en la realización de esta tesis; sin su disponibilidad no hubiera sido posible realizar el estudio.



RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general establecer cómo se relacionan la calidad de vida profesional con la intención de rotación del personal que realiza trabajo remoto durante la pandemia por el COVID-19 en Arequipa, esto se realizó mediante un diseño de investigación con enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional utilizando para ello dos instrumentos, para la medición de la variable dependiente se utilizó el cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35) elaborado por García Sánchez, el cual es ampliamente utilizado a nivel internacional como un estándar para la medición de la calidad de vida en el trabajo, y para la variable dependiente se utilizó el cuestionario de Intención de Rotación Laboral creado por Roodt, el cual busca conocer el grado en que los trabajadores consideran cambiar de ambiente laboral, ambos instrumentos son adaptados y validados para su uso en la población peruana. Los hallazgos de la investigación, respecto de la hipótesis general, determinaron que no hay una relación entre la Calidad de Vida Profesional y la Intención de Rotación Laboral en la muestra seleccionada; sin embargo, se halló que factores como el apoyo directivo y la carga de trabajo a la que son sometidos los trabajadores son factores que si se relacionan con la intención de cambiar de empleo por lo que dichos factores serían de consideración al momento de establecer estrategias que permitan una mejor retención de los trabajadores, especialmente en tiempos de crisis similares a la ocasionada por el COVID-19.

Palabras Clave: intención de rotación, calidad de vida profesional, recursos humanos, COVID-19.

ABSTRACT

The general objective of the research was to establish how the quality of professional life is related to the turnover intention of personnel performing remote work during the COVID-19 pandemic in Arequipa, this was done through a research design with a quantitative, descriptive and correlational approach using two instruments, for the measurement of the dependent variable, the Quality of Professional Life questionnaire (CVP-35) developed by García Sánchez was used, which is widely used internationally as a standard for measuring quality of life at work, and for the dependent variable we used the Job Turnover Intention questionnaire created by Roodt, which seeks to determine the degree to which workers consider changing their work environment; both instruments have been adapted and validated for use in the Peruvian population. The research findings, with respect to the general hypothesis, determined that there is no relationship between the Quality of Professional Life and Labor Turnover Intention in the selected sample; however, it was found that factors such as management support and the workload to which workers are subjected are factors that are related to the intention to change jobs, so that these factors would be of consideration when establishing strategies that allow better retention of workers, especially in times of crisis similar to the one caused by COVID-19.

Key words: turnover intention, quality of professional life, human resources, COVID-19.

ÍNDICE GENERAL

DICTAMEN APROBATORIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

INTRODUCCIÓN.....	1
HIPÓTESIS	3
OBJETIVOS.....	4
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	5
1. Teorías Asociadas.....	5
1.1. Calidad de Vida.....	5
1.2. Calidad de Vida Profesional.....	6
1.3. Rotación Laboral	10
1.4. Intención de Rotación.....	11
1.5. Trabajo Remoto.....	12
1.6. Pandemia del COVID-19	13
1.7. Empresas de Recursos Humanos.....	14
2. Análisis de Antecedentes Investigativos	15
2.1. Locales	15
2.2. Nacionales	16
2.3. Internacionales	18
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	19
1. Problema de Investigación	19
1.1. Enunciado del Problema.....	19
1.2. Descripción del Problema	19
2. Análisis de Variables.....	19
3. Interrogantes Básicas.....	20
3.1. Interrogante Principal	20

3.2. Interrogantes Secundarias	20
4. Tipo de Investigación	21
5. Nivel de Investigación.....	21
6. Justificación del Problema.....	21
7. Técnicas, Instrumentos y Materiales de Verificación	23
7.1. Técnicas.....	23
7.2. Instrumentos	23
8. Campos de Verificación	24
8.1. Ubicación Espacial.....	24
8.2. Ubicación Temporal.....	24
8.3. Unidades de Estudio.....	25
8.4. Población y Muestra.....	25
9. Estrategia de Recolección de Datos	25
9.1. Organización	25
9.2. Recursos	26
9.3. Validación de Instrumentos.....	26
9.4. Criterios para el manejo de resultados	27
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	28
1. RESULTADOS	28
1.1. Características Sociodemográficas de la Muestra.....	28
1.2. Análisis de la Naturaleza de los Datos de las Variables	31
1.3. Relación entre las Dimensiones de la Calidad de Vida Profesional y la Intención de Rotación Laboral	33
1.4. Relación entre las Características Socioeconómicas de la Muestra y la Intención de Rotación Laboral	34
1.5. Relación entre la Calidad de Vida Profesional y la Intención de Rotación Laboral	38
2. DISCUSIÓN.....	40
CONCLUSIONES.....	45
RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	48
ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Estado Civil del Encuestado</i>	28
Tabla 2 <i>Último Grado Educativo Alcanzado</i>	28
Tabla 3 <i>Años de Edad</i>	29
Tabla 4 <i>Número de Hijos</i>	29
Tabla 5 <i>Tiempo Trabajando en la Empresa</i>	30
Tabla 6 <i>Tipo de Contrato</i>	30
Tabla 7 <i>Modalidad de Trabajo</i>	31
Tabla 8 <i>Pruebas de Normalidad de las Variables</i>	31
Tabla 9 <i>Pruebas de Normalidad de las Dimensiones de la Calidad de Vida Profesional</i> . 32	
Tabla 10 <i>Correlación: Dimensión Apoyo Directivo e Intención de Rotación Laboral</i>	33
Tabla 11 <i>Correlación: Dimensión Carga de Trabajo e Intención de Rotación Laboral</i> ...	33
Tabla 12 <i>Correlación: Dimensión Motivación Intrínseca e Intención de Rotación Laboral</i>	34
Tabla 13 <i>ANOVA: Estado Civil e Intención de Rotación Laboral</i>	34
Tabla 14 <i>ANOVA: Nivel Académico e Intención de Rotación Laboral</i>	35
Tabla 15 <i>ANOVA: Rango de Edad e Intención de Rotación Laboral</i>	36
Tabla 16 <i>ANOVA: Antigüedad en la Empresa e Intención de Rotación Laboral</i>	36
Tabla 17 <i>ANOVA: Tipo de Contrato e Intención de Rotación Laboral</i>	37
Tabla 18 <i>ANOVA: Modalidad de Trabajo e Intención de Rotación Laboral</i>	38
Tabla 19 <i>Correlación: Calidad de Vida Profesional e Intención de Rotación Laboral</i>	38

INTRODUCCIÓN

La pandemia del COVID-19 se podría considerar como el principal factor disruptivo de los últimos años para la sociedad global, ya que ésta además de representar una amenaza para la vida del ser humano, también ha ocasionado una serie de cambios violentos en la economía nacional, los hábitos y costumbres, la salud mental, las formas de trabajar y hacer negocios de la población, entre otros.

Es así que los países se vieron obligados a implementar y promover una serie de normas que buscaron, en su momento, mitigar las graves consecuencias de esta pandemia, esto con el objetivo de priorizar la salud inmediata del ser humano, procurando además, reducir el riesgo de otras crisis como la económica o social en cada uno de sus territorios.

A nivel nacional se promulgaron medidas complementarias a la cuarentena o aislamiento, siendo una de ellas la que promovía el trabajo remoto en las organizaciones donde esta modalidad era posible, lo que de alguna manera logró disminuir algunos riesgos, especialmente los relacionados al ámbito del empleo.

Sin embargo, la modalidad de trabajo remoto en situación de pandemia acarrea una serie de situaciones que vale la pena investigar, dado que las condiciones en que se desarrolla no son las mismas a las que ocurrirían si no hubiera el COVID-19, por la serie de desafíos no antes vistos para los trabajadores y empleadores que los obliga a tomar decisiones rápidas al exponerlos a situaciones nuevas y desafiantes que no ocurrirían en una situación normal.

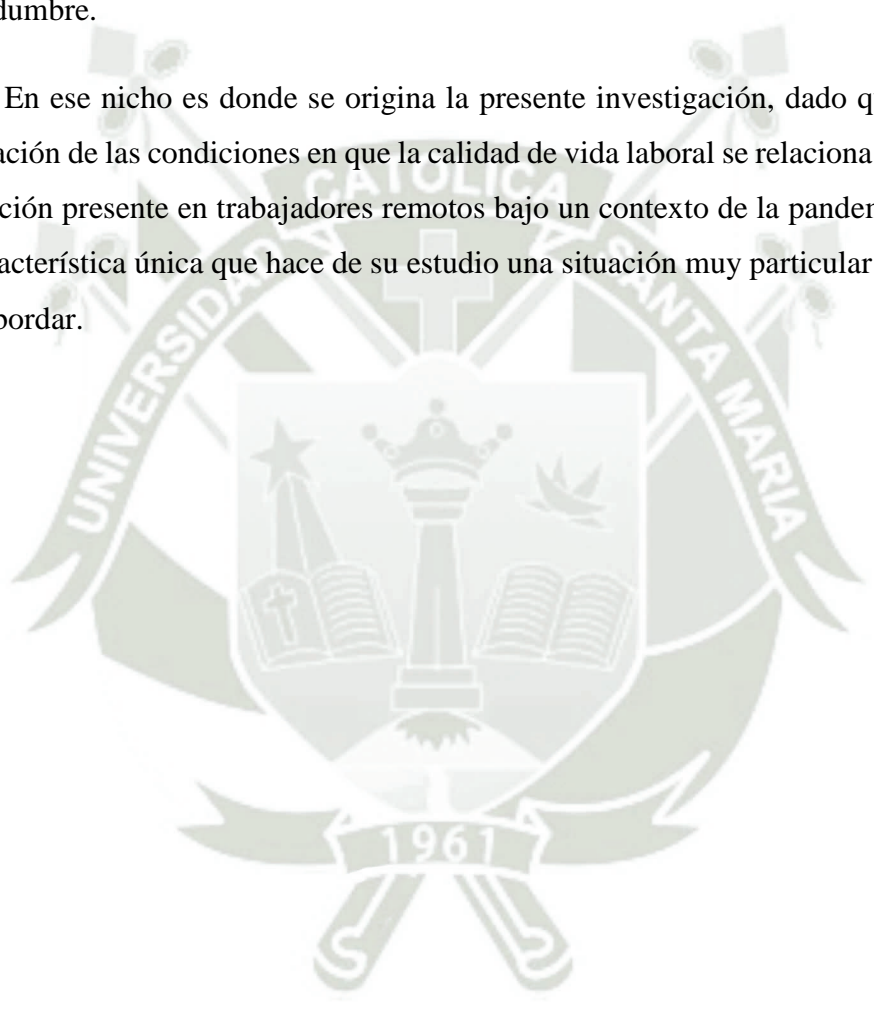
En ese sentido, las empresas en un escenario de trabajo presencial generan ambientes adecuados para sus actividades y las funciones que realizan, creando así espacios relativamente independientes respecto de las otras esferas de la vida del trabajador, puesto que en ese espacio es donde idealmente la empresa genera las condiciones que permitan un óptimo desenvolvimiento laboral

Sin embargo; el trabajo remoto, a consecuencia de la pandemia del COVID-19, ha cambiado abruptamente esta realidad, obligando a las empresas y trabajadores a adaptarse a ella, generando una serie de complicaciones en cuanto a la naturaleza y límites existentes

entre el ambiente de trabajo y los relacionados a la familia, modificando indirectamente la calidad de vida profesional de las personas.

Además, las nuevas condiciones económicas y laborales a raíz de la pandemia han generado cambios dentro de las empresas modificando así la dinámica del empleo, las expectativas que las organizaciones y colaboradores tienen, disminuyendo o aumentando la demanda de ciertos puestos de trabajo, generando una sensación de inestabilidad e incertidumbre.

En ese nicho es donde se origina la presente investigación, dado que contempla la exploración de las condiciones en que la calidad de vida laboral se relaciona con la intención de rotación presente en trabajadores remotos bajo un contexto de la pandemia del COVID-19, característica única que hace de su estudio una situación muy particular y que merece la pena abordar.



HIPÓTESIS

DADO QUE: la pandemia del COVID-19 ha modificado muchos aspectos de la vida cotidiana de las personas donde se incluye el aspecto laboral, el cual se ha transformado desde una visión primordialmente presencial a otra dominada por el trabajo remoto, esta nueva condición ha generado una serie de situaciones laborales no habituales que modifican la vida y expectativas profesionales de las personas.

ES PROBABLE QUE: exista una relación inversa y moderada entre la calidad de vida profesional y la intención de rotación laboral del personal.



OBJETIVOS

Objetivo General

Establecer la relación existente entre la calidad de vida profesional y la intención de rotación del personal que realiza trabajo remoto durante la pandemia del COVID-19.

Objetivos Específicos

1. Determinar la relación entre el apoyo directivo y la intención de rotación laboral en personal que realiza teletrabajo durante la pandemia del COVID-19.
2. Definir la relación entre la carga de trabajo y la intención de rotación laboral en personal que realiza teletrabajo durante la pandemia del COVID-19.
3. Detallar la relación entre la motivación intrínseca y la intención de rotación laboral en personal que realiza teletrabajo durante la pandemia del COVID-19.
4. Delimitar las características de la población de estudio que se relacionan con la intención de rotación laboral en personal que realiza teletrabajo durante la pandemia del COVID-19.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1. Teorías Asociadas

1.1. Calidad de Vida

El término apareció por primera vez después de la segunda guerra mundial en los Estados Unidos, a raíz del interés de los investigadores sobre comprender la percepción y evaluación que las personas tenían sobre su vida (Campbel y Meerberg, citados por Urzúa y Caqueo-Urizar, 2012); posteriormente, en los años sesenta se incluyen en este concepto el análisis del nivel socioeconómico, educativo, vivienda, entre otros indicadores económicos, siendo agregados posteriormente (por profesionales de la psicología) algunos indicadores como el grado de felicidad y satisfacción (varios autores en Urzúa y Caqueo-Urizar, 2012).

En ese sentido, el estudio de la calidad de vida se puede abordar desde dos enfoques distintos: el primero centrado en la operacionalización cuantitativa del concepto, esto quiere decir, en el estudio de sus posibles dimensiones e indicadores, los cuales se categorizan desde la visión social (salud, educación, etc.), psicológica (evaluaciones subjetivas sobre sí mismo y el entorno) y ecológica (el grado de ajuste entre sí mismo y su entorno); y el segundo enfoque, desde una perspectiva cualitativa que analiza la calidad de vida en función de las experiencias, dificultades de cada persona, y como estos se relacionan con los servicios que la sociedad y el estado puede ofrecer (Dennis et al., citados por Salas & Garzón, 2013).

Esa diversidad en sus formas de análisis y estudio ha ocasionado que en la actualidad existan muchas definiciones sobre esta, pudiendo mencionar algunas de las siguientes:

Es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida (Ardila, 2003, p. 163).

Es un estado personal de bienestar compuesto por múltiples dimensiones, está relacionado éticamente a la cultura de cada persona y se compone por aspectos subjetivos y objetivos que cambian constantemente en relación a las características propias del sujeto y su medio ambiente (Schalock y Verdugo, 2007).

Estos conceptos no son estáticos, pues se han ido relacionando con diferentes áreas de la vida del ser humano dando lugar a definiciones como la Calidad de Vida Relacionada con la Salud (CVRS) en donde esta se relaciona con la calidad que los pacientes y personas con alguna enfermedad (Fernández-López et al., 2010); calidad de vida infantil que busca comprender la experiencia interna de los niños sobre su bienestar, satisfacción y deseos de superación (Verdugo y Sabeh, 2002); calidad de vida laboral, o también llamada profesional, que se relaciona con la calidad de vida que los trabajadores experimentan en función de su trabajo, su entorno laboral, y sus experiencias particulares obtenidas de su actividad profesional (Granados, 2011) y calidad de vida familiar (Romera Iruela, 2003).

1.2. Calidad de Vida Profesional

Cruz Velasco (2018) indica que el estudio de la calidad de vida profesional, o también llamada calidad de vida en el trabajo surge a principios del siglo XX en donde la práctica tradicional de gestión de las empresas se basaba solo en el incremento de la eficiencia y productividad de los trabajadores para lograr disminuir los costos de la organización, en ese sentido la calidad de vida al interior de las empresas no era considerado importante, y de donde nace como una consecuencia para poder solucionar los problemas derivados de esta visión empresarial.

Baitul Islam (2012) menciona que esta se basa en la percepción de los trabajadores respecto del medio ambiente en donde se desempeñan, en donde influye el nivel de satisfacción de estos sobre las condiciones generales de los recursos humanos, y suele considerarse desde dos direcciones, la primera relacionada con la disminución de los aspectos negativos de las condiciones del trabajo, y la segunda que apunta a la modificación de las condiciones laborales de manera que se promueva mejores comportamientos.

Al respecto no existe un consenso sobre las características o dimensiones de esta, autores como Jokinen y Heiskanen (2013) la constituyen en cinco dimensiones a la forma

de solucionar conflictos laborales, la influencia en el trabajo, la forma de supervisar y controlar, la apertura del trabajo a la vida social y el sistema de recompensas; por otra parte, Hernández-Vicente et al. (2017) indican como componentes de la calidad de vida en el trabajo a la cultura de la organización, el apoyo social, la salud de la empresa y la de los colaboradores; Alves Correa et al. (2013) indican en sus componentes a las relaciones entre los colaboradores, las competencias personales, la formación y capacitación de la gerencia, el grado de integración y participación del equipo y finalmente la valoración que este da al trabajo realizado; y García Sanchez (1993) que proponen al apoyo de la dirección, la carga laboral y la motivación presentada por los trabajadores.

López Vera et al. (2013) resalta que la importancia del estudio de esta variable radica en que esta puede contribuir en gran medida al bienestar de los colaboradores en las organizaciones, además Dinh Tho et al. (2014) mencionan las relaciones que esta tiene con diversos componentes organizacionales como el esfuerzo y atractivo laboral y Cruz Velasco (2018) con la responsabilidad social corporativa, la atracción y retención del personal.

En la presente investigación se plantea el estudio de la calidad de vida profesional desde la perspectiva de García Sanchez (1993), quien en base al modelo de salud y estrés en el trabajo de Karasek en 1979, el cual se centra en el enfoque demanda/control que explica como el control en el trabajo actúa como un amortiguador de las demandas laborales, mejorando la satisfacción laboral, y posibilitando al colaborador el poder aprender nuevas habilidades y afrontar tareas complicadas (Kain & Jex, 2010), elaboró un modelo de tres dimensiones donde la calidad de vida profesional se divide en las características del (a) apoyo directivo, (b) carga de trabajo y (c) la motivación intrínseca que el trabajador experimenta en el desarrollo de sus funciones en el trabajo (Martín Fernández et al., 2008).

1.2.1. Apoyo Directivo

Las relaciones del ser humano con su entorno, al ser este uno social, son una parte muy importante de su desarrollo óptimo; en ese sentido, el apoyo social es un factor importante que amortiza los efectos psicológicos que pueden tener las situaciones de conflicto (Harber et al., 2005), además que tiene muchas implicaciones en el bienestar social y psicológico de la persona, su salud y los hábitos saludables en torno a ella (varios autores en Stewart et al., 2012).

En ese sentido, Grimaldo Muchotrigo (2010) indica que el apoyo directivo, desde la perspectiva de la calidad de vida profesional trata directamente con el apoyo emocional que los colaboradores perciben de sus directivos, a lo que Peñaherrera-Larenas et al. (2015) consideran al soporte emocional como parte importante de este, en ese sentido incluye la posibilidad que el trabajador tiene para expresarse, el grado de satisfacción respecto de su salario, si su trabajo es valorado por sus jefes y compañeros, las posibilidades de crecimiento y ascenso, el diseño del puesto de trabajo, entre otros similares.

El apoyo directivo potencia la cultura organizacional al fortalecer las relaciones entre los trabajadores y su liderazgo al promover la confianza mutua, disminuyendo los conflictos, mejorando la carrera dentro de la organización e incrementando su bienestar (Jimenez-Figueroa & Bustamante, 2020), favoreciendo el clima laboral, además del rendimiento, satisfacción y el compromiso frente a la organización (Del Estal-García & Melián-González, 2021).

1.2.2. Cargas de Trabajo

Rivera Sánchez (2017) la define como como el “conjunto de exigencias físicas (carga física de trabajo) y exigencias psicológicas (carga psíquica de trabajo), que inciden sobre la persona en su puesto de trabajo” (p. 5), por lo que directamente se refiere a esfuerzo corporal y mental que los colaboradores realizan durante un tiempo específico en el trabajo, y suele estar asociada con el desempeño.

Grimaldo Muchotrigo (2010) la define como la sensación que el trabajador percibe sobre los requisitos laborales de su centro de trabajo, por lo cual se relaciona más a una carga de trabajo percibida, es decir no hay una medición directa de la cantidad de horas de trabajo, o de las funciones específicas cubiertas en esa cantidad de horas.

La carga de trabajo se puede ver desde dos perspectivas bien diferenciadas: (a) Cuantitativamente, está referida a la cantidad de tareas que el trabajador debe desarrollar en un tiempo determinado; y (b) cualitativamente, con la dificultad, o complejidad, de las tareas que son desarrolladas por dicho trabajador, además de la valoración de las herramientas y recursos que tiene para su logro efectivo (Calderón de la Cruz et al., 2018).

Esta carga además puede verse desde el punto de vista de la naturaleza del trabajo a realizar, es así que se puede categorizar principalmente en dos tipos: (a) La carga física, que compromete a todas las actividades físicas en donde se comprometen los músculos del cuerpo, la cual puede ser dinámica, realizando movimientos continuos de contracción y distensión, y estática, donde la contracción es continua; y (b) carga mental, donde los requerimientos se relacionan principalmente al esfuerzo mental o psíquico que el trabajador desarrolla, el cual se encuentra muy ligado a las actividades intelectuales y cognitivos (Beltrán Taurá, 2014).

1.2.3. Motivación Intrínseca

Rojas Paredes (2020) cita a Sáez quien la define como el comportamiento que resulta en los trabajadores a partir de las recompensas internas, es decir, surge a raíz de las situaciones particulares de cada trabajador por el simple hecho de encontrar interés en su desarrollo, es decir no participa ningún tipo de recompensa externa.

Wenger y Snyder (2000) menciona que este tipo de motivación es un factor de vital importancia para el desarrollo de la comunicación dentro de las organizaciones ya que permite la aparición de grupos informales que complementan la estructura formal del negocio, los cuales juegan un papel vital para la solución de problemas, transferencia de conocimiento y promoción de habilidades de trabajo.

Aguilar et al. (2016) la define como el “interés y el disfrute de una actividad por sí misma” (p. 2553), además cita a Deci y Ryan quienes resaltan el rol de la autodeterminación como un factor preponderante en el desarrollo de dicha motivación en el trabajo, donde las sensaciones personales de competencia y eficacia frente a las actividades encomendadas son variables que influyen en su incremento.

Este tipo de motivación es muy difícil de controlar en los centros de trabajo, a pesar de que esta conforma un herramienta importante en la dinámica de los equipos, puesto que facilita grandemente el intercambio de información entre los individuos ya que favorece la aparición de grupos informales más eficientes al momento de dar solución a los problemas y dificultades propias del ambiente laboral (Martín Cruz et al., 2009).

1.3. Rotación Laboral

Chiavenato (2009) la conceptualiza como el intercambio de personal entre una empresa u organización con el medio ambiente donde esta se desarrolla; es decir, es la cantidad de personas que entran en la organización en contraste con aquellas que salen de la misma en un periodo de tiempo específico.

Las causas de esta en las organizaciones se deben a múltiples factores tales como la poca remuneración, malas políticas de selección de personal, poca motivación laboral, motivos personales (Flores et al., 2008), pobre comunicación interna, dificultades o pobre liderazgo (Flores Zambada & Madero Gomez, 2012) hasta aspectos como la cultura, economía, e internos como las emociones del mismo trabajador (Hernández Chávez et al., 2014).

Las consecuencias de la rotación de personal en las empresas es aún un tema muy controvertido en la literatura científica, ya que no existe un consenso firme de la naturaleza de los efectos que esta tiene en la vida de las organizaciones, ya que existen diferentes autores que plantean factores positivos como negativos para las empresas; siendo algunos aspectos positivos que previene el envejecimiento y estancamiento del personal y permite adquirir recursos novedosos (Cabrera Piantini et al., 2011), como los negativos al afectar la productividad, la motivación y estado de ánimo general, la pérdida de conocimiento, entre otros (Varios autores, citados por Reyes Flores et a., 2019).

Por ello, el análisis de la rotación laboral en las empresas es un factor de vital importancia para su correcto desarrollo, ya que esta permite que las organizaciones puedan anticiparse a las necesidades de personal, de manera que puedan actuar en consecuencia, disminuyendo así los posibles impactos que está tendría en los diferentes aspectos de la empresa, como en su productividad, medio ambiente o clima laboral, entre otros factores de importancia (Zabala Gomariz et al., 2021), a lo que Cabrera Piantini et al. (2011) recomienda que las organizaciones preocupadas en disminuir esta rotación deben de prestar especial atención en la competitividad de sus salarios, mejorar los controles y supervisión del personal, promover la identificación con la empresa y tener un seguimiento constante de la rotación en la organización.

1.4. Intención de Rotación

Fernández Luque (2020) la define como la salida e ingreso de personal en los diferentes puestos de trabajo que conforman una organización, y esta es producto de factores internos como externos al trabajador; Barroso Tanoira (2012) agrega que esta puede ser además de forma voluntaria u obligada al trabajador, y de la cual se pueden desprender tanto características positivas como negativas para la empresa.

Chiavenato (2009) menciona que dentro de las organizaciones, la rotación se mide usualmente por el índice de rotación, en donde se analizan la cantidad de trabajadores que ingresan en función de aquellos que se retiran en determinadas áreas de la empresa en un periodo específico de tiempo.

Por otro lado, Yamazakia y Petchdee (2015) indican que la intención de rotación se refiere al deseo o expectativa que tiene un trabajador de abandonar la empresa, por lo que puede significar un predictor aceptable de la rotación real, Byrne (2005), halló una relación positiva entre la intención y la rotación real, a lo que Bothma y Roodt (2013) indican que sería el paso inicial que los trabajadores consideran para tomar la decisión de permanecer o retirarse de una organización.

Es así que Bakker y Demerouti (2007) resaltan que la intención de rotación tiene una relación directa con las demandas del trabajo, especialmente cuando se genera un agotamiento en el trabajador, a lo que Du Plooy y Roodt (2010) agregaron el síndrome de Burnout y Jacobs (2005) a otras características de la organización como la satisfacción laboral, etc.

Por otro lado, Bothma (2011) menciona que la rotación o decisión de dejar un trabajo no necesariamente es una opción sencilla para algunas personas, ya que esta se acompaña de factores personales y del contexto donde esta se desenvuelve como la posibilidad de encontrar otro empleo, las oportunidades de trabajo, la empleabilidad, etc., sin embargo, esta decisión siempre suele traer consecuencias negativas para las organizaciones en general.

1.5. Trabajo Remoto

Este se podría definir como:

La prestación de servicios subordinada que realiza un/a trabajador/a que se encuentra físicamente en su domicilio o en un lugar de aislamiento domiciliario. (...) Se realiza a través de medios o equipos informáticos, de telecomunicación y análogos (internet, telefonía u otros), así como de cualquier otra naturaleza que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020, p. 2).

Delgado de la Malta (2020) resalta que esta modalidad de trabajo presenta una serie de ventajas para las organizaciones como para el personal que labora en ellas ya que permite una disminución en los costos de espacios, transporte y alimentación, a la par que aumenta la productividad, promueve el desarrollo personal al conciliar la vida personal y laboral de los colaboradores, motivando la inclusión y disminuyendo la contaminación del medio ambiente.

El Instituto Peruano de Economía (IPE, 2020a) señala que el trabajo remoto no es consecuencia directa de la pandemia del COVID-19, sino que se encuentra regulado en el Perú desde el año 2013, sin embargo no ha logrado tener una mayor difusión a nivel nacional ya que al 2019, solo 2000 trabajadores se encontraban bajo esta modalidad, situación que no se repite con la última norma dada a consecuencia de la pandemia por el COVID-19 que ha tenido una mayor aplicación.

En ese sentido, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020a) menciona que la pandemia del COVID-19 forzó a muchos gobiernos a implementar medidas que salvaguarden la economía, pero que al mismo tiempo no signifiquen un golpe muy duro para la economía de la población, en ese sentido a nivel mundial se adoptaron medidas como el teletrabajo, las cuales hasta ese momento eran de aplicación muy limitada, sucediendo principalmente en países desarrollados.

Weller (2020) resalta que la implementación del teletrabajo durante el COVI-19 ha sido distinta en cada país por cuatro razones principales: (a) La naturaleza del trabajo, puesto que solo algunos tipos de trabajo tienen la posibilidad de realizarse de forma remota; (b) las

características del aparato productivo de cada país, ya que en algunos países los puestos de trabajo denominados fundamentales tienen una mayor proporción sobre aquellos que poseen la facilidad de adaptarse al teletrabajo; (c) la presencia de informalidad en el empleo, ya que este tipo de empleos presenta una dificultad especial para poder ser implementado en formas remotas; y finalmente, (d) el tipo de infraestructura tecnológica que posea cada país, ya que el acceso a internet es un factor que limita las posibilidades de su implementación efectiva.

1.6. Pandemia del COVID-19

En el primer trimestre del año 2020, La Organización Mundial de la Salud (OMS) citada en la OIT (2020a) reportó un brote nuevo de coronavirus a nivel de pandemia, lo que generó que muchos gobiernos, por recomendaciones de la ciencia médica, aplique una serie de medidas para poder resguardar la salud de las personas, y así poder salvar vidas.

Esta pandemia, como indica Maguiña Vargas et al. (2020) es originada por el virus SARS-CoV-2 ha ocasionado a nivel mundial una crisis económica social y de salud grave, y se caracteriza por ser altamente contagiosa entre los seres humanos por medio de la tos o secreciones respiratorias que al estar en contacto con la mucosa de una persona sana lo infecta causando daños en el aparato respiratorio, llegando a comprometer otros órganos con la posibilidad de ser letal.

Ante esto, Díaz-Castrillón y Toro-Montoya (2020) indican que los gobiernos de los diferentes países se encuentran en una situación donde deben de equilibrar las medidas dadas, como la cuarentena, con otras que permitan disminuir el daño a la economía y sociedad, de donde el Perú no es ajeno, publicándose el Decreto de Urgencia N° 026-2020, que establece una serie de medidas aplicadas por el estado peruano para prevenir la propagación del COVID-19 en el territorio nacional, y establece criterios para fortalecer las redes de soporte de adultos mayores, bonificaciones al personal de salud y asistencial, fortalecimiento de los servicios de salud, promoción del trabajo remoto, entre otros.

Esta pandemia ha tenido un impacto muy fuerte en las estructuras sociales y económicas de los países ya que ha afectado directamente el empleo, incrementando el subempleo y el empleo informal, además de disminuir la calidad de los trabajos, el monto de los salarios, la disminución de la demanda de diferentes productos y servicios como el

incremento de las dificultades para que las personas puedan acceder a los servicios sociales que cada país ofrece a sus ciudadanos, siendo este impacto aún mayor en las poblaciones vulnerables o que de alguna manera han sido ignoradas por los diferentes gobiernos de turno (Enríquez y Sáenz, 2021).

Económicamente, el Perú ha sido uno de los países más afectados por la pandemia a nivel mundial, alcanzando una reducción del Producto Bruto Interno (PBI) nacional el segundo trimestre del 2020 en 30,2%, siendo el pico mayor en abril donde llegó a un -40%, reduciendo grandemente el empleo en todo el país donde la población ocupada también sufrió una reducción del 39,6%, aproximadamente 6,7 millones de personas perdieron sus empleos, siendo los trabajadores independientes los que finalmente tuvieron más dificultades (IPE, 2020b).

1.7. Empresas de Recursos Humanos

En las organizaciones el manejo de los recursos humanos es uno de los aspectos más críticos para su desarrollo empresarial ya que se considera este como un aspecto vital para el éxito la empresa ya que sus principales funciones radican en el diseño de estrategias que permitan la gestión efectiva de las personas en las empresas, asesora y da una visión humanista sobre las políticas que otras áreas de la organización requieran y sirve como el eje fundamental para coordinación de todos los recursos humanos que las empresas disponen (López Barra y Ruíz Otero, 2015).

En ese sentido, las empresas de recursos humanos son organizaciones que brindan servicios asociados a la gestión de recursos humanos en las empresas, definiéndose este último término según De Soto (2006) que cubre a las actividades relacionadas a la gestión de las personas en las empresas, y son de gran importancia para el desarrollo y éxito de las organizaciones al impactar directamente en la competitividad y productividad de estas, y comprenden principalmente los siguientes servicios:

- Atracción y retención del talento.
- Desarrollo del personal.
- Remuneración y línea de carrera.
- Seguridad y Salud Ocupacional

- Relaciones y comunicación intra e interorganizacional.
- Investigación.

2. Análisis de Antecedentes Investigativos

2.1. Locales

Universidad Tecnológica del Perú

“Relación entre la administración de la fuerza de ventas y la intención de rotación de personal de la empresa Buro Principal Partners SAC – Unidad Consumo tercerizada de una entidad financiera no bancaria, Arequipa 2018”. **Resumen:** Se busco establecer una relación entre la forma que se administra la fuerza de ventas y la intención que los colaboradores tienen de cambiar de trabajo, en una muestra de 60 personas del área de ventas con un instrumento validado por el mismo autor. **Conclusiones:** La investigadora hallo que si existe relación entre las variables, la cual es de dirección positiva e intensidad media, siendo los factores más influyentes el sistema de compensaciones de la empresa, la dificultad para la mejora de puestos dentro de la organización y las oportunidades externas de crecimiento profesional (Calcina Calcina & Huachani Quispe, 2019).

Universidad Católica San Pablo

“Relación de la calidad de vida laboral con la intención de rotar externamente del personal en la empresa Build and Business Murillo SAC. AREQUIPA, 2020”. **Resumen:** La investigación se plantea hallar la relación entre la calidad de vida laboral y la intención de rotar, se realizó un enfoque mixto en dos momentos, siendo esta además correlacional y explicativa, participaron del estudio 160 colaboradores a los que se les aplicó los instrumentos CVT GOISHALO y TIS-6, además de entrevistas a profundidad a 5 participantes. **Conclusiones:** Encontraron una relación inversa de fuerte intensidad entre las variables, en donde los niveles bajos de calidad de vida profesional se relacionan fuertemente con mayores niveles de intención de rotación (Cáceres Velazco & Perea Arnao, 2021).

Pontificia Universidad Católica del Perú

“Compromiso Organizacional e Intención de Rotación Laboral en el Sector Cementero de la Región Arequipa”. **Resumen:** Busco determinar cómo se relaciona el

compromiso organizacional con la intención de rotación laboral de la empresa Yura S.A. de manera que pudieran establecer un modelo que les permita predecir dicha intención; para ello aplicaron los cuestionarios a 124 colaboradores. **Conclusiones:** Su principal hallazgo se enfoca en el hecho de que el compromiso normativo y afectivo tienen influencia mayor en la intención de rotación laboral al disminuirla (Medina Bustamante et al., 2017).

2.2. Nacionales

Pontificia Universidad Católica del Perú

“Bienestar laboral e intención de rotación en abogados de estudios de Lima Metropolitana”. **Resumen:** Se investigó la intención de rotación y el bienestar laboral en una población de 164 asociados legales en la ciudad de Lima, para ello desarrolló una investigación cuantitativa aplicando la Escala de Intención de Rotación de Mobley et al., y el perfil PERMA para el trabajo. **Conclusiones:** Encontró que los abogados de la muestra presentan en general una intención de rotación baja y un nivel de bienestar laboral medio-alto, encontrando además que la correlación entre ambas variables es inversa y de magnitud fuerte (Amado Rosas, 2021).

“Análisis de la relación entre el clima laboral y la intención de rotación de los trabajadores de una empresa industrial: Caso COESAC – Sede Los Olivos”. **Resumen:** Busco hallar la relación entre el clima laboral y la intención de rotación en trabajadores de una empresa industrial, analizando de forma histórica los resultados del clima de la empresa y la rotación presentada durante esas evaluaciones, mejorando el instrumento aplicado y validándolo para la empresa, replicándolo durante el año de estudio. **Conclusiones:** Se logró construir un modelo de clima laboral a partir de la encuesta original aplicada en la organización, de donde se extrajo que el modelo anterior utilizado por la empresa no era válido, lo cual dificultaba la implementación de medidas de mejora; además, la intención de rotación de personal de la empresa encontró que esta no era elevada, encontrando finalmente que no existe una correlación entre el clima laboral y la intención de rotación (Fernández Luque, 2020).

“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”. **Resumen:** El estudio propone la investigación de cómo las dimensiones de la práctica en el área de recursos humanos de la empresa influyen en la satisfacción, compromiso e intención de dejar la empresa; se aplicaron cuatro instrumentos (The Linked Personnel panel de Patrick Kampkötter et al., Job Satisfaction Survey de Paul Spector, TCM Employee commitment Survey de Meyer y Allen, y el Turnover Intention Scale de Roodt) en una muestra de 176 colaboradores. **Conclusiones:** Se halló que la forma en cómo se lleva el área de recursos humanos de la empresa tiene influencia en la decisión de los trabajadores de pertenecer a la empresa, de donde el compromiso se desprende como la más importante en esta decisión (Flores Hernández, 2020).

Universidad Nacional del Altiplano de Puno

“Condiciones laborales y calidad de vida en el trabajo de las enfermeras del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón”. **Resumen:** Estudio las condiciones laborales y la calidad de vida en el trabajo de 107 enfermeras que laboran en una institución hospitalaria utilizando la Escala de Vida Profesional por medio de un diseño cuantitativo, descriptivo y correlacional. **Conclusiones:** Se encontró que más del 77% de las enfermeras manifiestan una buena calidad de vida en el trabajo, obteniendo además regulares condiciones de trabajo, siendo los porcentajes negativos mucho menores, finalizando que hay una relación significativa entre las condiciones laborales y la calidad de vida en el trabajo (Machaca Idme, 2020).

Universidad de Ciencias Aplicadas

“Impacto de la satisfacción Laboral en la intención de rotación del personal Millennials en los Fast Food de Lima Centro”. **Resumen:** Buscó medir el impacto de la satisfacción laboral en la rotación de personal de los millennials en una empresa dedicada al Fast Food; en donde aplicaron la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma y el Cuestionario de Intención de Rotación Laboral de Jacobo y Roodt a una muestra de 372 colaboradores. **Conclusiones:** Las dimensiones de la satisfacción laboral se relacionan negativamente con la intención de rotación laboral, siendo las más significativas las de beneficios y condiciones como se desarrollan las tareas (Aucalla Taira & Benavente Córdova, 2022).

Universidad Andina del Cusco

“Calidad de vida en el trabajo en la empresa minera Yony Baca Casas – Departamento de Madre de Dios – Distrito de Huepetuhe – 2018”. **Resumen:** La investigación, mediante un diseño cuantitativo, no experimental y descriptiva, aplicó en 29 colaboradores a los cuales se les dio una encuesta elaborada por los mismos investigadores. **Conclusiones:** Se halló que la calidad de vida profesional del personal de la mina es buena, especialmente en lo que concierne al ambiente laboral, los factores del trabajo y características de la empresa, y el entorno en donde se desenvuelve a nivel social y laboral (Pezo Baca & Barreto Villena, 2019).

2.3. Internacionales

“Intención de renuncia: Factores implícitos en la calidad de vida laboral”. **Resumen:** Los autores analizaron cuales son los factores que determinan que los trabajadores deseen cambiar de trabajo, estos en función de su calidad de vida; el estudio corresponde a uno descriptivo utilizando un cuestionario que se aplicó a 250 trabajadores de industrias ecuatorianas. **Conclusiones:** Hallaron que los trabajadores que deseaban renunciar a la empresa usualmente comparten factores como la insatisfacción con la remuneración percibida, dificultades en el clima laboral, y conflictos con los líderes de la organización, además del interés que estos tienen para generar una mejora en la calidad de vida que ostentan (Guamán Guevara & Caisa Yucailla, 2017).

“La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales”. **Resumen:** La investigación se plantea el objetivo de encontrar describir de la calidad de vida laboral mediante un análisis documental de 26 artículos publicados en revistas de investigación indexadas. **Conclusiones:** Se concluyó que las variables que más se relacionan con la Calidad de Vida Laboral en la literatura científica son el coaching gerencial, esfuerzo y atractivo laboral, la responsabilidad social corporativa y la intención de rotación del personal (Cruz Velazco, 2018).

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

1. Problema de Investigación

1.1. Enunciado del Problema

Relación Entre la Calidad de Vida Profesional e Intención de Rotación Laboral en el Trabajo Remoto Durante la Pandemia del Covid-19 en Arequipa, 2021.

1.2. Descripción del Problema

1.2.1. Campo, Área y Línea de Investigación

- a) **Campo:** Ciencias Sociales.
- b) **Área:** Recursos Humanos.
- c) **Línea:** Relación entre Calidad de Vida Profesional y Rotación Laboral.

2. Análisis de Variables

Variable	Indicador	Subindicador
CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL (Independiente) Balance entre los requerimientos del trabajo y la capacidad interna del trabajador para hacerles frente, para un óptimo desarrollo de los aspectos personales, familiares y sociales. (Cabezas, 1998)	Cargas de trabajo	1. Cantidad de trabajo
		2. Prisas y agobios por la falta de tiempo
3. Presión que recibo para realizar el trabajo		
4. Presión que recibo para mantener la calidad del trabajo		
5. Los conflictos con otras personas del trabajo		
6. La falta tiempo para la vida personal		
7. La incomodidad física en el trabajo		
8. La carga de responsabilidad		
9. Las interrupciones molestas		
10.El estrés (esfuerzo emocional)		
11.El trabajo y las consecuencias negativas para la salud		
Dependiente	Motivación intrínseca	12.El tipo de trabajo
		13.La motivación (ganas de esforzarme)
		14.La exigencia de capacitación
		15.El apoyo de la familia
		16.Las ganas de ser creativo(a)
		17.La capacitación para hacer el trabajo actual
		18.El trabajo, porque es importante para la vida de otras personas
		19.El trabajo, ya que siento orgullo de él.
		20.Lo que se tiene que hacer
		21.El apoyo del equipo

Apoyo directivo	22.La posibilidad de expresar lo que siente y necesita 23.La satisfacción con el sueldo 24.El reconocimiento del esfuerzo 25.La posibilidad de ser promocionado(a) 26.El apoyo de jefes o adjuntos 27.El apoyo de compañeros (as) 28.La recepción de los resultados del trabajo 29.La institución donde trabaja trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto 30.La autonomía o libertad de decisión 31.La variedad en el trabajo 32.La posibilidad de ser creativo 33.La posibilidad de ser escuchado(a)
--------------------	---

Variable	Indicador	Subindicador
INTENCIÓN DE ROTACIÓN LABORAL (Dependiente)	Actitud o manifestación cognitiva de la decisión sobre continuar o abandonar un trabajo (Elangovan, 2001).	Intención de rotación laboral
		1. Considera retirarse de su actual trabajo 2. Echa un vistazo a los periódicos para buscar trabajo 3. Su trabajo actual no se enfoca en sus necesidades 4. Las oportunidades para alcanzar sus objetivos más importantes en el trabajo se ven amenazadas 5. Se comprometen sus valores personales en el trabajo 6. Sueña con un trabajo diferente que satisfaga sus necesidades personales 7. Espera con ansias su siguiente día de trabajo 8. Probabilidad de que se retire de su trabajo si encuentra una oferta adecuada 9. Piensa en emprender su propio negocio 10. Sus responsabilidades familiares lo retienen de renunciar 11. Sus intereses personales (fondo de pensión, fondo de desempleo), le impide renunciar 12. Se inquieta emocionalmente cuando llega a casa después del trabajo 13. Su trabajo actual afecta a su bienestar personal 14. Los problemas relacionados a la reubicación le impiden renunciar

3. Interrogantes Básicas

3.1. Interrogante Principal

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de vida profesional y la intención de rotación laboral en el trabajo remoto durante la pandemia del COVID-19 en Arequipa?

3.2. Interrogantes Secundarias

- ¿Qué relación existe entre el apoyo directivo y la intención de rotación laboral en personal que realiza teletrabajo durante la pandemia del COVID-19?

- ¿Cómo se relaciona la carga de trabajo y la intención de rotación laboral en personal que realiza teletrabajo durante la pandemia del COVID-19?
- ¿Cuál es la relación entre la motivación intrínseca y la intención de rotación laboral en personal que realiza teletrabajo durante la pandemia del COVID-19?
- ¿Cómo se relacionan las características de la población de estudio con la intención de rotación laboral en personal que realiza teletrabajo durante la pandemia del COVID-19?

4. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo cuantitativa porque analizará las variables de estudio considerando el uso de herramientas estadísticas que permitan una visión más objetiva y generalizable de los resultados obtenidos (Hernández Sampieri et al., 2014).

5. Nivel de Investigación

Corresponde a un nivel descriptivo-correlacional de corte transversal ya que se pretende detallar las características de las variables presentes en la muestra seleccionada tal y como sucede en la realidad y en un momento específico, investigando también la posible relación que existe entre ambas variables (Hernández Sampieri et al., 2014); es importante agregar que los mismos autores resaltan que la correlación no necesariamente significa un grado de causalidad entre las variables.

6. Justificación del Problema

Se justifica a nivel académico porque aborda las variables de estudio desde una perspectiva novedosa, como es la pandemia del COVID-19, recalcando que en la búsqueda de antecedentes de investigación no se ha podido hallar alguno que aborde las variables con las mismas características y condiciones, esta brecha se incrementa aún más si consideramos solo literatura científica del contexto peruano, por lo que los hallazgos aportarían a una mejor comprensión de la teoría correspondiente a la naturaleza de los recursos humanos acorde a las características particulares de nuestra cultura y situación social y política, la cual por sus detalles, es diferente de la internacional.

Además, la investigación aportaría a una comprensión más profunda de las variables y como estas se relacionan, ya que en la teoría encontrada es posible ver un grado de relación entre estas, sin embargo, aún es escasa la investigación que determine la influencia que una variable pueda tener sobre la otra, lo que dificulta aún más la comprensión del fenómeno de estudio; por ende, esta investigación se propone contrastar estas variables en un contexto diferente, de manera que se pueda vislumbrar detalles que no son sencillos de observar en un contexto tradicional.

A nivel social, la pandemia del COVID-19 ha modificado grandemente la estructura de las comunidades ya que las motivaciones que tradicionalmente llevaban a la implementación de un estilo de trabajo remoto fueron prácticamente obligadas en las organizaciones debido a las condiciones sociales, políticas y de salubridad que surgieron en el país, lo que forzó a los trabajadores a adaptarse de forma rápida a este nuevo paradigma, esta nueva situación supone una serie de características que serán exploradas en la investigación.

Por lo tanto, la investigación pretende aportar con conocimiento sobre esta dinámica del trabajo remoto en colaboradores de empresas proveedoras de servicios, esto desde la visión individual de cada trabajador y sus condiciones particulares de calidad de vida profesional, de esta manera se podrá conocer cuáles son sus características, fortalezas y oportunidades de mejora que permitan incrementar su bienestar.

A nivel de recursos humanos, la investigación se justifica porque permitiría conocer algunos aspectos internos de los colaboradores de las empresas participantes, especialmente en lo que respecta de sus expectativas y percepciones sobre su condición laboral y las posibilidades de buscar nuevas oportunidades de trabajo, de manera que las organizaciones puedan poner en marcha alternativas que permitan prever posible fugas del talento, optimizando así el uso de sus recursos y disminuyendo los gastos derivados de la rotación inesperada de su personal.

Además, la pandemia ha generado un cambio total en la dinámica del empleo en la sociedad, incrementando la oferta de trabajo en algunas zonas, y disminuyéndolo drásticamente en otras, esta situación puede ser percibida por los colaboradores de diferentes maneras, lo que a su vez, influye en su percepción y juicio sobre su empleador y los

diferentes empleadores disponibles en el mercado; es así, que el conocer las diferentes perspectivas que estos trabajadores poseen puede ayudar a que las empresas mejoren su oferta y condiciones de trabajo, de manera que se evite la rotación de personal, lo cual incrementaría sus costos, poniendo en riesgo sus operaciones en un momento de crisis económica, situación que podría ser fatal para las empresas.

7. Técnicas, Instrumentos y Materiales de Verificación

7.1. Técnicas

Para las dos variables se consideran como técnica la encuesta.

Dadas las condiciones que esta técnica permite al facilitar la obtención de datos en una muestra seleccionada en la población de estudio de forma estandarizada, sencilla y eficiente (Casas Anguita et al., 2003).

7.2. Instrumentos

El instrumento utilizado para la medición de las dos variables es el cuestionario.

Caracterizándose por ser un instrumento estable que permite recoger información partiendo de la formulación de las mismas preguntas a todos, de manera que se garantice una situación estándar que permita comparar objetivamente las respuestas obtenidas (López-Roldan & Fachelli, 2015).

7.2.1. Ficha Técnica del Calidad de Vida Profesional (CVP-35)

- Autor: García Sánchez..
- Año: 1993.
- Adaptación: Grimaldo Muchotrigo.
- Año adaptación: 2010.
- Estructura: 35 preguntas.
- Duración: 10 – 15 minutos.
- Ámbito de aplicación: El cuestionario ha sido utilizado extensivamente para la medición de la percepción del trabajador sobre las características de la

organización, y los efectos que estas características tienen en la vida profesional de los colaboradores (Martín Fernández et al., 2008).

- Codificación: Escala de Likert de 10 puntos, desde “nada” hasta “mucho”.
- Puntuación: Se divide en tres dimensiones:
 - o Apoyo Directivo: 14 preguntas.
 - o Cargas de Trabajo: 11 preguntas.
 - o Motivación Intrínseca: 10 preguntas.

7.2.2. Ficha Técnica del Cuestionario de Intención de Rotación Laboral

- Autor: Roodt.
- Año: 2004.
- Adaptación: Rodríguez Alva et al.
- Año adaptación: 2016.
- Estructura: 14 preguntas.
- Duración: 5 - 10 minutos.
- Ámbito de Aplicación: Trabajadores de empresas.
- Codificación: Escala de Likert de 7 puntos, desde “nada o poca intensidad” hasta “siempre o mucha intensidad”.
- Puntuación: Instrumento unidimensional.

8. Campos de Verificación

8.1. Ubicación Espacial

La investigación se realizó en tres empresas del rubro de recursos humanos ubicadas en la ciudad de Arequipa Metropolitana, departamento de Arequipa, región Arequipa en el país Perú.

8.2. Ubicación Temporal

El levantamiento de los datos sucedió en los meses de Noviembre y Diciembre del 2021; mientras que el análisis y posterior elaboración del documento se hizo durante los meses de Enero, Febrero y Marzo del 2022.

8.3. Unidades de Estudio

La investigación se centra en el análisis de los aspectos calidad de vida e intención de rotación de personal en colaboradores que se encuentran contratados en tres empresas de recursos humanos de la ciudad de Arequipa.

8.4. Población y Muestra

La población corresponde a todas las personas que se encuentren laborando en dichas empresas, siendo el número total de estos trabajadores de 90 personas.

La muestra final consistió de 63 colaboradores, los cuales fueron seleccionados bajo un criterio no probabilístico por conveniencia, siendo el principal filtro la voluntad de cada uno de participar en el estudio y de aceptar el consentimiento informado; en ese sentido la muestra final obtenida cumple con los criterios suficientes para ser considerada significativa de acuerdo a lo recomendado por Babbie (2000).

8.4.1. Criterios de Inclusión

- a) Encontrarse trabajando a tiempo completo en la empresa por un mínimo de seis meses.
- b) Se desempeñen en puestos operativos o de mandos medios.
- c) Se hallen trabajando en la modalidad de trabajo presencial, semipresencial o remoto.
- d) No tengan ningún tipo de discapacidad física y/o mental.

8.4.2. Criterios de Exclusión

- e) Que no deseen participar de la investigación.
- f) Que se desempeñen en puestos gerenciales.
- g) Que no se encuentren trabajando en de forma estable en la empresa.

9. Estrategia de Recolección de Datos

9.1. Organización

- Coordinación: Se gestionó los permisos con los gerentes y responsables de área de cada empresa de recursos humanos.

- Selección: Una vez coordinado, se estableció contacto con los posibles participantes, seleccionando aquellos que cumplían con los criterios de inclusión y exclusión.
- Ejecución: A los participantes seleccionados, se les envió el consentimiento informado junto con el instrumento de investigación, considerando solo aquellos que daban su aprobación a participar del estudio.

9.2. Recursos

- Humanos: La investigadora.
- Materiales: Materiales de escritorio, tecnológicos.
- Financieros: La investigación es financiada enteramente por la investigadora.

9.3. Validación de Instrumentos

Para la Calidad de Vida Profesional se utilizará el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35, anexo 01), propuesto por García Sánchez en 1993, siendo posteriormente validado en España por Cabezas Peña en el año 2000; el cuestionario ha sido utilizado extensivamente para la medición de la percepción del trabajador sobre las características de la organización, y los efectos que estas características tienen en la vida profesional de los colaboradores (Martín Fernández et al., 2008).

Este mide tres dimensiones mediante 35 preguntas: (a) apoyo directivo con 14 preguntas, (b) cargas de trabajo con 11 preguntas y (c) motivación intrínseca con 10 preguntas; las preguntas utilizan una escala de Likert de 10 puntos que va desde “nada” hasta “mucho”; es importante notar que al ser un cuestionario auto aplicable, las dimensiones del estudio corresponden a la percepción interna que el trabajador tiene sobre sí mismo, más no a la observación directa en campo de estos fenómenos.

En el Perú se encontró una validación realizada por Grimaldo Muchotriggo (2010) en una muestra de 198 estudiantes de ciencias de la salud que se encontraban trabajando, utilizando para esta la medición de la validez de contenido el coeficiente V de Alkien, obteniendo un nivel de significancia superior a 0,05 en todos los ítems después de haber realizado algunas adaptaciones lingüísticas; para la validez de constructo se realizó un

análisis factorial obteniéndose tres factores acordes a lo propuesto por el autor original; finalmente se realizó la confiabilidad del instrumento mediante el Alpha de Cronbach obteniendo un coeficiente de 0,96 para varones, 0,94 para mujeres y para los factores de 0,90 en Carga Laboral, 0,91 en Motivación Intrínseca y 0,95 en apoyo directivo.

Para la intensión de rotación se utilizará el Cuestionario de Intención de Rotación Laboral (Anexo 02) diseñado por Roodt el 2004, el cual es un instrumento unidimensional que consiste de 14 preguntas planteadas en una escala de Likert de 7 puntos, las cuales son respondidas en función de la frecuencia o intensidad de acuerdo al planteamiento particular de cada pregunta (nunca o de poca intensidad; siempre o de mucha intensidad); el estudio original indica un Alpha de Cronbach de 0,913 (Jacobs & Roodt, 2008).

En el Perú, Rodríguez Alva et al (2016) ha traducido y verificado la confiabilidad del instrumento en una muestra peruana conformada por 20 personas mediante su traducción oficial al español y el cálculo del Alpha de Cronbach obteniendo como resultado un coeficiente de 0,81.

9.4. Criterios para el manejo de resultados

Una vez llenados los instrumentos por la muestra, se procedió a procesar la información mediante el software Excel, siendo ordenada y categorizada según fue conveniente para que el software estadístico pueda procesarla.

Seguidamente, se trasladó la información al Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) en su versión 22, en donde se realizó la estadística descriptiva de la muestra, además de la inferencial necesaria.

Dada la naturaleza de los datos, se utilizaron pruebas de normalidad, coeficiente de correlación de Spearman y Pearson, según sea el caso; y el análisis ANOVA.

Finalmente, los resultados obtenidos se ordenaron en tablas que fueron trasladadas al WORD, donde se hizo su interpretación y discusión.

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. RESULTADOS

1.1. Características Sociodemográficas de la Muestra

Tabla 1

Estado Civil del Encuestado

Estado Civil	N	%
Soltero	31	49,2
Conviviente	5	7,9
Casado	25	39,7
Divorciado	2	3,2
Total	63	100,0

En la Tabla 1 se observa que cerca de la mitad de todos los participantes del estudio son solteros (49,2%), siguiéndole los casados con 39,7%; siendo mucho menores los convivientes con 7,9% y los divorciados con 3,2%, lo que nos indica que la mayor proporción de trabajadores en esta industria no tienen alguna formalizada su situación de pareja.

Tabla 2

Último Grado Educativo Alcanzado

Grado Educativo	N	%
Secundaria	1	1,6
Técnica	1	1,6
Universitario	34	54,0
Posgrado	27	42,9
Total	63	100,0

En la Tabla 2 se observa que más de la mitad de todos los participantes tienen un nivel educativo máximo alcanzado de universitario (54%), seguido del 42,9% que poseen

algún estudio de posgrado, por lo que se puede inferir que la población estudiada en su mayoría es de alta especialización, siendo muy pocos los que no tienen estudios superiores.

Tabla 3

Años de Edad

Edad	N	%
Menos de 31 años	20	31,7
Entre 31 y 35 años	15	23,8
Entre 35 y 40 años	16	25,4
Más de 40 años	12	19,0
Total	63	100,0

Media = 35,22

En cuanto de la edad de los participantes, la mayor parte de ellos tienen menos de 31 años (31,7%), seguidos de aquellos entre 35 y 40 años (25,4%) y entre 31 y 35 años (23,8%) y solo el 19% son mayores de 40 años; es decir, existe una proporción interesante de profesionales jóvenes que laboran en esta área profesional, sin embargo la mayoría de estos se encuentran en la adultez intermedia.

Tabla 4

Número de Hijos

Número de Hijos	N	%
No tienen hijos	33	52,38
Un hijo	16	25,40
Dos hijos	10	15,87
3 o más hijos	4	6,35
Total	63	100,0

En cuanto al número de hijos, la tabla 4 nos muestra que más de la mitad de la muestra no tiene ningún hijo hasta el momento de evaluación, siendo una cuarta parte los que indican que tienen un hijo, el 15,87% que mencionan tener dos, y solo el 6,35% que indican tres o más hijos; se puede inferir lo anterior que la tendencia en la población es de tener poca

cantidad de hijos, siendo más de la mitad los que no tienen hijos, lo cual podría relacionarse también con el estado civil de los encuestados que son en gran proporción solteros.

Tabla 5

Tiempo Trabajando en la Empresa

Tiempo Trabajando	N	%
Menos de 1 año	14	22,2
Entre 1 y 2 años	15	23,8
Entre 2 y 4 años	15	23,8
Entre 4 y 8 años	10	15,9
Más de 8 años	9	14,3
Total	63	100,0

En cuanto de la antigüedad de los trabajadores en la empresa, cerca de las tres cuartas partes de todos los participantes tienen menos de 4 años de tiempo trabajando en la empresa, siendo el tiempo más frecuente entre 1 y 4 años; por otro lado, el 14,3% indica trabajar más de 8 años en la empresa. De esto se desprende que los trabajadores en estas empresas tienen poco tiempo desempeñándose en la empresa (Menos de 4 años en total).

Tabla 6

Tipo de Contrato

Tipo de Contrato	N	%
Contrato temporal	25	39,7
Contrato permanente	36	57,1
Otra modalidad	2	3,2
Total	63	100,0

Respecto del tipo de contrato de los trabajadores, más de la mitad del total (57,1%) tienen un contrato indeterminado, mientras que el 39,7% poseen contratos renovables, y solo el 3,2% posee otra modalidad de trabajo como recibos por honorarios, etc. Como se ve en la tabla, estas empresas son fuentes de trabajo formal, de donde la mayoría se encuentran con una estabilidad laboral.

Tabla 7

Modalidad de Trabajo

Modalidad	N	%
Presencial	12	19,0
Semipresencial	9	14,3
Remoto	42	66,7
Total	63	100,0

La gran mayoría de los trabajadores encuestados tienen una modalidad de trabajo remoto (66,7%), siendo los presenciales un total del 19% y los semipresenciales el 14,3%; esto sucede en gran medida, esta situación particular sucede ya que la investigación se realizó en periodo de pandemia por la COVID-19, en donde existieron algunas restricciones en cuanto de la dinámica social además de la cuarentena de la población

1.2. Análisis de la Naturaleza de los Datos de las Variables

Para el desarrollo de la estadística inferencial se dio inicio con el análisis de la naturaleza de los datos para poder determinar con exactitud los estadísticos posteriores a ser utilizados; en ese sentido se realizó el análisis de normalidad de los datos obtenidos para cada variable y sus dimensiones con los siguientes resultados:

Tabla 8

Pruebas de Normalidad de las Variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de vida profesional (Puntaje Total)	0,089	63	,200*	,982	63	,493
Intención de rotación (Puntaje total)	0,082	63	,200*	,976	63	,261

* Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

^a Corrección de significación de Lilliefors

Dado que la cantidad de observaciones es superior a 50 se considera la prueba de Kolmogorov-Smirnov para poder determinar la normalidad de los datos obtenidos; en ese

sentido al analizar la información relacionada a las variables de estudio, se obtiene que para la Calidad De Vida Profesional y la Intención De Rotación un coeficiente superior al 0,05 ($\alpha = 0,200$); con lo cual podemos afirmar que la distribución de ambas variables es normal, ya que esta prueba funciona con la hipótesis de que la distribución no es normal por lo que se acepta la hipótesis nula (H_0 : La distribución es normal).

Tabla 9

Pruebas de Normalidad de las Dimensiones de la Calidad de Vida Profesional

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CVP (Dimensión) - Carga de Trabajo	,063	63	,200*	,983	63	,552
CVP (Dimensión) - Motivación Intrínseca	,146	63	,002	,964	63	,062
CVP (Dimensión) - Apoyo Directivo	,158	63	,001	,948	63	,010

* Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

^a Corrección de significación de Lilliefors

Analizando las dimensiones de la variable Calidad de Vida Profesional con el mismo criterio anterior, se puede observar que la dimensión Carga de Trabajo posee una distribución normal ($\alpha = 0,200$); mientras que las dimensiones Motivación Intrínseca y apoyo Directivo tienen una distribución no normal ($\alpha = 0,002$ y $\alpha = 0,001$; respectivamente).

Con estos datos se determina entonces que para el análisis de la correlación entre las variables, el estadístico a utilizar será el coeficiente de correlación de Pearson (dado que ambas variables tienen una distribución normal).

En el caso del contraste entre las dimensiones de la Calidad de Vida Profesional y la Intención de Rotación Laboral, el estadístico a utilizar para la comparación de la Carga de Trabajo será el coeficiente de correlación de Pearson; mientras que para las de Motivación Intrínseca y Apoyo Directivo será el Rho de Spearman.

1.3. Relación entre las Dimensiones de la Calidad de Vida Profesional y la Intención de Rotación Laboral

Tabla 10

Correlación: Dimensión Apoyo Directivo e Intención de Rotación Laboral

		Intención de rotación (Puntaje total)	
Rho de Spearman	CVP (Dimensión) - Apoyo Directivo	Coefficiente de correlación	-,429**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	63

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

Analizando la correlación entre la dimensión “Apoyo Directivo” y la Intención de Rotación laboral, se obtuvo un p-valor inferior al 0,05 ($\alpha = 0,000$); por lo que se puede afirmar que existe una correlación estadísticamente significativa entre ambas aprobando así la hipótesis alternativa (Hi: Existe una correlación; Ho: No existe una correlación).

Analizando el coeficiente de correlación podemos observar que se obtuvo un valor de -0,429, es decir la relación entre las variables es negativa, de intensidad moderada, con lo cual se puede inferir que el comportamiento de las variables se relaciona entre sí, lo que significa que mientras se incrementa el apoyo directivo percibido por los trabajadores, disminuirá la intención de rotación y viceversa.

Tabla 11

Correlación: Dimensión Carga de Trabajo e Intención de Rotación Laboral

		Intención de rotación (Puntaje total)	
CVP (Dimensión) - Carga de Trabajo		Correlación de Pearson	,509**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	63

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

En la tabla 11 podemos ver la correlación entre la dimensión “Carga de Trabajo” y la Intención de Rotación Laboral, obteniéndose una significación inferior a 0,05 ($\alpha = 0,000$) por lo que podemos afirmar que existe una correlación estadísticamente significativa entre ambas donde el coeficiente obtenido para esta prueba es de 0,509; por lo que nos indica que

la relación entre las variables es positiva de intensidad moderada lo que significa que mientras se incrementa la carga de trabajo en los colaboradores de estas empresas, se aumentará también la intención que estos tienen para cambiar de centro laboral.

Tabla 12

Correlación: Dimensión Motivación Intrínseca e Intención de Rotación Laboral

		Intención de rotación (Puntaje total)	
Rho de Spearman	CVP (Dimensión) - Motivación Intrínseca	Coefficiente de correlación	-,151
		Sig. (bilateral)	,237
		N	63

La tabla 12, en donde se compara la correlación entre la “Motivación Intrínseca” y la Intención de Rotación Laboral, dio como resultado una significación superior al 0,05 (,237), con lo cual no se puede afirmar la hipótesis planteada significando que no existe una relación entre la motivación intrínseca que el trabajador experimenta en su centro de trabajo con la intención que este pueda tener para cambiar de empleo.

1.4. Relación entre las Características Socioeconómicas de la Muestra y la Intención de Rotación Laboral

En esta sección se analizará las posibles relaciones que existen entre las características de la muestra y la intención de rotación laboral; en ese sentido, se seleccionó la prueba de ANOVA para realizar dicha comparación dados los tipos de variables categóricas a ser analizados:

Tabla 13

ANOVA: Estado Civil e Intención de Rotación Laboral

Estado Civil	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Soltero	31	52,16	14,652	2,632	46,79	57,54	23	74

Conviviente	5	51,20	12,834	5,739	35,27	67,13	34	70
Casado	25	54,28	13,984	2,797	48,51	60,05	33	81
Divorciado	2	54,00	25,456	18,000	-174,71	282,71	36	72
Total	63	52,98	14,211	1,790	49,41	56,56	23	81

ANOVA p-valor = ,943

Analizando la relación del estado civil y la intención de rotación de los trabajadores, y observando el valor p-valor obtenido para la prueba de hipótesis ($\alpha = 0,943$) se puede inferir que las medias obtenidas de cada categoría son iguales estadísticamente (Hi: Al menos una media es diferente / Ho: Todas las medias son iguales), por lo que no existe una relación entre el estado civil que el trabajador presenta con la intención que este tenga de cambiar de empleo.

Tabla 14

ANOVA: Nivel Académico e Intención de Rotación Laboral

Nivel Académico	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Secundaria	1	23,00	23	23
Técnica	1	35,00	35	35
Universitaria	34	52,44	14,016	2,404	47,55	57,33	23	75
Posgrado	27	55,44	13,363	2,572	50,16	60,73	33	81
Total	63	52,98	14,211	1,790	49,41	56,56	23	81

ANOVA p-valor = ,071

En cuanto del nivel académico, dado el p-valor obtenido ($\alpha = 0,071$) se infiere que las medias obtenidas en cada grupo son iguales por lo que no se puede afirmar que el nivel académico tenga alguna determinación en la intención de rotación que pueda tener cada trabajador, esto a pesar de que, si se observa detalladamente, la media de las personas que poseen un nivel académico secundario y técnico es aparentemente mucho menor, pero al ser una observación para cada caso, no se podría generalizar esta inferencia para toda la población estudiada.

Tabla 15

ANOVA: Rango de Edad e Intención de Rotación Laboral

Edad	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Menos de 31 años	20	53,50	15,507	3,468	46,24	60,76	23	73
Entre 31 y 35 años	15	53,07	12,997	3,356	45,87	60,26	33	72
Entre 35 y 40 años	16	54,88	14,408	3,602	47,20	62,55	33	81
Más de 40 años	12	49,50	14,350	4,142	40,38	58,62	35	77
Total	63	52,98	14,211	1,790	49,41	56,56	23	81

ANOVA p-valor = ,802

En cuanto de la Edad y la Intención de Rotación Laboral, el p-valor obtenido para la prueba de ANOVA ($\alpha = 0,802$) nos permite inferir que para estas características no existe una diferencia entre la intención de rotación entre los rangos de edad, lo que significa que la intención de rotación laboral es la misma independientemente de la edad que posea el trabajador; sin embargo, se puede ver que en cuando de la media de cada rango, son las personas que tienen más de 40 años los que, en promedio, puntúan menos en la intención de rotación, sin embargo esta diferencia no es estadísticamente significativa por lo que no se puede afirmar que sea un patrón que se pueda generalizar a la población.

Tabla 16

ANOVA: Antigüedad en la Empresa e Intención de Rotación Laboral

Antigüedad en la Empresa	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Menos de 1 año	14	46,71	15,319	4,094	37,87	55,56	23	74
Entre 1 y 2 años	15	58,60	13,731	3,545	51,00	66,20	36	77
Entre 2 y 4 años	15	52,53	10,643	2,748	46,64	58,43	34	71

Entre 4 y 8 años	10	53,50	16,284	5,149	41,85	65,15	33	81
Más de 8 años	9	53,56	15,109	5,036	41,94	65,17	33	75
Total	63	52,98	14,211	1,790	49,41	56,56	23	81

ANOVA p-valor = ,820

En cuanto de la antigüedad de la empresa, los resultados de la prueba de ANOVA (p-valor = 0,820) nos indican que no hay una diferencia significativa de la Intención de Rotación Laboral en función de la cantidad de años trabajando en la empresa, esto es un indicador de que el tiempo que la persona tenga laborando en la empresa aparentemente no determina la voluntad de esta para permanecer o retirarse de esta; sin embargo, se puede resaltar que las personas que se encuentran trabajando menos de un año, tienen un promedio menor en su Intención de Rotación, por lo que son estas personas, las que en apariencia no quieren cambiar de trabajo en el plazo más cercano.

Tabla 17

ANOVA: Tipo de Contrato e Intención de Rotación Laboral

Tipo de Contrato	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Contrato temporal	25	52,48	14,324	2,865	46,57	58,39	23	74
Contrato permanente	36	54,64	13,421	2,237	50,10	59,18	33	81
Otra modalidad	2	29,50	9,192	6,500	-53,09	112,09	23	36
Total	63	52,98	14,211	1,790	49,41	56,56	23	81

ANOVA p-valor = ,048

En cuanto del tipo de contrato de los trabajadores y la intención de rotación se obtuvo un coeficiente de 0,048, por lo que se puede afirmar que, para el tipo de contrato, existe una diferencia estadística entre los grupos de análisis, lo que significa que hay una relación entre el tipo de contrato que tiene el trabajador con su intención de permanecer o renunciar a su trabajo, siendo las personas que se encuentran en “otras modalidades de trabajo” las que obtuvieron un puntaje mucho menor, con lo que se puede deducir que estas personas no desean cambiar de trabajo en el corto plazo; esto resulta en apariencia contradictorio ya que

las personas que se encuentran con situaciones laborales más estables son los que en esencia presentan una mayor voluntad de cambiar de empleo.

Tabla 18

ANOVA: Modalidad de Trabajo e Intención de Rotación Laboral

Modalidad de Trabajo	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Presencial	12	53,08	15,565	4,493	43,19	62,97	34	75
Semipresencial	9	51,56	11,304	3,768	42,87	60,24	36	72
Remoto	42	53,26	14,660	2,262	48,69	57,83	23	81
Total	63	52,98	14,211	1,790	49,41	56,56	23	81

ANOVA p-valor = ,820

En cuanto de la modalidad de trabajo, el coeficiente obtenido ($\alpha = 0,820$) nos indica que no existe una diferencia estadística entre las medias obtenidas, es decir no hay una diferencia entre la Intención de Rotación Laboral según la modalidad de trabajo que el colaborador posee en la empresa, lo que significa que no es importante si el trabajador se encuentra en una modalidad presencial, remota o semipresencial para la evaluación que este tiene de su continuidad en la empresa donde labora.

1.5. Relación entre la Calidad de Vida Profesional y la Intención de Rotación Laboral

Tabla 19

Correlación: Calidad de Vida Profesional e Intención de Rotación Laboral

		Intención de rotación (Puntaje total)
Calidad de Vida Profesional (Puntaje Total)	Correlación de Pearson	-,072
	Sig. (bilateral)	,576
	N	63

Finalmente, en cuanto de la correlación entre la Calidad de Vida Profesional y la Intención de Rotación Laboral de los encuestados, como se obtuvo en la Tabla 8, se procedió a realizar el análisis de correlación de Pearson, hallándose que no existe una relación aparente entre la Calidad de Vida Profesional que el trabajador posee con la Intención de Rotación ($\alpha = 0,576$), lo que nos indica que en situación de pandemia, la Calidad de Vida Profesional no es un determinante en la evaluación que cada trabajador tiene sobre su permanencia en la empresa y en su puesto de trabajo.



2. DISCUSIÓN

La calidad de vida profesional es un tema de investigación relativamente nuevo en el Perú habiendo aún pocas investigaciones, las que usualmente se centran en el estudio de la calidad de vida del personal de salud, asociándola principalmente con variables como síndrome de Burnout (Sotelo Medina y Sotomayor Vasquez, 2020; Franco Paredes y Tello Ortega, 2021; Suárez Pumacayo, 2021; Celis Vargas, 2021), desempeño profesional (Huamán Ticllacuri, 2022; Vasquez Fernandez, 2021; Heredia Pachas, 2021), identidad y competencia profesional (Salas Falcon y Rojas Piscocoya, 2020; Veramendi Huayanay, 2020), clima organizacional (Palomino Cárdenas, 2021), riesgo laboral (Chumbislla Sulca y Huamaní Mamani, 2021) y gestión de organizaciones (Panana Acuña, 2021).

Por otra parte, la investigación sobre intención de rotación usualmente estudia su relación con variables como la satisfacción laboral (Machuca Leveroni y Quispe Calixto, 2021; Parodi Galdós, 2021; Quilca Flores y Villena Arrieta, 2022), el work engagement (Gómez Barreto et al., 2021; Davalos Bautista y Valdiviezo Porras, 2022), el clima organizacional (Aliaga Merás, 2021), el bienestar laboral (Amado Rozas, 2020), el compromiso y arraigo laboral (Bellido Talavera, 2020; Rojas Rios, 2021), el riesgo ocupacional (Guzmán Mendoza, 2022) y la motivación laboral (Babilon Segura y Carbajal Uriarte, 2022).

Respecto de antecedentes específicos de calidad de vida profesional e intención de rotación laboral, se encontraron solo las investigaciones de Castillo Escobar y Vargas Angulo (2018) en una empresa de inversiones, y Aquisé Laura y Mendoza Salcedo (2020) en un Call Center, ambas en la ciudad de Lima; no hallando ninguna investigación que realice dicho análisis en la ciudad de Arequipa, más aún en un contexto de pandemia del COVID-19.

El COVID-19 ha sido un factor disruptivo en las sociedades en todo el mundo, pero muy especialmente en la forma y dinámica del trabajo, donde los cambios en la situación económica de los países, y la posterior recesión, en especial de algunos sectores productivos, significaría la pérdida de muchas empresas, y por lo tanto también de puestos de trabajo (OIT, 2020b); además, de la aparición de nuevas formas de trabajo, en donde se produjo una tendencia hacia la aceleración de las rutinas desde lo presencial hacia lo virtual, forzando a

muchos trabajadores a enfrentar múltiples retos que iban desde la habilitación de infraestructura y espacio necesario para realizar sus actividades desde casa, como a cambios obligatorios en la dinámica de comunicaciones y límites del trabajo en donde muchas veces es difícil establecer la línea entre lo laboral y lo no laboral (Ramarajan & Reid, citados en Kniffin et al., 2020).

En ese sentido, la presente investigación se planteó el análisis de la calidad de vida profesional en relación con la intención de rotación laboral de personal que trabaja en diversas empresas de recursos humanos de la ciudad de Arequipa, en un contexto muy particular como lo es el COVID-19, el cual, dada su significancia tan alta en cuanto de la salud como la amenaza a la economía internacional, que ocurrió de una forma “violenta” en donde los trabajadores pasaron por una serie de situaciones que comprometieron la estabilidad laboral de muchos, como la implementación de nuevas formas de trabajo no consideradas anteriormente en industrias que no contemplaban esta opción de trabajo remoto como una posibilidad (Kniffin et al., 2020).

En cuanto a los objetivos planteados, la investigación halló que existe una correlación inversa y estadísticamente significativa entre la dimensión “Apoyo directivo” con la intención de rotación laboral, resultado que coincide con lo hallado por Korunka et al. (2008) en donde la falta de apoyo de la supervisión se asocia con el cansancio emocional el cual es un determinante de la intención de rotación; además, la satisfacción laboral (Quilca Flores y Villena Arrieta, 2022), el compromiso organizacional (Bellido Talavera, 2022), el engagement laboral (Gómez Barreto et al., 2021) y otros factores organizacionales como el desarrollo profesional, organización y desempeño, comunicación y desarrollo, autonomía y profesionalismo (Aliaga Merás, 2021), son determinados por los líderes en las organizaciones, los cuales por medio de sus actitudes, comportamientos y habilidades son críticos en el éxito de estas (Mosadegh Rad y Yarmohammadian, 2006).

Por otra parte, la dimensión “Carga de Trabajo” se relacionó directamente, y en una intensidad media, con la intención de rotación laboral, lo que sería un indicador de que los trabajadores que sienten que sus actividades implican una gran carga de tiempo y esfuerzo, tienden también a considerar la posibilidad de cambiar de trabajo; ya que la elevada carga de trabajo modifica diversos aspectos de la vida laboral de los trabajadores, influyendo

negativamente en el compromiso organizacional (Arcos Jaramillo, 2017), en la fatiga, enfermedades ocupacionales entre otros problemas que conducen a una reducción del desempeño, una menor satisfacción y bienestar, estrés laboral, depresión y ansiedad (Fan y Smith, 2017).

En ese sentido, es importante resaltar que la carga de trabajo se relaciona con la capacidad individual de cada trabajador para el desarrollo de sus labores, y está reflejada por la diferencia que hay entre la cantidad de energía de la que el trabajador dispone, y la que la tarea a desarrollar requiere (Tentama et al., 2019), por lo que este no es un factor puramente negativo, sino que ha demostrado ser una variable que tiene efectos positivos y negativos en el desempeño de los trabajadores (Gilboa et al., citados en Spagnoli et al., 2020), dependiendo de cómo es que estos afronten la carga de trabajo, en donde los trabajadores que tomen esta carga de trabajo como un reto demuestran una mayor energía y conexión con el trabajo que realizan (Crawford et al., citados en Ahmed et al., 2017).

La tercera dimensión de la calidad de vida profesional, es decir la Motivación Intrínseca, no se demostró tenga alguna relación con la intención de rotación laboral, este resultado es similar a lo hallado en Canazas Mendoza (2019) en donde la motivación aparentemente no se relaciona con la rotación de personal, pero contrasta con lo hallado en la investigación de Babilon Segura y Carbajal Uriarte (2022) en donde la motivación laboral se relacionaba inversamente con la intención de rotación; esto podría explicarse en lo hallado por Adu-Oppong et al. (2019) en su artículo, donde la rotación laboral es percibida como un factor motivante en personal antiguo, que la ven como una oportunidad de crecimiento en su línea de carrera; mientras que en personal nuevo, esta percepción era percibida como algo negativo, asociada usualmente con estrés y ansiedad, considerando que la muestra obtenida cerca del 75% de esta posee más de dos años en la empresa (Tabla 5), con lo cual en su gran mayoría es personal que tiene experiencia en el rubro y la organización.

En el análisis de las características socioeconómicas de la muestra con la intención de rotación laboral, los aspectos como el estado civil, nivel académico, edad, antigüedad en la empresa y modalidad de trabajo no se halló ninguna relación; siendo la única característica que si se pudo relacionar al tipo de contrato, en donde los trabajadores que poseían alguna modalidad adicional (recibo por honorarios, etc.) poseían una menor

intención de rotación que aquellos que si se encontraban con algún tipo de contrato; este hallazgo difiere con lo encontrado por Mosadeghrad (2013) en donde los factores como la edad, la antigüedad en la empresa y el estado civil reducían la intención de rotación, mientras que el bajo nivel educativo y el tipo de contrato eran factores que la aumentaban.

Contrastando la calidad de vida profesional con la intención de rotación laboral no se pudo hallar alguna relación significativa entre las variables (Tabla 19); estos resultados son similares a lo hallado por Aquire Laura y Mendoza Salcedo (2020), pero contrastan con Castillo Escobar y Vargas Angulo (2018), Mosadeghrad (2013) y Barroso Tanoira (2012) que hallaron que la calidad de vida profesional funciona como un factor que previene la rotación de personal, es decir, existe una relación inversa entre estas variables; en ese sentido, la pandemia del COVID-19 ha sido un factor muy influyente en la calidad de vida profesional y la rotación laboral, modificando la dinámica de los trabajos de forma diferente según los sectores afectados, donde, por ejemplo, ha tenido un fuerte impacto en la disminución de la calidad de vida profesional e incremento de la intención de rotación en personal de salud (Lavoine-Tremblay, 2021).

Además este impacto ha sido mayor en el Perú en donde solo en el segundo trimestre del 2020 hubo una reducción de la población ocupada total de 6,7 millones de personas especialmente en la población joven y con menor nivel educativo, disminuyendo el ingreso promedio de las familias y la calidad del trabajo (Gamero y Pérez, 2020); en ese sentido el trabajo remoto ha sido una opción importante para las empresas y trabajadores que tuvieron la posibilidad de implementarlo, ya que este ha sido visto como un aspecto positivo durante la pandemia del COVID-19, puesto que actúa como un amortiguador de los problemas sociales y de salud presentes al permitir que los colaboradores se sientan más seguros y protegidos de la enfermedad, lo que sumado a la estabilidad laboral les permite calificar como buena su calidad de vida profesional (Tacoamán Yauli, 2021).

Finalmente, la promoción de la calidad de vida profesional es importante para el desarrollo de las organizaciones dada la relación que esta tiene con la competencia profesional (Veramendi Huayanay, 2020), el desempeño laboral (Huamán Ticllacuri, 2020; Vasquez Fernandez, 2021; Heredia Pachas, 2021), clima organizacional (Palomino Cárdenas, 2021), además de que es un factor que previene la aparición de Burnout (Franco

Paredes y Tello Ortega, 2021; Suárez Pumacayo, 2021; Celis Vargas, 2021), entre otros factores, por ende, es correcto inferir que las organizaciones que tengan un rol activo en su desarrollo, podrían reducir una serie de riesgos asociados al manejo, retención y promoción de su persona, motivando así el éxito de todos los actores involucrados en la actividad empresarial.



CONCLUSIONES

- PRIMERA:** No existe relación entre la Calidad de Vida Profesional y la Intención de Rotación Laboral del personal que realiza trabajo remoto en empresas de Recursos humanos durante el tiempo de Pandemia por el COVID-19, lo cual implica que independientemente de cómo es que el trabajador perciba la calidad de vida que posee en referencia a su centro de trabajo, la evaluación que este hace sobre la decisión de permanecer en la empresa está determinada por otros factores.
- SEGUNDA:** La dimensión Apoyo Directivo se relaciona con la Intención de Rotación Laboral de forma negativa y con una intensidad moderada, lo que significa que el apoyo directivo es un factor importante en la forma como los trabajadores evalúan su permanencia en la empresa, donde si estos perciben un mayor apoyo por parte de los líderes de la organización, esta influiría en su decisión de permanecer en la empresa.
- TERCERA:** La dimensión Carga de Trabajo, se relaciona con la Intención de Rotación Laboral de forma positiva y con una intensidad media, esto significa que mientras el trabajador perciba incrementos en su carga de trabajo, también tendrá una mayor disposición a evaluar de forma positiva el cambiar de empleo.
- CUARTA:** La dimensión Motivación Intrínseca no guarda ninguna relación con la intención de rotación laboral, es decir, la fuente de motivación interna que los trabajadores tengan sobre sus actividades laborales y su calidad de vida profesional, no determina en ningún grado la intención que este puede tener para cambiar de empleo.
- QUINTA:** La única característica de la población de estudio que guarda relación con la intención de rotación laboral es el tipo de contrato, hallándose que los trabajadores que poseen contratos más estables son además quienes tienen una mayor valoración al momento de evaluar su intención de rotación.

RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** A pesar de no hallar relación entre las variables analizadas, mucha de la literatura científica consultada resalta la importancia de la calidad de vida profesional en el desarrollo de las actividad empresarial, por ello se recomienda a las empresas en general promuevan su implementación activa dentro de sus organizaciones de manera que se contribuya con el bienestar general de los trabajadores, pero también se permita un mayor crecimiento de las empresas permitiendo que estas sean más sostenible en el largo plazo.
- SEGUNDA:** El apoyo directivo es un factor que tiene relación con la intención de los colaboradores para mantenerse o cambiar de trabajo; en esa dirección se recomienda a las áreas directivas y líderes de las empresas, adopten una actitud más proactiva frente a los trabajadores que promueva el apoyo desde las jefaturas hasta las partes operativas, de manera que se incremente la sensación de bienestar profesional, disminuyendo la rotación.
- TERCERA:** La carga de trabajo es un factor que se halló tiene relación con la intención de rotación, donde los trabajadores que se ven sometidos a cargas fuertes evalúan además la posibilidad de cambiar de trabajo, en ese sentido se recomienda a las áreas de recursos humanos de las diferentes empresas y organizaciones puedan implementar análisis de puestos donde se considere la carga de trabajo de cada uno, ajustando aquellos puestos donde se perciban cargas de trabajo desiguales o exageradas, de manera que se promueva una menor rotación.
- CUARTA:** Se determinó que la motivación intrínseca no tiene relación con la intención de rotación; sin embargo, la literatura científica sobre el tema resalta el papel de esta en otros factores como el desempeño académico, el bienestar general, entre otros; por ello se recomienda a las organizaciones públicas y privadas desarrollen programas de incentivos que promuevan la generación de una motivación intrínseca entre los trabajadores, de manera que así se contribuya con un mejor desempeño y satisfacción con la empresa.

QUINTA: Si bien la mayoría de investigaciones consultadas han encontrado una relación entre la calidad de vida profesional y la intención de rotación, en la presente investigación esto no sucedió, siendo esta última solamente relacionada con el tipo de contrato; en podría estar sucediendo por las variables intervinientes adicionales presentes en el estudio -como el COVID-19- que no estuvieron presentes en otras investigaciones, lo que podría haber influenciado los resultados; por ello, se recomienda a los futuros investigadores puedan ampliar los alcances de la presente, considerando también metodologías cualitativas y longitudinales, de manera que se pueda profundizar más en los hallazgos obtenidos.



REFERENCIAS

- Adu-Oppong, A. A., Tabiri, D. D., & Mprah, R. K. (2019). Impact of job rotation on staff motivation: A study of senior staff in the registrar's department of the College of Technology Education, Kumasi. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 3(8), 174-182. <https://www.rsisinternational.org/journals/ijriss/Digital-Library/volume-3-issue-8/174-182.pdf>
- Aguilar, J., Gonzáles, D., & Aguilar, A. (2016). Un modelo estructural de motivación intrínseca. *Acta de Investigación Psicológica*, 6(3). <http://dx.doi.org/10.1016/j.aippr.2016.11.007>
- Ahmed, U., Shah, M. H., Siddiqui, B. A., Shah, S. A., Dahri, A. S., & Qureshi, M. A. (2017). Troubling job demands at work: Examining the deleterious impact of workload and emotional demands on work engagement. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(6), 96-106. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBS/v7-i6/2949>
- Aliaga Merás, M. A. (2021). *Factores del clima organizacional que impactan en la intención de rotación laboral en millennials en la empresa Atento-Ate, Lima – Perú* (Tesis de grado, Universidad de San Martín de Porres). Repositorio de la USMP. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8377>
- Alves Correa, D., Cirera Oswaldo, Y., Carlos Giulliani, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Invenio*, 16(30), 145-163. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87726343010>
- Amado Rozas, A. (2020). *Bienestar laboral e intención de rotación en abogados de estudios de Lima Metropolitana*. (Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Perú). Repositorio de la PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/18474>
- Aquise Laura, S., & Mendoza Salcedo, L. S. (2020). *Calidad de vida y el nivel de rotación del personal en la empresa Call Center Konecta – Perú 2018 – 2020* (Tesis de Grado,

Universidad Tecnológica del Perú. Repositorio de la UPC.
<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3244>

Arcos Jaramillo, M. A. (2017). *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones* (Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). Repositorio de la UASB.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>

Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35(2), 161-164. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf>

Aucalla Taira, S. E., & Benavente Córdova, O. V. (2019). *Impacto de la satisfacción Laboral en la intención de rotación del personal Millennials en los Fast Food de Lima Centro*. (Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Repositorio de la UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/653313>

Babbie, E. (2000). *Fundamentos de la Investigación Social*. International Thomson Editores.

Babilon Segura, K. H., & Carbajal Uriarte, R. I. (2022). *Motivación laboral y rotación voluntaria de personal en colaboradores de un Call Center* (Tesis de Grado, Universidad César Vallejo). Repositorio de la UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81404>

Baitul Islam, M. (2012). Factors affecting quality of work life: An analysis on employees of private limited companies in Bangladesh. *Global Journal of Management and Business Research*, 12(18).
<https://journalofbusiness.org/index.php/GJMBR/article/view/830/757>

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
<https://doi.org/10.1108/02683940710733115>

Barroso Tanoira, F. G. (2012). Calidad de vida laboral vs. Rotación, ausentismo y productividad. Un estudio de 103 empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán. XVII

Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática.

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/C03.pdf>

Bellido Talavera, E. R. (2020). *Relación y efecto del compromiso laboral en la intención de rotación* (Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú). Repositorio de la PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/17810>

Beltrán Taurá, P. (2014). *La carga de trabajo. La fatiga y la insatisfacción laboral*. Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball. <https://tinyurl.com/28q4xpql>

Byrne, Z. S. (2005). Fairness Reduces the Negative Effects of Organizational Politics on Turnover Intentions, Citizenship Behavior and Job Performance. *Journal of Business and Psychology*, 20, 175-200. <https://doi.org/10.1007/s10869-005-8258-0>

Bothma, F. C. (2011). *The consequences of employees' work-based identity*. (Doctoral Thesis). University of Johannesburg. <http://hdl.handle.net/10210/4999>

Bothma, C. F. C., & Roodt, G. (2013). The validation of the turnover intention scale. *SA Journal of Human Resource Management*, 11(1), <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v11i1.507>

Cabezas, C. (1998). Síndrome de desgaste profesional, estrés laboral y calidad de vida. *Revista Formación Médica Continuada*, 5(8), 491-492

Cabrera Piantini, A. R., Ledezma Elizondo, M. T., & Rivera Herrera, N. L. (2011). El impacto de la Rotación de Personal en las empresas constructoras del estado de Nuevo León. Contexto. *Revista de la Facultad de Arquitectura de la Universidad Autónoma de Nuevo León*, 5(5), 83-91. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=353632025006>

Cáceres Velazco, G. E., & Pérez Arnao, D. M. (2021). *Relación de la calidad de vida laboral con la intención de rotar externamente del personal en la empresa Build and Business Murillo SAC. AREQUIPA, 2020* (Tesis de Grado, Universidad Católica San Pablo). Repositorio de la UCSM. <https://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/20.500.12590/16939>

- Calcina Calcina, M. B., & Huachani Quispe, Z. I. (2019). *Relación entre la administración de la fuerza de ventas y la intención de rotación de personal de la empresa Buro Principal Partners SAC – Unidad Consumo tercerizada de una entidad financiera no bancaria, Arequipa 2018* (Tesis de Grado, Universidad Tecnológica del Perú). Repositorio de la UTP. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3045>
- Calderón de la Cruz, G. A., Merino Soto, C., Juárez García, A., & Jiménez Clavijo, M. (2018). Validación de la escala de cargas de trabajo en trabajadores peruanos. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(3), 123-127. <https://scielo.isciii.es/pdf/aprl/v21n3/1578-2549-aprl-21-03-123.pdf>
- Canazas Mendoza, L. L. (2019). *Influencia del bienestar del personal en la rotación de los trabajadores del área de atención al cliente de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. Arequipa – 2019* (Tesis de Grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Repositorio de la UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10735/Ricamell1.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527-538. <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Castillo Escobar, V., & Vargas Angulo, R. C. (2018). *Calidad de vida laboral y rotación de personal en la empresa Inversiones Safe Mobile S.A.C.* (Tesis de Grado, Universidad César Vallejo). Repositorio de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36867>
- Celis Vargas, O. E. (2021). *Burnout y calidad de vida profesional en enfermeras del servicio de cuidados intensivos de la ciudad de Lima* (Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres). Repositorio de la USMP. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8264>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill Interamericana.

- Chumbislla Sulca, R., & Huamaní Mamani, S. Y. (2021). *Calidad de vida profesional y riesgo laboral de enfermeras de áreas críticas, Hospital III Goyeneche – Arequipa 2020* (Tesis de Grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Repositorio de la UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12790>
- Cruz Velasco, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento y Gestión*, 45, 58-81. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n45/2145-941X-pege-45-58.pdf>
- Davalos Bautista, P. A., & Valdiviezo Porras, C. L. (2022). *Work engagement e intención de rotación en colaboradores de una empresa multinacional de telecomunicaciones, Lima metropolitana* (Tesis de Grado, Universidad César Vallejo). Repositorio de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79475>
- De Soto, F. C. (2006). La gestión de recursos humanos en las organizaciones de servicio. *Laurus*, 12, 10-27. <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109902.pdf>
- Decreto de Urgencia N° 026-2020. (2020). *Decreto de urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional*. El Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566447/DU026-20201864948-1.pdf>
- Del Estal-García, M. C., & Melián-González, S. (2021). Motivación por el servicio público de los profesionales de los centros de atención primaria: ¿Qué es más importante el entorno o el apoyo directivo?. *Revista Médica La Paz*, 27(1), 83. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.101995>
- Delgado de la Malta, A. L. (2020). El trabajo remoto en el Perú en los tiempos del COVID-19. *Revista Iberoamericana de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, 2(3), 73-84. <https://aidtss.org/revistaiberoamericana/index.php/main/article/view/34/31>
- Díaz-Castrillón, F. J., & Toro-Montoya, A. I. (2020). SARS-CoV-2/COVID-19: el virus, la enfermedad y la pandemia. *Editora Médica Colombiana S.A.*, 24(3), 183-205. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1096519/covid-19.pdf>

- Dinh Tho, N., Dong Phong, N., & Ha Minh Quan, T. (2014). Marketers' psychological capital and performance: The mediating role of quality of work life, job effort and job attractiveness. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 6(1), 36-48. <https://doi.org/10.1108/APJBA-04-2013-0026>
- Du Plooy, J., & Roodt, G. (2010). Work engagement, burnout and related constructs as predictors of turnover intentions. *SA Journal of Industrial Psychology*, 36(1), <https://doi.org/10.4102/sajip.v36i1.910>
- Elangovan, A. R. (2001). Causal ordering of stress, satisfaction and commitment, and intention to quit: a structural equations analysis. *Leadership & Organization Development Journal*, 22(4), 159-165. <https://doi.org/10.1108/01437730110395051>
- Enríquez, A., & Sáenz, C. (2021). *Primeras lecciones y desafíos de la pandemia del COVID-19 para los países del SICA*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46802/1/S2100201_es.pdf
- Fan, J., & Smith, A. P. (2017). The impact of workload and fatigue on performance. En: L. Longo, & M. Leva (Eds.). *Human Mental Workload: Models and Applications* (pp. 90-105). https://doi.org/10.1007/978-3-319-61061-0_6
- Fernández-López, J. A., Fernández-Fidalgo, M., & Cieza, A. (2010). Los conceptos de calidad de vida, salud y bienestar analizados desde la perspectiva de la Clasificación Internacional del Funcionamiento (CIF). *Revista Española de Salud Pública*, 84(2), 169-184. <https://www.redalyc.org/pdf/170/17012512005.pdf>
- Fernández Luque, C. A. (2020). *Análisis de la relación entre el clima laboral y la intención de rotación de los trabajadores de una empresa industrial: Caso COESAC – Sede Los Olivos*. (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú) Repositorio de la PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/15975>
- Flores, R., Abreu, J. L., & Badii, M. H. (2008). Factores que originan la rotación de personal en empresas mexicanas. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 3(1), 65-99. [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf)

- Flores Hernández, S. K. (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*. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). Repositorio de la PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16926>
- Flores Zambada, R., & Madero Gómez, S. M. (2012). Factores de la calidad de vida en el trabajo como predictoras de la intención de permanencia. *Acta Universitaria*, 22(2), 24-31. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41623191004>
- Franco Paredes, A. M., & Tello Ortega, K. I. (2021). *Síndrome de Burnout y calidad de vida profesional en profesionales de salud del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión de la Región Callao en contexto COVID-19, 2020* (Tesis de Grado, Universidad César Vallejo). Repositorio de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61110>
- Gamero, J., & Pérez, J. (2020). *Perú: Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales*. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf
- García Sanchez, S. (1993). La qualitat de vida professional com a avantatge competitiu. *Revista de Qualitat*, 11, 4-9.
- Gómez Barreto, J. L., Gonzales Jorge, L. E., & Verástegui Martínez, A. V. (2021). *Work engagement y satisfacción laboral, y su correlación con la intención de rotación laboral de teleoperadores* (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). Repositorio de la PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/20512>
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación en Psicología*, 14(2), 209-221. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v14i2.2109>

- Grimaldo Muchotrigo, M. (2010). Calidad de vida profesional en estudiantes de ciencias de la salud. *Revista de Psicología*, 12, 51-80. https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a03.pdf
- Guamán Guevara, M. D., & Caisa Yucailla, E. D. (2017). Intención de renuncia: Factores implícitos en la calidad de vida laboral. *Administración Formativa-ADFOR*, 4, 41-51. https://revistas.uta.edu.ec/Books/revadfor/Adfor_v4.pdf#page=41
- Guzmán Mendoza, G. S. (2022). *Relación entre los factores de riesgo ocupacional y la intención de rotación de personal en la corporación peruana de productos químicos – Sede Agustino, Lima: 2020* (Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola). Repositorio de la USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/0cff33e3-7555-4686-a779-0e28c753f9be>
- Harber, K. D., Schneider, J. K., Everard, K. M., & Fisher, E. B. (2005). Directive support, nondirective support, and morale. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 24(5), 691-722. <https://tinyurl.com/27oxu9w8>
- Heredia Pachas, G. A. (2021). *Calidad de vida laboral y desempeño profesional en el personal asistencial de un centro de salud del distrito de San Martín de Porres, 2020* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65197>
- Hernández Chávez, Y., Hernández Chávez, G., & Mendieta Ramírez, A. (2014). Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales. *Historia y Comunicación Social*, 18, 837-863. https://doi.org/10.5209/rev_HICS.2013.v18.44369
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana
- Hernández-Vicente, I. A., Lumbreras-Guzman, M., Méndez-Hernández, P., Rojas-Lima, E., Cervantes-Rodríguez, M., & Juárez-Flores C. A. (2017). Validación de una escala para medir la calidad de vida laboral en hospitales públicos de Tlaxcala. *Salud Pública de México*, 59(2), 183-192. <http://dx.doi.org/10.21149/7758>

- Huamán Tiellacuri, F. de M. E. (2022). *Calidad de vida profesional y desempeño profesional del servicio de Ginecoobstetricia en un Hospital nivel II, 2021* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81614>
- Instituto Peruano de Economía (2020a). *Boletín de Discusión. Trabajo a Distancia*. <https://www.ipe.org.pe/portal/wp-content/uploads/2020/08/Boletin-TELETRABAJO-2.pdf>
- Instituto Peruano de Economía (2020b). *Mercado laboral peruano: impacto de la COVID-19 y recomendaciones de política*. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_774977.pdf
- Jacobs, E.J. (2005). *The development of a predictive model of turnover intentions of professional nurses*. (Doctoral Thesis, University of Johannesburg). Digital Repository. <http://hdl.handle.net/10210/109>
- Jacobs, E., & Roodt, G. (2008). *Organizational culture of hospitals to predict turnover intentions of professional nurses*. *Health SA Gesondheid*, 13(1), 63-78. <https://doi.org/10.4102/hsag.v13i1.258>
- Jimenez-Figueroa, A. E., & Bustamante, M. A. (2020). Apoyo directivo y consecuencia de carrera en la conciliación trabajo-familia, en el sector de ventas al por menor (retail) en Chile. *Información Tecnológica*, 31(2), 63-72. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200063>
- Jokinen, E., & Heiskanen, T. (2013). Is the measurement good quality of working life equivalent to strategically strong HRM system?. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 81, 131-141. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.401>
- Kain, J., & Jex, S. (2010). Karasek's (1979) job demands-control model: A summary of current issues and recommendations for future research. In P. L. Perrewé & D. C. Ganster (Eds.), *New developments in theoretical and conceptual approaches to job*

stress (pp. 237–268). Emerald Group Publishing. [https://doi.org/10.1108/S1479-3555\(2010\)0000008009](https://doi.org/10.1108/S1479-3555(2010)0000008009)

Kniffin, K. M., Narayanan, J., Anseel, F., Antonakis, J., Ashford, S. P., Bakker, A. B., Bamberger, P., Bapuji, H., Bhawe, D. P., Choi, D. K., Creary, S. J., Demerouti, E., Flynn, F. J., Gelfand, M. J., Greer, L., Johns, G., Kesebir, S., Klein, P. G., Lee, S. Y., Ozcelik, H., ... van Vugt, M. (2020). *COVID-19 and the workplace: Implications, issues, and insights for future research and action*. Harvard Business School. https://www.hbs.edu/ris/Publication%20Files/20-127_6164cbfd-37a2-489e-8bd2-c252cc7abb87.pdf

Korunka, C., Hoonakker, P., & Carayon, P. (2008). Quality of working life and turnover intention in information technology work. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, 18(4), 409–423. <https://doi.org/10.1002/hfm.20099>

Lavoine-Tremblay, M., Gélinas, C., Tchouaket, E., Tremblay, D., & Gagnon, M.-P. (2021). Influence of caring for COVID-19 patients on nurse's turnover, work satisfaction and quality of care. *Journal of Nursing Management*, 30, 33-43. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/jonm.13462>

López Barra, S., & Ruiz Otero, M. E. (2015). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.

López-Roldan, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona

López Vera, J., Villaprado Chávez, O., & Apolinario Quintana, R. (2013). Determinantes de la calidad de vida laboral em las PYMES de Guayaquil, Ecuador. *XXIV Congreso Latinoamericano sobre Espiritu Empresarial*. <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.1.2713.8961>

Machaca Idme, M. P. (2020). *Condiciones laborales y calidad de vida en el trabajo de las enfermeras del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón, Puno-2019*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano de Puno). Repositorio de la UNAP. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13798>

- Machuca Leveroni, J. K., & Quispe Calixto, E. H. (2021). *Satisfacción laboral y su relación con la intención de rotación obrera de empresas mineras del departamento de La Libertad, 2021* (Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Repositorio de la UPC. <http://hdl.handle.net/10757/658589>
- Maguiña Vargas, C., Gastelo Acosta, R., & Tequen Bernilla, a. (2020). El nuevo coronavirus y la pandemia del COVID-19. *Revista Médica Herediana*, 31, 125-131. <https://doi.org/10.20453/rmh.v31i2.3776>
- Martín Cruz, N., Martín Pérez, V., Trevilla Cantero, C. (2009). Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la transmisión del conocimiento. El caso de una organización sin fines de lucro. *CIRIEC-España, Revista de Economía pública, Social y Cooperativa*, (66), 187-211. <https://www.redalyc.org/pdf/174/17413043009.pdf>
- Martín Fernández, J., Gómez Cascón, T., Martínez García-Olalla, C., del Cura Gonzáles, M. I., Cabezas Peña, M. C., & García Sánchez, S. (2008). Medición de la capacidad evaluadora del cuestionario CVP-35 para la percepción de la calidad de vida profesional. *Atención Primaria*, 40(7), 327-336. <https://doi.org/10.1157/13124124>
- Medina Bustamante, J., Fernández Herrera, M., Moscoso Huarca, Y., & Vera Medina, J. (2017). *Compromiso Organizacional e Intención de Rotación Laboral en el Sector Cementero de la Región Arequipa* (Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). Repositorio de la PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8312>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2020). *Guía para la aplicación del trabajo remoto*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662676/GUIA_PARA_LA_APLICACION_DEL_TRABAJO_REMOTO.pdf
- Mosadeghrad A. M. (2013). Quality of working life: An antecedent to employee turnover intention. *International Journal of Health Policy and Management*, 1(1), 49-58. <https://dx.doi.org/10.15171%2Fijhpm.2013.07>

- Mosadegh Rad, A. M., & Yarmohammadian, M. H. (2006). A study of relationship between managers' leadership style and employees' job satisfaction. *Leadership in Health Services*, 19(2), 11-28. <https://old.tums.ac.ir/1396/02/03/Leadership%20and%20employee%20job%20satisfaction.pdf-mosadeghrad-2017-04-23-09-55.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (2020a). *El teletrabajo durante la pandemia del COVID-19 y después de ella – Guía práctica*. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (2020b). *COVID-19 and the world of work: Impact and policy responses*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_738753.pdf
- Palomino Cárdenas, M. R (2021). *Clima organizacional en la calidad de vida profesional del personal asistencial de un hospital nivel II en Andahuaylas, 2021* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74651>
- Panana Acuña, A. A. (2021). *Gestión de consultorios odontológicos y calidad de vida profesional en odontólogos de la ciudad de Lima, 2020* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54116>
- Parodi Galdós, D. D. (2021). *Satisfacción laboral e intención de rotación en colaboradores de empresas del rubro tecnológico* (Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Repositorio de la UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/658567>
- Peñaherrera-Larenas, F., Cárdenas-Cobo, J., & Cedillo-Fajardo, M. (2015). Percepción de la calidad de vida laboral de los docentes universitarios. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 19(77), 166-173. <http://ve.scielo.org/pdf/uct/v19n77/art03.pdf>

Pezo Baca, H. C., & Barreto Villena, U. (2019). *Calidad de vida en el trabajo en la empresa minera Yony Baca Casas – Departamento de Madre de Dios – Distrito de Huetupe – 2018*. (Tesis de pregrado. Universidad Andina del Cusco). Repositorio de la UAC. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3036>

Quilca Flores, S. A., & Villena Arrieta, Y. (2022). *Satisfacción laboral e intención de rotación en promotores de servicios bancarios del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Huancayo, 2021* (Tesis de Maestría, Universidad Continental). Repositorio de la UC. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10573>

Reyes Flores, G., Maynez Guaderrama, A. I., Cavazos Arroyo, J., & Hernández Gómez, J. A. (2019). Contrato psicológico, agotamiento, y cinismo del empleado: su efecto en la rotación del personal operativo en la frontera norte mexicana. *Contaduría y Administración*, 64(2), 1-19. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1133>

Rivera Sánchez, A. B. (2017). *Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores* (Tesis de Grado). Universidad Militar Nueva Granada.

Rodríguez Alva, J. P., Ortiz Puente de la Vega, J. H., Vera Zavala, G. E., Soto Carpio, J. J., & Delgado Palomino, J. A. (2016). *Satisfacción y rotación laboral en personal de empresas mineras de Arequipa y Cusco*. (Tesis de Posgrado) Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8638>

Rojas Paredes, C. F. (2020). *La motivación intrínseca y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del sector hidrocarburos, empresa Graña y Montero, Arequipa 2019* (Tesis de Grado). Universidad Continental.

Rojas Rios, C. M. (2021). *Efectos del arraigo laboral en la intención de rotación de trabajadores limeños* (Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Perú). Repositorio de la PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/19621>

- Romera Iruela, M. J. (2003). Calidad de vida en el contexto familiar: dimensiones e implicaciones políticas. *Psychosocial Intervention*, 12(1), 47-63. <https://www.redalyc.org/pdf/1798/179818041002.pdf>
- Salas, C., & Garzón, M. (2013). La noción de calidad de vida y su medición. *CES Salud Pública*, 4(1), 36-46. https://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/2751
- Salas Falcon, L. A., & Rojas Piscocoya, Y. P. (2020). *Calidad de vida laboral y su relación con la identidad profesional de enfermeros en el área UCI del Hospital María Auxiliadora* (Tesis de Grado, Universidad Autónoma de Ica). Repositorio de la UAI. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/973>
- Schalock, R. I., & Verdugo, M. A. (2007). El concepto de calidad de vida en los servicios y apoyos para personas con discapacidad intelectual. *Revista Española Sobre Discapacidad Intelectual*, 38(224), 21-36. https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/224_articulos2.pdf
- Sotelo Medina, M. R., & Sotomayor Vasquez, G. O. (2020). *Calidad de vida profesional y síndrome de burnout en el personal de enfermería del Hospital Santa María del Socorro – Ica, 2020* (Tesis de Grado, Universidad Autónoma de Ica). Repositorio de la UAI. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1213>
- Spagnoli, P., Haynes, N. J., Kovalchuk, L. S., Clark, M. A., Buono, C., & Balducci, C. (2020). Workload, workaholism, and Job Performance: Uncovering their complex relationship. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(18), 6536. <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph17186536>
- Stewart, D. W., Gabriele, J. M., & Fisher, E. B. (2012). Directive support, nondirective support, and health behaviors in a community sample. *Journal of Behavioral Medicine*, 35(5), 492-499. <https://doi.org/10.1007/s10865-011-9377-x>
- Suárez Pumacayo, L. (2021). *Calidad de vida profesional y burnout en fisioterapeutas cardiorrespiratorios que atienden pacientes con COVID-19, Lima* (Tesis de

- posgrado, Universidad Nacional Federico Villareal). Repositorio del a UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5428>
- Tacoamán Yauli, V. A. (2021). *La sobrecarga de trabajo y su incidencia en la calidad de vida del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, durante la pandemia COVID 19* (Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato). Repositorio de la UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33140/1/656%20OE.pdf>
- Tentama, F., Rahmawati, P. A., & Muhopilah, P. (2019). The effect and implications pf wrk stress and workload on job satisfaction. *International Journal of scientific & Technologic Research*, 8(11). <http://www.ijstr.org/final-print/nov2019/The-Effect-And-Implications-Of-Work-Stress-And-Workload-On-Job-Satisfaction.pdf>
- Urzúa, A., & Caqueo-Urizar, A. (2012). Calidad de vida: una revisión teórica del concepto. *Terapia Psicológica*, 30(1), 61-71. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082012000100006>
- Vasquez Fernandez, W. A. (2021). *Calidad de vida profesional y desempeño laboral en personal de atención primaria en salud de la Red Lambayeque* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72151>
- Verdugo, M. A., & Sabeh, E. N. (2002). Evaluación de la calidad de vida en la infancia. *Psychothema*, 14(1), 86-91. <https://psycnet.apa.org/record/2002-00425-011>
- Veramendi Huayanay, R. (2020). *Calidad de vida laboral y competencia profesional en enfermeras de áreas críticas, del Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020* (Tesis de Grado, Universidad Autónoma de Ica). Repositorio Digital de la UAI. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/890>
- Weller, J. (2020). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados globales*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387_es.pdf

Wenger, E. C., & Snyder, W. M. (2000). Communities of practice: The organizational frontier. *Harvard Business Review*, 78(1), 139-146. <https://tinyurl.com/yarltqfw>

Yamazakia, Y., & Petchdee, S. (2015). Turnover Intention, Organizational Commitment, and Specific Job Satisfaction among Production Employees in Thailand. *Journal of Business and Management*, 4(4), 22-38. <https://dx.doi.org/10.12735/jbm.v4i4p22>

Zabala Gomariz, P. E., Assafiri Ojeda, Y. E., Medina Nogueira, Y. E., Nogueira Rivera, D., & Medina León, A. (2021). Procedimiento de análisis de la rotación de personal. *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(1), 20-41. <http://dx.doi.org/10.30545/academo.2021.ene-jun.3>



Anexo01: Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35)

Ítems	Nada		Algo		Bastante			Mucho		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.Cantidad de trabajo que tengo										
2. Prisas y agobios por la falta de tiempo para realizar mi trabajo										
3. Presión que recibo para realizar la cantidad de trabajo que tengo										
4. Presión que recibo para mantener la calidad de mi trabajo										
5. Los conflictos que tengo con otras personas de mi trabajo										
6. La falta tiempo para mi vida personal										
7. La incomodidad física en el trabajo										
8. La carga de responsabilidad										
9. Las interrupciones molestas										
10. El estrés que tengo (esfuerzo emocional)										
11. Mi trabajo, ya que tiene consecuencias negativas para mi salud										
12. El tipo de trabajo										
13. La motivación que experimento (ganas de esforzarme)										
14. La exigencia de capacitación para realizar mi trabajo										
15. El apoyo de mi familia										
16. Mis ganas de ser creativo(a)										
17. La capacitación que tengo para hacer mi trabajo actual										
18. Mi trabajo, porque es importante para la vida de otras personas										
19.Mi trabajo, ya que me siento orgulloso(a) de él.										
20. Lo que tengo que hacer, ya que ello está claro										
21. El apoyo que recibo de mi equipo										
22. La posibilidad de expresar lo que siento y necesito										
23. Mi satisfacción con el sueldo										
24. El reconocimiento de mi esfuerzo										
25. La posibilidad de ser promocionado(a)										
26. El apoyo de mis jefes o adjuntos										
27. El apoyo de mis compañeros (as)										
28. La recepción de la información de los resultados de mi trabajo										
29. La institución donde trabajo, ya que trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto										
30. La autonomía o libertad de decisión que tengo										
31. La variedad en mi trabajo										
32. La posibilidad de ser creativo										
33. La posibilidad de ser escuchado(a), cuando realizo alguna propuesta										

Ítems		1	2	3	4	5	6	7	
1. ¿Con qué frecuencia considera retirarse de su actual trabajo?	Nunca								La mayoría del tiempo
2. Con qué frecuencia echa un vistazo a los periódicos para buscar trabajo?	Nunca								La mayoría del tiempo
3. ¿Hasta qué punto su trabajo actual no se enfoca en sus necesidades actuales?	Ninguna								Máximo
4. ¿Con qué frecuencia las oportunidades para alcanzar sus objetivos más importantes en el trabajo se ven amenazadas?	Nunca								En gran medida
5. ¿Con qué frecuencia se comprometen sus valores personales en el trabajo?	Nunca								Siempre
6. ¿Con qué frecuencia sueña con un trabajo diferente que satisfaga sus necesidades personales?	Nunca								Siempre
7. ¿Con qué frecuencia espera con ansias su siguiente día de trabajo?	Baja								Alta
8. ¿Cuál es la probabilidad de que se retire de su trabajo si encuentra una oferta adecuada?	Siempre								Nunca
9. ¿Con qué frecuencia piensa en emprender su propio negocio?	Nunca								La mayoría del tiempo
10. ¿Con qué frecuencia únicamente sus responsabilidades familiares lo retienen de renunciar?	Nunca								Siempre
11. ¿Con qué frecuencia sus intereses personales (fondo de pensión, fondo de desempleo), le impide renunciar?	Nunca								Siempre
12. ¿Con qué frecuencia se inquieta emocionalmente cuando llega a casa después del trabajo?	Nunca								Siempre
13. ¿Con qué frecuencia su trabajo actual afecta a su bienestar personal?	Nunca								Siempre
14. ¿Con qué frecuencia los problemas relacionados a la reubicación le impiden renunciar?	Nunca								Siempre

Anexo 03: Consentimiento Informado

El presente consentimiento informado está dirigido para los colaboradores que trabajan en la organización (*ingresar el nombre de la empresa*), a los cuales se les invita a participar en la presente investigación.

Investigadora: Psic. Gina Vargas Larico

Universidad Católica de Santa María

Unidad de Postgrado

Mi nombre es Gina Vargas Larico, en esta ocasión estoy desarrollando un trabajo de investigación con fines de lograr la titulación de mis estudios de maestría, para la cual es necesario pueda recopilar alguna información relacionada a su trabajo y expectativas futuras.

El propósito de la investigación es conocer como el trabajo remoto en contexto de la Pandemia por el COVID-19 ha modificado la calidad de vida profesional de los trabajadores de empresas de Recursos Humanos, y si este cambio tiene alguna relación con la intención de rotación laboral.

Para lograr ese objetivo le presentaré a continuación un cuestionario para que pueda completarlo, el cual no le demorará más de 15 minutos en hacerlo.

Su participación es voluntaria y totalmente anónima, siendo la información obtenida utilizada puramente con fines académicos.

Consentimiento

Habiendo sido invitado para participar en la investigación de la Psic. Gina Vargas Larico, de la cual he sido informado/a sobre las características del estudio; declaro que mi participación es voluntaria y anónima, por lo cual doy mi consentimiento para participar de esta investigación.

Anexo 04: Matriz de Consistencia Interna

Interrogante Principal	Interrogantes Secundarias	Objetivo Principal	Objetivos Secundarios
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de vida profesional y la intención de rotación laboral en el trabajo remoto durante la pandemia del COVID-19 en Arequipa?	¿Qué relación existe entre el apoyo directivo y la intención de rotación laboral en personal que realiza teletrabajo durante la pandemia del COVID-19?	Establecer la relación existente entre la calidad de vida profesional y la intención de rotación del personal que realiza trabajo remoto durante la pandemia del COVID-19	Determinar la relación entre el apoyo directivo y la intención de rotación laboral en personal que realiza teletrabajo durante la pandemia del COVID-19.
	¿Cómo se relaciona la carga de trabajo y la intención de rotación laboral en personal que realiza teletrabajo durante la pandemia del COVID-19?		Definir la relación entre la carga de trabajo y la intención de rotación laboral en personal que realiza teletrabajo durante la pandemia del COVID-19.
	¿Cuál es la relación entre la motivación intrínseca y la intención de rotación laboral en personal que realiza teletrabajo durante la pandemia del COVID-19?		Detallar la relación entre la motivación intrínseca y la intención de rotación laboral en personal que realiza teletrabajo durante la pandemia del COVID-19.
	¿Cómo se relacionan las características de la población de estudio con la intención de rotación laboral en personal que realiza teletrabajo durante la pandemia del COVID-19?		Delimitar las características de la población de estudio que se relacionan con la intención de rotación laboral en personal que realiza teletrabajo durante la pandemia del COVID-19.

Anexo 05: Operacionalización de datos socioeconómicos

Variables	Indicador	Subindicador
CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO	Estado Civil	<ul style="list-style-type: none"> - Soltero. - Conviviente. - Casado. - Divorciado. - Viudo.
	Nivel de Educación	<ul style="list-style-type: none"> - Técnica. - Universitaria. - Posgrado.
	Edad	<ul style="list-style-type: none"> - Años de edad.
	Tenencia de hijos	<ul style="list-style-type: none"> - Número de hijos.
	Tiempo en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Número de años.
	Tipo de contrato	<ul style="list-style-type: none"> - Contrato temporal. - Contrato permanente.

Anexo 06: Juicio de Expertos (Validación del Instrumento)

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Iriarte Obregón Jeymer Albero.
- 1.2. Grado Académico: Magister.
- 1.3. Profesión: Psicólogo.
- 1.4. Institución donde labora: Coaching y Talento SAC.
- 1.5. Cargo que desempeña: Consultor asociado.
- 1.6. Denominación del Instrumento: Calidad de Vida Profesional (CVP-35)
- 1.7. Autor del instrumento: García Sánchez. (1993) Adaptado por Grimaldo Muchotrigo (2010)

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Mal	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL		29				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN


3.1. Valoración total cuantitativa: 29.

3.2. Opinión: FAVORABLE X
DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: Algunos ítems deben ajustarse mejor a las opciones de respuesta (Ejemplo: 11, 18 y 19)

Arequipa, 14 de julio del 2022



FIRMA



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Cervantes Bedregal Grushengka Mariela
- 1.2. Grado Académico Magister en gestión Estratégica de Recursos Humanos
- 1.3. Profesión: Psicóloga
- 1.4. Institución donde labora: Consultora Sapiens / UTP
- 1.5. Cargo que desempeña: Gerente General /- Docente a tiempo parcial
- 1.6. Denominación del Instrumento: **Calidad de Vida Profesional (CVP-35)**
- 1.7. Autor del instrumento: García Sánchez. (1993) Adaptado por Grimaldo Muchotrigo|(2010)

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL		29				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 29

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: Algunos Ítems|mejorar redacción y signos de puntuación.

Arequipa, 01 de julio del 2022



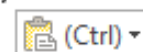
FIRMA



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Cervantes Bedregal Grushengka Mariela
- 1.2. Grado Académico Magister en gestión Estratégica de Recursos Humanos
- 1.3. Profesión: Psicóloga
- 1.4. Institución donde labora: Consultora Sapiens / UTP
- 1.5. Cargo que desempeña: Gerente General /- Docente a tiempo parcial
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario de Intención de Rotación Laboral
- 1.7. Autor del instrumento: Roodt (2004) Adaptado por Rodríguez Alva et al. (2016)



II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL		29				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 29

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: Algunos ítems mejorar redacción y signos de puntuación.

Arequipa, 01 de julio del 2022


FIRMA