

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON
LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA
EMPRESA DE TELEFONÍA, TRUJILLO 2021”**

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Juan Alonso Burga Cabrera

Jessica Yakelin Corso Moreno

Asesor:

Mg. Julio Octavio Sánchez Quiroz

<https://orcid.org/0000-0002-1843-9105>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	María Eugenia Alfaro Sánchez	31676901
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Raúl Santiago Bacigalupo Lago	07785331
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Juan Carlos Sevillano Gamboa	18227210
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Formulación del problema	20
1.3. Objetivos	20
1.4. Hipótesis.....	21
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	23
CAPÍTULO III. RESULTADOS	31
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	50
REFERENCIAS	61
ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Personal que compone la población	24
Tabla 2: Dimensiones de evaluación del instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC	26
Tabla 3: Dimensiones de Escala de Rotación de Personal de Jacobs y Roodt.	26
Tabla 4: Categoría de fiabilidad del instrumento	27
Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad del instrumento para medir satisfacción laboral.....	28
Tabla 6: Estadísticas de fiabilidad del instrumento para medir la rotación de personal.....	28
Tabla 7: Prueba de normalidad – Kolmogorov-Smirnov	31
Tabla 8: Coeficiente de correlación de Rho de Spearman.....	32
Tabla 9: Prueba de Hipótesis entre satisfacción laboral y rotación de personal.....	33
Tabla 10: Prueba de correlación entre la dimensión Condiciones físicas y/o materiales y rotación de personal.....	34
Tabla 11: Prueba de correlación entre la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos y la Rotación de personal	35
Tabla 12: Prueba de correlación entre la dimensión Políticas administrativas y la Rotación de personal.....	36
Tabla 13: Prueba de correlación entre la dimensión Relaciones sociales y la Rotación de personal.....	37
Tabla 14: Prueba de correlación entre la dimensión Desarrollo personal y la Rotación de personal.....	38
Tabla 15: Prueba de correlación entre la dimensión Desempeño de tareas y la Rotación de personal.....	39
Tabla 16: Prueba de correlación entre la dimensión Relación de autoridad y la Rotación de personal.....	40
Tabla 17: Análisis de la dimensión Condiciones físicas y/o materiales.....	41
Tabla 18: Análisis de la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos	42
Tabla 19: Análisis de la dimensión Políticas administrativas	43
Tabla 20: Análisis de la dimensión Relaciones sociales	44
Tabla 21: Análisis de la dimensión Desarrollo personal	45
Tabla 22: Análisis de la dimensión Desempeño de tareas.....	46
Tabla 23: Análisis de la dimensión Relación de autoridad.....	47

Tabla 24: Análisis de la variable Satisfacción laboral.....	48
Tabla 25: Análisis de la variable Rotación de personal.....	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de diseño correlacional	23
Figura 2: Porcentajes de la dimensión Condiciones físicas y/o materiales.....	41
Figura 3: Porcentajes de dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos.....	42
Figura 4: Porcentajes de la dimensión Políticas administrativas	43
Figura 5: Porcentajes de la dimensión Relaciones sociales	44
Figura 6: Porcentajes de la dimensión Desarrollo personal	45
Figura 7: Porcentajes de la dimensión Desempeño de tareas.....	46
Figura 8: Porcentajes de la dimensión Relación de autoridad	47
Figura 9: Porcentajes de la variable Satisfacción laboral.....	48
Figura 10: Porcentajes de la variable Rotación de personal.....	49
Figura 11: Matriz de consistencia	73
Figura 12: Cuadro de Operacionalización de Variables.....	75

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de una Empresa de Telefonía, Trujillo 2021. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transeccional y correlacional. La población estuvo conformada por el personal de las áreas de Post-pago, Pre-pago y Portabilidad, totalizando 338 trabajadores. La muestra fue de tipo probabilística y su tamaño fue de 180 colaboradores a quienes se les aplicó dos cuestionarios estandarizados de Escala SL-SPC para evaluar la variable satisfacción laboral y la Escala de Jacobs y Roodt para evaluar la rotación de personal. Las estadísticas de fiabilidad de los instrumentos arrojaron un Alfa de Cronbach de 0.876 y 0.848 respectivamente. Los hallazgos arrojaron un indicador de Rho del Spearman = -0.737, valor que permitió aceptar la hipótesis alterna de la investigación; lo que significa que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la rotación de personal de una Empresa de Telefonía, Trujillo 2021.

Palabras clave: Satisfacción laboral, rotación de personal.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Aucalla, S. E. y Benavente, 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].
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/653313>
- Carbajal., R. A. (2019). *Satisfacción laboral y rotación del personal en una entidad financiera, ciudad de Trujillo, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21793>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de los Recursos Humanos. El capital humano en las organizaciones* (9na Ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Deloitte (2020). *Estudio de empresas y trabajadores en crisis Covid-19*. Recuperado de:
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cl/Documents/povs-covid19/cl-VF2-empresas-trabajadores-crisis-Covid-19.pdf>
- ESAN (2019). *Rotación laboral en el Perú: ¿qué hacer para disminuirla?* [publicación web]. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/rotacion-laboral-en-el-peru-que-hacer-para-disminuirla/>
- González, H. (2020). *La satisfacción laboral y la rotación: Modelo de intervención basado en el diseño del trabajo* [Tesis de maestría, Universidad Jesuita de Guadalajara].
<https://rei.iteso.mx/handle/11117/6463>
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Jacobs, E., y Roodt, G. (2008). Organisational culture of hospitals to predict turnover intentions of professional nurses. *Health SA Gesondheid (Online)*, 13(1), 63-78.

http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2071-97362008000100008

Martínez., A. M. (2019). *Incidencia de la satisfacción laboral en la rotación de personal del Registro Nacional de Avaluadores R.N.A.* [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]. <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/2229>

Medina, M. D. (2016). *Impacto de la satisfacción laboral en la rotación de personal.* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León]. <http://eprints.uanl.mx/14275/>

Monforte, G., Gálvez, E., & Contreras, A. (2019). Satisfacción laboral, el caso de los trabajadores jóvenes. *Boletín de estudios económicos*, 74(228), 503-516. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7237822>

Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34

Portero, V. I. (2016). *La satisfacción laboral y su influencia en la rotación de personal del área de farmacia de la empresa FARMAENLACE* [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7320>

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12a ed.). México: Pearson.

Rodríguez, C. J. & Vargas, M. M. (2020). Relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación en el sector automotriz. *Turismo: Estudios & Prácticas*. 9(1), 01-05. Recuperado de <http://cathi.uacj.mx/handle/20.500.11961/11577>

Rodríguez, J. P., Ortiz Puente, J. H., Vera, G. E., Soto, J. J., & Delgado, J. A. (2017). *Satisfacción y rotación laboral en personal de empresas mineras de Arequipa y Cusco* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8638>

Rosas, S. A. (2020). *Satisfacción y rotación laboral en la institución educativa privada*

Infinity School de Huaraz en el año 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional

Santiago Antúnez de Mayolo].

<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4404>

Serrabasa, M. (2018). *Las empresas del futuro son las que apuestan por las personas /*

Harvard Deusto 281. Recuperado 15 de mayo de 2021, de <https://www.harvard->

[deusto.com/las-empresas-del-futuro-son-las-que-apuestan-por-las-personas](https://www.harvard-deusto.com/las-empresas-del-futuro-son-las-que-apuestan-por-las-personas)

Travezaño, J. B. (2016). *Satisfacción Laboral y Rotación de Personal en el Área*

Administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince 2016 (Tesis de pregrado).

Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36324>