

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD DEL NORTE DEL PAÍS, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Marlon Jean Pierre Acuña Alvarado

Bach. Santos Mongomer Arista Crespín

Asesor:

Mg. Dora Zegarra Escalante

Trujillo - Perú

2020



DEDICATORIA

Quizás en este momento no logres entender mis palabras, pero para cuando tengas la capacidad de hacerlo, quisiera que te des cuenta lo mucho que significas para mí.

Eres la razón de mi vida, de que me levante cada mañana y me esfuerce por un buen presente y un mejor futuro para ti. Eres mi principal motivación.

Como en todos mis logros, en este estuviste presente.

Anthonella

Muchas gracias hija.

Bach. Santos Arista Crespín

Quiero dedicar estas palabras para mi hijo, eres quien me da la fuerza cada mañana para levantarme, eres la razón por la cual tengo esas ganas de querer seguir superándome en la vida y brindarte un futuro mejor. Es para ti Thiago, este logro y todos los que están por venir.

Bach. Marlon Acuña Alvarado.

AGRADECIMIENTO

A nuestra alma mater, guía y faro de nuestro aprendizaje, Universidad Privada del Norte, quien nos albergó en sus aulas donde recibimos los más sabios conocimientos de nuestros queridos profesores.

A nuestra asesora, Mg. Dora Luz Zegarra Escalante por su paciencia, tiempo y consejos, que fue la luz para la realización y culminación de nuestra tesis.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	21
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	28
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	48
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Porcentaje de rotación de personal 2018-2019.....	10
Tabla 2: Cuadro de Operacionalización de variables	19
Tabla 3: Trabajadores de la Empresa de Seguridad, según cargo.	22
Tabla 4: Dimensiones de evaluación del instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC	23
Tabla 5: Dimensiones de evaluación de Escala de Rotación de Personal de Jacobs y Roodt	23
Tabla 6: Estadísticas de fiabilidad del instrumento para medir satisfacción laboral.....	24
Tabla 7: Estadísticas de total de elemento	24
Tabla 8: Estadísticas de fiabilidad del instrumento para medir la rotación de personal	25
Tabla 9: Estadísticas de total de elemento	25
Tabla 10: Análisis de la dimensión Condiciones físicas y/o materiales.....	28
Tabla 11: Análisis de la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos	29
Tabla 12: Análisis de la dimensión Políticas administrativas	30
Tabla 13: Análisis de la dimensión Relaciones sociales	31
Tabla 14: Análisis de la dimensión Desarrollo personal	32
Tabla 15: Análisis de la dimensión Desempeño de tareas	33
Tabla 16: Análisis de la dimensión Relación de autoridad	34
Tabla 17: Análisis de la variable Satisfacción laboral.....	35
Tabla 18: Análisis de la variable Rotación de personal.....	36
Tabla 19: Prueba de Hipótesis entre satisfacción laboral y rotación de personal	37
Tabla 20: Nivel de satisfacción laboral	38
Tabla 21: Nivel de rotación laboral	39
Tabla 22: Prueba de correlación entre la dimensión Condiciones físicas y/o materiales y la rotación de personal.....	40
Tabla 23: Prueba de correlación entre la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos y la Rotación de personal.....	41
Tabla 24: Prueba de correlación entre la dimensión Políticas administrativas y la Rotación de personal.....	42
Tabla 25: Prueba de correlación entre la dimensión Relaciones sociales y la Rotación de personal.....	43

Tabla 26: Prueba de correlación entre la dimensión Desarrollo personal y la Rotación de personal.....	44
Tabla 27: Prueba de correlación entre la dimensión Desempeño de tareas y la Rotación de personal.....	45
Tabla 28: Prueba de correlación entre la dimensión Relación de autoridad y la Rotación de personal.....	46
Tabla 29: Correlación de las dimensiones de Satisfacción Laboral con la Rotación de personal.....	47
Tabla 30: Matriz de consistencia	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de diseño correlacional	21
Figura 2: Gráfica de porcentajes de la dimensión Condiciones físicas y/o materiales.....	29
Figura 3: Gráfica de porcentajes de la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos	30
Figura 4: Gráfica de porcentajes de la dimensión Políticas administrativas	31
Figura 5: Gráfica de porcentajes de la dimensión Relaciones sociales	32
Figura 6: Gráfica de porcentajes de la dimensión Desarrollo personal	33
Figura 7: Gráfica de porcentajes de la dimensión Desempeño de tareas	34
Figura 8: Gráfica de porcentajes de la dimensión Relación de autoridad	35
Figura 9: Gráfica de porcentajes de la variable Satisfacción laboral	36
Figura 10: Gráfica de porcentajes de la variable Rotación de personal	37
Figura 11: Gráfica del Nivel de satisfacción laboral	39
Figura 12: Gráfica del nivel de Rotación de personal	40

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de una Empresa de Seguridad del norte del país, 2019. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transeccional y correlacional, presentando una muestra de 60 colaboradores a quienes se les aplicó dos cuestionarios estandarizados Escala SL-SPC para evaluar el nivel de satisfacción laboral y la Escala de Jacobs y Roodt para medir la rotación de personal. Las estadísticas de fiabilidad de los instrumentos arrojaron un Alfa de Cronbach de 0.986 y 0.948 respectivamente. En respuesta a los objetivos, se halló que la percepción de los trabajadores sobre su nivel de satisfacción laboral presente en la empresa fue del 40% baja; el indicador de rotación de personal de los colaboradores fue del 36.7% de nivel alto. La prueba de correlación de Rho del Spearman arrojó un valor de -0.642, aceptándose la hipótesis alterna del estudio; lo que significa que existe una relación correlación negativa y considerable entre la satisfacción laboral y la rotación de personal de los colaboradores de la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

Palabras clave: satisfacción laboral, rotación de personal

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Info Capital Humano (2020), portal especializado en gestión del talento, obtuvo como resultado de una encuesta que el 76% de peruanos trabajan sin sentir gran satisfacción en su centro de labor. Los motivos son diversos, donde sobresalen: mi trabajo no es retador, no existe un buen clima laboral, no tenemos un buen líder, no estoy conforme con mi remuneración, no reconocen mis logros y no tengo muchas opciones de hacer línea de carrera.

Según ESAN (2019), una de las consecuencias de un bajo nivel de satisfacción laboral es alto indicador de rotación laboral. La rotación nos indica que lo más probable es que en la empresa exista un problema mayor relacionado a cómo se sienten los trabajadores y a las políticas de recursos humanos que la organización aplica con ellos. El Perú es el país andino con el más alto nivel de rotación de personal: lo que implica un nuevo presupuesto para reclutar a otro trabajador que pueda suplir ese puesto, además del tiempo que se incurre en su capacitación y la curva de aprendizaje para asumir plenamente sus funciones.

Las empresas enfrentan un reto para minimizar los niveles de rotación del personal en los diferentes rubros económicos donde operan. A nivel nacional, las empresas presentan niveles de rotación superiores al 18%, siendo el promedio en Latinoamérica del 5%. El Grupo EULEN Perú, recomienda que para detener el alto índice de rotación, los gerentes deben definir correctamente los perfiles requeridos en cada cargo, empoderar a los trabajadores para que tomen decisiones, reconocer sus logros y aportes, mejorar el clima organizacional y una buena política de retención (Info Capital Humano, 2020).

La empresa en estudio está ubicada en el norte del país y es una organización privada que ha desarrollado diferentes servicios en seguridad y vigilancia, teniendo como prioridad el cubrir todos los riesgos a los que están expuestos los bienes e infraestructura de las

empresas, así como las personas. Dichos servicios están orientados a empresas de todo tipo, tamaño y rubro. Además, los servicios se extienden a residencias particulares. La empresa analiza la realidad de cada cliente, ofreciendo soluciones integrales a sus necesidades de seguridad, procurando cubrir los riesgos antes expuestos.

La revisión documental pudo evidenciar que el departamento Recursos Humanos obtuvo reportes con niveles de rotación de personal en aumento; siendo del 5% en el año 2018 pasó a un 15% en el año 2019, según Tabla 1.

Tabla 1
Porcentaje de rotación de personal 2018-2019

Año	Rotación de personal (%)
2018	5%
2019	15%

Fuente: Información de la empresa

Este incremento en el índice de rotación, se ha generado porque el colaborador está percibiendo que su trabajo y esfuerzo no es reconocido por sus superiores y por la organización; también indicaron que no están de acuerdo con las políticas de la empresa y que al ingresar a laborar como personal nuevo, solo reciben su proceso de inducción, pero luego sienten un desinterés de su empleador al no haber una línea de carrera para seguir desarrollándose como profesionales, generando así desmotivación, falta de identificación con la empresa; es por ello que para determinar dichas variables se aplicaron encuestas a los trabajadores, material que será útil para la presente investigación, la misma que será compartida con la empresa para la aplicación de mejoras ante este problema.

El sector de seguridad privada en el distrito de Trujillo está conformado por grandes empresas, dentro de las cuales tenemos a las que lideran el mercado, siendo las más importantes: G4S, Prosegur y Liderman entre otras, las que buscan captar personal altamente

calificado con conocimientos, propensos al cambio de escenario, pero cuando las actitudes de los individuos no son las idóneas se presentan casos de deserción laboral por diferentes factores lo que eleva los costos de reclutamiento y selección de personal para cubrir esa vacante que queda libre como consecuencia de dicha deserción.

El propósito de esta investigación fue analizar la relación que existe entre la “satisfacción laboral” y como se relaciona con la “rotación de personal” en la empresa en estudio, ya que se detectó que este indicador ha tenido mucha variación y la administración desea tomar acción rápida para solucionar esta problemática y determinar si guardan plena relación con el nivel de satisfacción de los colaboradores.

Antecedentes

Paredes (2020) en su tesis de maestría “La satisfacción laboral y la rotación de personal en el área comercial del sector de seguros”, de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador; evaluó los principales factores de la “satisfacción laboral” que están impactando en la “rotación” de las personas. La investigación utilizó la técnica de la encuesta para medir la “satisfacción laboral” y “rotación”, además aplicó una entrevista a los jefes comerciales para obtener información confiable de los motivos aparentes de rotación de personal en sus empresas. Entre los principales resultados se obtuvieron que los factores existentes en la satisfacción laboral son los relacionados al clima laboral y la retribución económica (salarios); por lo que los niveles de satisfacción laboral son bajos. Mientras que para la rotación de personal se obtuvo que la tasa de rotación en las áreas comerciales de las empresas de seguros de la ciudad de Ambato está en un promedio del 70%, siendo un indicador muy alto.

Haider, et al. (2019) en su investigación “Efecto de la coordinación relacional en las intenciones de rotación de empleados a través de la satisfacción laboral: El uso de ecuaciones estructurales y la simulación de Monte Carlo”, publicada en la revista científica ESIC de

España; aplicaron como un instrumento con 14 ítems a una muestra de 318 empleados para evaluar la “satisfacción” y su influencia en la “intención de rotación”. Los resultados arrojaron que la coordinación que existe entre los trabajadores y jefaturas tiene una relación negativa con la rotación del personal; es decir; a mejor relación de coordinación, menor será el nivel de rotación en dichas empresas. Por consiguiente, la percepción de satisfacción laboral en los empleados reduce significativamente las intenciones de abandonar la organización por parte de los colaboradores.

Tamayo (2016) en su tesis doctoral “Percepción y satisfacción laboral como precursores de rotación de personal”, propuso como objetivo determinar los factores que impulsa a los empleados a tomar la decisión de abandonar la empresa (nivel de rotación). La investigación tuvo como muestra a 681 trabajadores, pertenecientes a empresas mexicanas que producen y exportan calzado. Las dimensiones que evaluó para la variable de satisfacción laboral fueron: salario, políticas y procedimientos, reconocimiento al desempeño, libertad de expresión, apoyo y comunicación, vivir cerca del trabajo, compromiso, capacitaciones, seguridad, desarrollo, feedback, justicia. El estudio concluyó que los trabajadores pueden tener el deseo de retirarse de la empresa, independientemente de su tamaño o rubro. Los factores que los trabajadores valoran son: la confianza y libre expresión; son los que permiten reducir los índices de abandono y rotación de personal en las organizaciones, generando un mayor compromiso en ellos.

Aucalla y Benavente (2019) con su estudio “Impacto de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal millennials en los fast food de Lima Centro”, desarrollaron un estudio cuantitativo, transeccional y correlacional. Su unidad muestral estuvo conformada por 395 trabajadores. La investigación utilizó 2 cuestionarios estandarizados para la obtención de datos, tanto para evaluar la variable independiente “satisfacción laboral” como para la independiente “rotación de personal”. Los hallazgos evidenciaron que las variables

se correlacionan de forma negativa a un nivel moderado. Los factores que más influyen en la intención de rotar fueron: las escalas remunerativas, el ambiente laboral, el tipo de gestión y la eficiencia personal de los trabajadores.

Rivera (2017) en su tesis de pregrado “Satisfacción laboral y rotación del personal de ventas en la Empresa GSS. Ate Vitarte”; elaboró un estudio descriptivo y correlacional. Utilizó una muestra de 150 colaboradores a quienes aplicó un cuestionario para recopilar toda la información en ambas variables. Se determinó que un 26% de trabajadores nos están completamente satisfechos laboralmente y con respecto a la “rotación” se halló que un 13% tiene la intención de no continuar laborando por temas de beneficios laborales.

Cainicela y Pazos (2016) en su tesis de maestría “La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú” de la Universidad del Pacífico, Perú; evaluaron si las tres variables de su estudio se correlacionan con la “intención de rotación” en los colaboradores de una compañía minera. La investigación fue cuantitativa, no experimental, correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 150 personas con perfil de profesional especializado. Los resultados concluyen que los factores sociodemográficos no inciden en el índice de rotación del personal. Asimismo, los factores intrínsecos y extrínsecos tuvieron relación inversa con la rotación. También se pudo corroborar que no existe correlación entre el “compromiso” con la “intención de rotación”.

Arroyo (2016) en su tesis de pregrado “Satisfacción laboral y rotación del personal que labora en el área de servicios de las agencias del Scotiabank en el distrito de Trujillo entre 2015—2016”; aplicó un instrumento a 41 colaboradores de una empresa financiera. El estudio concluyó que existe una relación significativa inversa, es decir, en a medida que la percepción de satisfacción es favorable para los trabajadores, el nivel de rotación disminuirá. Este nivel fue del 66%. Asimismo, los encuestados respondieron que no están motivados ni

comprometidos para ejecutar sus actividades diarias, corroborado por un 52% en sus respuestas al cuestionario aplicado.

Rodríguez et al. (2017) en su tesis de maestría “Satisfacción y rotación laboral en personal de empresas mineras de Arequipa y Cusco”; determinó la causalidad de la “satisfacción laboral” en la “rotación de personal” de organizaciones del rubro minería. La tesis fue de tipo cuantitativa. La muestra fue de 100 trabajadores. El estudio utilizó 2 instrumentos, uno para cada variable. Los investigadores concluyeron que las dimensiones: “beneficios laborales” y “desarrollo personal” tienen fuerte correlación en la “rotación del personal”. Asimismo, más del 75% de encuestados indicaron que sienten un nivel regular de satisfacción en sus respectivos puestos de trabajo. Se recomendó que las empresas prioricen mejorar los programas de desarrollo personal para minimizar el impacto de la intención de rotación.

Definiciones conceptuales

Satisfacción

Según Robbins y Judge (2017), es el grado de compromiso, del empleado se define como el involucramiento y el entusiasmo que una persona muestra hacia el trabajo que realiza.

Satisfacción laboral

Es una actitud de un trabajador referida a la actividad que realiza (Robbins et al., 2014).

La satisfacción laboral es generada por la motivación, el tipo de actividad, la significancia de su trabajo, la valoración de los resultados de su trabajo y que dichos resultados le sean comunicados al empleado (Chiavenato, 2011).

Robbins y Coulter (2014), indican que la satisfacción laboral está referida a la actitud que tiene el trabajador con relación a su actividad. Y tiene una relación directa; es decir, si

tiene una alta satisfacción entonces tendrá una actitud positiva dentro de su centro de labor; y si tiene una baja satisfacción mostrará una actitud negativa.

La satisfacción laboral es la percepción que tienen los colaboradores con respecto su trabajo, relacionada a sus actividades diarias que ejecutan y los beneficios que tienen. Esta se incrementa si existe una fuerte cultura organizacional. Otros factores primordiales en la satisfacción laboral están relacionados con las funciones y tareas diarias que ejecutan y el feedback que reciben de sus superiores (Arbaiza, 2014).

Pacheco (2019), basados en los conceptos de Palma, conceptualiza a la satisfacción laboral como la actitud de los empleados hacia sus propias actividades laborales y también respecto a los factores que están vinculados a ellas, como desarrollo personal, beneficios laborales, lineamientos administrativos, interrelaciones con el resto de los trabajadores, interrelación con sus superiores, condiciones de trabajo y el desempeño en su labor diaria.

Dimensiones de la satisfacción laboral

Según Palma, la satisfacción laboral contiene las siguientes dimensiones:

- a) Condiciones físicas y/o materiales: referidos a materiales para que pueda desempeñarse adecuadamente.
- b) Beneficios laborales y/o remunerativos: satisfacción con la remuneración recibida por la actividad que ejecuta.
- c) Políticas administrativas: nivel de satisfacción con respecto a las normas que alinean las actividades de los colaboradores dentro de la empresa.
- d) Relaciones sociales: grado de satisfacción con respecto a las relaciones con el resto de los colaboradores de la organización.
- e) Desarrollo personal: satisfacción con respecto a las posibilidades que le brinda la empresa para que el trabajador logre su autorrealización.
- f) Desempeño de tarea: es el valor que el trabajador da a sus actividades diarias.

- g) Relación con la autoridad: valoración que brinda el colaborador a la interrelación que tiene con su jefatura directa.

Rotación de personal

Es la salida de manera voluntaria o involuntaria del personal a su cargo o puesto que desempeñaba en la organización. Esto se puede generar costos adicionales a la empresa, ya que se tiene que volver a ejecutar el proceso de incorporación de nuevo personal (Robbins y Coulter, 2014).

Asimismo (Robbins et al., 2014), señalan que una de las causas que impactan los índices de rotación es la satisfacción laboral, ya que los colaboradores con un nivel mayor de satisfacción demuestran menos probabilidades de salida.

Es la diferencia en la cantidad de trabajadores que salen de la organización y las que ingresan y se mide con un indicador porcentual entre los ingresos y las salidas en comparación con el promedio de trabajadores en un periodo específico. La salida de los empleados debe compensarse con nuevas incorporaciones de trabajadores para que la empresa no pierda su capital humano y se asegure el normal desarrollo de los procesos internos (Chiavenato, 2011).

Cálculo del índice de rotación de personal

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

Donde:

E: Entradas (personal que ingresa)

S: Salidas (personal que abandona la empresa)

PE: Promedio de trabajadores contratados en un periodo (mes, año). Se obtiene sumando la cantidad de empleados contratados al inicio y al final del periodo, dividida entre 2.

Chiavenato (2011), sugiere que las empresas deben analizar las salidas (abandono) del personal por causas propias. Con ello se podrá detectar que factores internos están incidiendo en estas salidas, para plantear acciones de mejora.

Factores externos:

- Demanda de personal por parte de las empresas (mercado laboral)
- Situación actual de la empresa (favorable o desfavorable)

Factores internos

- Política salarial
- Oportunidades de desarrollo profesional
- Cultura organizacional
- Política de reclutamiento
- Programa de capacitación
- Política disciplinaria
- Condiciones del trabajo

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de una empresa de Seguridad del norte del país, 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de una Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Medir el nivel de satisfacción laboral presente dentro del personal de una Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

- Medir el nivel de intención de rotación laboral presente dentro del personal de una Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.
- Identificar las dimensiones de la satisfacción laboral que influyen en la intención de rotación del personal de una Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

1.4. Hipótesis

- H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de una Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.
- H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de una Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

Tabla 2

Cuadro de Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción laboral	Robbins y Coulter (2014), indican que la satisfacción laboral está referida a la actitud que tiene el trabajador con relación a su actividad. Y tiene una relación directa; es decir, si tiene una alta satisfacción entonces tendrá una actitud positiva dentro de su centro de labor; y si tiene una baja satisfacción mostrará una actitud negativa. Chiavenato (2011): La satisfacción laboral depende de una serie de variables como: la motivación, el tipo de actividad, la significancia de su trabajo, la valoración de los resultados de su trabajo y que dichos resultados le sean comunicados al empleado.	La Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, intenta medir el nivel de percepción del trabajador respecto a su trabajo dentro de la empresa. Cada ítem tiene una puntuación de tipo escala de Likert del 1 al 5: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5). La puntuación final se obtiene sumando el puntaje total por cada dimensión. A mayor puntaje, más favorable será la dimensión.	Condiciones físicas y/o materiales	Ítems: 1, 13, 21, 28, 32
			Beneficios laborales y/o remunerativos	Ítems: 2, 7, 14, 22
			Políticas administrativas	Ítems: 8, 15, 17, 23, 33
			Relaciones sociales	Ítems: 3, 9, 16, 24
			Desarrollo personal	Ítems: 4, 10, 18, 25, 29, 34
			Desempeño de tareas	Ítems: 5, 11, 19, 26, 30, 35
Relación de autoridad	Ítems: 6, 12, 20, 27, 31, 36			

<p>Rotación de personal</p>	<p>Es la salida de manera voluntaria o involuntaria del personal a su cargo o puesto que desempeñaba en la organización. Esto se puede generar costos adicionales a la empresa, ya que se tiene que volver a ejecutar el proceso de incorporación de nuevo personal (Robbins y Coulter, 2014).</p>	<p>La Escala de Intención de Rotación de Jacobs y Roodt, intenta medir el nivel de rotación dentro de la empresa. Cada ítem tiene una puntuación de tipo escala de Likert del 1 al 5: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5). La puntuación final se obtiene sumando el puntaje total por cada dimensión. A mayor puntaje, más favorable será la dimensión.</p>	<p>Intención de rotación</p>	<p>Ítems: del 1 al 14</p>
------------------------------------	--	--	------------------------------	---------------------------

Fuente: elaboración propia.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación aplica un enfoque de tipo Cuantitativo, ya que recoge datos para aprobar una hipótesis basado en la estadística, con el fin de llegar a ciertas conclusiones (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Diseño de investigación

La presente investigación presenta un diseño No Experimental, de tipo Transeccional Correlacional, ya que los autores no han manejado a su favor ninguna variable del presente estudio y se representará de forma natural el comportamiento de las variables en estudio (Hernández et al, 2014).

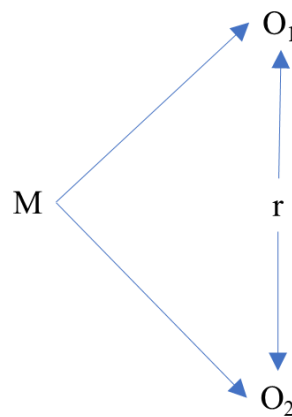


Figura 1: Diagrama de diseño correlacional

Donde:

O1: Cuantificación de la variable 1: satisfacción laboral

O2: Cuantificación de la variable 2: rotación de personal

r: Relación entre la variable 1 y la variable 2

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Población

La población del presente estudio está dada por la cantidad total de trabajadores de una Empresa de Seguridad del norte del país, 2019, los cuales totalizan 60.

Muestra

La muestra para el presente estudio, según juicio experto, se sugirió que se toma de manera no probabilística. Por lo que será la misma que la población indicada.

Este tipo de muestra es sugerida cuando no se requiere una alta representatividad, sino de las características del estudio y del problema a investigar (Hernández et al., 2014).

En ese sentido, la muestra fue de 60 colaboradores.

Tabla 3

Trabajadores de la Empresa de Seguridad, según cargo

Cargo	Cantidad
Administrativos	15
Operativos (Agentes)	45
Total	60

Fuente: Información de la empresa

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnica

La técnica utilizada fue la Encuesta para recoger información sobre la satisfacción laboral y rotación de personal que perciben los trabajadores de una Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

Instrumentos

Los instrumentos utilizados fueron los siguientes cuestionarios:

- Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC: que está conformada por 36 ítems, con una escala de Likert para cada ítem. Las dimensiones que se evalúan son:

Tabla 4

Dimensiones de evaluación del instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Dimensiones	Ítems
Condiciones físicas y/o materiales	1, 13, 21, 28, 32
Beneficios laborales y/o remunerativos	2, 7, 14, 22
Políticas administrativas	8, 15, 17, 23, 33
Relaciones sociales	3, 9, 16, 24
Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34
Desempeño de tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35
Relación de autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36

- Escala de Rotación de Personal de Jacobs y Roodt: que está conformada por 14 ítems, con una escala de Likert para cada ítem. La dimensión que evalúa es la Intención de rotación:

Tabla 5

Dimensiones de evaluación de Escala de Rotación de Personal de Jacobs y Roodt

Dimensiones	Ítems
Intención de rotación	Del 1 al 14

Validez

La validez de los instrumentos utilizados será fundamentada por especialista en los temas de Recursos Humanos, denominado juicio de expertos (ver anexos).

Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento se basa en el nivel de consistencia de los resultados.

Los coeficientes de confiabilidad tienen valores entre 0 y 1; donde 0 significará una confiabilidad nula y 1 indica una confiabilidad total.

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad del instrumento para medir satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	36

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Tabla 7

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SL1	104.33	1307.819	0.985	0.985
SL2	104.38	1304.410	0.733	0.986
SL3	104.33	1307.819	0.985	0.985
SL4	105.15	1307.418	0.723	0.986
SL5	104.33	1307.819	0.985	0.985
SL6	104.33	1307.819	0.985	0.985
SL7	104.02	1303.339	0.805	0.986
SL8	104.82	1306.186	0.894	0.985
SL9	104.33	1307.819	0.985	0.985
SL10	104.28	1306.884	0.975	0.985
SL11	104.72	1304.308	0.888	0.986
SL12	105.18	1302.627	0.743	0.986
SL13	104.42	1296.756	0.672	0.986
SL14	104.72	1304.308	0.888	0.986
SL15	105.05	1301.540	0.788	0.986
SL16	105.12	1304.783	0.754	0.986
SL17	105.12	1304.783	0.754	0.986
SL18	105.13	1304.762	0.749	0.986

SL19	104.10	1310.566	0.873	0.986
SL20	103.80	1309.315	0.822	0.986
SL21	103.77	1309.436	0.793	0.986
SL22	103.97	1305.321	0.833	0.986
SL23	103.87	1304.965	0.806	0.986
SL24	103.87	1304.965	0.806	0.986
SL25	103.92	1308.417	0.834	0.986
SL26	103.75	1309.072	0.780	0.986
SL27	103.75	1309.072	0.780	0.986
SL28	105.18	1305.237	0.736	0.986
SL29	105.20	1305.044	0.734	0.986
SL30	105.20	1305.044	0.734	0.986
SL31	103.97	1305.321	0.833	0.986
SL32	103.87	1304.965	0.806	0.986
SL33	103.87	1304.965	0.806	0.986
SL34	103.92	1308.417	0.834	0.986
SL35	103.75	1309.072	0.780	0.986
SL36	103.75	1309.072	0.780	0.986

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad del instrumento para medir la rotación de personal

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	14

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Tabla 9

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
RL1	48.55	112.353	0.791	0.943
RL2	48.65	112.333	0.898	0.941
RL3	48.77	114.453	0.890	0.942
RL4	49.05	107.099	0.804	0.942
RL5	49.05	107.099	0.804	0.942
RL6	48.33	111.853	0.750	0.943

RL7	49.55	110.692	0.695	0.945
RL8	48.65	115.621	0.558	0.948
RL9	48.42	111.637	0.801	0.942
RL10	48.63	108.473	0.826	0.941
RL11	48.62	116.715	0.514	0.949
RL12	48.65	113.113	0.632	0.947
RL13	48.97	115.558	0.618	0.947
RL14	48.83	110.175	0.791	0.942

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

2.4. Procedimiento

El procedimiento para el desarrollo de la presente investigación es:

La investigación se ejecutó en una Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

La selección de la muestra se ejecutó mediante juicio experto y por decisión de los autores, es decir, una muestra no probabilística.

Se diseñaron los instrumentos para la medición de las variables: Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para la variable independiente y la Escala de Rotación de Personal para la variable dependiente.

La recolección de información se ejecutó aplicando los instrumentos a todos los trabajadores de la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019 de manera presencial y quienes respondieron de forma anónima.

El tratamiento de los datos se ejecutó mediante el software Excel y se aplicó la estadística descriptiva con el uso del software IBM SPSS Statistics (versión 25).

El análisis de datos incluyó la evaluación de la correlación de las variables mediante pruebas estadísticas.

Aspectos éticos

Los autores de la presente investigación dan fe de que todos los datos y fuentes revisadas han sido correctamente citados (bajo formato APA) y que no se ha incurrido en

plagio de ningún tipo. Asimismo, los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos diseñados fueron con consentimiento informado de los trabajadores de la empresa en estudio.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Análisis de la dimensión Condiciones físicas y/o materiales

Tabla 10

Análisis de la dimensión Condiciones físicas y/o materiales

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Baja	28	46.7	46.7	46.7
	Media	21	35.0	35.0	81.7
	Alta	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Resultados del SPSS v.25

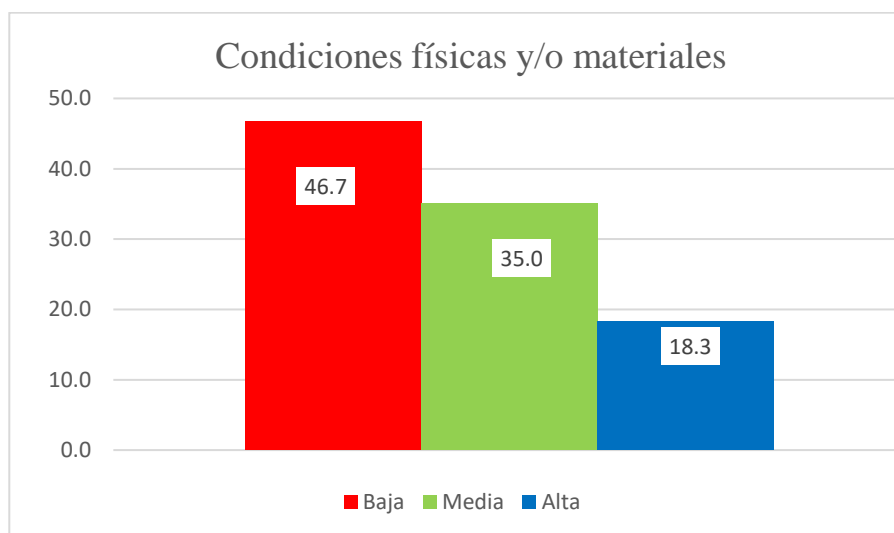


Figura 2: Gráfica de porcentajes de la dimensión Condiciones físicas y/o materiales

Interpretación:

Según la Tabla 10, se obtuvo que un 18.3% de los encuestados manifestaron un nivel de satisfacción alto con las condiciones de infraestructura con los cuales trabajan, mientras que un 35.0% señalaron un nivel medio de satisfacción con dichas condiciones y un 46.7% respondió que sus áreas de trabajo no presentan las condiciones adecuadas para poder laborar eficientemente, siendo la percepción un bajo nivel de satisfacción en las condiciones físicas y/o materiales de la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

3.2. Análisis de la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos

Tabla 11

Análisis de la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	31	51.7	51.7	51.7
	Media	17	28.3	28.3	80.0
	Alta	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Resultados del SPSS v.25

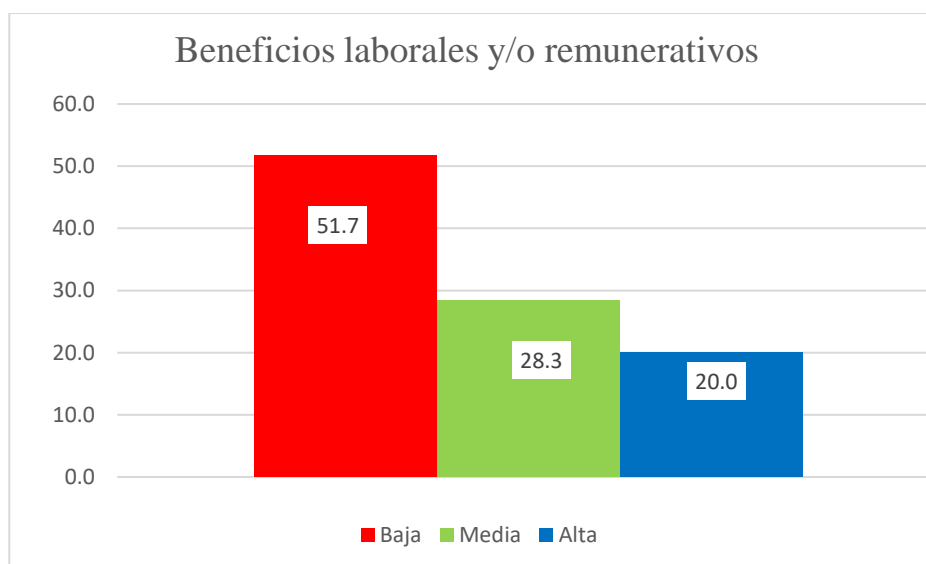


Figura 3: Gráfica de porcentajes de la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos

Interpretación:

Según la Tabla 11, observamos que un 20.0% de los encuestados indicaron un nivel de satisfacción alto con beneficios laborales y/o remunerativos que reciben por su trabajo, mientras que un 28.3% manifestaron un nivel de satisfacción media con dichos beneficios y un 51.7% percibieron un bajo nivel de satisfacción porque no están de acuerdo con los beneficios laborales que les otorga la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

3.3. Análisis de la dimensión Políticas administrativas

Tabla 12

Análisis de la dimensión Políticas administrativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	19	31.7	31.7	31.7
	Media	22	36.7	36.7	68.3
	Alta	19	31.7	31.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Resultados del SPSS v.25

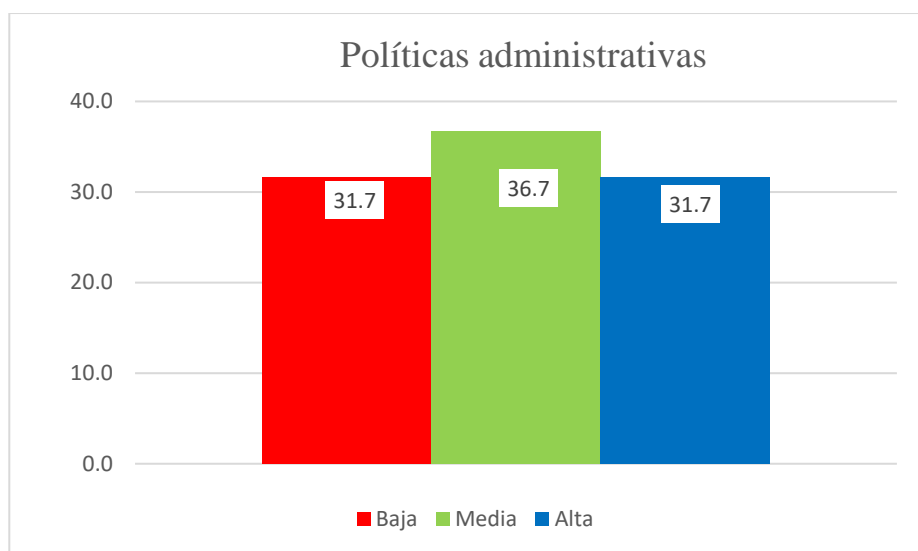


Figura 4: Gráfica de porcentajes de la dimensión Políticas administrativas

Interpretación:

Según la Tabla 12, observamos que un 31.7% de los encuestados indicaron un nivel de satisfacción alto con las políticas administrativas que aplica la empresa, mientras que un 36.7% manifestaron un nivel de satisfacción media con dichas políticas y un 31.7% respondieron que no están de acuerdo con las políticas administrativas porque consideran que no son las más adecuadas y que afectan sus beneficios y escala remunerativa que ellos actualmente perciben de acuerdo a sus puestos en la Empresa de Seguridad del norte del país.

3.4. Análisis de la dimensión Relaciones sociales

Tabla 13

Análisis de la dimensión Relaciones sociales

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Baja	30	50.0	50.0	50.0
	Media	18	30.0	30.0	80.0
	Alta	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Resultados del SPSS v.25

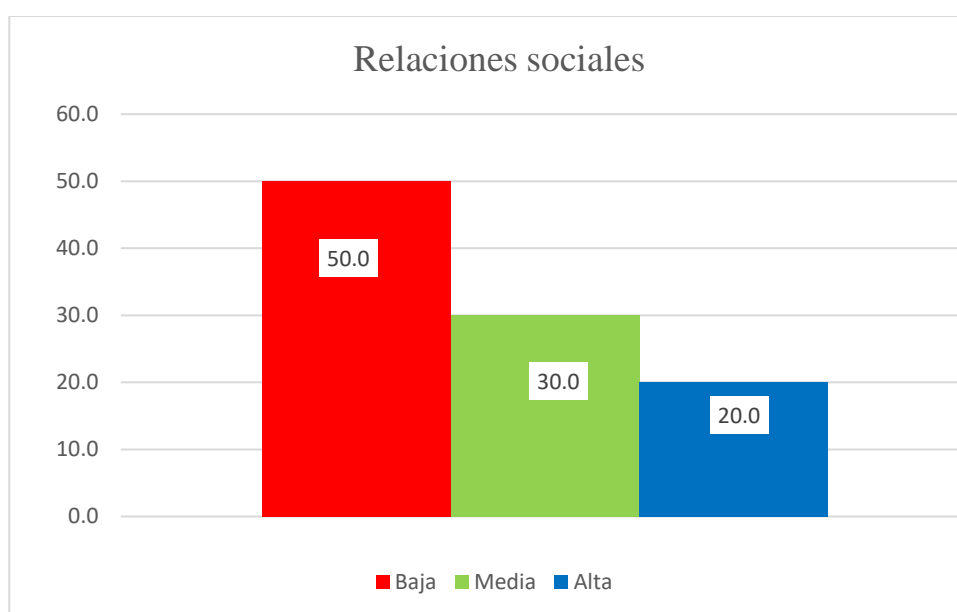


Figura 5: Gráfica de porcentajes de la dimensión Relaciones sociales

Interpretación:

Según la Tabla 13, observamos que un 20% de los encuestados manifestaron un nivel de satisfacción alto en sus relaciones sociales con los demás miembros de la empresa, mientras que un 30% indicaron sentir un nivel de satisfacción media en su interacción con sus compañeros y un 50% tienen un bajo nivel de satisfacción porque consideran que las relaciones sociales dependen en gran medida de la relación que llevan con sus jefes respectivos en la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

3.5. Análisis de la dimensión Desarrollo personal

Tabla 14

Análisis de la dimensión Desarrollo personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	24	40.0	40.0	40.0
	Media	21	35.0	35.0	75.0
	Alta	15	25.0	25.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Resultados del SPSS v.25

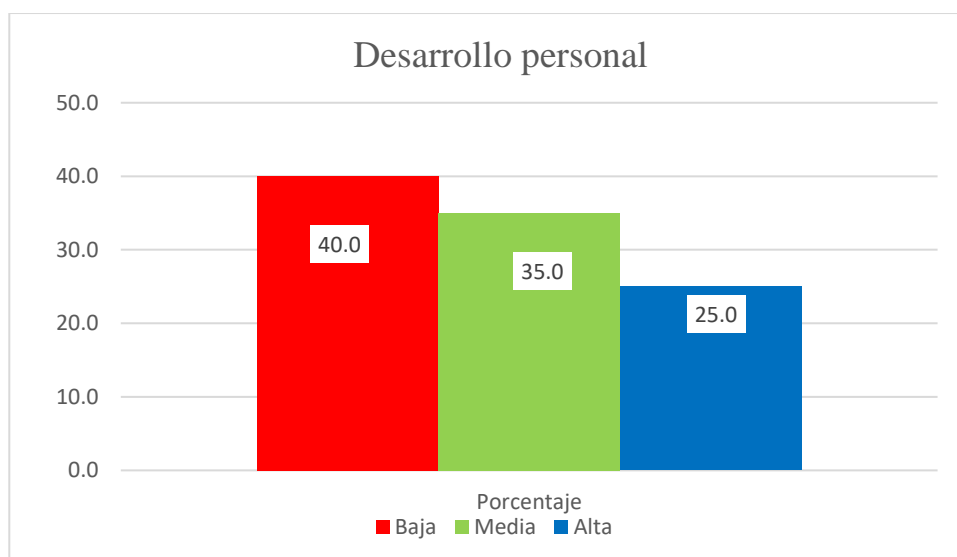


Figura 6: Gráfica de porcentajes de la dimensión Desarrollo personal

Interpretación:

Según la Tabla 14, observamos que un 25% de los encuestados indicaron un nivel de satisfacción alto respecto a su desarrollo personal dentro la empresa, mientras que un 35% indicaron sentir un nivel de satisfacción media con su desarrollo y un 40% señaló un bajo nivel de satisfacción porque consideran que su trabajo actual no les genera un sentido de desarrollo personal por sus bajos beneficios y condiciones laborales que les brinda la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

3.6. Análisis de la dimensión Desempeño de tareas

Tabla 15

Análisis de la dimensión Desempeño de tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	24	40.0	40.0	40.0
	Media	24	40.0	40.0	80.0
	Alta	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Resultados del SPSS v.25

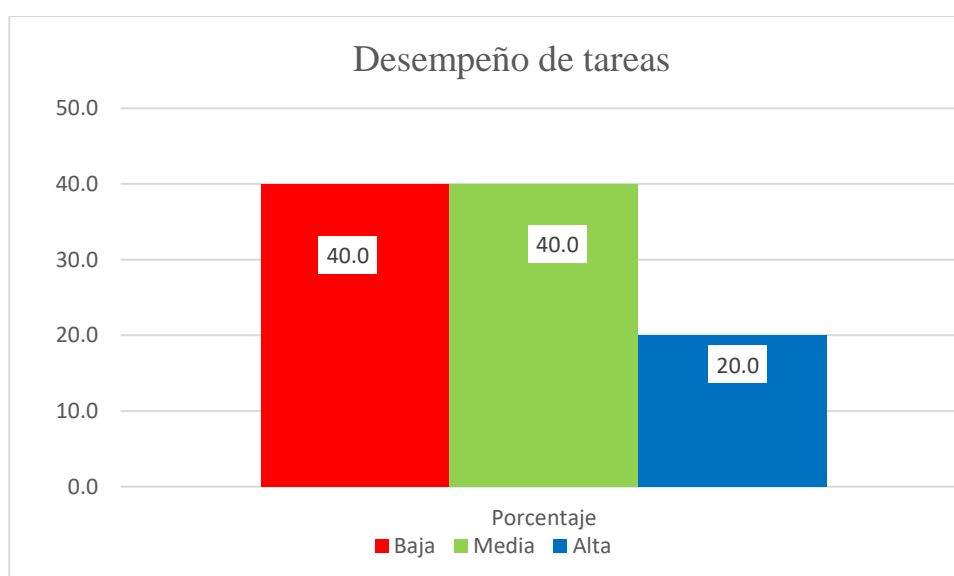


Figura 7: Gráfica de porcentajes de la dimensión Desempeño de tareas

Interpretación:

Según la Tabla 15, observamos que un 20% de los encuestados indicaron un nivel de satisfacción alto respecto con el desempeño de sus funciones, mientras que un 40% indicaron sentir un nivel de satisfacción media en la realización de sus actividades diarias y un 40% señaló un bajo nivel de satisfacción y su desempeño es bajo porque están desmotivados por considerar que sus funciones y actividades son repetitivas y rutinarias en la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

3.7. Análisis de la dimensión Relación de autoridad

Tabla 16

Análisis de la dimensión Relación de autoridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	25	41.7	41.7	41.7
	Media	18	30.0	30.0	71.7
	Alta	17	28.3	28.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Resultados del SPSS v.25

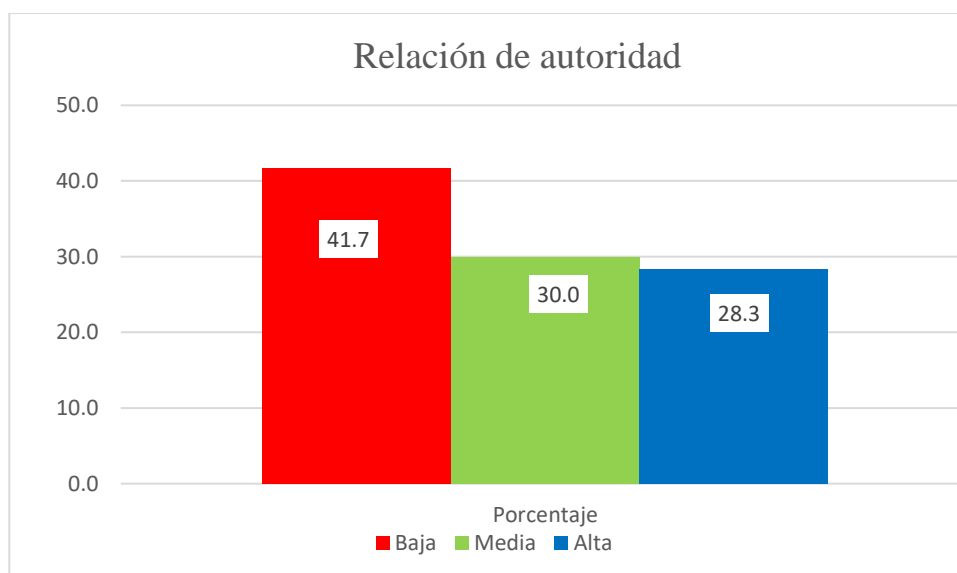


Figura 8: Gráfica de porcentajes de la dimensión Relación de autoridad

Interpretación:

Según la Tabla 16, observamos que un 28.3% de los encuestados indicaron un alto nivel de satisfacción al calificar su relación con sus jefes y supervisores, mientras que un 30% manifestaron un nivel medio de satisfacción con la relación que tiene con sus jefes y un 41,7% señaló un bajo nivel de satisfacción con la relación que tienen con sus jefaturas porque no hay una interacción cordial y sólo imparten órdenes en sus actividades diarias en la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

3.8. Análisis de la variable Satisfacción laboral

Tabla 17

Análisis de la variable Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	24	40.0	40.0	40.0
	Media	21	35.0	35.0	75.0
	Alta	15	25.0	25.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Resultados del SPSS v.25

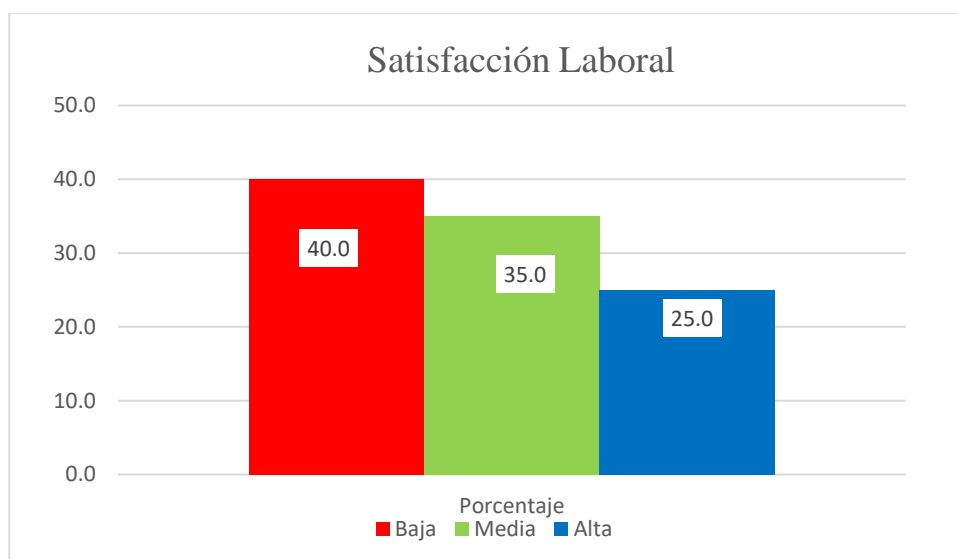


Figura 9: Gráfica de porcentajes de la variable Satisfacción laboral

Interpretación:

Según la Tabla 17, observamos que un 25.0% de los encuestados indicaron un alto nivel de satisfacción laboral, mientras que un 35.0% manifestaron sentir un nivel medio de satisfacción laboral y un 40.0% respondió que sienten un bajo nivel de satisfacción laboral en la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

3.9. Análisis de la variable Rotación de personal

Tabla 18

Análisis de la variable Rotación de personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	19	31.7	31.7	31.7
	Media	19	31.7	31.7	63.3
	Alta	22	36.7	36.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Resultados del SPSS v.25

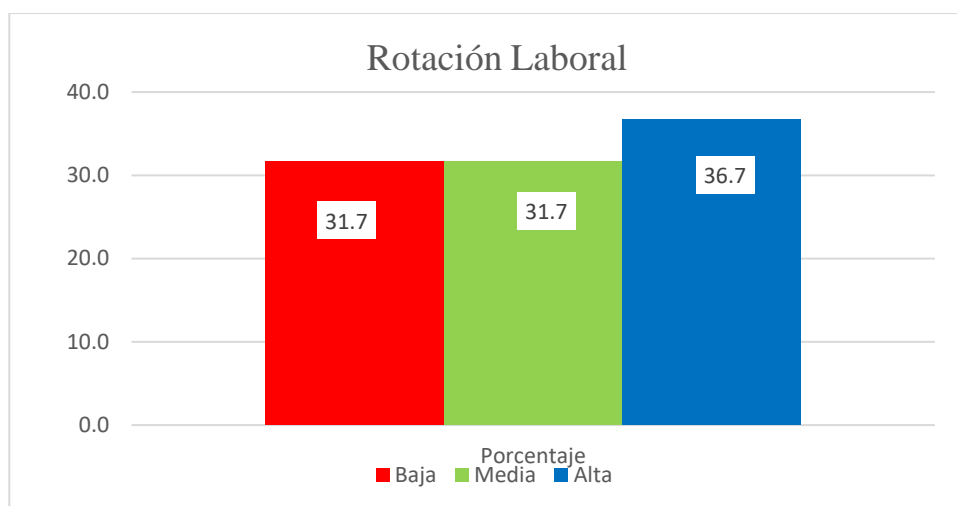


Figura 10: Gráfica de porcentajes de la variable Rotación de personal

Interpretación:

Según la Tabla 18, observamos que un 36.7% de encuestados indicaron un alto nivel de intención de rotación laboral porque consideran que pueden acceder a mejores condiciones laborales que les permita una mejor calidad de vida y comentaron que existen otras empresa del mismo rubro que ofrecen mejores beneficios, mientras que un 31.7% manifestaron sentir un nivel medio de intención en abandonar su puesto de trabajo y un 31.7% respondió que sienten un bajo nivel de intención de rotación laboral en la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

3.10. Objetivo general: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de una Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

Prueba de hipótesis

Tabla 19

Prueba de Hipótesis entre satisfacción laboral y rotación de personal

			Satisfacción general	Rotación de personal
Rho de Spearman	Satisfacción general	Coefficiente de correlación	1.000	-,642**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	-,642**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

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

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Interpretación:

Según la Tabla 19, se observa que la prueba de correlación de Rho Spearman arrojó como resultado un valor de -0.642, con un nivel de significación bilateral de 0.000. El resultado denota una correlación negativa considerable y significa que ambas variables se correlacionan de manera inversa; es decir que, ante un nivel mayor de satisfacción laboral, existirá una menor intención de rotación de personal. De igual forma, un menor nivel de satisfacción laboral existirá una mayor intención de rotación de personal en la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019. Con ello se acepta la hipótesis alterna de los investigadores; la cual indica que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la rotación del personal en la empresa en estudio.

3.11. Objetivo específico 1: Medir el grado de satisfacción laboral presente dentro del personal de una Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

Tabla 20

Nivel de satisfacción laboral

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Baja	24	40.0	40.0	40.0
	Media	21	35.0	35.0	75.0
	Alta	15	25.0	25.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

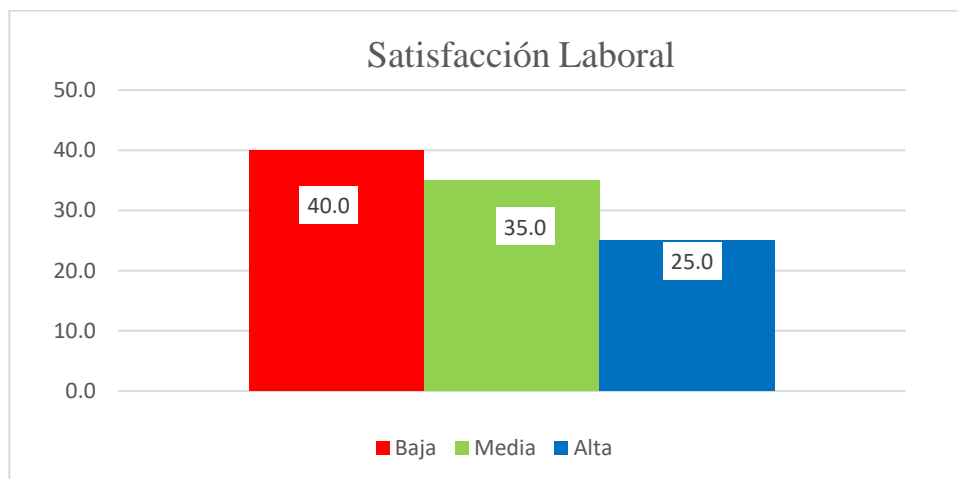


Figura 11: Gráfica del Nivel de satisfacción laboral

Elaboración: Propia

Interpretación:

Según la Tabla 20, observamos que un 25.0% de los encuestados indicaron un alto nivel de satisfacción laboral, mientras que un 35.0% manifestaron sentir un nivel medio de satisfacción laboral y un 40.0% respondió que sienten un bajo nivel de satisfacción laboral porque no están de acuerdo con las políticas de la empresa, las condiciones remunerativas que tienen y no están satisfechos con la relación con sus supervisores y jefaturas en la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

3.12. Objetivo específico 2: Medir el nivel de intención de rotación laboral presente dentro del personal de una Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

Tabla 21

Nivel de rotación laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	19	31.7	31.7	31.7
	Media	19	31.7	31.7	63.3
	Alta	22	36.7	36.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Resultados del SPSS v.25

Elaboración: Propia

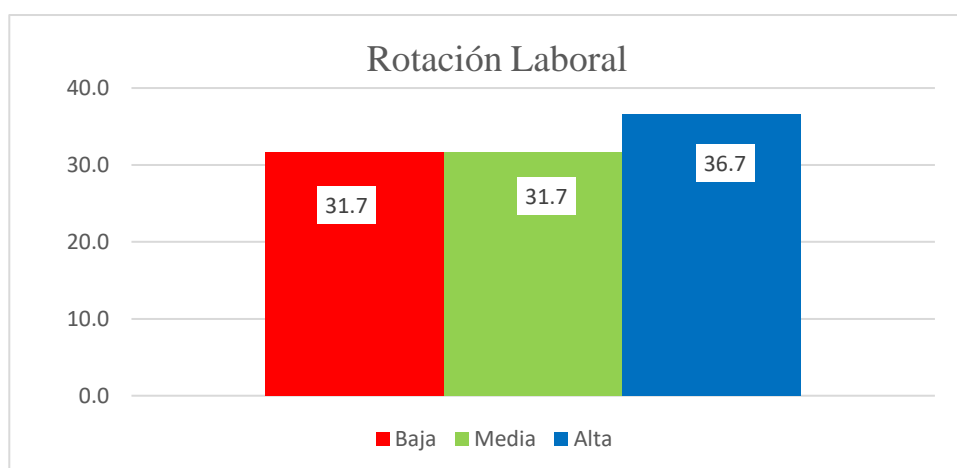


Figura 12: Gráfica del nivel de Rotación de personal

Elaboración: Propia

Interpretación:

Según la Tabla 21, un 36.7% de encuestados indicaron un alto nivel de intención de rotación laboral porque consideran que pueden acceder a mejores condiciones laborales que les permita una mejor calidad de vida y que existen otras empresa del mismo rubro que ofrecen mejores beneficios, mientras que un 31.7% manifestaron sentir un nivel medio de intención en abandonar su puesto de trabajo y un 31.7% respondió que sienten un bajo nivel de intención de rotación laboral en la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

3.13. Objetivo específico 3: Identificar las dimensiones de la satisfacción laboral que influyen en la intención de rotación del personal de una Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

Influencia de la dimensión Condiciones físicas y/o materiales en la rotación de personal

Tabla 22

Prueba de correlación entre la dimensión Condiciones físicas y/o materiales y la rotación de personal

			Condiciones físicas y/o materiales	Rotación de personal
Rho de Spearman	Condiciones físicas y/o materiales	Coefficiente de correlación	1.000	-,646**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	-,646**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

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

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Interpretación:

Según Tabla 22, se muestra el resultado de la prueba de correlación de Rho Spearman con un valor de -0.646, con un nivel de significación bilateral de 0.000; lo cual indica que existe una relación negativa considerable entre la dimensión Condiciones físicas y/o materiales y la rotación de personal. Esto implica que ante un nivel menor de satisfacción con las condiciones físicas y materiales que perciba el colaborador, existirá una mayor intención de rotación de personal de parte de los colaboradores de la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

Influencia de la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos en la rotación de personal

Tabla 23

Prueba de correlación entre la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos y la Rotación de personal

			Beneficios laborales y/o remunerativos	Rotación de personal
Rho de Spearman	Beneficios laborales y/o remunerativos	Coefficiente de correlación	1.000	-,734**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	-,734**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

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

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Interpretación:

Según Tabla 23, se muestra el resultado de la prueba de correlación de Rho Spearman con un valor de -0.734, con un nivel de significación bilateral de 0.000; lo cual indica que existe una relación negativa muy fuerte entre la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos y la rotación de personal. Esto implica que ante un nivel menor de satisfacción con los beneficios laborales y/o remunerativos que perciba el colaborador, existirá una mayor intención de rotación de personal de parte de los colaboradores de la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

Influencia de la dimensión Políticas administrativas en la rotación de personal

Tabla 24

Prueba de correlación entre la dimensión Políticas administrativas y la Rotación de personal

			Políticas administrativas	Rotación de personal
Rho de Spearman	Políticas administrativas	Coefficiente de correlación	1.000	-,780**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	-,780**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

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

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Interpretación:

Según Tabla 24, se muestra el resultado de la prueba de correlación de Rho Spearman con un valor de -0.780, con un nivel de significación bilateral de 0.000; lo cual indica que existe una relación negativa muy fuerte entre la dimensión políticas administrativas y la rotación de personal. Esto implica que ante un nivel menor de satisfacción con las políticas administrativas que perciba el colaborador, existirá una mayor intención de rotación de personal de parte de los colaboradores de la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

Influencia de la dimensión Relaciones sociales en la rotación de personal

Tabla 25

Prueba de correlación entre la dimensión Relaciones sociales y la Rotación de personal

			Relaciones sociales	Rotación de personal
Rho de Spearman	Relaciones sociales	Coefficiente de correlación	1.000	-,431**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	60	60
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	-,431**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	60	60

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

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Interpretación:

Según Tabla 25, se muestra el resultado de la prueba de correlación de Rho Spearman con un valor de -0.431, con un nivel de significación bilateral de 0.001; lo cual indica que existe una relación negativa media entre la dimensión relaciones sociales y la rotación de personal. Esto implica que ante un nivel menor de satisfacción con las Relaciones sociales que perciba el colaborador, existirá una mayor intención de rotación de personal de parte de los colaboradores de la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

Influencia de la dimensión Desarrollo personal en la rotación de personal

Tabla 26

*Prueba de correlación entre la dimensión Desarrollo personal y la
Rotación de personal*

			Desarrollo personal	Rotación de personal
Rho de Spearman	Desarrollo personal	Coefficiente de correlación	1.000	-,588**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	-,588**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

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

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Interpretación:

Según Tabla 26, se muestra el resultado de la prueba de correlación de Rho Spearman con un valor de -0.588, con un nivel de significación bilateral de 0.000; lo cual indica que existe una relación negativa considerable entre la dimensión desarrollo personal y la rotación de personal. Esto implica que ante un nivel menor de satisfacción con su desarrollo personal que perciba el colaborador, existirá una mayor intención de rotación de personal de parte de los colaboradores de la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

Influencia de la dimensión Desempeño de tareas en la rotación de personal

Tabla 27

*Prueba de correlación entre la dimensión Desempeño de tareas y la
Rotación de personal*

			Desempeño de tareas	Rotación de personal
Rho de Spearman	Desempeño de tareas	Coefficiente de correlación	1.000	-,595**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	-,595**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

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

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Interpretación:

Según Tabla 27, se muestra el resultado de la prueba de correlación de Rho Spearman con un valor de -0.595, con un nivel de significación bilateral de 0.000; lo cual indica que existe una relación negativa considerable entre la dimensión desempeño de tareas y la rotación de personal. Esto implica que ante un nivel menor de satisfacción en el desempeño de sus tareas que perciba el colaborador, existirá una mayor intención de rotación de personal de parte de los colaboradores de la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

Influencia de la dimensión Relación de autoridad en la rotación de personal

Tabla 28

*Prueba de correlación entre la dimensión Relación de autoridad y la
Rotación de personal*

			Relación de autoridad	Rotación de personal
Rho de Spearman	Relación de autoridad	Coefficiente de correlación	1.000	-,614**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	-,614**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

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

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Interpretación:

Según Tabla 28, se muestra el resultado de la prueba de correlación de Rho Spearman con un valor de -0.595, con un nivel de significación bilateral de 0.000; lo cual indica que existe una relación negativa considerable entre la dimensión relación de autoridad y la rotación de personal. Esto implica que ante un nivel menor de satisfacción con la relación de autoridad que perciba el colaborador, existirá una mayor intención de rotación de personal de parte de los colaboradores de la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

Tabla 29

Correlación de las dimensiones de Satisfacción Laboral con la Rotación de personal

	Dimensión	Rotación de personal
	Condiciones físicas y/o materiales	-,646**
	Beneficios laborales y/o remunerativos	-,734**
	Políticas administrativas	-,780**
Rho de Spearman	Relaciones sociales	-,431**
	Desarrollo personal	-,588**
	Desempeño de tareas	-,595**
	Relación de autoridad	-,614**

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Interpretación:

Según Tabla 29, se muestra los resultados de las pruebas de correlación de Rho Spearman para cada una de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral; donde podemos validar que las dimensiones que tienen una correlación negativa fuerte con la rotación de personal son: las políticas administrativas (-0.780) y los beneficios laborales y/o remunerativos (-0.734). Asimismo, la dimensión con menor correlación negativa fue las relaciones sociales (-0.431) pero sigue teniendo una correlación negativa media. Sobre estos resultados se estarán describiendo las conclusiones y sugerencias de mejora para que sean consideradas por de la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Luego de encuestar a los 60 colaboradores de la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019, se obtuvo el estadístico con un valor de 0,000 menor que el nivel de significancia señalado para el presente trabajo de investigación ($p < 0,05$), aceptándose la hipótesis alterna. Según esto, se determinó que un 40% presentaron baja satisfacción, un 35% están medianamente satisfechos y un 25% altamente satisfechos. El instrumento con el que se evaluó la “satisfacción” fue el cuestionario SL-SPC; conteniendo 7 dimensiones: “condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación de autoridad”; dicho instrumento también fue utilizado en la investigación “Satisfacción y rotación laboral en personal de empresas mineras de Arequipa y Cusco”, de Rodríguez et al. (2017) y por la investigación “Impacto de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal millennials en los fast food de Lima Centro” de Aucalla y Benavente (2019).

Para la variable dependiente el instrumento utilizado recogió la percepción de los 60 trabajadores sobre su intención de rotación de la indicada empresa de seguridad fue el cuestionario denominado Escala de Rotación de Personal de Jacobs y Roodt, que está compuesto por 14 ítems; este instrumento también fue utilizado en la tesis de maestría titulada “Satisfacción y rotación laboral en personal de empresas mineras de Arequipa y Cusco”, de Rodríguez et al. (2017) y por la investigación “Impacto de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal millennials en los fast food de Lima Centro” de Aucalla y Benavente (2019).

El objetivo general fue “determinar la relación entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de una Empresa de Seguridad del norte del país, 2019”; se encontró que existe una correlación negativa considerable entre las variables evidenciada con el

indicador Rho de Spearman = -0.642. Este resultado concuerda con la tesis “Satisfacción laboral y rotación del personal de ventas en la Empresa GSS. Ate Vitarte”, de Rivera (2017) quien halló un coeficiente con un valor del -0.703 que denota una correlación negativa considerable.

El objetivo específico N° 1 fue “medir el nivel de satisfacción laboral presente dentro del personal de una Empresa de Seguridad del norte del país, 2019”; luego de realizar la encuesta a los 60 colaboradores, se obtuvo que el 25% indicó que percibe una alta satisfacción laboral, mientras que un 35% señaló que es de nivel regular y un 40% respondió que la satisfacción laboral percibida es de bajo nivel. Este resultado concuerda con la tesis “Satisfacción laboral y rotación del personal que labora en el área de servicios de las agencias del Scotiabank en el distrito de Trujillo entre 2015—2016”, de Arroyo (2016), la cual concluyó que el 10% de los trabajadores manifestaron estar altamente satisfechos, un 66% medianamente satisfechos y un 24% mínimamente satisfechos.

El objetivo específico N° 2 de la investigación fue medir el nivel de intención de rotación laboral por parte del personal de una Empresa de Seguridad del norte del país, 2019; luego de realizar la encuesta a los 60 trabajadores, el 36.7% indicó que su intención de rotación es alta, mientras que un 31.7% señaló que es media y un 31.7% respondió que es baja. Este resultado concuerda con la tesis “Satisfacción y rotación laboral en personal de empresas mineras de Arequipa y Cusco”, de Rodríguez et al. (2017), la cual concluyó que el nivel intención rotación por parte de su personal fue del 48.8% alto, 44.1% medio y 8.1% bajo.

El objetivo específico N° 3 se obtuvo una correlación de Rho de Spearman a cada una de las dimensiones de la variable “satisfacción laboral” y se identificó las que, las que presentan una correlación negativa fuerte con la “rotación de personal” son: las políticas administrativas (-0.780) y los beneficios de tipo laboral y remunerativo (-0.734). Asimismo,

la dimensión con menor correlación negativa fue las relaciones sociales (-0.431) pero sigue teniendo una correlación negativa media. Dichos resultados concuerdan con la tesis “Satisfacción laboral y rotación del personal de ventas en la Empresa GSS. Ate Vitarte”, de Rivera (2017), quien evidenció que los beneficios laborales fue la dimensión que más influye en la rotación de personal obteniendo un coeficiente de correlación de -0.688, que significa un nivel de correlación negativa considerable. Asimismo, la tesis “Impacto de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal millennials en los fast food de Lima Centro” de Aucalla y Benavente (2019), obtuvo que la dimensión más influyente en la rotación de persona fue “beneficios laborales y/o remunerativos” con un coeficiente de correlación negativa significativa de -0.650. Igualmente, la tesis “La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú” de Cainicela y Pazos (2016), tuvo como resultados que la dimensión menos influyente en la rotación de personal fue relaciones sociales con coeficiente de -0.332 denotando una correlación negativa media.

Limitaciones

La principal limitación que tuvieron los investigadores radicó en la aplicación del cuestionario, porque los colaboradores no querían que sus superiores los vean respondiendo las preguntas en su puesto de trabajo; esto hizo que el instrumento se aplique fuera del horario laboral. También otro de las limitaciones fue que el personal trabaja por turnos rotativos y otros están laborando en otras empresas a las cuales se les brinda servicios de seguridad y resguardo. Con todos estos inconvenientes, se cumplió con el registro de los cuestionarios de acuerdo a la muestra calculada para obtener datos representativos y no afecte los resultados estadísticos.

A pesar de ello, esperamos que las conclusiones del presente trabajo sean de utilidad para la administración de la empresa y se apliquen estrategias enfocadas en su personal para

elevar sus niveles de satisfacción y se pueda reducir el impacto la intención de salida que actualmente están demostrando los colaboradores.

4.2 Conclusiones

- Los hallazgos corroboraron que la prueba de hipótesis arrojó un valor de 0,000, menor que el nivel de significancia señalado ($p < 0.05$) y la prueba de Rho de Spearman arrojó un valor de -0,642; se concluye que existe una correlación negativa considerable entre la “satisfacción laboral” y la “rotación de personal” en la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.
- Los niveles de satisfacción que presentaron los colaboradores fueron: 40% bajo; un 35% medianamente satisfechos y 25% altamente satisfechos en la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.
- El nivel de intención de rotación de personal que tienen los colaboradores fue de un 38.7% de nivel alto, un 31.7% de nivel medio y un 31.7% respondió que su intención de rotar es baja en la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.
- Las dimensiones que tienen una correlación negativa fuerte con la rotación de personal son: las políticas administrativas (-0.780) y los beneficios laborales y/o remunerativos (-0.734). Asimismo, la dimensión con menor influencia en la rotación de personal fue las relaciones sociales (-0.431) con un nivel de correlación negativa media evidenciada según la encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

REFERENCIAS

Arbaiza, L. (2014). *Administración organización; un enfoque contemporáneo* (1ra ed.).

Cengage Learning.

Arroyo, N. M. B. (2016). *Satisfacción laboral y rotación del personal que labora en el área de servicios de las agencias del Scotiabank en el distrito de Trujillo entre 2015—2016* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9781>

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 de Ciencias Aplicadas].

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/653313>

Cainicela, F. J. y Pazos, P. J. (2016). *La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico].

<http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1655>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de los Recursos Humanos. El capital humano en las organizaciones* (9na Ed.). McGraw Hill Interamericana.

Conexión Esan (2019, setiembre 2). *Rotación laboral en el Perú: ¿qué hacer para disminuirla?* [publicación web]. [https://www.esan.edu.pe/apuntes-](https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/rotacion-laboral-en-el-peru-que-hacer-para-disminuirla/)

[empresariales/2019/09/rotacion-laboral-en-el-peru-que-hacer-para-disminuirla/](https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/rotacion-laboral-en-el-peru-que-hacer-para-disminuirla/)

Haider, S., Ahmed, M., Anwer, S., Aslam, M. y Asadullah, M. A. (2019). Efecto de la coordinación relacional en las intenciones de rotación de empleados a través de la satisfacción laboral: El uso de ecuaciones estructurales y la simulación de Monte

Carlo. *Esic market*, 162, 19-65.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6907232>

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*.

McGraw-Hill Interamericana

Info Capital Humano (2020, diciembre 11). *Perú es el tercer país con la mayor rotación de*

personal en Latam [publicación web]. [https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-](https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/peru-es-el-tercer-pais-con-la-mayor-rotacion-de-personal-en-latam/)

[humanos/noticias-y-movidas/peru-es-el-tercer-pais-con-la-mayor-rotacion-de-personal-en-latam/](https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/peru-es-el-tercer-pais-con-la-mayor-rotacion-de-personal-en-latam/)

Info Capital Humano. (s. f.). *Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su*

trabajo [publicación web]. [https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-](https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/)

[humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/](https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/)

Pacheco, F. D. (2019). *Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en el personal de*

una empresa privada de Lima Metropolitana [Tesis de pregrado, Universidad

Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/673>

Paredes, J. D. (2020). *La satisfacción laboral y la rotación de personal en el área*

comercial del sector de seguros [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato].

<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/31209>

Rivera, R. E. (2017). *Satisfacción laboral y rotación del personal de ventas en la Empresa*

GSS. Ate Vitarte [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16263>

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

Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17va ed.). Pearson.

Rodríguez, J. P., Ortiz Puente, J. H., Vera, G. E., Soto, J. J. y 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>

Tamayo, P. (2016). *Percepción y satisfacción laboral como precursores de rotación de personal* [Tesis doctoral, Universidad de Granada].

<https://digibug.ugr.es/handle/10481/42600>

ANEXOS

ANEXO N° 1: Cuestionario de Satisfacción Laboral

Cuestionario

Instrucciones: Favor responda con una equis (“X”) en la puntuación que Ud., considere a cada pregunta planteada.

Las preguntas son opiniones respecto su trabajo y actividades diarias. Agradecemos su real sinceridad y objetividad al responder cada ítem descrito a continuación:

Escala para respuestas:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indeciso	3
De Acuerdo	4
Totalmente de Acuerdo	5

Ítems	1	2	3	4	5
1) La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2) Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3) El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4) Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5) La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6) Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo (s).					
7) Me siento mal con lo que gano.					
8) Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9) Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10) Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11) Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12) Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13) El ambiente donde trabajo es confortable.					

14) Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15) La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16) Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17) Me disgusta mi horario.					
18) Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19) Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20) Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21) La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22) Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23) El horario me resulta incómodo.					
24) La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25) Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26) Mi trabajo me aburre.					
27) La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28) En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29) Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30) Me gusta el trabajo que realizo.					
31) No me siento a gusto con mi jefe.					
32) Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33) No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34) Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35) Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36) Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

ANEXO N° 2: Cuestionario de Rotación Laboral

Cuestionario

Instrucciones: Favor responda con una equis (“X”) en la puntuación que Ud., considere a cada pregunta planteada.

Las preguntas son opiniones respecto su trabajo y actividades diarias. Agradecemos su real sinceridad y objetividad al responder cada ítem descrito a continuación:

Escala para respuestas:

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

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

ANEXO N° 3: Validación de expertos

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación: “SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD EN EL NORTE DEL PAÍS EN EL AÑO 2019”

Línea de investigación: DESCRIPTIVA

Apellidos y nombres del experto: LUZ MONCADA VERGARA

El instrumento de medición pertenece a la variable: SATISFACCIÓN LABORAL

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del Experto



Mg. Luz Moncada Vergara

Fecha: 23.01.2021

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación: “SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD EN EL NORTE DEL PAÍS EN EL AÑO 2019”

Línea de investigación: DESCRIPTIVA

Apellidos y nombres del experto: LUZ MONCADA VERGARA

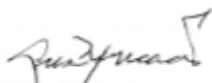
El instrumento de medición pertenece a la variable: ROTACIÓN DE PERSONAL

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del Experto



Mg. Luz Moncada Vergara

Fecha: 23.01.2021

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación: “SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD EN EL NORTE DEL PAÍS, 2019”

Línea de investigación: DESCRIPTIVA

Apellidos y nombres del experto: SANCHEZ QUIROZ JULIO OCTAVIO

El instrumento de medición pertenece a la variable: SATISFACCIÓN LABORAL

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

El instrumento es adecuado para el estudio a desarrollar.

Firma del Experto

Mg. Julio Octavio Sánchez Quiroz

Fecha 26/02/2021

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación: “SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD EN EL NORTE DEL PAÍS, 2019”

Línea de investigación: DESCRIPTIVA

Apellidos y nombres del experto: SANCHEZ QUIROZ JULIO OCTAVIO

El instrumento de medición pertenece a la variable: ROTACIÓN DE PERSONAL

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

El instrumento es adecuado para el estudio a desarrollarse.

Firma del Experto

Mg. Julio Octavio Sánchez Quiroz

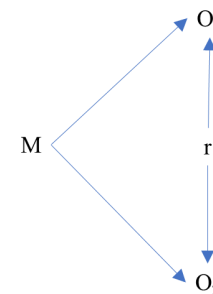
Fecha 26/01/2021

ANEXO N° 4: Matriz de Consistencia

Tabla 30

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población
¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de una empresa de Seguridad del norte del país, 2019?	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de una Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Medir el nivel de satisfacción laboral presente dentro del personal de una Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.</p> <p>Medir el nivel de intención de rotación laboral presente dentro del personal de una Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.</p>	<p>Hipótesis:</p> <p>H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de una Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.</p> <p>H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de una Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>.</p> <p>Variable 2:</p> <p>Rotación de personal</p>	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño:</p> <p>No Experimental.</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Transeccional Correlacional</p> <p>.</p>	<p>Población</p> <p>La componen 60 colaboradores (13 administrativos + 45 operativos).</p> <p>Muestra</p> <p>No probabilística: 60 colaboradores</p>



Técnica:
Encuesta

Identificar las dimensiones de la satisfacción laboral que influyen en la intención de rotación del personal de una Empresa de Seguridad del norte del país, 2019.

Instrumento:
Cuestionario

Fuente: Elaboración propia