

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL Y NIVEL DE ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ENCAÑADA, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autoras:

Ruby Aide Miranda Fernandez

Roxana Yasmin Yupanqui Moreno

Asesor:

Mg. Liliana Beatriz Carrillo Carranza

Cajamarca - Perú

2021



TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Formulación del problema	26
1.1.1 <i>Objetivo general</i>	26
1.1.2 <i>Objetivos específicos</i>	26
1.1. Justificación	27
1.2. Hipótesis	28
1.1.3 <i>Hipótesis general</i>	28
1.3. Operacionalización de variables.....	29
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	32
2.1. Tipo de investigación.....	32
2.1.1 Diseño de la Investigación.....	32
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	37
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	47
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	53
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables: satisfacción laboral y rotación de personal.....	29
Tabla 2	Distribución de colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Encañada.....	35
Tabla 3	Instrumento de la variable Satisfacción laboral.....	37
Tabla 4	Instrumento de la variable Rotación de personal.....	38
Tabla 5	Escala tipo Likert Satisfacción laboral.....	39
Tabla 6	Escala tipo Likert Rotación de Personal.....	39
Tabla 7	Escala valorativa, Variable Satisfacción laboral.....	40
Tabla 8	Escala valorativa, Variable rotación de personal.....	40
Tabla 9	Tabla de categorías.....	42
Tabla 10	Resumen de procesamiento de casos.....	42
Tabla 11	Estadística de fiabilidad satisfacción laboral y rotación de personal.....	43
Tabla 12	Valor del coeficiente de Pearson.....	44
Tabla 13	Valoración del coeficiente de Chi cuadrado.....	45
Tabla 14	Correlación de Pearson de satisfacción laboral y rotación de personal.....	47
Tabla 15	Pruebas de chi-cuadrado de satisfacción laboral y rotación laboral.....	47
Tabla 16	Nivel de satisfacción laboral.....	48
Tabla 17	Nivel de rotación de personal.....	49
Tabla 18	Correlación de Pearson entre los factores extrínsecos y la rotación de personal.....	50
Tabla 19	Pruebas de chi-cuadrado entre los factores extrínsecos y la rotación de personal.....	51
Tabla 20	Correlación de Pearson entre los factores intrínsecos y la rotación de personal.....	51
Tabla 21	Pruebas de chi-cuadrado entre los factores intrínsecos y la rotación de personal.....	52

Tabla 22 Nivel de satisfacción laboral con respecto al bienestar personal.....	69
Tabla 23 Nivel de satisfacción laboral con respecto a jornada de trabajo.....	70
Tabla 24 Nivel de satisfacción laboral con respecto a incentivos económicos	71
Tabla 25 Nivel de satisfacción laboral con respecto a sueldo percibido	72
Tabla 26 Nivel de satisfacción laboral con respecto a nivel de comunicación.....	73
Tabla 27 Nivel de satisfacción laboral con respecto a la comunicación con los colaboradores...	74
Tabla 28 Nivel de satisfacción laboral con respecto a oportunidades de crecimiento.....	75
Tabla 29 Nivel de satisfacción laboral con respecto al espacio físico	77
Tabla 30 Nivel de satisfacción laboral con respecto a desarrollo profesional	77
Tabla 31 Nivel de satisfacción laboral con respecto a herramientas adecuadas.....	78
Tabla 32 Nivel de satisfacción laboral con respecto a la Autonomía	79
Tabla 33 Nivel de satisfacción laboral con respecto a Prestaciones	80
Tabla 34 Nivel de satisfacción laboral con respecto a Desarrollo de Actividades	81
Tabla 35 Nivel de satisfacción laboral con respecto a Responsabilidad de Actividades.....	82
Tabla 36 Nivel de satisfacción laboral con respecto a Reconocimiento.....	83
Tabla 37 Nivel de satisfacción laboral con respecto a Ascender de Puesto	84
Tabla 38 Nivel de rotación de personal con respecto a Contrato de Trabajo	85
Tabla 39 Nivel de rotación de personal con respecto a Capacitación.....	86
Tabla 40 Nivel de rotación de personal con respecto a Inconformidad.....	87
Tabla 41 Nivel de rotación de personal con respecto a Evaluación de Desempeño.....	88
Tabla 42 Nivel de rotación de personal con respecto a Remuneración	89
Tabla 43 Nivel de rotación de personal con respecto a Condiciones de Pago.....	90

Tabla 44 Nivel de rotación de personal con respecto a Sistema de Comisiones	91
Tabla 45 Nivel de rotación de personal con respecto a Puntualidad en los Pagos	92
Tabla 46 Nivel de rotación de personal con respecto a Nuevos Trabajos	93
Tabla 47 Nivel de rotación de personal con respecto a Oportunidad de Crecimiento.....	94
Tabla 48 Nivel de rotación de personal con respecto a Expectativas de Trabajo.....	95
Tabla 49 Nivel de rotación de personal con respecto a Retiros	96
Tabla 50 Nivel de rotación de personal con respecto a Horas Extras.....	97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de satisfacción laboral	49
Figura 2 Nivel de rotación de personal	50
Figura 3 Nivel de satisfacción laboral con respecto al bienestar personal	70
Figura 4 Nivel de satisfacción laboral con respecto a beneficios laborales.....	71
Figura 5 Nivel de satisfacción laboral con respecto a incentivos económicos	72
Figura 6 Nivel de satisfacción laboral con respecto a Sueldo Percibido	73
Figura 7 Nivel de satisfacción laboral con respecto a Nivel de comunicación	74
Figura 8 Nivel de satisfacción laboral con respecto a comunicación con los colaboradores	75
Figura 9 Nivel de satisfacción laboral con respecto a la motivación.....	76
Figura 10 Nivel de satisfacción laboral con respecto al espacio físico.....	77
Figura 11 Nivel de satisfacción laboral con respecto a desarrollo profesional.....	78
Figura 12 Nivel de satisfacción laboral con respecto a herramientas adecuadas	79
Figura 13 Nivel de satisfacción laboral con respecto a autonomía.....	80
Figura 14 Nivel de satisfacción laboral con respecto a Prestaciones.....	81
Figura 15 Nivel de satisfacción laboral con respecto a Desarrollo de Actividades.....	82
Figura 16 Nivel de satisfacción laboral con respecto a Responsabilidad de Actividades	83
Figura 17 Nivel de satisfacción laboral con respecto a Reconocimiento	84
Figura 18 Nivel de satisfacción laboral con respecto a Ascender de Puesto	85
Figura 19 Nivel de rotación de personal con respecto a Contrato de Trabajo.....	86
Figura 20 Nivel de rotación de personal con respecto a Capacitación	87
Figura 21 Nivel de rotación de personal con respecto a Inconformidad	88

Figura 22 Nivel de rotación de personal con respecto a Evaluación de Desempeño	89
Figura 23 Nivel de rotación de personal con respecto a Remuneración.....	90
Figura 24 Nivel de rotación de personal con respecto a Condiciones de Pago	91
Figura 25 Nivel de rotación de personal con respecto a Sistema de Comisiones.....	92
Figura 26 Nivel de rotación de personal con respecto a Puntualidad Pagos	93
Figura 27 Nivel de rotación de personal con respecto a Nuevos Trabajos	94
Figura 28 Nivel de rotación de personal con respecto a Oportunidad de Crecimiento	95
Figura 29 Nivel de rotación de personal con respecto a Expectativas de Trabajo	96
Figura 30 Nivel de rotación de personal con respecto a Retiros.....	97
Figura 31 Nivel de rotación de personal con respecto a Horas Extras	98

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y nivel de rotación de personal de la Municipalidad Distrital de la Encañada, 2021.

El estudio fue de diseño no experimental, tipo básica- cualitativo correlacional y de corte transversal. Para la recolección de información de las variables de estudio “satisfacción laboral” y “rotación de personal”, para ello se diseñó y aplicó un cuestionario dirigidos a los colaboradores, para el procesamiento estadístico de datos cualitativos se empleó el SPSS.

La población estuvo conformada por 43 colaboradores, el cual por ser un número reducido no se requirió fórmula, para ello se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia.

Como resultado se obtuvo un valor de Spearman = 0,769 determinando que existe una correlación directa o positiva entre ambas variables, lo cual se entiende que a medida que a menor satisfacción laboral mayor rotación de personal de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Encañada, 2021, así mismo se tuvo un P value de 0.032, lo cual es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$). Por lo tanto, se puede concluir que se acepta la hipótesis planteada.

Palabras clave: Separar las palabras clave con (Satisfacción laboral, Rotación del personal, Incentivos y colaboradores.)

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Arroyo, N. (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*. Trujillo: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/114612>
- Arroyo, Y. (2016). *La gestión de recursos humanos y la tasa de rotación de personal en la Empresa Compartamos Financiera, Sucursal Trujillo*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Avila, S. L., Guerra, R. F., & Mendoza, K. R. (2017). *La rotación laboral no deseada : causas y consecuencias en organizaciones empresariales : análisis de una empresa peruana de consumo masivo*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/150529>
- Barrantes, F. E. (2017). *Clima Organizacional y su influencia en la rotación de personal en la Empresa Cineplex S.A., Lima*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/155005>
- Chiavenato. (1999). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mg Graw. Hill.
- Fuentes Navarro, S. M. (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Tesis de grado , Universidad Rafael Landívar, Facultad de*

humanidades, Quetzaltenango. Recuperado el 8 de junio de 2017, de
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Gabriela, G. (2006). Modelo Turnover.

Juarez, L. I., & Torraca, M. C. (2017). *Relación de la satisfacción laboral y la rotación de personal de ventas de la distribuidora de productos de consumo masivo Dizoe S.A.C. de la ciudad de Trujillo año 2017*. Trujillo: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/158495>

Loyola Rojas, J. (2014). *Diseño de un plan para disminuir la rotación de vendedoras en una empresa de retail. tesis de grado, Universidad de Chile , Facultad de ciencias físicas y matemáticas, Santiago de Chile. Recuperado el 2 de julio de 2017, de*
http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116157/cf-loyola_jr.pdf?sequence=1

Maclenan, K. E., & Salas, E. D. (2014). *Análisis de la satisfacción laboral en la rotación de personal de la empresa inversiones Mackber Srl – 2012*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/187302>

Mallma, K. S., & Ramírez, K. P. (2016). *Rotación del personal administrativo y la satisfacción de los clientes en la empresa Universal Student Exchange Perú S.A.C., 2016*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/124336>

- Miller, B. E. (2016). *Influencia de la rotación de personal en la productividad del área de créditos grupales de la empresa compartamos financiera en la ciudad de trujillo en el año 2016*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Montoya, J. F. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la Intención de rotación de los operadores del Call center Atento en la ciudad de Trujillo 2017*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/204490>
- Nuñez, S. Y. (2015). *Factores de Alta Rotación en la Empresa Distribuciones San Juan Masias SAC*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/156439>
- Otero, M., & Torres, K. (2016). *Plan de mejora de la gestión de rotación de personal y siniestralidad para la división de operaciones de una empresa contratista minera*. Perú: Universidad del Pacífico.
- Peña, K. J. (2016). *Las causas de rotación de personal incorporado por E-recruitment en el Grupo Telesant año 2016*. Trujillo: Universidad César Vallejo 2016. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/124109>
- Pinto, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 80-84.
- Pizarro, C. M. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016*. Tarapoto: Universidad Peruana Unión 2017. Obtenido de

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UEPU_bbbf3fb2f8651da48cf56763ed193a9

0

Rivera, E. R. (2017). *Satisfacción Laboral Y Rotación Del Personal De Ventas En La Empresa*

GSS. Ate Vitarte. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de

<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/177542>

Rodríguez, J. P., Ortiz, J. H., Vera, G. E., Soto, J. J., & Delgado, J. A. (2016). *Satisfacción y*

rotación laboral en personal de empresas mineras de Arequipa y Cusco. Arequipa:

Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de

<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/155517>

Urteaga, L. (2015). *La satisfacción laboral y su relación con la motivación y la rotación de*

personal en mi caja Cajamarca. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido

de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/141208>

Valdivia, D. A. (2017). *Análisis de la Satisfacción Laboral y Rotación del Personal en la Empresa*

Rico Pollo S.A.C. Provincia de Arequipa 2017. Arequipa: Universidad Católica de Santa

María. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/151674>