

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



DEDICATORIA

En primer Lugar, a Dios, mis padres Juana y Wilmer ya que ellos fueron los principales motivos de inspiración para hacer de mí una persona responsable inculcándome valores y principios.

A mi amado hijo Andre por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor

A mis compañeros, amigos presentes y pasados, quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas y a todas aquellas personas que durante estos cinco años estuvieron a mi lado apoyándome para lograr que este sueño se haga realidad.

Roxana

Este presente trabajo está dedicado a mis queridos padres y hermanas por su constante apoyo, por ser un pilar fundamental en mi constante formación profesional y a todas aquellas personas que han contribuido para poder lograr mis objetivos.

Ruby

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser nuestra fortaleza en momento de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizaje, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres por apoyarme en todo momento por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida.

Gracias a la Universidad Privada del Norte por permitirme día a día convertirme en una profesional en lo que tanto me apasiona, gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso integral de formación, que deja como producto terminado este trabajo.

Roxana

Primeramente agradezco a Dios ya que gracias a él he podido superar los momentos más difíciles y dificultades de mi vida.

Y a mis queridos padres, Petronila y Flavio por confiar en mí y colocar todas sus esperanzas en que podre lograrlo y por enseñarme que nada es imposible, por sus consejos, apoyo y amor.

A mis hermanas que siempre estaban apoyándome en mi formación profesional y a mi amado esposo por sus palabras de aliento para seguir adelante.

Ruby

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 aplico 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 formula, 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.)

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Chiavenato (2004) define a la organización como. “una entidad social conformada por personas que trabajan juntas, y está estructurada deliberadamente en divisiones de trabajo para alcanzar un objetivo común” (p. 8). Las organizaciones y las personas guardan una relación directa y recíproca, ya que las organizaciones necesitan del recurso humano para poder alcanzar sus objetivos y las personas ven a las organizaciones como medio para alcanzar sus objetivos individuales.

Salessi & Omar (2006) afirma. “Que la satisfacción laboral llega a formar parte de las estrategias empresariales más principales, además del impacto que se refleja como resultado organizacional y de bienestar para los colaboradores. Contar con recursos humanos satisfechos a nivel institucional” (p. 26).

Chiavenato (1999) Plantea que: “las personas satisfechas con su trabajo son más productivas que las insatisfechas.” (p.188). En lo que respecta al ausentismo, se podría decir que es uno de los problemas que genera más costos a la organización, debido a que la ausencia de un trabajador en su puesto, podría paralizar o retrasar el proceso productivo de la organización.

El ausentismo reflejado en los empleados es la causa más frecuente de la insatisfacción obtenida en su trabajo.

La satisfacción y la rotación están relacionadas negativamente. Generalmente los altos índices de rotación son generados por la insatisfacción de los trabajadores. El sentir que su esfuerzo no está siendo bien retribuido, la falta de beneficios socioeconómicos que garantiza una vida digna y la sobre calificación de un trabajador en un puesto de trabajo, entre otros, hacen que los trabajadores consideren la posibilidad de renunciar a sus puestos. (Chiavenato, 1999, p.203)

La rotación laboral es incongruente a nivel de costos y productividad cuando es no deseada para la organización. Esto se debido a que un porcentaje de los individuos que se van, representan a las personas altamente calificadas para el puesto de trabajo. Tras su salida, dejan un hueco en la empresa difícil de reemplazar con un nuevo trabajador, causando perdida de tiempos y menor eficiencia en la productividad.

Existen dos tipos de rotación voluntaria e involuntaria. Otero & Torres (2016) deduce, que la rotación involuntaria es la que se inicia desde el lado de la organización y ante la cual el empleado no tiene mucho margen de acción y la rotación voluntaria, es la que parte del mismo empleado y se produce por factores sociales, económicos y/o psicológicos.

En el ámbito internacional, específicamente en México la rotación de personal es uno de los más grandes problemas que se enfrenta, el cual alcanza un índice de 16.75% siendo el más alto

en los países de Latinoamérica. Así mismo presenta un 70% en tiendas Retail el cual tiene un fuerte impacto en la productividad, tiempo y dinero.

El Perú, es el país que cuenta con el mayor índice de rotación laboral (15%) a nivel de América Latina, cuyo promedio anual se encuentra entre 5% y 10 % (IPSOS, 2014); lo que demuestra que, actualmente, existe un problema a nivel país para retener de manera efectiva a los trabajadores.

En la ciudad de Lima (Perú), Esteban (2014) investigó la satisfacción laboral intrínseca y extrínseca en relación a la cultura organizacional, concluyendo que la satisfacción intrínseca tiene mayor implicancia en la cultura de la empresa (UPUL). Esta investigación estuvo disconforme con nuestros resultados, lo que podría acontecer con la variable con que fue relacionada, pero es destacable su aporte al estudiar a la satisfacción interna y externa.

En el contexto de Cajamarca, en específico en la Municipalidad Distrital de la Encañada situaciones como las mencionadas son típicas; incitando una constante rotación de los colaboradores. Esta empresa es una entidad pública, como cualquier entidad, para lograr el correcto desempeño y satisfacción de la “Municipalidad Distrital de la Encañada” requiere de un personal capacitado, que le permita desempeñar las actividades necesarias para obtener los logros esperados, y poder así alcanzar la permanencia, satisfacción y el buen desempeño.

Se puede evidenciar que existe un desorden en la rutina de trabajo diario que se realiza provocando insatisfacción, trayendo como consecuencia la excesiva rotación de personal; y por consiguiente los colaboradores duran poco tiempo en el trabajo. Esta poca duración parece estar vinculada con algunas deficiencias en cuanto a las habilidades necesarias para realizar su

labor, lo cual ha estado generando cierto nivel de insatisfacción y problemas de productividad en la entidad. Todos los factores anteriores de una u otra manera se ven reflejados en la satisfacción laboral de los colaboradores.

Por todo lo mencionado anteriormente, se decidió desarrollar la presente investigación con la finalidad de conocer la relación que hay entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de rotación de personal con el propósito de brindar alternativas de mejora.

En la tesis “Diseño de un plan para disminuir la rotación de vendedoras en una empresa de Retail 2015 Santiago de Chile”, con el objetivo de diseñar un plan para disminuir la rotación de vendedoras en una empresa de Retail. Tipo de investigación cualitativa, con una muestra de 85 colaboradores (Loyola, 2015). Se concluyó que en la empresa se presenta altas tasas de rotación, llegando a un índice muy elevado del 249% anual. En la misma línea, se tiene que la duración promedio de una vendedora en la empresa es de 1,5 meses, lo que claramente imposibilita el tener procesos eficientes en la administración, además de sufrir grandes costos asociados como la pérdida de ventas y los altos pagos en multas.

En la ciudad de México, en el artículo “International Journal of Good Conscience México 2016”, buscan el objetivo para poder determinar los factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. Siendo un enfoque cualitativo, con una muestra de 78 colaboradores (Flores, Abreu, y Badii, 2016). Se concluye que la relación entre rotación de personal e insatisfacción laboral explicando el efecto en el que se estudió cómo afecta la selección incorrecta y la motivación en la rotación de personal.

En la tesis titulada “Análisis de la satisfacción laboral en la rotación de personal de la empresa inversiones Mackber Srl – 2018 tiene como objetivo determinar la relación de la satisfacción laboral en la rotación de personal, utilizando la metodología descriptivo correccional con una muestra de 45 colaboradores, obteniendo los siguientes resultados el cual es que no se sintieron satisfechos en la empresa ya que según ellos los salarios eran bajos (Maclenan & Salas, 2018). Se perfeccionó que existe una relación inversa entre los factores de la satisfacción laboral y la rotación de personal en diferentes entidades ya sea públicas o privadas.

En la Universidad Cesar Vallejo, en la Tesis “Las causas de rotación de personal incorporado por E-recruitment en el Grupo Telestant año 2016” Se realizó una investigación que tuvo como objetivo identificar las causas de la rotación de personal utilizando la metodología descriptiva no experimental, con una muestra de 35 colaboradores, llegando a obtener resultados que el Grupo Telestant no se está guiando de la teoría planteada para ejecutar un correcto proceso de reclutamiento, esto por la necesidad rápida que tiene la empresa por ocupar los puestos de trabajo vigentes (Peña, 2016). Se concluyó que la empresa cuenta con un alto índice de rotación que es de 149%, se identificó que las causas de la rotación son los horarios de trabajo y las oportunidades de crecimiento dentro de la empresa.

El presente trabajo de investigación titulado “Factores de Alta Rotación en la Empresa Distribuciones San Juan Masías SAC 2015”, Tiene como objetivo determinar los factores por los cuales se origina la alta rotación de personal. Utiliza la metodología transversal, no experimental, cualitativa y descriptiva, así mismo obtuvo como resultados que al realizar la

encuesta al personal de la empresa, mostraban su incomodidad por las funciones que vienen realizando y la mayoría indicaron que cuando fueron entrevistados por la gerencia de la empresa nunca se les indico de manera concreta las funciones que realizarían. Además de ello no hay programas de capacitaciones los cuales les podría ayudar a mejorar la calidad de servicio y el desempeño de sus funciones (Nuñez, 2015). Se concluyó que las condiciones laborales que actúan como factor de rotación son los horarios y la cantidad de trabajo.

En la Tesis titulada “Satisfacción laboral y rotación del personal de ventas en la Empresa GSS. Ate Vitarte 2017” se realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre satisfacción laboral y rotación del personal, con una muestra de 36 colaboradores, para la cual utilizo la metodología de no experimental de corte transversal y cuantitativa llegando a obtener los resultados que, cuando los colaboradores consideran que la satisfacción laboral es buena, entonces estos muestran una rotación del personal baja en un 50.9% (Rivera, 2017). Se concluyó que la hipótesis general se acepta puesto que las variables de satisfacción laboral y la rotación del personal en la empresa GSS muestran una correlación inversa.

En la tesis titulada “Rotación del personal administrativo y la satisfacción de los clientes en la empresa Universal Student Exchange Perú S.A.C., 2016” El objetivo de la presente investigación es evaluar la rotación del personal administrativo y su influencia en la satisfacción de los clientes y su diseño corresponde al no experimental, se ha demostrados que la rotación de personal administrativo influye negativamente en la satisfacción de los clientes (Mallma & Ramírez, 2016). Se concluyó que la rotación del personal administrativo influye

negativamente en la satisfacción de los clientes en la empresa Universal Student Exchange S.A.C.

La tesis titulada “Satisfacción laboral y su relación con la Intención de rotación de los operadores del Call Center 2017” Con el objetivo de determinar qué relación existe entre la satisfacción laboral y la intención de rotación. La investigación es de estudio Correlacional con un diseño no experimental y de corte transversal, con una muestra de 57 colaboradores (Montoya, 2017). Finalmente concluye que existe una relación negativa entre la satisfacción laboral y la intención de rotación.

En la tesis titulada “Relación de la satisfacción laboral y la rotación de personal de ventas de la distribuidora de productos de consumo masivo Dizoe S.A.C. año 2017” su objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal de la empresa Dizoe S.A.C. Este estudio fue de diseño no experimental de tipo correlacional. Como primordial resultado se halló que existe relación positiva entre la satisfacción laboral y la rotación de personal (Juarez & Torraca, 2017). Se concluyo que el nivel de rotación de personal en la distribuidora de productos de consumo masivo es alto, existe el 59% de probabilidad de rotación potencial.

En la Tesis titulada “Programa de flexibilidad laboral para reducir la rotación de personal de la empresa Jell - E.I.R.L. - Villa el Salvador – 2015”. Desarrollada en la Universidad Autónoma del Perú, obteniendo una muestra de 69 colaboradores, su objetivo principal es determinar el nivel de relación entre el programa de flexibilidad laboral y la rotación de personal utilizando

la metodología de diseño correlacional, llegando a tener los resultados que han sido desfavorables al ver el diagnóstico de la empresa frente a la Rotación de Personal existente en la organización (Crisostomo, 2017). Se concluyó que se identificó los aspectos negativos que se cambiarán para reducir la alta rotación de personal y de esta manera fidelizar a los trabajadores a la organización.

Seguidamente se detalla los principales conceptos y teorías.

La satisfacción laboral es algo efectivo o emocional que muestra el individuo en sus funciones y está en el trabajo. Además, se puede definir como la respuesta a una necesidad del colaborador, ya que al ser satisfechas estas necesidades estas requieren de factores intrínsecos ya sea como incentivos financieros o bonificaciones. (Salessi & Omar, 2006) manifiesta:

Que la satisfacción laboral es un estado meramente emocional ya sea positivo o armonioso de una percepción de las experiencias laborales del colaborador de dichas entidades. (p, 67)

La satisfacción laboral llega a formar parte de las estrategias empresariales más principales, además del impacto que se refleja como resultado organizacional y de bienestar para los colaboradores. Contar con personal satisfechos a nivel institucional, se refleja una muestra de compromiso con los objetivos de la organización y motivadas en el desarrollo de sus labores.

Se dice que los colaboradores tienden a inclinarse a puestos que les puedan brindar oportunidades de poder aplicar sus habilidades y que estas ofrezcan variedad en las tareas, retroalimentación y libertad respecto a lo que están desarrollando o haciendo.

Se requieren de sistemas de pagos y políticas de ascensos, justos, claros y sensatos con expectativas para los colaboradores. Se dice que cuando el salario les parece equitativo, tienen más probabilidades de que su resultado sea la satisfacción. Además, quienes tienden a creer que los ascensos se realizan de forma honesta y parcial, esto hace sentirse satisfechos en su trabajo. (Hamner, 1974, p.34)

La satisfacción en el trabajo, tiene factores que tienden a resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto, así como la diversidad de habilidades, grado por el cual un puesto requiere de una gama de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que esto representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado, el puesto tiene un efecto sobre las labores de otras personas dentro de la organización o también en el ambiente externo, grado o capacidad que tiene una persona en el cual el puesto le proporciona libertad de establecer sus propias normas y regirse por ellas a la hora de tomar decisiones en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Así mismo se tiene el sistema de recompensas justas, el cual nos referimos a un sistema de políticas de ascensos y salarios. Este sistema debe ser visto como justo por parte de los colaboradores para que así se puedan sentir satisfechos, no se debe permitir ambigüedades y además de ello debe estar acorde con sus expectativas.

Es por ello que se tiende al abandono y negligencia de las variables, productividad, ausentismo y rotación. Por ende, este modelo amplía la respuesta de los practicantes e incluye expresión y lealtad: conductas constructivas que permiten a los individuos tolerar situaciones desagradables o revivir una situación laboral satisfactoria. Ayuda a comprender situaciones como las que se presentan, en ocasiones, en el caso de trabajadores sindicalizados, donde la escasa satisfacción laboral va unida a una baja rotación (Robbins, 2004). Con frecuencia, los colaboradores manifiestan su insatisfacción mediante quejas o negociaciones contractuales formales. Estos mecanismos de expresión permiten a los colaboradores seguir en su empleo, al tiempo que se metan en la cabeza de que están actuando para mejorar la situación.

Cuando ya ha sido determinada la insatisfacción, se puede utilizar diferentes variedades de enfoques para poder hacer frente al problema. Una de ellas, es realizar cambios en la supervisión, la compensación, y sobre todo en las condiciones de trabajo, dependiendo del factor del empleo que es responsable de la insatisfacción. Como segundo enfoque se transfiere a los colaboradores a otras áreas para así poder tener una mejor armonía entre el colaborador y el puesto. Así mismo también se puede reorganizar al personal para formar equipos de trabajo más compatibles. Como tercer enfoque este trata de cambiar las expectativas de los colaboradores insatisfechos, el cual es apropiado cuando se tiene malas interpretaciones o información incorrecta. (Wexley & Yuki, 1990). Un ejemplo muy claro es cuando se filtra mala información dentro de la organización debido a los rumores de reajustes de personal, por al cual no se tiene ninguna probabilidad de estas afirmaciones o rumores a menos que confíen en la alta gerencia.

Dirigir empresas es fundamentalmente capacitar y adiestrar personal, seleccionarlo y organizarlo, supervisarlos y motivarlos. Nada de esto se logra sin un conocimiento concreto del hombre y su conducta, del trabajador y del medio ambiente social en que vive y en el que labora (Pinilla, 1982). Para conducir personal y administrar empresas es necesario conocer con profundidad los aspectos más reveladores de la conducta humana, los motivos que la impulsan a actuar en un sentido o en otro, las actitudes que predeterminan estos motivos, las opiniones las ideas e incluso prejuicios. Es importante obtener no solamente que las condiciones en que se desarrolla el trabajo propicien la satisfacción del personal, sino que el personal sienta, experimente o viva dicha satisfacción

Teorías de la satisfacción laboral mediante Herzberg

Herzberg, este autor relaciona a la satisfacción laboral como un resultado de una de las características intrínsecas del puesto de trabajo más importante, que están vinculadas a la satisfacción en el trabajo con las necesidades de motivación del colaborador, y que la empresa debe identificar y atender (Pinto, 2002). Esta teoría de los dos factores nos enseña que la motivación depende de dos factores, el primer factor es de carácter interno y el segundo de índole externo, ya que ambos permiten poder desarrollar la satisfacción en el colaborador. Asimismo, respecto a los factores externos, también llamado elementos higiénicos de la satisfacción laboral, este autor menciona una serie de elementos que buscan comprender la influencia de los factores externos agrupándolos, como: Seguridad, este es definido como un conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas que se empleada para prevenir accidentes y además de eliminar condiciones inseguras del ambiente, que nos sirven para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas, como segundo factor tenemos la remuneración

Económica, Otro motivo racional de los trabajadores es que ellos consideran que el sistema de pago vigente no se corresponde con el esfuerzo realizado; como tercer factor la comunicación: cuando hay una buena comunicación se obtiene como mayor resultado la satisfacción laboral, pero sobre todo en aquellos trabajadores que están más implicados en su trabajo; como cuarto factor tenemos a las relaciones interpersonales: En este elemento se analizan los conflictos con superiores o compañeros, apoyo social y reciprocidad que existe en el ambiente de trabajo. El tema ha dado origen a una amplia literatura donde se ha evidenciado su papel de apoyo no sólo de la satisfacción laboral y el bienestar general de los empleados, sino también de los resultados de la empresa y el desempeño individual de los colaboradores; como quinto factor se tiene las condiciones de Trabajo: Sucede que en un ambiente laboral inadecuado produce en el colaborador sentimientos de insatisfacción y en otros casos más extremos conduce a la rotación laboral.

Los Factores Extrínsecos: Estos se definen como una de las características del ambiente de trabajo que involucra el espacio físico y la ambientación, la administración y políticas de la organización, beneficios laborales, niveles de comunicación y seguridad; a pesar de ello esto no aseguran satisfacción laboral, pero su ausencia sí generan insatisfacción. En la mayoría de empresas existe la tendencia a concentrarse más en los factores extrínsecos, pues son más fáciles de manipular y percibir (Herzberg, 2002). Factores Intrínsecos estos son factores motivacionales que involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo del individuo, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. El autor las agrupa de la siguiente manera: Satisfacción con el puesto, Crecimiento y desarrollo profesional.

La Rotación de personal se entiende por la partida y llegada constante del personal en una empresa. De este modo se presenta un porcentaje muy elevado, por lo cual, es considerado como una señal de la presencia de algunos problemas; si se toma en cuenta que la empresa ya generó gastos en actividades de recursos humanos para atraer, seleccionar y capacitar al personal que ha de contratarse, entonces se considera un índice de rotación elevado, siendo costoso para la empresa. (Arias, 1990). Así mismo, la rotación de personal está involucrada con los costos primarios estos vienen hacer las inversiones que realiza la organización para cubrir una plaza, y los costos secundarios son lo que destina la empresa durante el tiempo que ha sido considerado para ser cubierta la vacante.

Causas de la rotación de personal, se conoce estudios sobre rotación de personal aplicados a empleados que abandonan su trabajo dejando a la organización en apuros. Esto sugiere que para muchas personas la satisfacción laboral es más primordial que la disponibilidad de empleo al momento que un empleado decide sí abandonar la entidad. Por otro lado, mencionaron, que los estudios señalan las razones por los que una persona opta continuar en su trabajo, siendo una de ellas porque el costo de dejar su empleo actual es más alto de lo que están dispuestos a pagar. Del mismo modo, son aquellos colaboradores que demuestran actitudes y hábitos deseados por la empresa los que tienden a permanecer porque así lo desean Hernández & Mendieta (2013). Por otro lado mencionó que las rotación de personal pone en evidencia una ineficiente gestión de los recursos humanos, que están relacionadas con los motivos personales y laborales aunque en algunas organizaciones existe la tendencia a reflejar estas salidas como decisión del trabajador ocultando el verdadero motivo de las salidas, en otros casos es el propio colaborador el que oculta

el motivo real de su salida con el único fin de poder marcharse lo más rápidamente posible y de esta forma no perder el nuevo empleo que ha encontrado.

Las causas de retiro de personal pueden ser de cierto modo previsible tales como: renunciaciones, muerte, servicio militar, etc.; otro grupo de bajas son las que pueden venir de forma inesperada, pero de las que se puede adquirir una medida estadística de años anteriores; estas pueden ser: enfermedades largas, pérdida de facultades físicas, faltas profesionales o disciplinarias y el despido o abandono voluntario de los empleados mejor pagados o que no se adaptan a la organización (Mondy, 2005). Una de las causas que puede generar la rotación de personal en la organización es la insatisfacción laboral, sobre todo si la persona insatisfecha constituye un recurso humano altamente demandado, estableciéndose una competencia entre oferta y demanda donde es el trabajador quien tomara la decisión final y donde la satisfacción juega un importante papel. Una de las más frecuentes de manifestar la insatisfacción consiste en el abandono de la organización que se comienza con la búsqueda de otro empleo y que culmina con la renuncia cuando parece lo que el trabajador está buscando. También ha quedado demostrado que la rotación se manifiesta de manera diferente según la edad, el sexo, territorio geográfico, nivel ocupacional y la antigüedad en la organización pues las personas jóvenes fluctúan más. En el caso de los motivos personales la mayor fluctuación está en las mujeres y cuando son motivos laborales la rotación es mayor en los hombres. En cuanto a la antigüedad las investigaciones demuestran que las personas con más de 10 años en las empresas son más estables.

“Como frenar el avance de la rotación del personal; las compañías más eficientes invierten grandes sumas de dinero en capacitación, motivación, incentivos y prestaciones al colaborador. El buen

incentivo genera equipos de trabajo productivos, para lograr los objetivos de la entidad” (Pedrero, 2006, p. 67).

Teorías sobre la rotación de personal

“El modelo de Mobley se enfocó en encontrar la explicación de cómo el individuo percibe y evalúa a la satisfacción al igual que al medio ambiente laboral y como los aspectos individuales afectan a dicha labor” (Mobley, 1977, p.45).

El modelo de Price se basa en las variables del salario y las relaciones laborales como parte de sus elementos de la satisfacción a la que define como el “grado de actitud positiva que tiene el trabajador hacia la organización (Hernández & Mendieta 2013). La aportación del modelo al estudio de la rotación de personal es positiva al integrar las variables salario, integración, comunicación y centralización como determinantes de la satisfacción y a su vez la decisión del trabajador de permanecer o abandonar la organización.

Porter y Steers (2011) afirma que: “este modelo se enfoca en las razones por la que un individuo decide dejar su empleo. Ellos sugieren que cada individuo enfoca su empleo en relación a sus expectativas respecto al sueldo, crecimiento profesional, la relación con sus jefes, compañeros y la supervisión” (p.45).

La rotación y la insatisfacción laboral

Las investigaciones realizadas coinciden en demostrar que la rotación del personal está influenciada por la desmotivación y la insatisfacción laboral por lo que podemos inferir que los motivos que influyen en la salida de los trabajadores son fundamentalmente laborales y en la mayoría de los casos pueden ser detectados mediante el estudio de la rotación (Chiavenato, 2004).

Sean cual sean los motivos que generan insatisfacción laboral repercuten en la rotación de personal, dejando como consecuencias negativas: los costos, bajos niveles de desempeño, deficiente nivel de comunicación, malas relaciones interpersonales, baja moral e indiferencia en las estrategias de control. Por otro lado, la rotación puede generar consecuencias positivas como: desplazamiento de trabajadores con bajo nivel de rendimiento, innovación, flexibilidad y adaptabilidad y reducción de conflictos en el ambiente laboral.

1.2. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de rotación de personal en la Municipalidad Distrital de la Encañada, 2021?

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de rotación de personal en la Municipalidad Distrital de la Encañada, 2021.

1.1.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Encañada, 2021.
- Determinar el nivel de rotación de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Encañada, 2021.

- Identificar la relación de los Factores Extrínsecos de la satisfacción laboral y la rotación de personal.
- Identificar la relación de los Factores Intrínsecos de la satisfacción laboral y la rotación de personal.

1.1. **Justificación**

La satisfacción laboral está profundamente relacionada con el compromiso y el índice de productividad de los colaboradores. La Teoría de los dos factores de Herzberg este autor relaciona a la satisfacción laboral como un resultado de una de las características intrínsecas y extrínsecas del puesto de trabajo más importante, que están vinculadas a la satisfacción en el trabajo con las necesidades de motivación del colaborador, y que la empresa debe identificar y atender, además de ello el Modelo de Porter y Steers el cual se enfoca en las razones por la que un individuo decide dejar su empleo. Ellos sugieren que cada individuo enfoca su empleo en relación a sus expectativas respecto al sueldo, crecimiento profesional, la relación con sus jefes y compañeros, y la supervisión.

La presente investigación surgió del interés de conocer la relación entre la satisfacción laboral y rotación de personal en la Municipalidad Distrital de la Encañada, Cajamarca.

Desde la perspectiva se justifica por la amplitud teórica referidas las variables satisfacción laboral y rotación de personal, ya que a partir de ello se construye definiciones que son útiles y complementarias para mi investigación y para otras investigaciones.

Como justificación práctica, esta investigación se realiza porque existe la necesidad de conocer la relación que existe entre la satisfacción laboral y rotación de personal de la Municipalidad Distrital de la Encañada 2021, con el uso de encuesta en escala de Likert, además esta es sustentada por lo conocimientos respecto a las variables, ya que es información que podría ser útil para la entidad pública para que a partir de ello pueda diseñar propuestas de mejora.

Así mismo para la justificación Académica, la presente investigación tiene relevancia, puesto que contribuirá nuevo conocimiento. Esta investigación, es una herramienta a la cual tengan acceso el personal administrativo de entidades públicas, para la toma de decisiones, considerando que la satisfacción laboral y rotación de personal son factores determinantes en la eficiencia; también será fuente de consulta por los estudiantes de la universidad que estén interesados en profundizar el estudio.

1.2. Hipótesis

1.1.3 Hipótesis general

Existe relación directa entre la satisfacción laboral y rotación de personal de la Municipalidad Distrital de la Encañada, 2021.

1.3. Operacionalización de variables

Tabla 1 *Operacionalización de variables: satisfacción laboral y rotación de personal.*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Preguntas	Instrumentos
<i>Satisfacción laboral</i>	La satisfacción laboral es como un estado emocional ya sea positivo o agradable de una percepción de las experiencias laborales del sujeto, Una persona con satisfacción con el trabajo tiene buenas actitudes y positivas, mientras que una persona insatisfecha alberga actitudes negativas. (Herzberg, 2002, p. 81).	Factores Extrínsecos	Clima laboral	P1	El puesto que actualmente desempeña le brinda bienestar personal	Encuesta-Escala de Likert
			Motivación	P2	La jornada de trabajo es acorde a la remuneración establecida	
			Tipos de beneficios laborales	P3	La entidad pública como reconocimiento a mis labores me ofrece incentivos económicos.	
				P4	El sueldo que percibo guarda relación con la complejidad de mis actividades.	
			Nivel de comunicación	P5	En el desarrollo de mis actividades el nivel de comunicación es el adecuado.	
			Factores Intrínsecos	P6	La comunicación con los colaboradores es fluida	
		Nivel de Satisfacción entre colaboradores		P7	Está satisfecho con las oportunidades de crecimiento de tu carrera en esta entidad pública	
		Condiciones del espacio físico del trabajo		P8	El espacio físico donde realizo mis labores es cómodo y acogedor	
					P9	

	Opciones de desarrollo profesional	P10	La entidad pública me ofrece las herramientas adecuadas para realizar mis actividades.	Encuesta-Escala de Likert		
		P11	Siento que tengo autonomía en el desempeño de mis funciones			
	Reconocimiento laboral	P12	Las prestaciones que recibe cumplen con sus expectativas			
	Nivel de responsabilidad en el puesto	P13	El personal que labora en la entidad pública está capacitado para desarrollar sus actividades			
		P14	La actividad que realiza en su puesto está clara desde principio a fin.			
		P15	La responsabilidad de mis tareas es acorde a las exigencias del puesto de trabajo			
	Logro de funciones	P16	Mi jefe reconoce mis esfuerzos y me hace saber la importancia de los mismos para la entidad pública.			
	Ascensos laborales	P17	Mi empleo me ofrece la posibilidad de ascender a un mejor puesto			
Rotación de personal	La rotación de personal se expresa mediante una relación entre los ingresos y las salidas, en relación con el número promedio de integrantes de la organización, en el	Rotación potencial	Contratos de trabajo	P1	La entidad pública siempre le ofrece un contrato de trabajo	Encuesta-Escala de Likert
			Capacitación	P2	La entidad pública ofrece capacitación constante	
				P3	La entidad pública ha manifestado inconformidad sobre su rendimiento	
				P4	El desempeño de los colaboradores es evaluado frecuentemente	
			Sistemas de comisiones	P5	Qué tan de acuerdo esta con la remuneración que recibe por su trabajo	

transcurso de cierto tiempo, clasificada en rotación “Real” y “Potencial”. (Porter & Steers, 2011).

	P6	La entidad pública ofrece condiciones de pago esperados por mi persona
	P7	El sistema de comisiones de la entidad pública es acorde a mis expectativas
Puntualidad en el pago de remuneraciones	P8	La entidad pública siempre es puntual con el calendario de pagos
Expectativas de permanencia en la entidad pública	P9	Alguna vez ha dejado de buscar otro trabajo
	P10	En la entidad pública existen oportunidades de crecimiento y desarrollo
	P11	Existen expectativas de continuar en este trabajo
	P12	Existe mucha rotación por retiro voluntario o por mejores oportunidades
Pago de horas extra	P13	Las horas extras son siempre remuneradas

Nota: Dimensiones propuestas por Herzberg y Arias.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Esta investigación será de tipo básica ya que parte de un marco teórico y permanece en él; y tiene como propósito recopilar información sobre la satisfacción laboral y rotación de personal según (Behar, 2008, p. 16) “La investigación básica tiene como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente”.

La investigación es de enfoque cualitativo: Por el tipo de variable que se está utilizando, también sirve de método para recoger y evaluar datos no estandarizados. En la mayoría de los casos se utiliza una muestra pequeña y no representativa con el fin de obtener una comprensión más profunda de sus criterios de decisión y de su motivación. (Pérez, 2014, p.22)

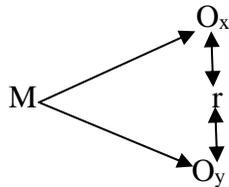
Se trata de un estudio correlacional ya que este busca determinar la relación de dos variables (satisfacción laboral y rotación de personal) en un espacio de tiempo determinado (2021).

2.1.1 Diseño de la Investigación

Este tipo de investigación es de diseño no experimental, ya que se observará fenómenos tal como se dan en su contexto natural para posteriormente ser analizados (Hernández, 2010.p.149) “señala que la investigación no experimental resulta imposible manipular variables”. Por último, presentara un corte transversal debido a que esto se relaciona en base

a datos en un solo momento, en un único tiempo. Además, tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia. (Hernández, 2010)

La investigación obedece al siguiente esquema:



Donde:

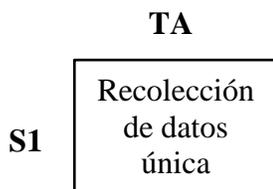
M = Muestra (Colaboradores de la alta gerencia de la Municipalidad Distrital de la Encañada)

O_x = Observación Variable N° 1: Satisfacción Laboral.

O_y = Observación Variable N° 2: Rotación del Personal.

r = Posible correlaciones

Diseño transversal se esquematiza de la siguiente manera:



Donde:

S1: situación Observada.

TA: Periodo o tiempo de observación.

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

2.2.1. Población

Monge (2011, p. 124). Señala a la población como un conjunto de elementos e individuos, que puede cuantificarse para un determinado estudio integrado. Para la investigación se tiene una población de 43 colaboradores de ambos sexos que fueron extraídos del área de Recursos Humanos que laboran en la Municipalidad Distrital de la Encañada.

Tabla 2 *Distribución de colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Encañada*

Municipalidad Distrital de la Encañada.	Hombres	Mujeres	Total
Gerencia Municipal	1	2	3
Unidad de Contabilidad	1	1	2
Unidad de Presupuestos	1	2	3
Unidad Administrativa	2	2	4
Unidad de Tesorería	1	2	3
Unidad de Logística	2	2	4
Unidad de Alcaldía	1	2	3
Unidad de Diseño	1	0	1
Unidad de Procuraduría	1	1	2
Unidad de Infraestructura	3	2	5
Unidad de RR.HH.	1	3	4
Unidad de Estudios	4	1	5
Unidad de OPMI	3	1	4
Total	22	21	43

Nota: Datos obtenidos del La Municipalidad Provincial de Cajamarca.

2.2.2 Muestra

Al respecto Hernández (2010) menciona “que la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión”.

Considerando que la población es pequeña, la muestra aplicada a dicha investigación será el 100% de la población, 43 con la capacidad de toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de la Encañada, esta investigación es no probabilística por conveniencia y susceptible por medición.

Criterios de inclusión: Las características del grupo de estudio tienen la edad de rangos ubicados de 24 años a más, de ambos sexos, con un nivel de estudio variado pertenecientes al nivel universitario entre otros.

Criterios de exclusión: Es todos aquellos que no tienen la edad de rangos ubicados de 24 años a más, de ambos sexos, con un nivel de estudio variado pertenecientes al nivel universitario entre otros.

Unidad de análisis

Según Sedomi (2013), la unidad de análisis es el índice que representa a una variable medida por cada unidad muestral y de la cual se obtiene información estadística.

Cada trabajador que labora en la Municipalidad Distrital de la Encañada 2021.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Según Hernández (2013) las técnicas de recolección de datos comprenden procedimientos y actividades que le permitan al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación.

Hoja Censal: Esta técnica se aplicó para poder obtener información de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Encañada 2021. Para ello se diseñó instrumentos, es decir cuestionarios con escala de Likert que consta de 30 preguntas; para conocer el nivel de satisfacción y también para determinar el nivel de rotación de personal.

Según Alvira (2011) “menciona que la encuesta es una técnica de recogida de información proporcionada verbalmente o por escrito mediante un cuestionario estructurado”.

Tabla 3 *Instrumento de la variable Satisfacción laboral*

Elementos	Descripción
Instrumento	Encuesta de la Variable Satisfacción laboral
Autores	Ruby Aidé Miranda Fernández Roxana Yasmin Yupanqui Moreno
Año	2021
Objetivo	Evaluar las dimensiones de las variables Satisfacción Laboral
Muestra	43 trabajadores que laboran en la Municipalidad Distrital de la Encañada 2021, acerca de las variables satisfacción laboral y rotación de personal.

Nota: Ficha técnica del instrumentó sobre satisfacción laboral

Tabla 4 *Instrumento de la variable Rotación de personal*

Elementos	Descripción
Instrumento	Encuesta acerca de la variable rotación de personal
Autores	Ruby Miranda Fernández Roxana Yasmin Yupanqui Moreno
Año	2021
Objetivo	Evaluar las dimensiones de las variables rotación de personal
Muestra	43 trabajadores que laboran en la Municipalidad Distrital de la Encañada 2021, acerca de las variables satisfacción laboral y rotación de personal.

Nota: Ficha técnica del instrumentó sobre rotación de personal

Para medir la satisfacción laboral y rotación de personal de los encuestados en esta investigación se utilizó el instrumento de la Escala de Likert.

Según Briones (2003), La escala de Likert mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem. La escala se construye en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente.

Para esta investigación cada ítem estará estructurado con cinco categorías de respuesta que serán las siguientes:

Tabla 5 *Escala tipo Likert Satisfacción laboral.*

Categoría	Valores
Totalmente Satisfecho	1
Satisfecho	2
Regular	3
Insatisfecho	4
Totalmente Insatisfecho	5

Nota: Elaboración propia

Tabla 6 *Escala tipo Likert Rotación de Personal.*

Categoría	Valores
Totalmente de Acuerdo	1
De acuerdo	2
Indiferente	3
En desacuerdo	4
Totalmente en desacuerdo	5

Nota: Elaboración propia

Con esta información, se considera necesaria para la mejor interpretación de resultados en una escala valorativa de niveles: Alto, Medio y Bajo.

Tabla 7 *Escala valorativa, Variable Satisfacción laboral*

Nivel de Satisfacción Laboral		
$(71 - 23) / 3 = 16$		
Nivel	Rangos	Valor
Alto	56 - 71	A
Medio	40 - 55	B
Bajo	23 - 39	C

Nota: Elaboración propia, de acuerdo al cuestionario de satisfacción laboral

Inrepretación.

Alto: El nivel de satisfacción laboral alto, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de sus actividades de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Encañada.

Medio: El nivel de satisfacción laboral es medio, esto quiere decir que es mas o menos relevante en el desarrollo de sus actividades de la Municipalidad Distrital de la Encañada.

Bajo: El nivel de satisfacción laboral es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de sus actividades de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Encañada.

Tabla 8 *Escala valorativa, Variable rotación de personal.*

Nivel de Rotación de Personal		
$(70 - 21) / 3 = 16$		
Nivel	Rangos	Valor
Alto	54 - 70	A
Medio	38 - 53	B
Bajo	21 - 37	C

Nota: Elaboración propia, de acuerdo al cuestionario de rotación de personal

Interpretación.

Alto: El nivel de rotación de personal, esto quiere decir que es relevante en el desarrollo de sus actividades de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Encañada.

Medio: El nivel de rotación de personal es medio, esto quiere decir que es mas o menos relevante en el desarrollo de sus actividades de la Municipalidad Distrital de la Encañada.

Bajo: El nivel de rotación de personal es bajo, esto quiere decir que no es muy relevante en el desarrollo de sus actividades de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Encañada.

Confiabilidad

Es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Para medir el grado de confiabilidad de los instrumentos utilizados en esta investigación se hará uso del coeficiente del alfa Cronbach, según Córdova (2012) este sirve para determinar el nivel de confiabilidad.

Se aplicará la prueba piloto en otro campo similar al encuestado, con características similares, se manipula la fórmula con los datos obtenidos, para lo cual se usa la siguiente tabla para interpretar.

Tabla 9 *Tabla de categorías*

Escala	Categoría
$0.90 \leq r \leq 0.99$	Confiabilidad muy alta
$0.70 \leq r \leq 0.79$	Confiabilidad alta
$0.50 \leq r \leq 0.59$	Confiabilidad moderada
$0.30 \leq r \leq 0.39$	Confiabilidad baja
$0.10 \leq r \leq 0.29$	Confiabilidad muy baja

Nota: Información obtenida de Córdova (2012)

Para la prueba de confiabilidad se aplicó encuestas a 8 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jesús, los cuales estos cuestionarios fueron sometidos a la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach, obteniendo en este caso alta confiabilidad alta.

Tabla 10 *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	8	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	8	100.0

✓ La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 11 *Estadística de fiabilidad satisfacción laboral y rotación de personal*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.784	30

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores del área de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Jesús.

2.4. Procedimiento

Para el análisis de los datos, luego de la aplicación del instrumento de medición sigue el cuestionario, los cuales son revisados y foliados para así poder verificar los resultados de una manera eficiente para ello estos datos son procesados a través del programa estadístico IBM SPSS 24, el cual nos brinda información estadística y resultados confiables, así mismo estos resultados se tabularon utilizando el programa Ms Excel, con un análisis e interpretación de resultados se presentó, tablas, graficas , propiamente enumerados, para así poder plantear conclusiones y recomendaciones, con la finalidad de cumplir con los objetivos y probar la hipótesis que se planteó.

Prueba de Hipótesis

En este se especifica si se puede aceptar o rechazar una afirmación acerca de una población dependiendo de la evidencia proporcionada por la base de datos. Para evidenciar la prueba de hipótesis se utilizará lo siguiente:

Coefficiente de correlación de Spearman

Donde se mide el grado de la covariancia entre las variables de Satisfacción laboral y rotación de personal relacionadas linealmente.

Tiene como objetivo medir la fuerza o grado de asociación entre dos variables aleatorias cualitativas que poseen una distribución normal variada conjunta.

Tabla 12 *Valor del coeficiente de Spearman*

Valor de Spearman	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Elaboración a base de investigaciones de Google Académico.

Prueba de Chi Cuadrado

Chi- Cuadrado (X^2) es el nombre de una prueba de hipótesis que determina si dos variables están relacionadas o no (Vite, 2014)

Para calcular el valor del Chi- Cuadrado.

Ecuación 1: Chi - Cuadrado

$$X^2_{calc} = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

f_o : Frecuencia del valor observado.

f_e : Frecuencia del valor esperado.

Determinación de los grados de libertad

$$(F - 1) * (C - 1)$$

Donde:

F : Numero de filas

C : Numero de columnas

Tabla 13 *Valoración del coeficiente de Chi cuadrado*

Valor de Chi Cuadrado	Grado de correlación
$P_{\text{valué}} < 0.05$ o $P < 0.01$	Se acepta la hipótesis
$P_{\text{valué}} > 0.05$	Se rechaza la hipótesis

Nota: elaboración propia, de acuerdo a la información investigada.

Ética de la investigación

- Datos obtenidos de la revisión sistemática, mediante el uso de buscadores académicas, La Referencia, Renati, Redib. etc.
- La información que se obtiene es veras y confiable.
- Cada párrafo es debidamente citado.
- Anonimato es cuando se respeta el nombre del encuestado al momento de aplicarle la encuesta.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y rotación de personal de la Municipalidad Distrital de la Encañada, 2021.

Para determinar la relación que existe entre ambas variables se realizó la prueba de Spearman.

Tabla 14 *Correlación de Spearman de satisfacción laboral y rotación de personal*

		Variable Satisfacción Laboral	Variable Rotación de Personal
Satisfacción Laboral	Correlación de Spearman	1	,769**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	43	43
Rotación de Personal	Correlación de Spearman	,769**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	43	43

Nota: Datos obtenidos de las encuestas procesadas en el IBM SPSS

Se obtuvo un valor de Spearman = 0,769 determinando que existe una correlación positiva alta 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.

Tabla 15 *Pruebas de chi-cuadrado de satisfacción laboral y rotación laboral*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Spearman	691,285 ^a	624	.032
Razón de verosimilitud	213.552	624	1.000
Asociación lineal por lineal	24.833	1	.000
N de casos válidos	43		

Nota: Datos obtenidos de las encuestas procesadas en el IBM SPSS

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.

Objetivo Específico 1: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Encañada, 2021.

Tabla 16 *Nivel de satisfacción laboral*

Nivel de satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	8	18.6 %	18.6%
Medio	27	62.8%	81.4%
Bajo	8	18.6%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de satisfacción laboral

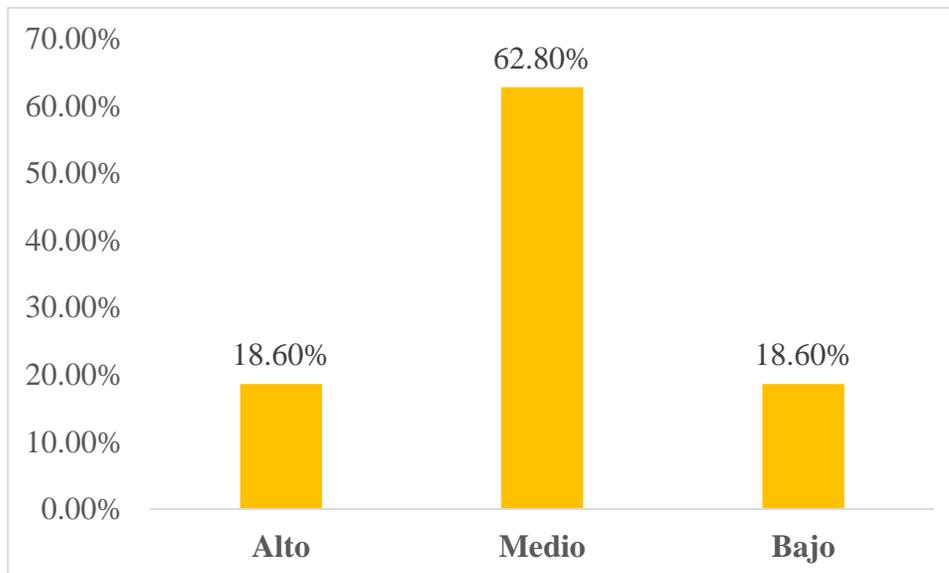


Figura 1 Nivel de satisfacción laboral Se puede identificar que del 100% de encuestados, el 62.80% que representa a 27 colaboradores, tienen un nivel medio de satisfacción laboral, mientras que el 18.60% con un nivel bajo que representa a 8 colaboradores, al igual que el nivel alto.

Objetivo Especifico 2: Determinar el nivel de rotación de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Encañada, 2021

Tabla 17 *Nivel de rotación de personal*

Nivel de rotación de personal	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	16	37.2%	37.2%
Medio	22	51.2%	88.4%
Bajo	5	11.6%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de rotación de personal.

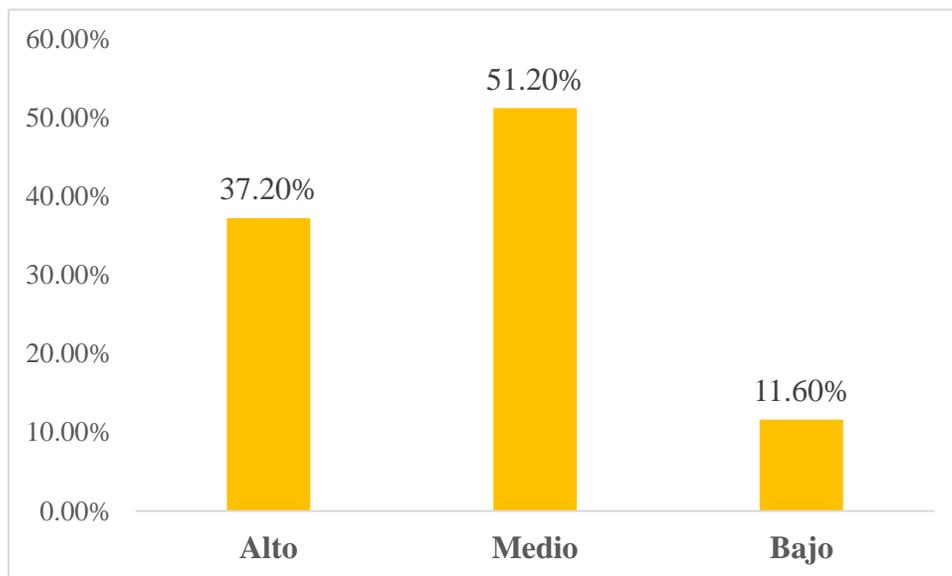


Figura 2 Nivel de rotación de personal se puede apreciar que del 100% de encuestados, el 51.20% representando a 22 colaboradores representa un nivel medio de rotación de personal, mientras que el 37.20% que representa a 16 colaboradores se encuentra en un nivel alto de rotación y el 11.60% con un nivel bajo.

Objetivo Especifico 3: Identificar la relación de los Factores Extrínsecos de la satisfacción laboral y la rotación de personal.

Para dicho objetivo se realizó la prueba de Spearman y Chi-cuadrado

Tabla 18 *Correlación de Spearman entre los factores extrínsecos y la rotación de personal.*

		Factores Extrínsecos	Rotación de Personal
Factores Extrínsecos	Correlación de Spearman	1	,640**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	43	43
Rotación de Personal	Correlación de Spearman	,640**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	43	43

Nota: Datos obtenidos de las encuestas procesadas en el IBM SPSS

Se obtuvo un valor de Spearman = 0,640 determinando que existe una correlación positiva moderada, lo cual se entiende que a medida que a menor factores extrínsecos mayor rotación de personal de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Encañada, 2021.

Tabla 19 *Pruebas de chi-cuadrado entre los factores extrínsecos y la rotación de personal*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Spearman	503,757 ^a	468	.123
Razón de verosimilitud	178.591	468	1.000
Asociación lineal por lineal	17.186	1	.000
N de casos válidos	43		

Nota: Datos obtenidos de las encuestas procesadas en el IBM SPSS

Como el P valor de Chi-cuadrado de Spearman es 0.123 es mayor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto, podemos concluir que existe una relación positiva no significativa o moderada entre los factores extrínsecos y la rotación de personal de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Encañada.

Objetivo Especifico 4: Identificar la relación de los Factores Intrínsecos de la satisfacción laboral y la rotación de personal.

Tabla 20 *Correlación de Spearman entre los factores intrínsecos y la rotación de personal.*

		Factores Intrínsecos	Rotación de Personal
Factores Intrínsecos	Correlación de Spearman	1	,757**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	43	43
Rotación de Personal	Correlación de Spearman	,757**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	43	43

Nota: Datos obtenidos de las encuestas procesadas en el IBM SPSS

Se obtuvo un valor de Pearson = 0,757 determinando que existe una correlación positiva alta, lo cual se entiende que a medida que a menor factores intrínsecos mayor rotación de personal de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Encañada, 2021.

Tabla 21 *Pruebas de chi-cuadrado entre los factores intrínsecos y la rotación de personal.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Spearman	691,285 ^a	624	.032
Razón de verosimilitud	213.552	624	1.000
Asociación lineal por lineal	24.833	1	.000
N de casos válidos	43		

Nota: Datos obtenidos de las encuestas procesadas en el IBM SPSS

Como el P valor de Chi-cuadrado de Spearman es 0.032 es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto, podemos concluir que existe relación entre los factores intrínsecos y la rotación de personal en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Encañada, 2021.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Respecto a la primera variable, posterior a la revisión de la literatura se podría afirmar que la satisfacción laboral esta integra a la estrategia de la entidad y su correcta aplicación que interviene en los resultados. Importantes estudios como Fuentes (2015), en la ciudad de Guatemala confirma dicha influencia de la satisfacción laboral, respecto a la rotación de personal. Este investigador afirmo que los participantes en su estudio realizado se encontraban satisfechos con su entorno laboral, debido a que su trabajo era reconocido, las buenas relaciones, condiciones y además de las políticas de la empresa. Este aporte de la investigación influye en la identificación de los indicadores que gestionan satisfacción al colaborador. De acuerdo con las afirmaciones de Omar, Salessi y fuentes, se puede definir a la satisfacción laboral como el grado de conformidad y confort que son positivos en el colaborador repercutiendo en el buen desempeño dentro de la organización.

La variable rotación de personal, es un tema de interés y preocupación para las organizaciones, por las pérdidas de talento humano y económico. Chiavenato (1999), quien planteo la idea que la rotación de personal está involucrada con los costos primarios y secundaros de una organización. Además de ello se puede aportar a dicha teoría que también involucra el tema de expectativas, credibilidad y empatía con el trabajador.

Arias (1990) se planteó el objetivo al definir que la rotación de personal comprende el ingreso y salida de individuos de una organización, esto no se trata de que la rotación sea un fenómeno dañino; lo alarmante es cuando los ingresos son altos y además de continuos, causando un desabastecimiento a la organización de capital humano. Es importante conocer que la rotación no solo se trata de algo plenamente negativo para la organización, puede resultar positiva cuando se permite “oxigenar” a la empresa, es decir reemplazar colaboradores por otro con mejores condiciones o simplemente rotar de cargo. Desde este punto de vista es útil para la empresa, el problema ocurre cuando la rotación implica la salida inesperada y consecutiva dejando a la organización sin posibilidad a reaccionar en el momento y provocando pérdidas presentes y futuras).

Diferentes investigaciones han demostrado repercusión respecto a la rotación de personal. En la ciudad de Santiago de Chile, respecto a la investigación realizada se llegó a la conclusión que, en dicha empresa, presenta altas tasas de rotación, llegando a un índice de 24% anual, es decir 192 renuncias aproximadamente. En la necesidad de profundizar en el conocimiento del recurso humano, se decidió investigar sobre la variable satisfacción laboral y rotación de personal. Por ello se planteó como objetivo: Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y rotación de personal de la Municipalidad Distrital de la Encañada, 2021.

El primer objetivo específico se planteó en base a la teoría de Herzberg el cual sustentó que satisfacción laboral es el resultado de las características extrínsecas de carácter externo e

intrínsecas de carácter interno, ambas permitieron desarrollar la satisfacción en el colaborador.

Respecto a la teoría de Herzberg, el objetivo específico N° 1 se analizó en base a las dimensiones de los factores extrínsecos e intrínsecos de la variable satisfacción laboral, con las características respecto al clima laboral, motivación, tipos de beneficios laborales, nivel de comunicación, nivel de satisfacción entre colaboradores, condiciones del espacio físico, opciones de desarrollo profesional, reconocimiento laboral, nivel de responsabilidad en el puesto, logro de funciones y ascensos laborales.

Al haber analizado los resultados se puede señalar que la insatisfacción con los colaboradores recae en los beneficios laborales, incentivos económicos y sueldo. Por consiguiente, la entidad pública no brinda beneficios laborales, ya que esto se puede ver claramente en la pregunta N° 2 del cuestionario de satisfacción laboral, “Jornada de trabajo” respecto a la pregunta se observa del 100% de encuestados, el 60.50% que representa a 26 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a la jornada de trabajo.

Ya que lo mencionado anteriormente son puntos clave para un buen desempeño laboral de los colaboradores en la entidad. Se requieren de sistemas de pagos y políticas de ascensos, justos, claros y sensatos con expectativas para los colaboradores. Se dice que cuando el salario les parece equitativo, tienen más probabilidades de que su resultado sea la satisfacción. Además, quienes tienden a creer que los ascensos se realizan de forma honesta y parcial, esto hace sentirse satisfechos en su trabajo. (Hamner, 1974).

Así mismo uno de los indicadores con mayor insatisfacción para los encuestados fue la pregunta N° 3 del cuestionario Satisfacción Laboral, “La entidad pública como reconocimiento a mis labores me ofrece incentivos económicos.” respecto a la pregunta se observamos que del 100% de encuestados, el 67.40% que representa a 29 colaboradores presenta un nivel bajo con respecto a incentivos económicos. Se sabe que la Municipalidad Distrital de la Encañada no brinda ningún tipo de incentivo, lo cual resulta importante mencionar que la mayoría de las personas que se desempeñan en un trabajo, lo hace por razones económicas; pero qué sucede que en algunos casos cuando la entidad prioriza sus intereses financieros y pierde de vista los de sus colaboradores, surge malestar y situaciones conflictivas recurrentes como, la salida progresiva de colaboradores, entre otras.

Uno de los indicadores con mejor promedios fue” la pregunta N° 6 del cuestionario de satisfacción laboral, “La comunicación con los colaboradores es fluida” respecto a la pregunta se observa que del 100% de encuestados, el 58.10% que representa a 25 colaboradores presenta un nivel alto con respecto la comunicación, esto quiere decir que los colaboradores están satisfechos con sus compañeros, es una de las variables que influye en este comportamiento.

En cuanto a la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de la Encañada, en base a la aplicación de la encuesta en la pregunta N° 17 del cuestionario “Mi empleo me ofrece la posibilidad de ascender a un mejor puesto” respecto a la pregunta se observa que del 100%

de encuestados, el 41.90% que representa a 18 colaboradores presenta un nivel bajo con respecto a ascender de puesto.

Nos referimos a un sistema de políticas de ascensos y salarios. Este sistema debe ser visto como justo por parte de los colaboradores para que así se puedan sentir satisfechos, no se debe permitir ambigüedades y además de ello debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad (Robbins, 2004).

En cuanto a la satisfacción laboral en general de la Municipalidad Distrital de la Encañada, en base a la aplicación de la encuesta, se encuentra en un nivel medio con un 62.8% el cual representa a 27 colaboradores de 43 encuestados.

Esteban (2014) en la ciudad de Lima (Perú), investigó la satisfacción laboral intrínseca y extrínseca en relación a la cultura organizacional, concluyendo que la satisfacción intrínseca tiene mayor implicancia en la cultura de la empresa (UPUL). Esta investigación estuvo disconforme con nuestros resultados, lo que podría acontecer con la variable con que fue relacionada, pero es destacable su aporte al estudiar a la satisfacción interna y externa.

El objetivo dos de la investigación se planteó en base a la teoría de Porter & Steers (2011) la primera se refiere a la intempestiva, es decir sin previo aviso del colaborador, ante el cual la organización no puede hacer nada, el segundo tipo de salida está relacionada con el deseo de marcharse el trabajador.

Para esta investigación se analizó la rotación de personal potencial, con los siguientes indicadores; contrato de trabajo, capacitación, sistema de comisiones, puntualidad en el pago de remuneraciones, expectativas de permanecía en la empresa y el pago de horas extra. El indicador con mejor promedio fue la pregunta N° 1 del cuestionario Rotación de Personal, “La entidad pública siempre le ofrece un contrato de trabajo”, respecto a la pregunta observamos que del 100% de encuestados, el 60.50% que representa a 26 colaboradores presenta un nivel alto que se considera que el contrato de trabajo debe ser lo primordial de tener en una entidad.

En sentido contrario está la pregunta N° 13 del cuestionario Rotación de Personal “Las horas extras son siempre remuneradas”, respecto a la pregunta observamos que del 100% de encuestados, el 74% que representa a 32 colaboradores con un nivel bajo respecto a las remuneraciones de las horas extras en el cual los colaboradores no se encuentran satisfechos. Resulta común la presencia de jefes que buscan arduamente la rentabilidad y resultan cayendo en la explotación de sus colaboradores asiéndoles trabajar más horas de lo debido o ya sea por el excesivo trabajo que resulta conllevando a más horas de trabajo, temiendo como consecuencia el abandono de trabajo.

“La rotación potencial, está relacionado al deseo latente del colaborador de renunciar a su puesto de trabajo por determinados factores que le estén causando incomodidad o insatisfacción laboral” (Nayvi, 2005, p. 25).

En cuanto a la rotación de personal en general de la Municipalidad Distrital de la Encañada, en base a la aplicación de la encuesta, se encuentra en un nivel medio con un 51.2 % el cual representa a 22 colaboradores de 43 encuestados.

Flores, Abeud & Badii (2011) México, determino los factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas las cuales estos factores con: la baja remuneración, la selección de personal incorrecta y la motivación.

Como tercer objetivo específico de esta investigación consistió en determinar la relación de factor extrínseco de la satisfacción laboral y rotación de personal. Para ello se realizó la prueba de Spearman teniendo como resultado un valor de Spearman = 0,640 determinando que existe una correlación positiva moderada, lo cual se entiende que a medida que a menor factores extrínsecos mayor rotación de personal de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Encañada, 2021. Así como, el P valor de Chi-cuadrado de Spearman es 0.123 es mayor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto, podemos concluir que existe una relación no significativa o moderada entre los factores extrínsecos y la rotación de personal de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Encañada.

Finalmente, como cuarto objetivo de investigación se determinó la relación del factor intrínseco de la satisfacción laboral respecto a la rotación de personal, teniendo como resultados un valor de Spearman = 0,757 determinando que existe una correlación positiva alta, lo cual se entiende que a medida que a menor factores intrínsecos mayor rotación de personal y como el P valor de Chi-cuadrado de Spearman es 0.032 es menor que el nivel de

significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto, podemos concluir que existe relación entre los factores intrínsecos y la rotación de personal en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Encañada.

Según Herzberg la presencia de los factores extrínsecos e intrínsecos no aseguran satisfacción, pero su ausencia si generan insatisfacción. Normalmente en la mayoría de organizaciones existe la tendencia a concentrarse más en los factores extrínsecos, pues estos son más fáciles de manipular.

Chiavenato (2004) fue crítico al mencionar y afirmar que las salidas de personal ponen en evidencia la ineficiencia gestión del recurso humano, así como también menciono que existe la tendencia por parte de la organización reflejar estas salidas como decisión del trabajador, ocultando el verdadero motivo. Cabe recalcar que en otros casos el colaborador oculta los motivos de su salida, teniendo como finalidad la rápida salida.

4.2 Conclusiones

- Existe una relación positiva alta entre satisfacción laboral y la rotación de personal, ya que se obtuvo un Spearman de 0.769 lo cual se entiende que, a menor satisfacción laboral, la rotación de personal tiende a aumentar, además se tuvo un P valúe de 0.032, Por lo tanto, se puede concluir que se acepta la hipótesis planteada.
- En cuanto a la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de la Encañada, existe un nivel medio con un 62.8%, esto nos ayuda a entender que la entidad debe motivar más a sus colaboradores para que tenga un alto nivel de satisfacción en la entidad pública.
- La rotación de personal de la Municipalidad Distrital de la Encañada, se encuentra en un nivel medio con un 51.2 % lo cual quiere decir que existe mucha rotación ya sea por salarios, enfermedades entre otros.
- Existe una relación positiva moderada entre las dimensiones del factor extrínseco de la satisfacción laboral y rotación de personal con un valor de Spearman = 0,640 y un P valor de Chi-cuadrado de Spearman de 0.123.
- Según el valor de Spearman = 0,757 se determina que existe una correlación positiva alta, respecto a las dimensiones del factor intrínseco de la satisfacción laboral y rotación de personal, y con un P valor de Chi-cuadrado de Spearman es 0.032.

4.3. Recomendaciones

1. En base a los resultados obtenidos en la variable Satisfacción Laboral se plantea para el mejoramiento de la satisfacción de los colaboradores la creación de nuevos incentivos, sistemas de reconocimiento y remuneración a aquellos empleados que realicen su labor (meta) con éxito, además de establecer políticas salariales de acuerdo al tiempo y labores realizadas. Estar monitoreando al menos dos veces al año los niveles de satisfacción de los empleados ya que estos constituyen una importante pieza para las organizaciones.
2. En cuanto a la Rotación de Personal con un total del 51.2 % en el nivel medio, cuentan con probable ausentismo en la entidad , se sugiere se dé un entrenamiento correcto a los colaboradores para mejorar su profesión y su especialidad laboral, mejorar los programas de retención, vida y carrera para sus colaboradores, indagar la satisfacción del empleado, fortalecer la promoción de la toma de decisiones esto influirá significativamente en el desarrollo de capacidades, habilidades y capital humano de la entidad .
3. Se recomienda a la entidad implementar un programa de capacitación constante que permita replantear los objetivos involucrando mejoras en las actitudes de los colaboradores.

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>
- Núñez, 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>

ANEXOS

ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Diseño	Población y Muestra	Instrumento
¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de rotación de personal en la Municipalidad Distrital de la Encañada, 2021?	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de rotación de personal de la Municipalidad Distrital de la Encañada, 2021.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Encañada, 2021. - Determinar el nivel de rotación de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Encañada, 2021. - Identificar la relación de los Factores Extrínsecos de la satisfacción laboral y la rotación de personal. - Identificar la relación de los Factores Intrínsecos de la satisfacción laboral y la rotación de personal 	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación directa entre la satisfacción laboral y rotación de personal de la Municipalidad Distrital de la Encañada, 2021.</p>	<p>Satisfacción Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Factores Extrínsecos - Factores Intrínsecos <p>Rotación de Personal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rotación Potencial 	<p>Tipo:</p> <p>Básica - cualitativo</p> <p>Nivel:</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Corte:</p> <p>Transeccional o transversal</p>	<p>Población</p> <p>43 colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Encañada.</p> <p>Muestra</p> <p>Se trabajará con toda la población, es decir con los 43 colaboradores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de satisfacción laboral. (Escala de Likert) - Cuestionario de rotación de personal (Escala de Likert)

Nota: Se elaboró la matriz de consistencia con los datos realizados en la investigación.

ANEXO N° 2: Cuestionario de Satisfacción Laboral

Ítems	Preguntas	Escalas				
		T.S	S	R	I	T.I
Factores Extrínsecos						
1	El puesto que actualmente desempeña le brinda bienestar personal					
2	La Jornada de trabajo es acorde con la remuneración establecida.					
3	La entidad pública como reconocimiento a mis labores me ofrece incentivos económicos.					
4	El sueldo que percibo guarda relación con la complejidad de mis actividades.					
5	En el desarrollo de mis actividades el nivel de comunicación es el adecuado.					
6	La comunicación con los colaboradores es fluida					
7	Eta satisfecha con las oportunidades de crecimiento de tu carrera en esta entidad pública.					
8	El espacio físico donde realizo mis labores es cómodo y acogedor					
Factores Intrínsecos						
9	Mi trabajo permite desarrollarme profesionalmente					
10	La entidad pública me ofrece las herramientas adecuadas para realizar mis actividades.					
11	Siento que tengo autonomía en el desempeño de mis funciones					
12	Las prestaciones que recibe cumplen con sus expectativas					
13	El personal que labora en la entidad pública está capacitado para desarrollar sus actividades					
14	La actividad que realiza en su puesto está clara desde principio a fin					
15	La responsabilidad de mis tareas es acorde a las exigencias del puesto de trabajo					
16	Mi jefe reconoce mis esfuerzos y me hace saber la importancia de los mismos para la entidad					
17	Mi empleo me ofrece la posibilidad de ascender a un mejor puesto					

Nota: Preguntas elaboradas a base de las dimensiones y los indicadores

ANEXO N° 3: Cuestionario de rotación de personal

Ítems	Preguntas	Escalas				
		T. DE	DE	I	DS	T.DS
Factores de Rotación						
1	La entidad pública siempre le ofrece un contrato de trabajo					
2	La entidad pública ofrece capacitación constante					

3	La entidad pública ha manifestado inconformidad sobre su rendimiento					
4	El desempeño de los colaboradores es evaluado frecuentemente					
5	Qué tan de acuerdo esta con la remuneración que recibe por su trabajo					
6	La entidad pública ofrece condiciones de pago esperados por mi persona					
7	El sistema de comisiones de la entidad es acorde a mis expectativas					
8	La entidad pública siempre es puntual con el calendario de pagos					
9	Alguna vez ha dejado de buscar otro trabajo					
10	En la entidad pública existen oportunidades de crecimiento y desarrollo					
11	Existen expectativas de continuar en este trabajo					
12	Existe mucha rotación por retiro voluntario o por mejores oportunidades					
13	Las horas extras son siempre remuneradas					

Nota: Preguntas elaboradas a base de las dimensiones y los indicadores

Satisfacción de Personal		Rotación de Personal	
Escala Utilizada		Escala Utilizada	
1	Totalmente Satisfecho	1	Totalmente de Acuerdo
2	Satisfecho	2	De Acuerdo
3	Regular	3	Indiferente
4	Insatisfecho	4	Desacuerdo
5	Totalmente Insatisfecho	5	Totalmente en Desacuerdo

ANEXO N° 4: Nivel de satisfacción laboral con respecto al bienestar personal

Tabla 22 *Nivel de satisfacción laboral con respecto al bienestar personal.*

Bienestar Personal	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	30	69.8%	69.8%
Medio	6	14.0%	83.7%
Bajo	7	16.3%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de satisfacción laboral

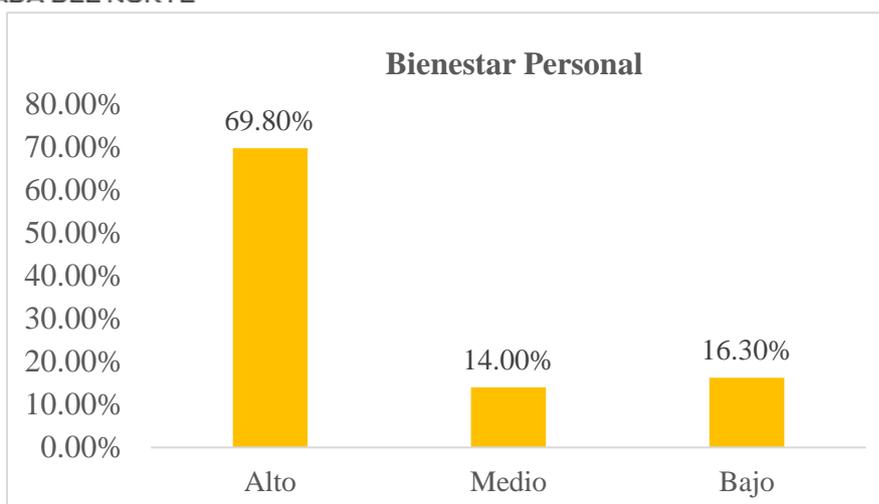


Figura 3 Nivel de satisfacción laboral con respecto al bienestar personal, se observa que del 100% de encuestados, el 69.80% que representa a 30 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a bienestar personal, mientras que el 16.30% que representa a 7 colaboradores con un nivel bajo, y seguidamente el 14% con un nivel medio.

ANEXO N° 5: Nivel de satisfacción laboral con respecto a jornada de trabajo.

Tabla 23 *Nivel de satisfacción laboral con respecto a jornada de trabajo.*

Jornada de Trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	26	60.5%	60.5%
Medio	7	16.3%	76.7%
Bajo	10	23.3%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de satisfacción laboral

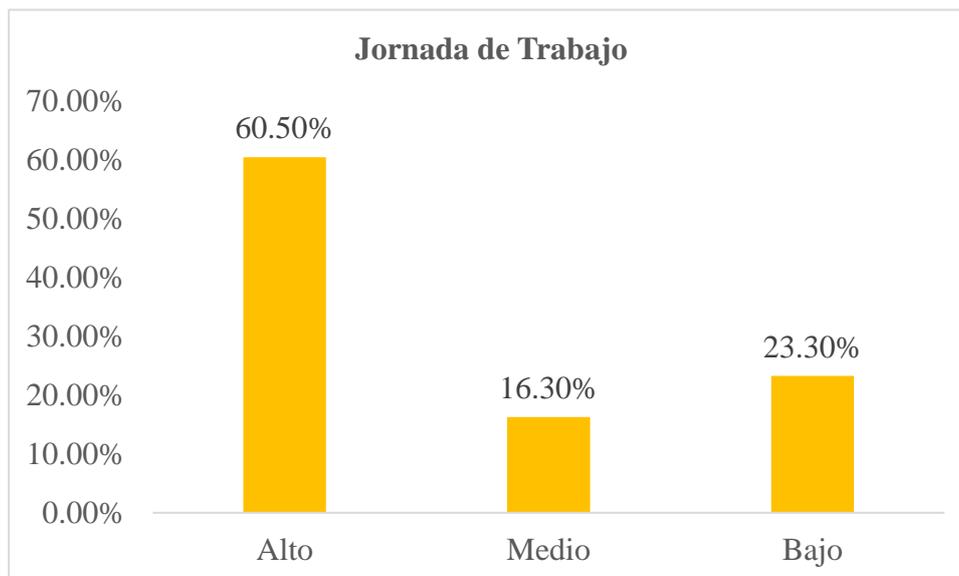


Figura 4 Nivel de satisfacción laboral con respecto a Jornada de trabajo se observa que del 100% de encuestados el 60.50% que representa a 26 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a desarrollo profesional, mientras que el 23.30% que representa a 10 colaboradores con un nivel bajo, y seguidamente el 16.30% con un nivel medio.

ANEXO N° 6: Nivel de satisfacción laboral con respecto a incentivos económicos

Tabla 24 *Nivel de satisfacción laboral con respecto a incentivos económicos*

Incentivos económicos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	9	20.9%	20.9%
Medio	5	11.6%	32.6%
Bajo	29	67.4%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de satisfacción laboral

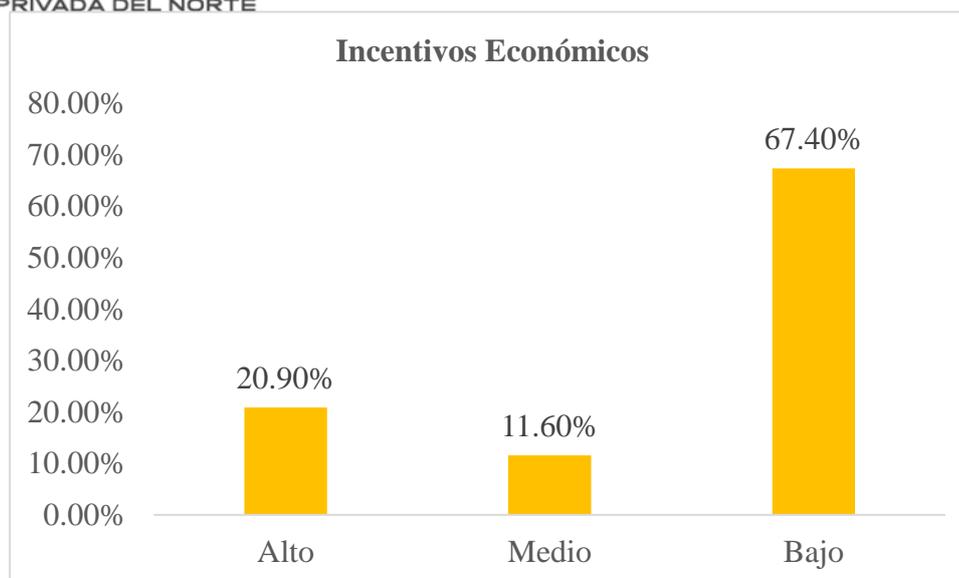


Figura 5 Nivel de satisfacción laboral con respecto a incentivos económicos, se observa que del 100% de encuestados, el 67.40% que representa a 29 colaboradores presenta un nivel bajo con respecto a incentivos económicos, mientras que el 20.90% que representa a 9 colaboradores con un nivel alto, y seguidamente el 11.60% con un nivel medio.

ANEXO N° 7: Nivel de satisfacción laboral con respecto a sueldo percibido

Tabla 25 Nivel de satisfacción laboral con respecto a sueldo percibido

Sueldo Percibido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	18	41.9%	41.9%
Medio	19	44.2%	86.0%
Bajo	6	14.0%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de satisfacción laboral

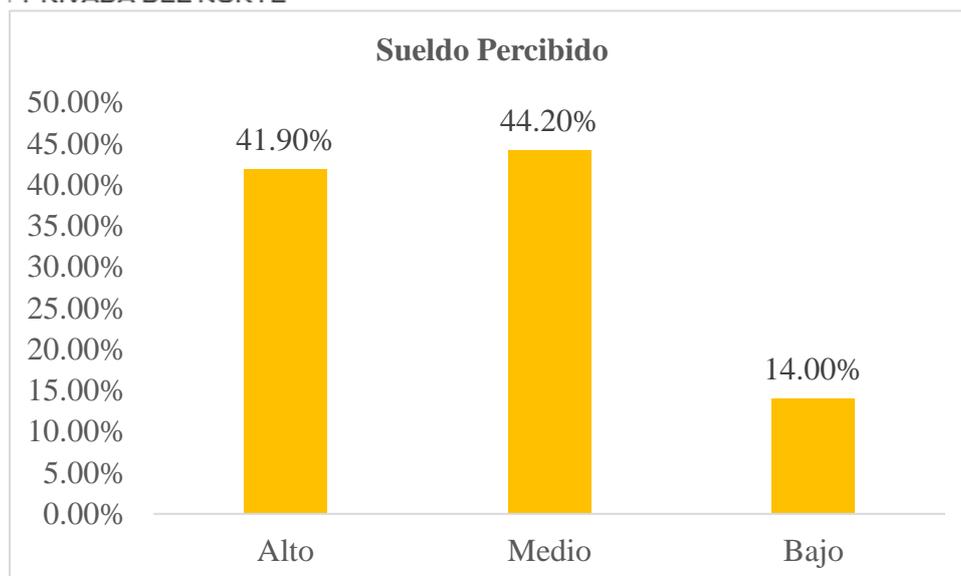


Figura 6 Nivel de satisfacción laboral con respecto a Sueldo Percibido se observa que del 100% de encuestados, el 44.20% que representa a 19 colaboradores presenta un nivel medio con respecto a sueldo percibido, mientras que el 41.90% que representa a 18 colaboradores con un nivel alto, y seguidamente el 14.00% con un nivel bajo.

ANEXO N° 8: Nivel de satisfacción laboral con respecto a nivel de comunicación

Tabla 26 *Nivel de satisfacción laboral con respecto a nivel de comunicación*

Nivel de Comunicación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	26	60.5%	60.5%
Medio	11	25.6%	86.0%
Bajo	6	14.0%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de satisfacción laboral

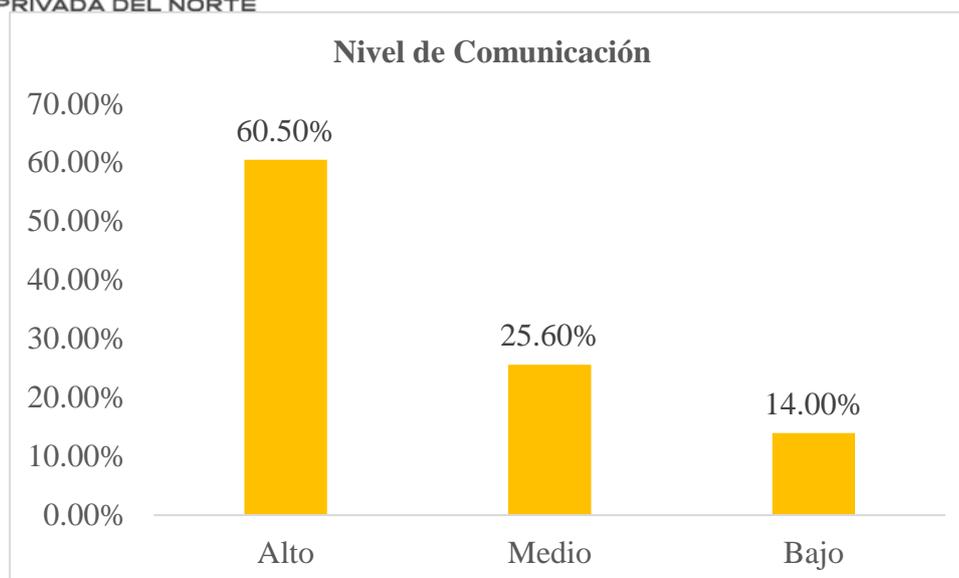


Figura 7 Nivel de satisfacción laboral con respecto a Nivel de comunicación se observa que del 100% de encuestados, el 60.50% que representa a 26 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a nivel de comunicación, mientras que el 25.60% que representa a 11 colaboradores con un nivel medio, y seguidamente el 14.00% con un nivel bajo.

ANEXO N° 10: Nivel de satisfacción laboral con respecto a la comunicación con los colaboradores

Tabla 27 Nivel de satisfacción laboral con respecto a la comunicación con los colaboradores

Comunicación con los Colaboradores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	25	58.1%	58.1%
Medio	12	27.9%	86.0%
Bajo	6	14.0%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de satisfacción laboral

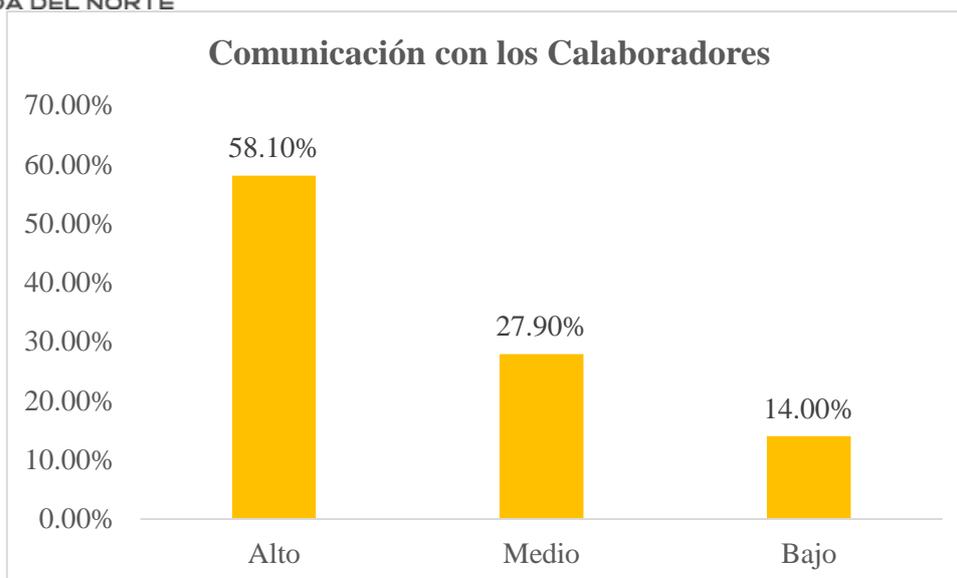


Figura 8 Nivel de satisfacción laboral con respecto a comunicación con los colaboradores se observa que del 100% de encuestados, el 58.10% que representa a 25 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a comunicación con los colaboradores, mientras que el 27.90% que representa a 12 colaboradores con un nivel medio, y seguidamente el 14.00% con un nivel bajo.

ANEXO N° 11: Nivel de satisfacción laboral con respecto a oportunidades de crecimiento

Tabla 28 *Nivel de satisfacción laboral con respecto a oportunidades de crecimiento*

Oportunidades de crecimiento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	16	37.2%	37.2%
Medio	15	34.9%	72.1%

Bajo	12	27.9%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de satisfacción laboral

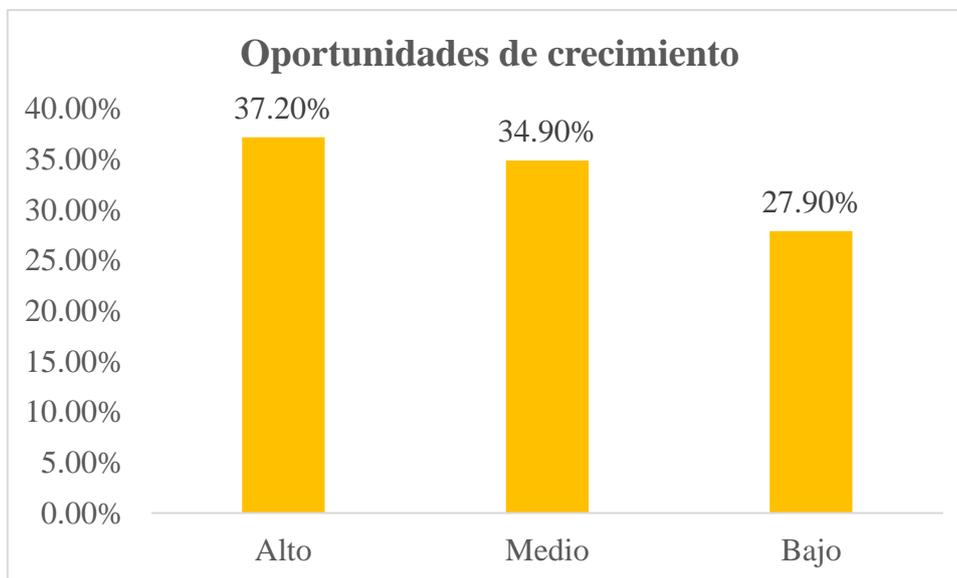


Figura 9 Nivel de satisfacción laboral con respecto a la motivación se observa que del 100% de encuestados, el 37.20% que representa a 16 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a las oportunidades de crecimiento en su carrera, mientras que el 34.90% que representa a 15 colaboradores con un nivel medio, y seguidamente el 27.90% con un nivel bajo.

ANEXO N° 12: Nivel de satisfacción laboral con respecto al espacio físico

Tabla 29 *Nivel de satisfacción laboral con respecto al espacio físico*

Espacio Físico	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	25	58.1%	58.1%
Medio	11	25.6%	83.7%
Bajo	7	16.3%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de satisfacción laboral.

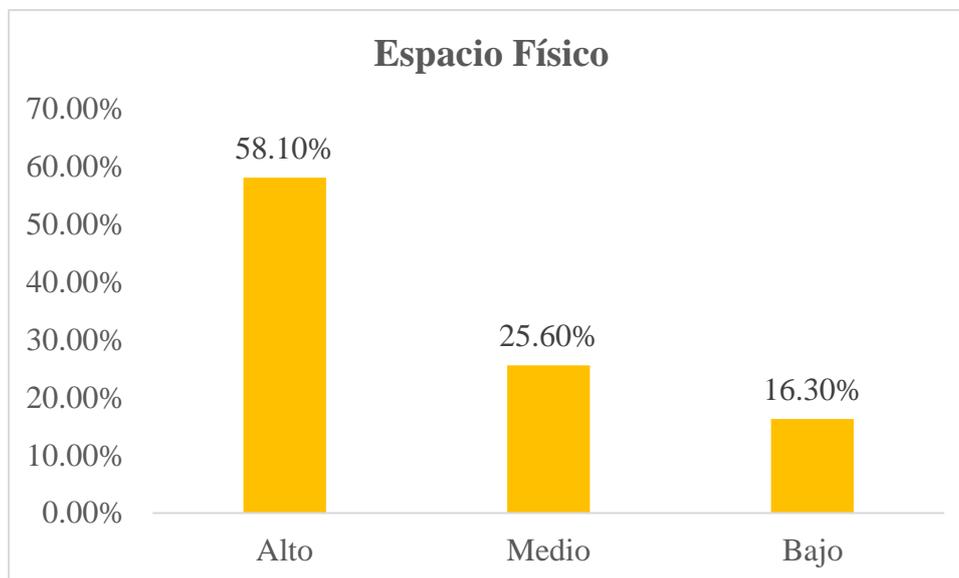


Figura 10 Nivel de satisfacción laboral con respecto al espacio físico se observa que del 100% de encuestados, el 58.10% que representa a 25 colaboradores presenta un nivel alto con respecto al espacio físico, mientras que el 25.60% que representa a 11 colaboradores con un nivel medio, y seguidamente el 16.30% con un nivel bajo.

ANEXO N° 13: Nivel de satisfacción laboral con respecto a desarrollo profesional

Tabla 30 *Nivel de satisfacción laboral con respecto a desarrollo profesional*

Desarrollo Profesional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	29	67.4%	67.4%
Medio	5	11.6%	79.1%

Bajo	9	20.9%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de satisfacción laboral

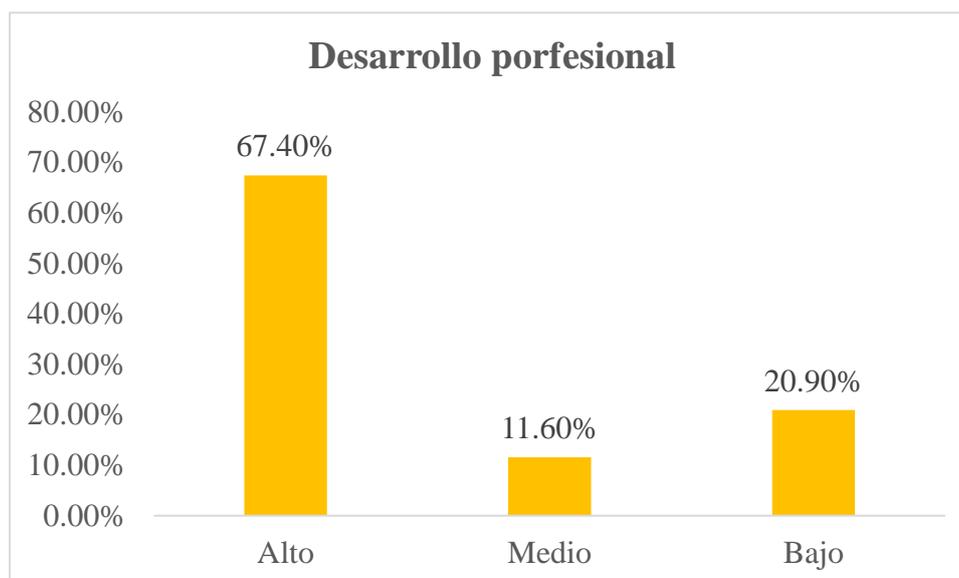


Figura 11 Nivel de satisfacción laboral con respecto a desarrollo profesional se observa que del 100% de encuestados, el 67.40% que representa a 29 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a desarrollo profesional, mientras que el 20.90% que representa a 9 colaboradores con un nivel bajo, y seguidamente el 11.60% con un nivel medio.

ANEXO N° 14: Nivel de satisfacción laboral con respecto a herramientas adecuadas

Tabla 31 *Nivel de satisfacción laboral con respecto a herramientas adecuadas*

Herramientas Adecuadas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	25	58.1%	58.1%
Medio	9	20.9%	79.1%
Bajo	9	20.9%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de satisfacción laboral

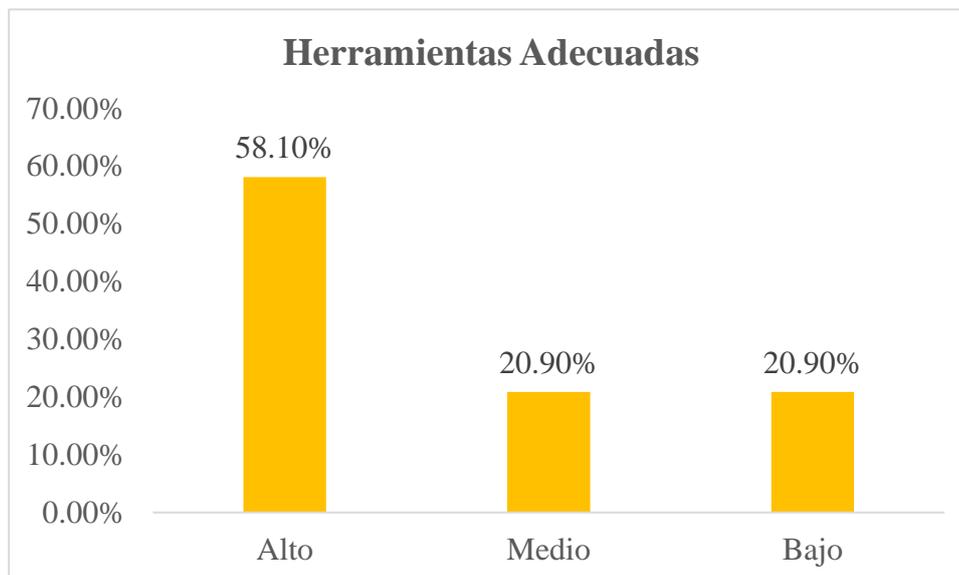


Figura 12 Nivel de satisfacción laboral con respecto a herramientas adecuadas se observa que del 100% de encuestados, el 58.10% que representa a 25 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a herramientas adecuadas, mientras que el 20.90% que representa a 9 colaboradores con un nivel bajo.

ANEXO N° 15: Nivel de satisfacción laboral con respecto a la Autonomía

Tabla 32 *Nivel de satisfacción laboral con respecto a la Autonomía*

Autonomía	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	26	60.5%	60.5%
Medio	16	37.2%	97.7%
Bajo	1	2.3%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de satisfacción laboral

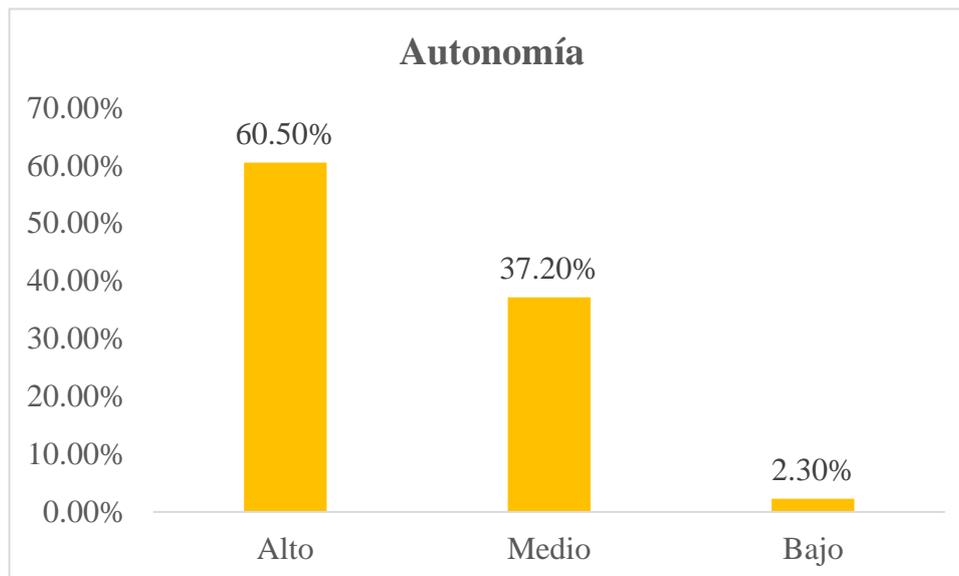


Figura 13 Nivel de satisfacción laboral con respecto a autonomía se observa que del 100% de encuestados, el 60.50% que representa a 26 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a desarrollo profesional, mientras que el 2.30% que representa a 1 colaboradores con un nivel bajo, y seguidamente el 37.20% con un nivel medio.

ANEXO N° 16: Nivel de satisfacción laboral con respecto a Prestaciones

Tabla 33 *Nivel de satisfacción laboral con respecto a Prestaciones*

Prestaciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	19	44.2%	44.2%
Medio	18	41.9%	86.0%
Bajo	6	14.0%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de satisfacción laboral



Figura 14 Nivel de satisfacción laboral con respecto a Prestaciones se observa que del 100% de encuestados, el 44.20% que representa a 19 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a desarrollo profesional, mientras que el 14.00% que representa a 6 colaboradores con un nivel bajo, y seguidamente el 41.90% con un nivel medio.

ANEXO N° 17: Nivel de satisfacción laboral con respecto a Desarrollo de Actividades

Tabla 34 *Nivel de satisfacción laboral con respecto a Desarrollo de Actividades*

Desarrollo de Actividades	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	16	37.2%	37.2%
Medio	18	41.9%	79.1%
Bajo	9	20.9%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de satisfacción laboral

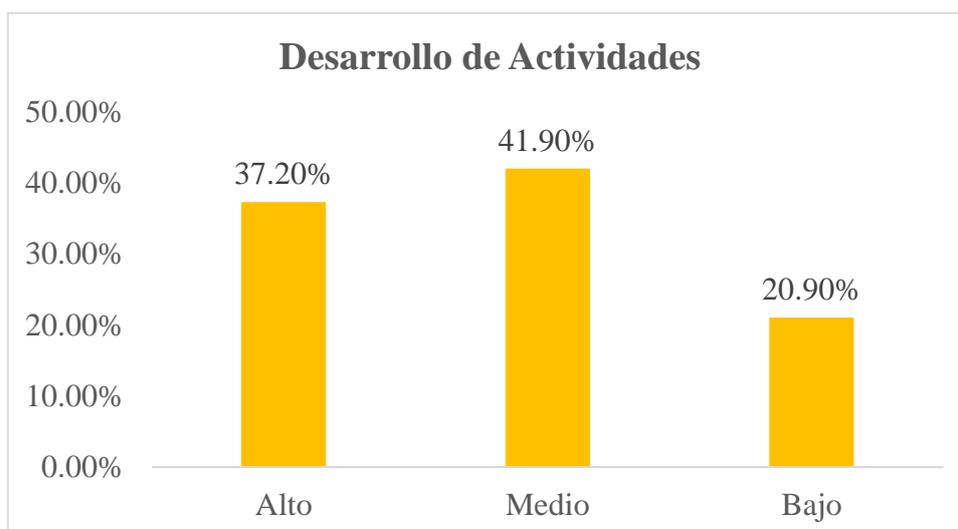


Figura 15 Nivel de satisfacción laboral con respecto a Desarrollo de Actividades En la figura 15 se observa que del 100% de encuestados, el 37.20% que representa a 16 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a desarrollo profesional, mientras que el 0.90% que representa a 18 colaboradores con un nivel bajo, y seguidamente el 41.90% con un nivel medio.

ANEXO N° 19: Nivel de satisfacción laboral con respecto a Responsabilidad de Actividades

Tabla 35 *Nivel de satisfacción laboral con respecto a Responsabilidad de Actividades*

Responsabilidad de Actividades	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	22	51.2%	51.2%
Medio	12	27.9%	79.1%
Bajo	9	20.9%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de satisfacción laboral

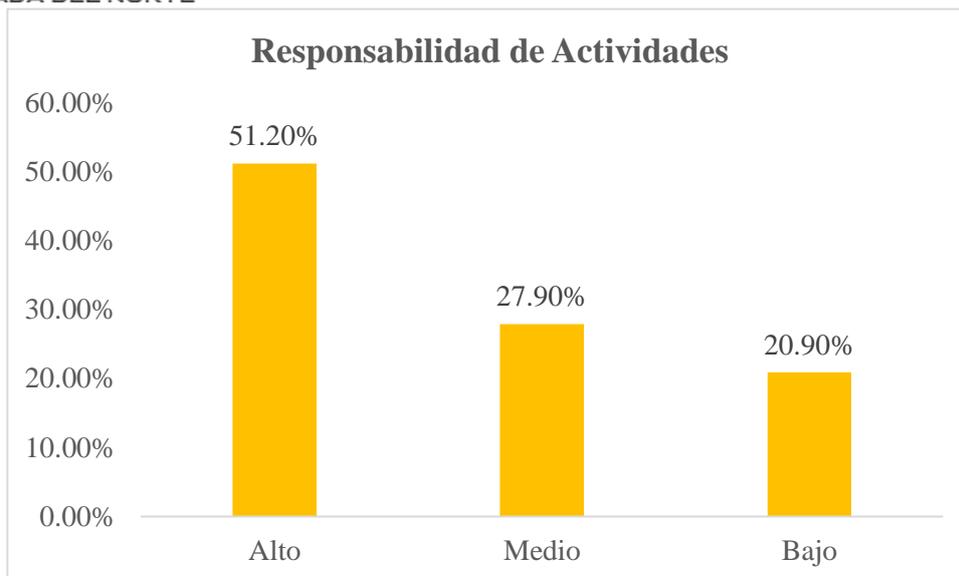


Figura 16 Nivel de satisfacción laboral con respecto a Responsabilidad de Actividades se observa que del 100% de encuestados, el 51.20% que representa a 22 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a desarrollo profesional, mientras que el 20.9% que representa a 9 colaboradores con un nivel bajo, y seguidamente el 27.90% con un nivel medio.

ANEXO N° 20: Nivel de satisfacción laboral con respecto a Reconocimiento

Tabla 36 *Nivel de satisfacción laboral con respecto a Reconocimiento*

Reconocimiento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	21	48.8%	48.8%
Medio	10	23.3%	72.1%
Bajo	12	27.9%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de satisfacción laboral

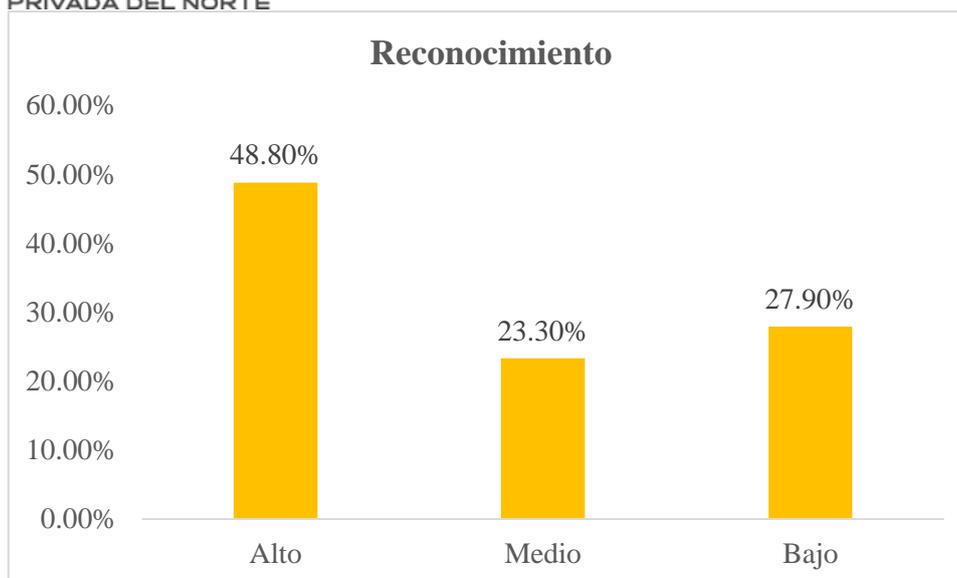


Figura 17 Nivel de satisfacción laboral con respecto a Reconocimiento se observa que del 100% de encuestados, el 48.80% que representa a 21 colaboradores presenta un nivel alto, con respecto a desarrollo profesional, mientras que el 27.90% que representa a 12 colaboradores con un nivel bajo, y seguidamente el 23.30% con un nivel medio.

ANEXO N° 21: Nivel de satisfacción laboral con respecto a Ascender de Puesto

Tabla 37 Nivel de satisfacción laboral con respecto a Ascender de Puesto

Ascender de Puesto	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	17	39.5%	39.5%
Medio	8	18.6%	58.1%
Bajo	18	41.9%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de satisfacción laboral

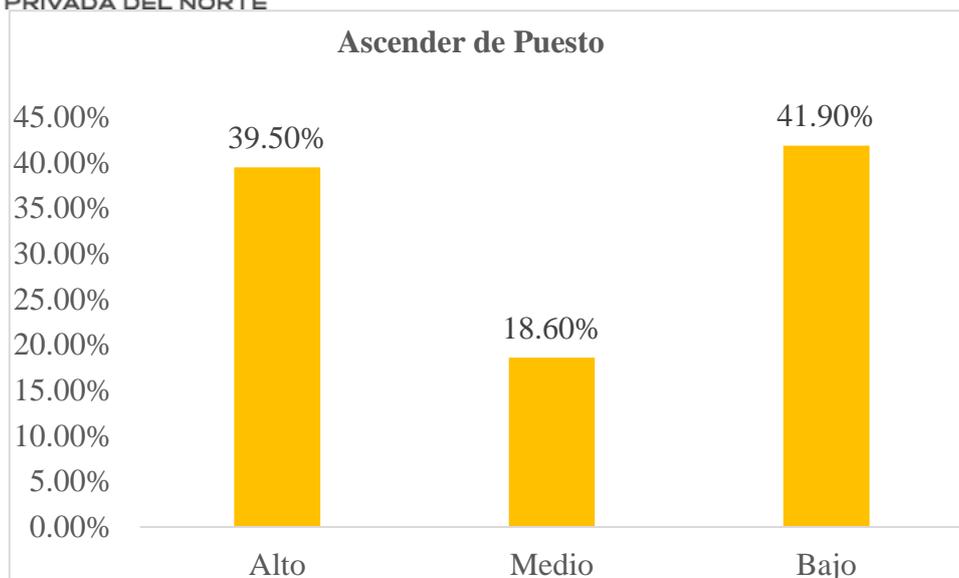


Figura 18 Nivel de satisfacción laboral con respecto a Ascender de Puesto se observa que del 100% de encuestados, el 39.50% que representa a 17 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a desarrollo profesional, mientras que el 41.90% que representa a 18 colaboradores con un nivel bajo, y seguidamente el 18.60% con un nivel medio.

ANEXO N° 22: Nivel de rotación de personal con respecto a Contrato de Trabajo

Tabla 38 *Nivel de rotación de personal con respecto a Contrato de Trabajo*

Contrato de Trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	26	60.5%	60.5%
Medio	8	18.6%	79.1%
Bajo	9	20.9%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de rotación de personal

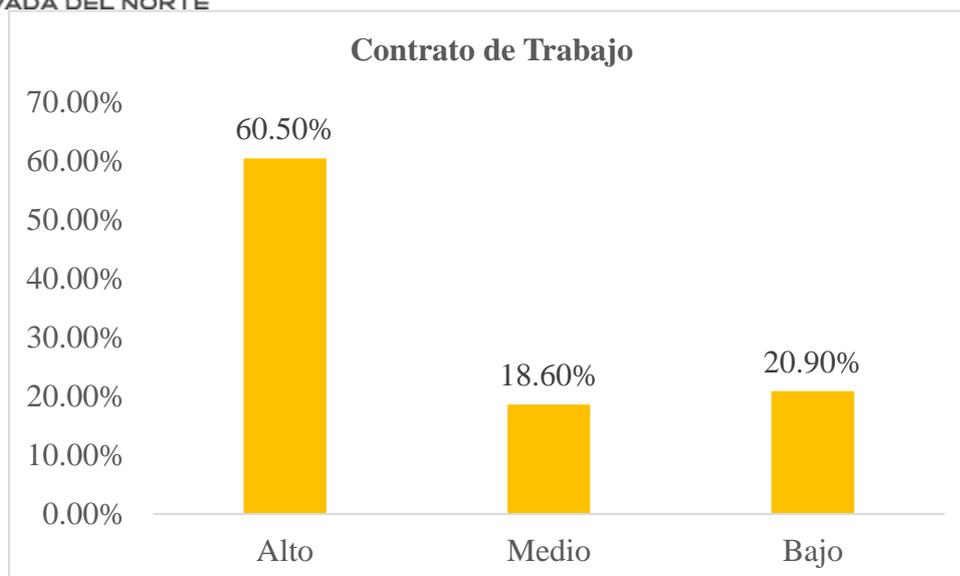


Figura 19 Nivel de rotación de personal con respecto a Contrato de Trabajo se observa que del 100% de encuestados, el 60.50% que representa a 26 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a desarrollo profesional, mientras que el 20.90% que representa a 9 colaboradores con un nivel bajo, y seguidamente el 18.60% con un nivel medio.

ANEXO N° 23: Nivel de rotación de personal con respecto a Capacitación

Tabla 39 *Nivel de rotación de personal con respecto a Capacitación*

Capacitación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	12	27.9%	27.9%
Medio	9	20.9%	48.8%
Bajo	22	51.2%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de rotación de personal

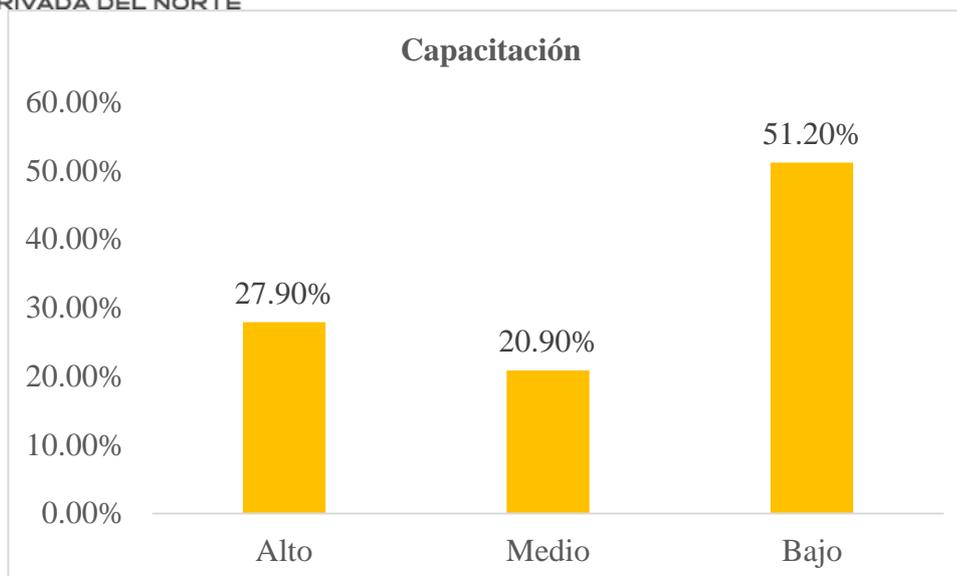


Figura 20 Nivel de rotación de personal con respecto a Capacitación se observa que del 100% de encuestados, el 27.90% que representa a 12 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a desarrollo profesional, mientras que el 51.20% que representa a 22 colaboradores con un nivel bajo, y seguidamente el 20.90% con un nivel medio.

ANEXO N° 24: Nivel de rotación de personal con respecto a Inconformidad

Tabla 40 Nivel de rotación de personal con respecto a Inconformidad

Inconformidad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	10	23.3%	23.3%
Medio	11	25.6%	48.8%
Bajo	22	51.2%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de rotación de personal

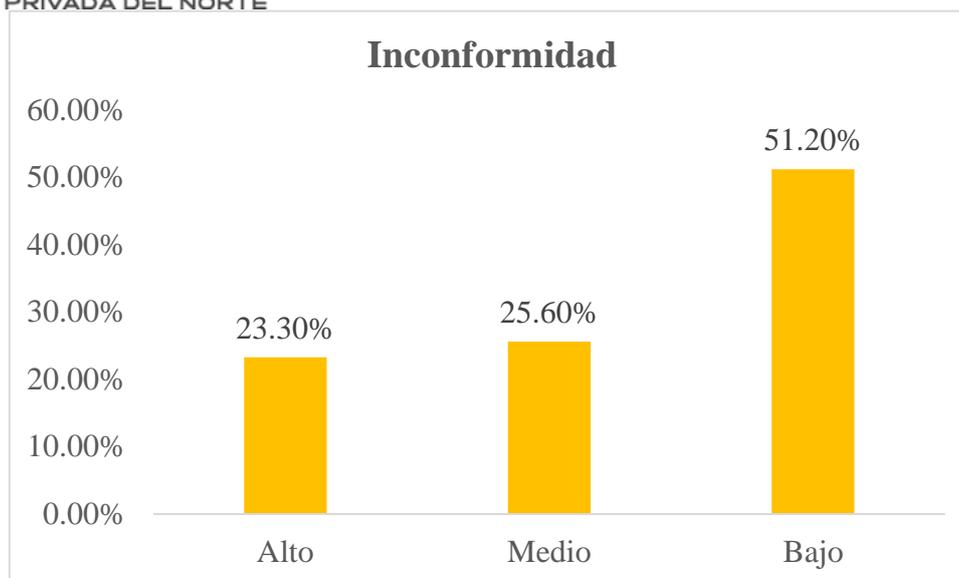


Figura 21 Nivel de rotación de personal con respecto a Inconformidad se observa que del 100% de encuestados, el 23.30% que representa a 10 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a desarrollo profesional, mientras que el 51.20% que representa a 22 colaboradores con un nivel bajo, y seguidamente el 25.60% con un nivel medio.

ANEXO N° 25: Nivel de rotación de personal con respecto a Evaluación de Desempeño

Tabla 41 *Nivel de rotación de personal con respecto a Evaluación de Desempeño*

Evaluación de Desempeño	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	17	39.5%	39.5%
Medio	10	23.3%	62.8%
Bajo	16	37.2%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de rotación de personal

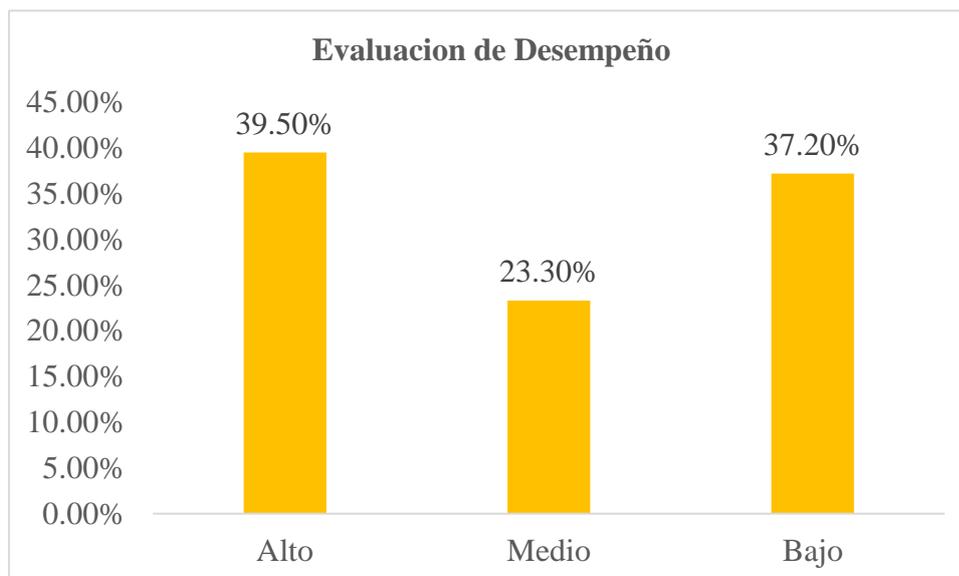


Figura 22 Nivel de rotación de personal con respecto a Evaluación de Desempeño se observa que del 100% de encuestados, el 39.50% que representa a 17 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a desarrollo profesional, mientras que el 37.20% que representa a 16 colaboradores con un nivel bajo, y seguidamente el 23.30% con un nivel medio.

ANEXO N° 26: Nivel de rotación de personal con respecto a Remuneración

Tabla 42 *Nivel de rotación de personal con respecto a Remuneración*

Remuneración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	16	37.2%	37.2%
Medio	16	37.2%	74.4%
Bajo	11	25.6%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de rotación de personal

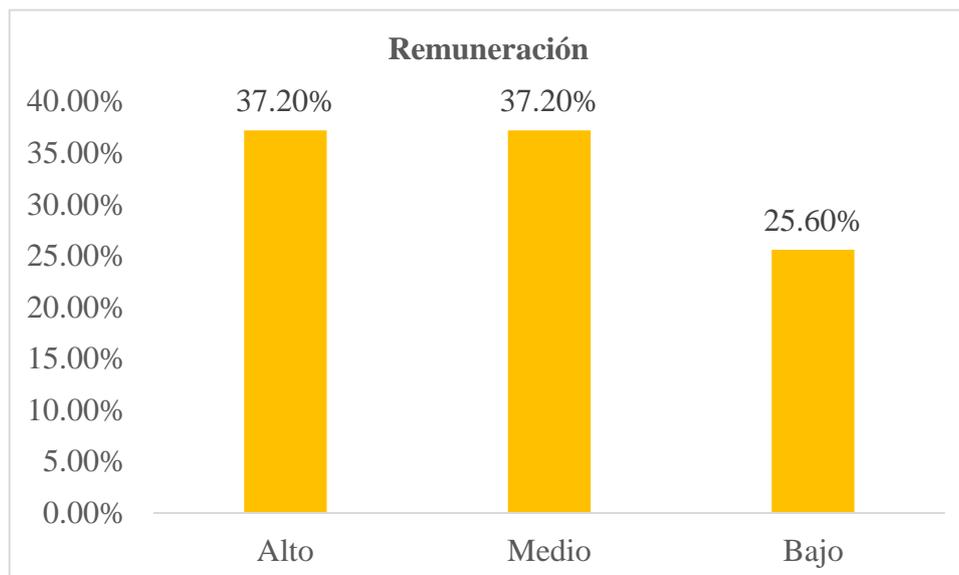


Figura 23 Nivel de rotación de personal con respecto a Remuneración se observa que del 100% de encuestados, el 37.20% que representa a 16 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a desarrollo profesional, mientras que el 25.60% que representa a 11 colaboradores con un nivel bajo, y seguidamente el 37.20% con un nivel medio.

ANEXO N° 27: Nivel de rotación de personal con respecto a Condiciones de Pago

Tabla 43 *Nivel de rotación de personal con respecto a Condiciones de Pago*

Condiciones de Pago	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	16	37.2%	37.2%
Medio	14	32.6%	69.8%
Bajo	13	30.2%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de rotación de personal

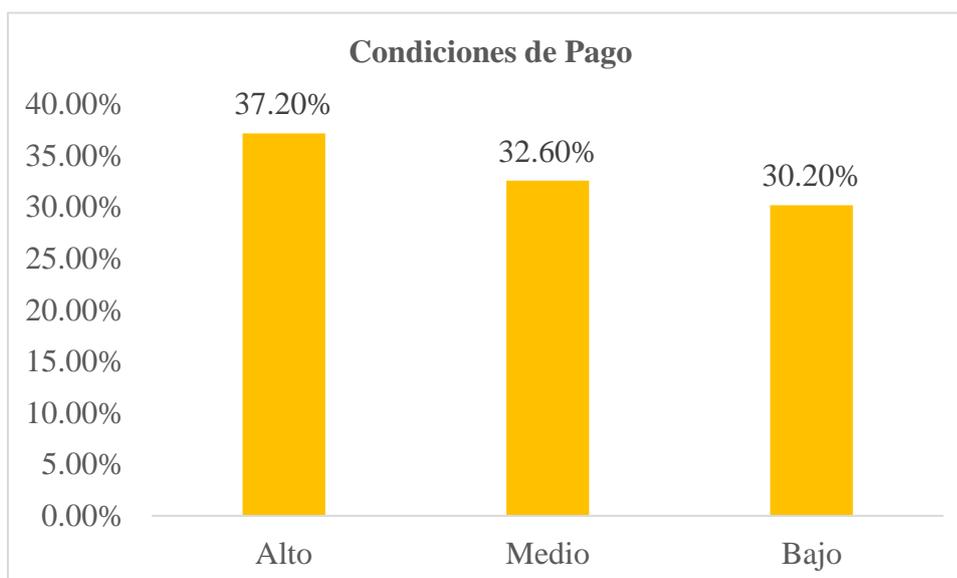


Figura 24 Nivel de rotación de personal con respecto a Condiciones de Pago se observa que del 100% de encuestados, el 37.20% que representa a 16 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a desarrollo profesional, mientras que el 30.20% que representa a 13 colaboradores con un nivel bajo, y seguidamente el 32.60% con un nivel medio.

ANEXO N° 28: Nivel de rotación de personal con respecto a Sistema de Comisiones

Tabla 44 Nivel de rotación de personal con respecto a Sistema de Comisiones

Sistema de Comisiones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	16	37.2%	37.2%
Medio	12	27.9%	65.1%
Bajo	15	34.9%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de rotación de personal

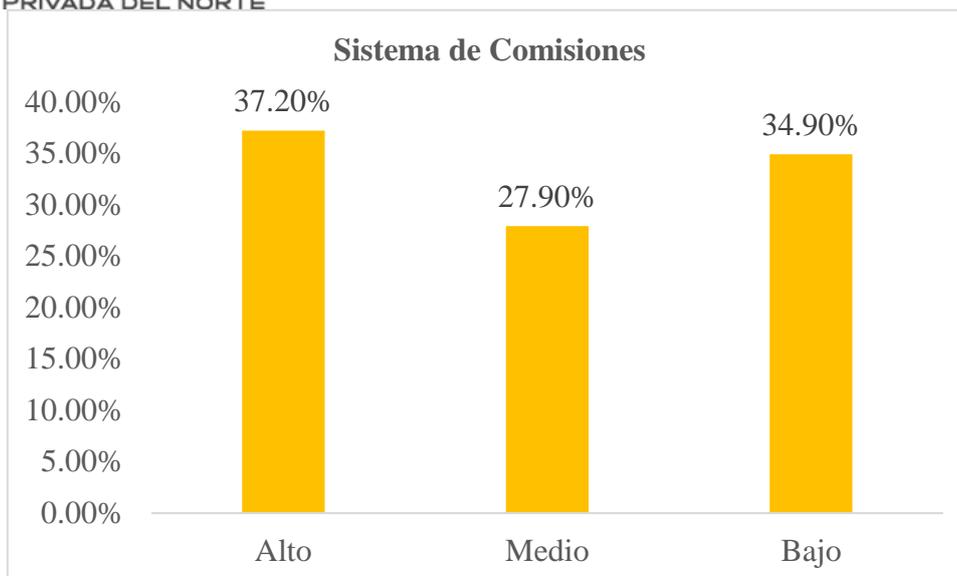


Figura 25 Nivel de rotación de personal con respecto a Sistema de Comisiones se observa que del 100% de encuestados, el 37.20% que representa a 16 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a desarrollo profesional, mientras que el 34.90% que representa a 15 colaboradores con un nivel bajo, y seguidamente el 27.90% con un nivel medio.

ANEXO N° 29: Nivel de rotación de personal con respecto a Puntualidad en los Pagos

Tabla 45 *Nivel de rotación de personal con respecto a Puntualidad en los Pagos*

Puntualidad en los Pagos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	20	46.5%	46.5%
Medio	8	18.6%	65.1%
Bajo	15	34.9%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de rotación de personal

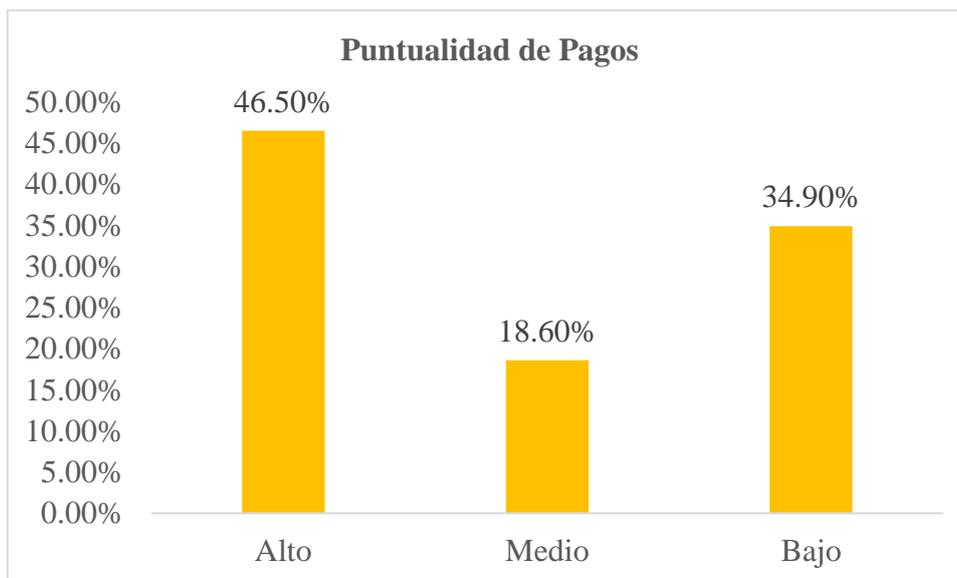


Figura 26 Nivel de rotación de personal con respecto a Puntualidad Pagos se observa que del 100% de encuestados, el 46.50% que representa a 20 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a desarrollo profesional, mientras que el 34.90% que representa a 15 colaboradores con un nivel bajo, y seguidamente el 18.60% con un nivel medio.

ANEXO N° 30: Nivel de rotación de personal con respecto a Nuevos Trabajos

Tabla 46 *Nivel de rotación de personal con respecto a Nuevos Trabajos*

Nuevos Trabajos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	13	30.2%	30.2%
Medio	16	37.2%	67.4%
Bajo	14	32.6%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de rotación de personal

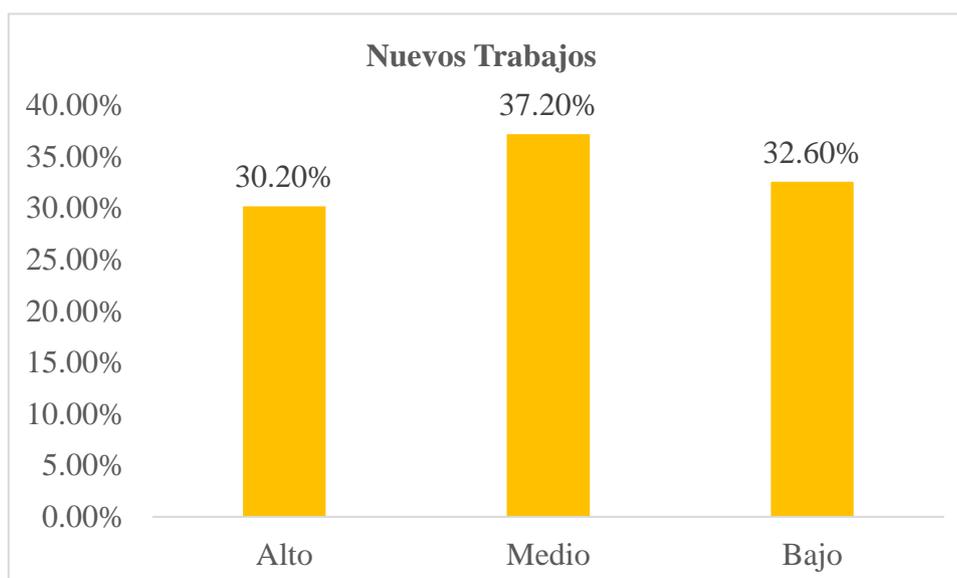


Figura 27 Nivel de rotación de personal con respecto a Nuevos Trabajos se observa que del 100% de encuestados, el 30.20% que representa a 13 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a desarrollo profesional, mientras que el 32.60% que representa a 14 colaboradores con un nivel bajo, y seguidamente el 37.20% con un nivel medio.

ANEXO N° 31: Nivel de rotación de personal con respecto a Oportunidad de Crecimiento

Tabla 47 Nivel de rotación de personal con respecto a Oportunidad de Crecimiento

Oportunidad de Crecimiento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	14	32.6%	32.6%
Medio	12	27.9%	60.5%
Bajo	17	39.5%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de rotación de personal

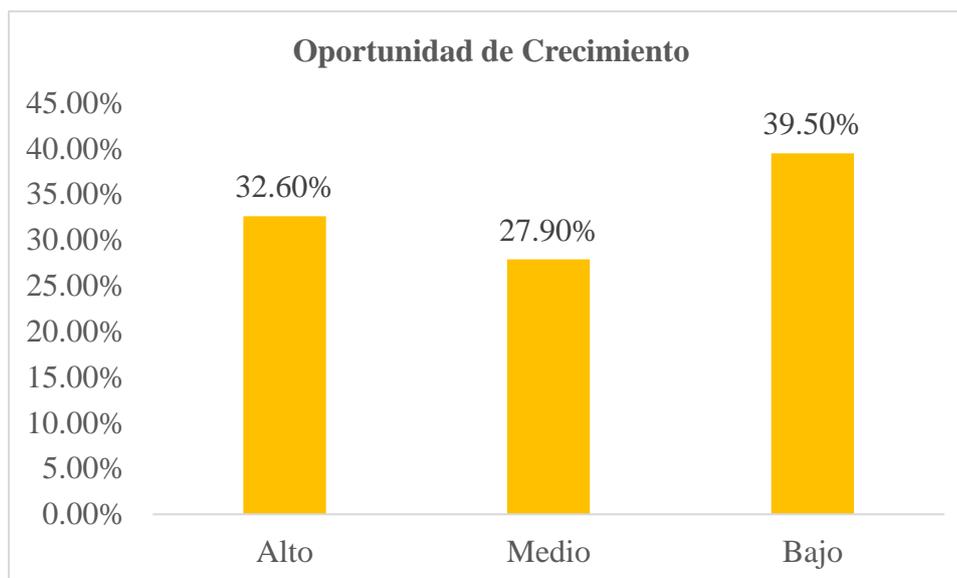


Figura 28 Nivel de rotación de personal con respecto a Oportunidad de Crecimiento se observa que del 100% de encuestados, el 32.60% que representa a 14 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a desarrollo profesional, mientras que el 39.50% que representa a 17 colaboradores con un nivel bajo, y seguidamente el 27.90% con un nivel medio.

ANEXO N° 32: Nivel de rotación de personal con respecto a Expectativas de Trabajo

Tabla 48 Nivel de rotación de personal con respecto a Expectativas de Trabajo

Expectativas de Trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	18	41.9%	41.9%
Medio	8	18.6%	60.5%
Bajo	17	39.5%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de rotación de personal



Figura 29 Nivel de rotación de personal con respecto a Expectativas de Trabajo se observa que del 100% de encuestados, el 41.90% que representa a 18 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a desarrollo profesional, mientras que el 39.50% que representa a 17 colaboradores con un nivel bajo, y seguidamente el 18.60% con un nivel medio.

ANEXO N° 33: Nivel de rotación de personal con respecto a Retiros

Tabla 49 *Nivel de rotación de personal con respecto a Retiros*

Retiros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	13	30.2%	30.2%
Medio	8	18.6%	48.8%
Bajo	22	51.2%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de rotación de personal

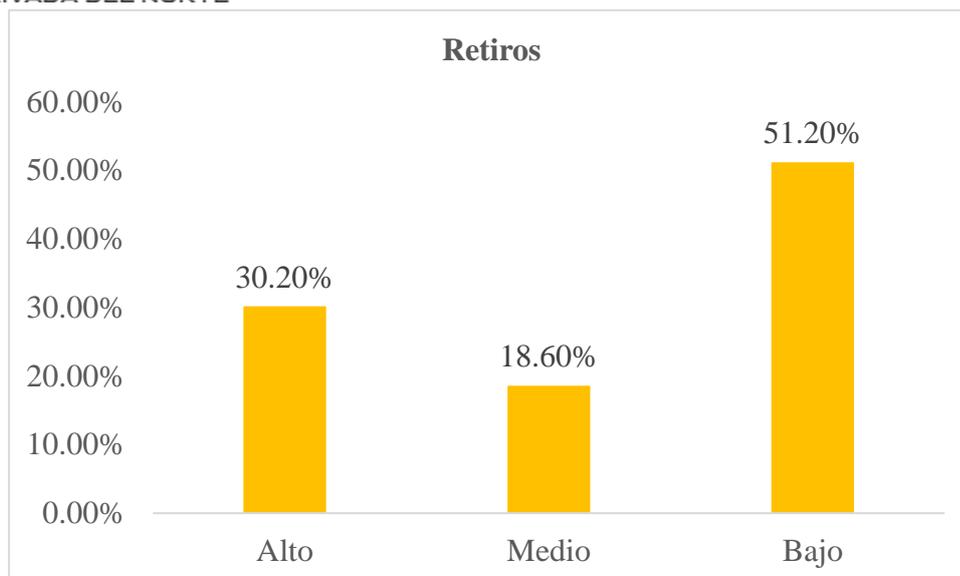


Figura 30 Nivel de rotación de personal con respecto a Retiros se observa que del 100% de encuestados, el 30.20% que representa a 13 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a desarrollo profesional, mientras que el 51.20% que representa a 28 colaboradores con un nivel bajo, y seguidamente el 18.60% con un nivel medio.

ANEXO N° 34: Nivel de rotación de personal con respecto a Horas Extras

Tabla 50 Nivel de rotación de personal con respecto a Horas Extras

Horas Extras	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	6	14.0%	14.0%
Medio	5	11.6%	25.6%

Bajo	32	74.4%	100.0%
Total	43	100.0%	

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos de la encuesta de rotación de personal

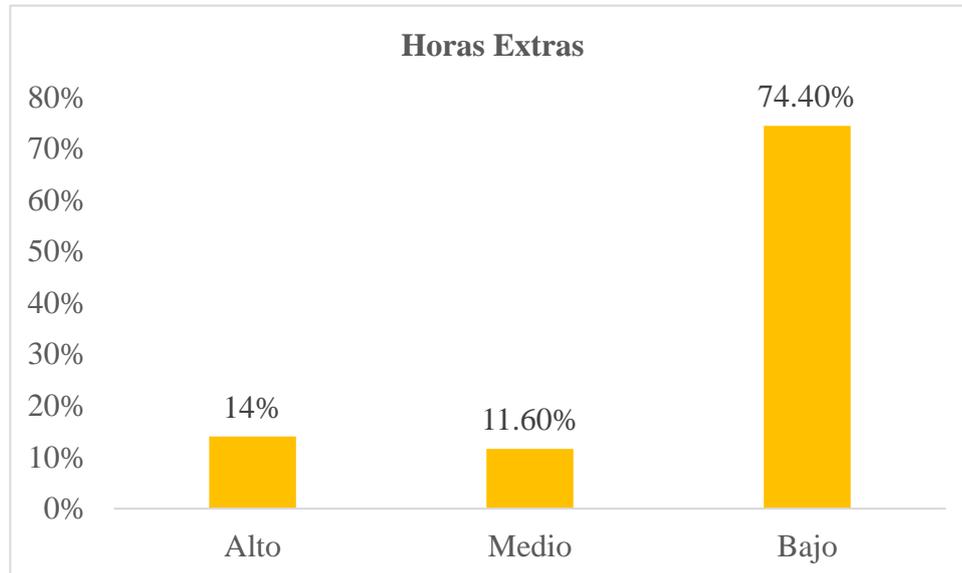


Figura 31 Nivel de rotación de personal con respecto a Horas Extras se observa que del 100% de encuestados, el 14% que representa a 6 colaboradores presenta un nivel alto con respecto a desarrollo profesional, mientras que el 74.40% que representa a 32 colaboradores con un nivel bajo, y seguidamente el 11.60% con un nivel medio.

Nro. Encuesta	Satisfacción Laboral																		TOTAL FACTORES INTRÍNS ECOS	TOTAL DE SATISFACCIÓN LABORAL	NIVEL	
	Factores Extrínsecos									Factor Intrínsecos												
	Clima Laboral	Motivación	Tipos de beneficios laborales		Nivel de comunicación			Nivel de satisfacción entre colaboradores	Condiciones del espacio físico del trabajo	Opciones de desarrollo profesional			Reconocimiento laboral	Nivel de responsabilidad en el puesto			Logro de funciones	Ascensos laborales				
	Bienestar Personal	Beneficios Laborales	Incentivos Economicos	Sueldo Percibido	Nivel de Comunicación	Trabajo en Equipo	Comunicación con los Colaboradores	Motivación	Espacio Físico	Desarrollo profesional	Herramientas adecuadas	Autonomía	Prestaciones	Desarrollo de actividades	Actividades Realizadas	Responsabilidades de tareas	Reconocimiento	Ascender de puesto				
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18					
1	2	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4	4	5	31	55	A	
2	2	2	2	3	4	4	4	5	5	31	4	3	3	4	4	3	3	4	4	32	63	A
3	1	1	2	3	3	3	4	4	3	24	4	4	3	4	4	3	4	3	4	33	57	B
4	2	3	3	4	4	4	4	5	5	34	4	4	5	3	3	5	3	5	4	36	70	A
5	3	4	4	3	2	2	1	3	2	24	2	2	2	3	3	2	3	3	2	22	46	B
6	3	4	4	3	4	4	3	4	3	32	2	2	2	3	3	2	4	5	5	28	60	A
7	2	3	4	2	2	2	2	3	3	23	2	2	2	2	2	3	3	3	3	21	44	B
8	2	3	4	2	2	2	2	4	4	25	2	2	2	2	2	4	4	5	5	25	50	B
9	3	3	4	3	4	4	2	2	4	29	2	2	3	3	4	3	3	4	28	57	A	
10	3	3	4	3	2	1	2	3	2	23	2	2	3	3	2	2	2	2	21	44	B	
11	1	1	1	2	1	1	1	2	1	11	1	1	1	2	2	1	1	1	12	23	C	
12	1	1	1	2	1	1	1	2	4	14	4	4	1	1	3	4	4	3	5	29	43	B
13	2	3	5	2	2	2	2	5	3	26	2	2	3	3	3	3	2	3	24	50	B	
14	2	3	5	2	3	3	3	4	5	30	2	4	3	3	3	4	5	4	33	63	A	
15	1	1	3	1	3	1	1	1	3	15	1	1	1	1	1	1	1	1	9	24	C	
16	1	1	3	3	4	3	4	3	3	25	1	3	3	4	4	2	3	4	5	29	54	B
17	2	3	2	4	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	3	3	2	2	20	41	B	
18	1	2	5	2	2	2	3	3	2	22	1	2	2	3	2	3	2	1	4	20	42	B
19	1	2	5	2	2	2	3	3	2	22	4	4	3	4	3	2	4	4	5	33	55	B
20	2	3	2	3	2	2	2	2	2	20	2	2	2	3	2	2	2	2	19	39	C	
21	2	3	3	3	4	4	4	2	2	27	2	2	2	2	4	4	2	4	4	26	53	B
22	4	4	4	3	3	2	3	3	3	29	4	4	2	3	2	2	3	3	26	55	B	
23	3	4	4	3	2	2	2	2	3	25	2	2	3	3	3	2	3	2	23	48	B	
24	2	1	4	4	1	1	1	2	1	17	1	2	1	1	2	1	2	1	12	29	C	
25	2	3	5	3	2	2	2	4	2	25	2	2	2	2	2	2	2	3	19	44	B	
26	2	4	5	2	3	2	3	3	2	26	1	1	2	2	3	2	2	2	17	43	B	
27	3	3	4	3	2	2	3	4	2	26	3	3	3	3	3	3	3	4	28	54	B	
28	4	4	5	2	2	2	3	3	2	27	2	3	2	3	4	1	3	2	22	49	B	
29	2	3	5	3	3	2	3	3	3	27	4	3	2	2	3	2	3	2	24	51	B	
30	2	5	5	2	3	1	2	3	2	25	1	2	2	2	2	3	2	2	18	43	B	
31	2	1	4	2	1	1	1	2	1	15	2	3	2	3	1	1	1	3	19	34	C	
32	2	2	5	3	2	1	2	2	2	21	2	1	2	2	3	1	2	2	17	38	C	
33	1	5	5	3	1	1	3	3	2	24	2	3	2	2	3	4	5	3	26	50	B	
34	3	5	5	4	3	1	2	4	2	29	4	3	3	4	4	3	3	4	31	60	A	
35	3	3	2	3	3	1	3	3	3	24	2	4	3	3	2	1	1	2	19	43	B	
36	3	5	5	1	2	2	2	2	2	24	3	5	3	2	2	2	5	2	27	51	B	
37	3	2	4	4	3	2	2	4	2	26	3	3	3	3	2	2	2	4	25	51	B	
38	2	3	5	2	2	1	2	2	2	21	3	2	2	2	2	2	2	3	20	41	B	
39	2	4	5	3	2	2	2	3	3	26	2	2	3	3	2	2	3	2	21	47	B	
40	2	3	2	2	2	1	2	2	2	18	1	2	2	2	2	2	2	1	16	34	C	
41	4	3	5	5	3	2	5	5	5	37	4	4	3	3	4	4	3	4	34	71	A	
42	1	2	2	2	2	1	1	1	2	14	2	1	2	2	1	2	2	2	16	30	C	
43	2	2	4	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	4	20	40	B	

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL Y NIVEL DE ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ENCAÑADA, 2021
Línea de investigación:	GESTION DEL TALENTO HUMANO
Apellidos y nombres del experto:	Dr. Walter Terán Ramírez
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 tienen 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:



MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL Y NIVEL DE ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ENCAÑADA, 2021
Línea de investigación:	GESTION DEL TALENTO HUMANO
Apellidos y nombres del experto:	MCs. Liliana Carrillo Carranza
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 tienen 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:

