



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“SATISFACCIÓN LABORAL Y ROTACIÓN DE LOS COLABORADORES DE CAMPO DE LA EMPRESA J&E TELECOMUNICACIONES E.I.R.L. EN CHIMBOTE, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

DE LOS RIOS LAVERIAN KAROLINA
VALDERRAMA HUANAMBAL CARLOS

ASESOR:

Mgr. Randall Manolo Gutiérrez Chilca

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

Chimbote-Perú

2018

ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS

34

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

..... VALDERRAMA HUANTAMBAL CARLOS MANUEL

cuyo título es:

..... Satisfacción laboral y Rotación de Colaboradores

..... de campo de la empresa JCF Telecomunicaciones

..... E.T.R.L., Chimbote 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (Número).....

..... Catorce (Letras).

Chimbote 05 de 12 Del 2018.



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

De los Rios Lavenian Karolina Roxette

cuyo título es:

*Satisfacción Laboral y Rotación de Colaboradores de
Campo de la Empresa J.Y.E Telecomunicaciones E.I.R.L.,
EN Chimbote 2019.*

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *14* (Número).....
CATORCE (Letras).

Chimbote. *05* de *12* Del 20. *18*.



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL

DEDICATORIA

El presente trabajo investigación lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio ser sus hijos.

A nuestros hermanas (os) por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

AGRADECIMIENTO

Nuestro más sincero agradecimiento al Mg. Randall Manolo Gutiérrez Chilca y Mario Landers Moscol por el apoyo y asesoramiento constante durante para la realización de nuestra tesis.

A nuestros profesores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la “Universidad César Vallejo”, por sus enseñanzas y paciencia en este largo proceso de estudio.

Gracias a todas esas personas importantes en nuestras vidas, que estuvieron presentes durante el desarrollo de nuestra formación y siempre prestos a brindarnos su apoyo.

DECLARACION JURADA

Yo Karolina Roxette De los Rios Laverian con DNI N°48495245 y Carlos Manuel Valderrama Huanambal con DNI N°70498937 a efecto de cumplir con las disposiciones vigente consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veras y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo

Chimbote, Diciembre Del 2018



Karolina Roxette De los Rios Laverian

DNI 48495245



Carlos Manuel Valderrama Huanambal

DNI 70498937

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada **“SATISFACCIÓN LABORAL Y ROTACIÓN DE LOS COLABORADORES DE CAMPO DE LA EMPRESA J&E TELECOMUNICACIONES E.I.R.L. EN CHIMBOTE, 2018”**, la misma que sometemos a vuestra consideración esperamos cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Profesional de Administración de empresas.

Esperamos cumplir con los requisitos de conformidad.

Autores.

INDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS.....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARACION JURADA	vi
PRESENTACIÓN	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	18
1.3.1. Satisfacción Laboral	18
1.3.2. Rotación de personal.....	22
1.4. Justificación.....	28
1.5. Enunciado del Problema de Investigación	29
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos	29
II. MÉTODO	30
2.1. Diseño de Investigación	30
2.2. Variables, operacionalizacion:	30
2.3. Población y Muestra.....	33
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	34
2.5. Métodos de Análisis de Datos.....	35
2.6. Aspectos Éticos	35
III. RESULTADOS	36
IV. DISCUSIONES	62
V. CONCLUSIONES	65
VI. RECOMENDACIONES	66
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	67
ANEXOS	73

RESUMEN

La presente investigación es de nivel descriptiva – correlacional, de diseño no experimental – transversal, donde el objetivo general es determinar la relación entre los satisfacción laboral y rotación de los colaboradores de campo de la empresa J&E Telecomunicaciones E.I.R.L en Chimbote, 2018. La población de este estudio era de 40 personas, la cual al ser una población reducida se determinó que el total de esta sea la muestra de la investigación. La técnica para la obtención de datos fue la encuesta, para lo cual se aplicó como instrumento el cuestionario. El análisis de datos fue procesado con el software estadístico, donde se utilizó la estadística la prueba del coeficiente de Rho de Spearman, los cuadros y gráficos, y la distribución de frecuencia según lo planteado en los objetivos de investigación. Dentro de las principales conclusiones se tiene que, se determinó mediante la prueba de hipótesis Rho de Spearman, se pudo encontrar que existe una relación significativa entre la Satisfacción Laboral y la Rotación la cual dio como resultado un coeficiente de correlación de -0.568, así mismo nos indica que existe una correlación negativa considerable entre las variables, es decir una relación inversa, mientras mayor satisfacción laboral para los trabajadores, la rotación de los colaboradores será menor. Así mismo se obtuvo una significancia bilateral de 0.000 siendo menor a 0.05 indicando que se aprueba la hipótesis alternativa propuesta para la investigación. . Además de identificar la satisfacción laboral del cual obtuvimos que el 67,5% de trabajadores lo ubica en un nivel alto y un 32,5% en un nivel bajo; así también identificar la rotación de personal obteniendo como resultados que el 97,5% trabajadores lo califica con un nivel bajo y el 2,5% un nivel muy alto, y en nuestro último objetivo, Analizar la relación entre la satisfacción laboral y la rotación de los colaboradores de campo, comprando que existe una relación inversa, es decir que cuando la satisfacción es alta la rotación será baja y viceversa.

Palabras clave: Satisfacción laboral, rotación de personal.

ABSTRACT

The present investigation is of descriptive - correlational level, of non - experimental transversal design, where the general objective is to determine the relationship between job satisfaction and the rotation of the collaborators of the field of the company J & E Telecomunicaciones EIRL in Chimbote, 2018. This study was of 40 people, which is a small population that was determined to be the total of this research sample. The technique for obtaining data was the survey. The analysis of the data was processed with the statistical software, which shows the statistics of the Spearman's Rho coefficient test, the charts and graphs, and the frequency distribution according to the plant in the research objectives. . Within the main conclusions has to be determined by Spearman's Rho hypothesis test, it can be found that there is a significant relationship between Labor Satisfaction and Rotation in which a correlation coefficient of -0.568 has been given, as well It is an inverse relationship, the greater the job satisfaction for the workers, the rotation of the employees is lower. Likewise, a bilateral significance of 0.000 was obtained, being less than 0.05, indicating that the alternative hypothesis proposed for the investigation was approved. . In addition to identifying satisfaction, you will obtain 67.5% of workers at a high level and 32.5% at a low level; also identify the turnover of personnel, obtaining as a result that 97.5% workers are qualified with a low level and 2.5% a very high level, and in our last objective, the relationship between job satisfaction and employee turnover. collaborators of the field, buying that there is an inverse relation, that is to say that when the satisfaction is high, the rotation will be low and vice versa.

Keyword: Job satisfaction, staff turno