



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal en la empresa Teleatento SAC, Carmen de legua – Callao, en el año 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Samuel Roy Vásquez Aguilar

**ASESORA:**

Dra. Nérida Rey Córdova

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del talento humano

**LIMA - PERÚ**

2016

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don Vásquez Aguilar Samuel Roy cuyo título es: "Satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal en la empresa Teleadvento sac, Carmen de legua – Callao, en el año 2016"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (dieciséis).


Lima, 05 de diciembre del 2016



.....  
**Dr. DIAZ SAUCEDO ANTONIO**  
**PRESIDENTE**



.....  
**Mg. ROSALES DOMINGUEZ EDITH**  
**SECRETARIO**



.....  
**Dra. REY CÓRDOVA NÉRIDA**  
**VOCAL**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## Dedicatoria

A mi familia, quienes siempre creyeron en mí y me brindaron la confianza suficiente para poder desarrollarme como persona, con el fin de seguir adelante y no desistir.

## Agradecimiento

Agradezco a mi tutora y profesores que contribuyeron con sus enseñanzas a lo largo de la carrera.

A mis padres, por su esfuerzo, apoyo y por brindarme la oportunidad de ser un gran profesional.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Vasquez Aguilar Samuel Roy, con DNI N° 47847454, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes 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 veraz y auténtica.

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

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

Lima, 29 de noviembre de 2016



Vasquez Aguilar Samuel Roy

DNI: 47847454

## **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 su relación con la rotación de personal en la empresa Teleatento SAC, Carmen de Legua – Callao, en el año 2016, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Vasquez Aguilar Samuel Roy

## ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Realidad problemática	9
1.2 Trabajos previos	10
1.3 Teorías relacionadas al tema	14
1.4 Formulación del problema	17
1.5 Justificación del estudio	17
1.6 Hipótesis	18
1.7 Objetivo	19
II. MÉTODO	20
2.1 Diseño de investigación	20
2.2 Tipo y nivel de investigación	20
2.3 Variables, Operacionalización	20
2.4 Población y muestra	23
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad	23
2.6 Métodos de análisis de datos	24
2.7 Aspectos Éticos	24
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIÓN	35
VI. RECOMENDACIONES	36
VII. REFERENCIAS	37
Anexos	40

## RESUMEN

La presente investigación, tiene por finalidad conocer si la satisfacción laboral tiene relación con el nivel de rotación de personal en la empresa Teleatento SAC; por ello se tomó como antecedentes estudios previos de similares objetivos de investigación. En donde se determina, si los colaboradores de la empresa trabajan en condiciones adecuadas, si están satisfechos con su trabajo, si se identifican con la empresa en la que trabajan y si permanecerían trabajando para la misma. Teniendo claro la finalidad de la investigación se procede con el marco teórico, donde se define a la satisfacción laboral, la rotación de personal. Por consiguiente, las hipótesis nos darán a conocer la verdadera relación existente entre la comunicación organizacional y la productividad.

Palabras claves: Satisfacción laboral, Rotación de personal.

## ABSTRACT

The present investigation aims to know if the job satisfaction is related to the level of turnover of personnel in the company Teleatento SAC; For this reason, previous studies of similar research objectives were taken as antecedents. Where it is determined, if the employees of the company work in adequate conditions, if they are satisfied with their work, if they identify with the company in which they work and if they would remain working for it. Being clear the purpose of the investigation is proceeded with the theoretical framework, where it is defined to the job satisfaction, the rotation of personnel. Therefore, the hypotheses will give us the true relationship between job satisfaction and the level of staff turnover.

Keywords: Job satisfaction, Staff turnover.



## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

Un artículo publicado por NARVÁEZ, LEDDA (2014) consultora de proyectos en la empresa Ipsos, reveló que a nivel de América latina la tasa de rotación de personal está entre 5% a 10%. También evidencia que en el Perú existe un índice de rotación de personal elevado, siendo este un 18%. Considerando que la media anual del índice de rotación es 7%, nuestro país se encuentra ante una problemática a considerar por los gerentes de recursos humanos. Estos estudios evidenciarían el poco interés por parte de las instituciones en las expectativas y necesidades de su personal.

Entonces, la problemática está en que no se puede trabajar sobre una planilla laboral que sufre alteraciones incesantemente, es decir, que presenta un nivel de rotación de personal elevado y no cuenta con estabilidad laboral. Planificar y diseñar programas y/o planes de acción serían pérdida de tiempo y dinero, ya que, no se contaría con el personal para realizar ya que este mismo se encuentra rotando constantemente. El factor humano representa el motor que impulsa a toda organización a cumplir sus objetivos y metas. Por ello es de suma importancia que una institución le dedique tiempo esfuerzo satisfacer las necesidades de su personal para que así puedan desarrollar todo su potencial. Puedo decir que el índice de rotación de personal es el resultado de diferentes factores presentes en la institución, sean estos mismos externos como el hecho de que el personal cambie de empleo o interno como es el nivel de satisfacción del colaborador frente a su trabajo.

No hay duda de que, en toda organización se espera un porcentaje respecto a la rotación de su personal, es por lo que la misma institución trabaja para reducir al mínimo este índice y reducir sobrecostos. Además, cuando no exista una estabilidad laboral para los empleados, resultara imprescindible averiguar las razones y proponer planes acción y de mejora. Normalmente la falta de motivación, trabajo en equipo y liderazgo generan que los niveles de rotación de personal se incrementen. La presente investigación pretende descubrir la relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal, porque actualmente existen instituciones nacionales con los índices de rotación de personal muy elevados y esto desfavorece a las mismas.

## **1.2 Trabajos Previos**

Para poder comprender y evaluar los resultados que se obtuvieron en el presente estudio, se tiene como antecedentes a investigaciones nacionales e internacionales.

### **1.2.1 Antecedentes nacionales**

CCOLLANA SALAZAR, YUNIOR (2010) realizó un estudio acerca de la Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores de la empresa Ángeles Eventos en el año 2010. El objetivo de la investigación era definir la correlación entre la rotación de personal, el absentismo laboral y la productividad de los operarios de la empresa Ángeles Eventos en el año 2010. Respecto a la metodología de investigación se empleó un diseño de investigación correlacional cuantitativo. En cuanto a la población se consideró a ochentaicinco trabajadores con edad que oscilaba de 20 a 28 años y que tenían como labor principal la elaboración de estructuras. Para la investigación se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple y se empleó un cuestionario como instrumento. Algunos de los resultados que reveló el estudio fueron que el aumento o el descenso de la rotación de personal no guarda relación relevante con la productividad. De igual manera el crecimiento o descenso del absentismo en el trabajo no guardaba una relación relevante con la productividad. Los resultados revelaron que coexiste una relación relevante entre el absentismo laboral y la rotación de personal con la productividad del personal de la institución Ángeles eventos en el año 2010. Por último, se determinó que los trabajadores de menor edad presentaban una inestabilidad mayor en la empresa.

ARROYO CALDERON, NATALY (2016) en su tesis de licenciamiento, 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. El objetivo principal consistió en definir la relación que existía entre la satisfacción laboral y la rotación del personal que labora en el área de Servicios de las Agencias del Scotiabank en el Distrito de Trujillo entre los años 2015-2016. En el estudio se utilizó un diseño de investigación no experimental correlacional. Respecto a la población se consideró a ciento cuarenta empleados. Sin embargo, en la muestra se seleccionó a solo 41 trabajadores que venían trabajando 12 meses en la

institución. Se empleo el cuestionario como instrumento y a la encuesta como técnica para la recolección de datos. Las conclusiones revelaron que las dos variables de estudio guardaban una relación inversamente proporcional. Además, se determinó que la poca oportunidad de ascenso, la baja motivación y el no contar con un incentivo económico considerable eran las causas que afectaban a la rotación del personal. Por último, se concluyó que el 66% del personal presentaba una satisfacción laboral media.

URTEAGA REQUEJO, LUIS (2015) en su tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración: La satisfacción laboral y su relación con la motivación y la rotación de personal en mi caja Cajamarca. El objetivo principal consistió en determinar la relación entre la satisfacción con la motivación y la rotación de personal de mi Cajamarca. En el estudio se utilizó el método de investigación del tipo descriptiva; y para la muestra se seleccionó a 67 colaboradores de una población de 81 empleados. El instrumento empleado fue el cuestionario con la técnica de la encuesta. La conclusión que se obtuvo fue de que la satisfacción laboral revelada por los empleados guarda relación la motivación de los mismo ya que ambas variables tenían un nivel regular. Además, se determinó que el año 2014 el número de trabajadores que se desvincularon de la empresa fue de 95, una cifra mayor a los 80 de empleados que se incorporaron a la institución en dicho año. Por último, se concluyó que las relaciones con los jefes o autoridad, la política en el trabajo o las administrativas, y las relaciones entre compañeros eran las subvariables que influían en una regular satisfacción laboral en la institución.

### **1.2.2 Antecedentes internacionales**

ALONSO MARTIN, PILAR (2008) en un artículo publicado sobre el: Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración de la universidad de Huelva. Se propuso examinar las diferencias en la percepción de la satisfacción laboral. Para dicho estudio se empleó un diseño de investigación transversal y descriptivo. La muestra seleccionada era de 80 empleados de la universidad y tenía como población a 220 personas que trabajaban dentro de la casa de estudio. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta. Las conclusiones fueron que los encuestados manifestaron estar satisfechos con sus compañeros en el trabajo, el horario que tienen en el empleo, la estabilidad

laboral con la que cuentan y el libre albedrío que tiene cada empleador para desempeñar su labor de la manera más efectiva. Además, se determinó que el personal con más tiempo en la institución, así como las mujeres en general manifestaban estar más satisfechos con relación al contrato que tenían. Por último, el estudio reveló que el personal de la universidad se hallaba insatisfecho respecto a la manera que tienen los jefes de administrar el área.

SARELLA PARRA, L. H. y PARAVIC K, TATIANA (2002) en la investigación sobre la Satisfacción laboral en enfermeras y los enfermeros que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU). Se estableció como objetivo averiguar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería que trabaja en el Servicio de Atención Médica de Urgencia (SAMU). El estudio contó con una investigación cuantitativa, descriptiva, prospectiva y correlacional. El universo por estudiar fue de 54 colaboradores de sexo indistinto. Para la recolección de información se aplicó el cuestionario como instrumento y la encuesta conformada por 72 preguntas como técnica. Las conclusiones que se obtuvieron fueron que las actividades del trabajo, específicamente aquellas que se desarrollan directamente con el paciente es la que genera una satisfacción mayor en el personal. Además, el personal de SAMU reveló que se encuentran muy disconformes con el salario que perciben debido que consideran que deben ganar un mayor sueldo. Por último, la posibilidad de un ascenso es la que produce más disconformidad debido a que el personal percibe que estas son limitadas, que no son logradas por mérito propio del trabajo y que no son transparentes.

FUENTES NAVARRO, SILVIA (2012) en su tesis: Satisfacción laboral y su influencia en la Productividad. Tuvo como finalidad definir la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano. La tesis utilizó una investigación tipo cuantitativa, descriptiva, y correlacional. Se empleó al cuestionario como instrumento y a la encuesta como técnica; el número de encuestados fue de 20 colaboradores. Las conclusiones que se obtuvieron fue que se determinó que no había una influencia clara entre las dos variables de estudio. Además, el estudio reveló que los colaboradores tienen una satisfacción laboral considerablemente alta. Sin embargo, era apropiado que se conservase una comunicación asertiva y una buena relación con las demás áreas que

conforman la delegación de RR.HH. Por último, se concluyó que para tener a los colaboradores satisfechos se deberían tener en cuenta las relaciones entre compañeros, las condiciones de trabajo en las cuales se desempeñan las actividades y la antigüedad laboral, debido a que estas variables influyen en la satisfacción del personal.

BARRE AVEIGA, DANNI (2013) en su tesis sobre el: Estudio sobre la satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal de Auxiliares de punto de venta y de servicios generales de las Pharmacy's del Norte de la ciudad de Guayaquil, durante el periodo de enero–agosto 2013. Tuvo como finalidad determinar la influencia de la satisfacción laboral en la rotación de personal de los Auxiliares de Punto de Venta y Servicios Generales de las pharmacy's del Norte de la ciudad de Guayaquil. Este estudio realizo un tipo de investigación cualitativa no experimental y descriptiva. Se conto con la participación de 41 colaboradores los cuales fueron encuestados con un cuestionario que contenía 23 ítems. Las conclusiones que revelaron esta investigación fueron que las malas relaciones de trabajo entre compañeros de trabajo, que no exista muchas oportunidades para lograr un ascenso influyen de manera negativa en la satisfacción laboral. Además, se determinó que en el año 2012 la institución presento un nivel de 33.47%, una cifra considerablemente alta respecto a la rotación de personal. Por último, se concluyó que la variable de satisfacción laboral guarda una relación inversamente proporcional a la rotación de personal debido que a mayor satisfacción disminuye el interés de desvincularse de la institución.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Satisfacción laboral**

Las investigaciones sobre la satisfacción laboral y los factores que podrían afectarla se iniciaron en la década de los treinta. Hoppock (1935) fue el primero en hacer público un estudio donde se analizaba exhaustivamente la satisfacción laboral. Los resultados obtenidos a partir de dicho estudio revelaron que la satisfacción laboral poseía complejos factores que influían sobre ella. Además, entre dichos factores destacan la fatiga, la supervisión en el trabajo, las condiciones laborales y la monotonía en las actividades.

Domsch, & Cascorbi (2007) Determinan que la satisfacción laboral representa un estado emocional agradable que resulta de la experiencia que tienen las personas al realizar su trabajo; dicho estado emocional se logra al satisfacer las necesidades y expectativas de trabajo propias de cada colaborador.

Por lo tanto, la satisfacción laboral es la sensación que tiene todo empleado al realizar sus actividades en una organización, esta sensación será definida como buena o mala por distintos factores tales como el ambiente de trabajo, las condiciones de trabajo, la motivación. Además de la pasión que le pueda generar el puesto de trabajo al empleado, también guarda relación los beneficios que la organización ofrece por pertenecer a la misma; es decir si existe una identificación por parte del colaborador hacia la empresa en que trabaja, e incluso si es que se siente orgulloso y a gusto con la labor que desempeña.

Morillo (2006) Concluye que la satisfacción laboral puede tener una perspectiva positiva o negativa por parte de los colaboradores hacia su empleo. Esta perspectiva dependerá del nivel de relación existente entre las expectativas de los colaboradores hacia su propio trabajo, los beneficios que les brinda su organización, las relaciones entre compañeros y el tipo de supervisión.

Estar satisfecho con el trabajo que uno tiene dependerá de cuan placentero y positivo resulte hacerlo. Teniendo una relación directa que, a más dificultad en el trabajo, se espera mayor recompensa por parte de la institución por realizarlo. Un ejemplo claro son los trabajadores de las empresas mineras; debido a que el propio trabajo está expuesto a condiciones insalubres y que más adelante

repercutirán en la salud del colaborador, se espera por consiguiente un sueldo superior al promedio y beneficios que aseguren a propio empleado y a sus dependientes.

Según Herzberg (1959) Plantea que la verdadera satisfacción de la persona con relación a su trabajo se derivaba del hecho de mejorar su espacio de trabajo, de esa manera se lograría incrementar su nivel de responsabilidad y a su vez se experimenta un desarrollo psicológico y mental.

Entonces se dice que concientizando al hombre de la importante que es la labor que realiza en una empresa, este mismo puede asumir más responsabilidad y sentirse valioso para la institución. Por lo tanto, trabajará mejor porque estará orgulloso de hacer su trabajo y tendrá más pasión al realizar su labor.

Locke (1976) Determina que la satisfacción laboral es el resultado de la disconformidad entre lo que el colaborador desea de su trabajo y lo que verdaderamente consigue, estando regulado por la relevancia que tenga para él. Esto se interpreta en que a menor sea la disconformidad del colaborador entre lo que desea y lo que consigue, mayor nivel tendrá la satisfacción.

Quiere decir que entretanto el colaborador reciba lo que espera de la empresa, trabajara más a gusto y mejor. Por ejemplo: Un operario de almacén que mantiene a su familia se sentiría más a gusto trabajando en una empresa que asegure a su familia y a él ante cualquier eventualidad.

#### **1.3.1.1 Identidad**

Se define en el grado de compromiso que tiene el empleado con la institución en la que trabaja, es decir, si es que el colaborador se siente parte de la empresa en la que trabaja.

#### **1.3.1.2 Motivación**

La motivación se puede definir como los ánimos que impulsa a una persona a actuar y realizar sus actividades. En términos laborales es lo que incentiva al colaborador a esforzarse para lograr alcanzar los indicadores.

### **1.3.1.3 Condiciones laborales**

Las condiciones laborales representan el entorno de trabajo del colaborador en el cual desempeña su labor y actividades. Además del tiempo y la flexibilidad que tiene para trabajar. Por ejemplo, los horarios de refrigerio, las herramientas que se necesitan para trabajar se encuentren en óptimas condiciones.

### **1.3.2 Rotación de personal**

CASTILLO APONTE (2006) Describe que la rotación de personal alude a la cantidad de colaboradores que se incorporan y se marchan de una organización y se puede expresar en índices anuales o cada mes. Al igual que DAVIS & NEWSTROM (2003) Define a la rotación personal como la suma de colaboradores que se marchan de una empresa en un tiempo definido, con frecuencia se considera al año.

La rotación de personal se define como la variación de personas que ingresar y egresan a laborar en una organización. Debido al mercado tan saturado y competitivo los empleados buscan y optan por la mejor oferta de trabajo al igual que las empresas buscan a los mejores talentos y proponen oportunidades laborales continuamente. Es por todo ello que se da la rotación del personal.

Según ARIAS GALICIA (1990) se interpreta que la rotación de personal es el ingreso y el egreso de los colaboradores a trabajar para una organización.

La rotación de personal se puede dar de manera interna como por ejemplo el traslado de un empleado del área de producción a un área de administración dentro de una misma institución; y también se puede dar de manera externa como la renuncia de un trabajador, que tiene cargo de supervisor de calidad, para ingresar a laboral a otra empresa. También el ingreso de personal sin experiencia que empieza su primer trabajo dentro de la organización.

Para CHIAVENATO (1998), la expresión de rotación de personal se utiliza para determinar la fluctuación de empleados entre una institución y su entorno. Entonces la rotación de personal se manifiesta a través de la correlación porcentual entre los retiros y las admisiones en la organización, incluso el promedio de los colaboradores que integran a la institución en un determinado tiempo.



### **1.3.2.1 Experiencia laboral**

Se entiende por experiencia laboral al tiempo que la persona se viene desempeñando en las funciones que realiza. Cuanta más experiencia tenga el colaborador tendrá mayor habilidad para desempeñar las tareas asignadas.

### **1.3.2.2 Permanencia laboral**

Es el tiempo que el personal tiene laborando en la empresa, también se toma en cuenta la experiencia laboral que el personal tenga en otras empresas.

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento SAC?

### **1.4.2 Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre la identificación laboral y la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento SAC?

### **1.4.3 Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento SAC?

### **1.4.4 Problema específico 3**

¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento SAC?

## **1.5 Justificación del estudio**

La relevancia de esta investigación es profundizar los conocimientos sobre la rotación de personal. Según Narváez (2014) detalla que el Perú existe niveles altos de rotación en referencia a los niveles de rotación que existe en América latina. Por lo tanto, el estudio presente contribuye a tomar conciencia de la gran importancia de comprender la relación que guarda la satisfacción laboral y rotación de personal dentro de una institución en nuestro país.

La presente investigación también se justifica, porque brindará información relevante que permitirá que la empresa Teleatento SAC conozca la situación

actual de la correlación de dos variables presentes en su gestión. Asimismo, en base a los resultados que se obtengan se podrá diseñar estrategias que contribuyan a mejorar la administración en la empresa. El presente estudio cuenta con valor académico, porque es un aporte como antecedente y fuente de conocimiento para quienes estén interesados en indagar más y realizar futuras investigaciones sobre la administración del personal, específicamente problemáticas del área de recursos humanos. La relevancia social de este estudio se sustenta, porque servirá como referencia a instituciones de similar rubro a Teleatento SAC y, que necesiten conocer los resultados de una investigación sobre la correlación que pueda existir entre la satisfacción laboral y la rotación de personal.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento SAC.

### **1.6.2 Hipótesis específica 1**

La identificación laboral tiene relación significativa con la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento SAC.

### **1.6.3 Hipótesis específica 2**

La motivación tiene relación significativa con la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento SAC.

### **1.6.4 Hipótesis específica 3**

Las condiciones laborales tienen relación significativa con la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento SAC.

## **1.7 Objetivo**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento SAC.

### **1.7.2 Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre la identificación laboral y la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento SAC.

### **1.7.3 Objetivo específico 2**

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento SAC.

### **1.7.4 Objetivo específico 3**

Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento SAC.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de investigación**

Para el presente estudio se realizó una investigación no experimental porque no se manipularon las variables y se logró apreciar los fenómenos tal cual se desarrollan en su contexto natural. Además, los datos fueron recolectados durante la investigación y en una sola instancia, con el fin de describir la relación de la satisfacción laboral con la variación de rotación de personal. Por lo cual decimos que el estudio es transversal descriptiva.

### **2.2 Tipo y nivel de investigación**

#### **2.2.1 Tipo**

La investigación es de tipo aplicada porque se utilizó métodos, conocimientos y teorías anteriores para la resolución de un problema existente.

#### **2.2.2 Nivel de investigación**

Debido a que el presente estudio tiene como finalidad definir la relación que coexiste entre dos variables, se considera a la investigación como descriptiva correlacional.

### **2.3 Variables, Operacionalización**

Esta investigación contiene dos variables, la satisfacción laboral y la variación de rotación del personal. Por consiguiente, las definiremos del siguiente modo.

#### **2.3.1 Variable independiente: Nivel de satisfacción laboral**

##### a) Definición conceptual:

Según Locke (1976), Es la disconformidad entre lo que el colaborador desea de su trabajo y lo que verdaderamente consigue.

##### b) Dimensiones de la variable.

- Identidad: Identificación con la empresa
- Motivación: Motivación extrínseca  
Motivación intrínseca
- Condiciones laborales: Horarios de trabajo  
Ergonomía

### **2.3.2 Variable dependiente: Variación de la rotación de personal**

a) Definición conceptual:

Según Arias (1990), Corresponde a la entrada y salida de personas a trabajar en una institución.

b) Dimensiones de la variable.

- Experiencia laboral: Antigüedad laboral
- Permanencia laboral: Desarrollo profesional  
Desvinculación de la empresa

**TABLA N° 1: Matriz de operacionalización de variables**

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítems	Escala
Nivel de satisfacción laboral	Discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene (Locke 1976)	Identidad	Identificación con la empresa	Cuestionario	1-3	Ordinal
		Motivación	Motivación extrínseca	Cuestionario	4-5	Ordinal
			Motivación intrínseca	Cuestionario	6-8	Ordinal
		Condiciones laborales	Horarios de trabajo	Cuestionario	9	Ordinal
			Ergonomía	Cuestionario	10	Ordinal
Variación de la rotación de personal	Ingreso y el egreso de personas en la organización (Arias G. 1990)	Experiencia laboral	Antigüedad laboral	Cuestionario	11-12	Ordinal
		Permanencia laboral	Desarrollo profesional	Cuestionario	13-16	Ordinal
			Desvinculación de la empresa	Cuestionario	17	Ordinal
				Cuestionario	18	Nominal

Fuente: Elaboración Propia

## 2.4 Población y muestra

### 2.4.1 Población

Para poder realizar la investigación se consideró como 375 colaboradores de Teleatento SAC como población a estudiar.

### 2.4.2 Muestra

por el tamaño de la población, el tipo de muestreo aplicado fue probabilístico aleatorio simple. La fórmula estadística determinó el tamaño de la muestra a utilizar. Se obtuvo como resultado a 190 empleados.

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{Ne^2 + Z^2 p \cdot q} = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 375}{375 * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 189.76 \approx 190$$

- |  |      |
|--|------|
| ○ N: Población                           | 375  |
| ○ p: Confiabilidad                       | 95%  |
| ○ Z: Representa el valor de distribución | 1.96 |
| ○ e: Representa el margen de error       | 5%   |
| ○ p: % de aceptación                     | 50%  |
| ○ q: % de no aceptación                  | 50%. |

## 2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.5.1 Técnica

Para la presente investigación se empleó la encuesta como técnica para la recolección de información.

### 2.5.2 Instrumento

El instrumento empleado para el levantamiento de información fue un cuestionario que consta de 18 ítems, siendo un instrumento de representación anónima para los encuestados.

### 2.5.3 Validez

Según Hernández (2014), El término de validez hace referencia al nivel en que un instrumento verdaderamente evalúa la variable que quiere evaluar. La validez

se obtuvo con la opinión de dos expertos, Muñoz Acevedo Juan y Zarate Suarez Julio quienes validaron la encuesta y dieron por conforme la aplicación de esta.

#### **2.5.4 Confiabilidad**

Según Hernández (2014), existen diferentes métodos para poder determinar que un instrumento de medición resulta ser confiable. Por lo general se utilizan métodos y fórmulas que generan coeficientes de fiabilidad. Estos resultados esta entre cero y uno, donde un coeficiente de cero se traduce en nula confiabilidad y uno refleja una alta confiabilidad.

**TABLA N° 2: Fiabilidad**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,83	18

Para determinar la confiabilidad de la investigación se utilizó el software estadístico SPSS V22. En cuanto al alfa de cronbach, el resultado del coeficiente fue de 0.83 lo que asegura que el instrumento utilizado posee una alta confiabilidad.

#### **2.6 Métodos de análisis de datos**

En el análisis se realizaron cálculos estadísticos y arrojaron como resultado tablas de frecuencia para cada dimensión y de la misma manera el gráfico de barras para cada dimensión.

Respecto a la prueba de normalidad por cada variable de estudio se analizó la hipótesis. Asimismo, se realizó la prueba del coeficiente de correlación de Spearman y poder contrastar la hipótesis general y las hipótesis específicas.

#### **2.7 Aspectos éticos**

Se tomará en cuenta, la autenticidad de los resultados obtenidos; el sumo respeto por la propiedad intelectual de otros autores; el respeto por las convicciones políticas, religiosas y morales; respeto por el medio ambiente y la biodiversidad; responsabilidad social, política, jurídica y ética; respeto a la privacidad; proteger la identidad de las personas que colaboren en la investigación; honestidad, etc.

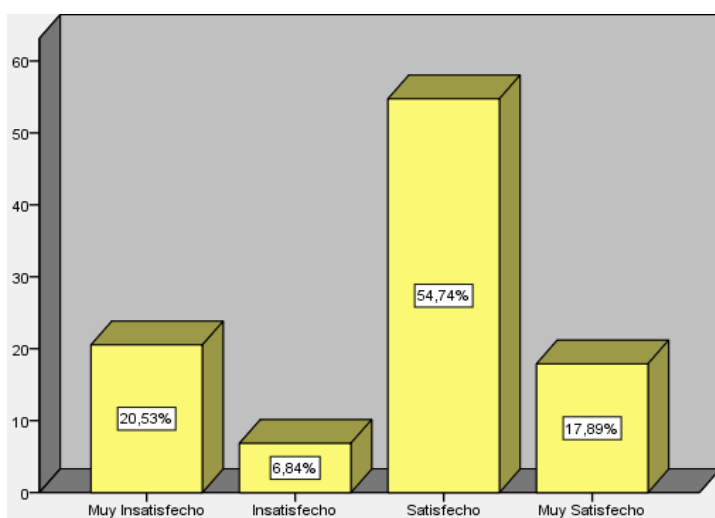


### III. RESULTADOS

#### 3.1 Análisis descriptivos

**TABLA N° 3: Dimensión: Identidad**

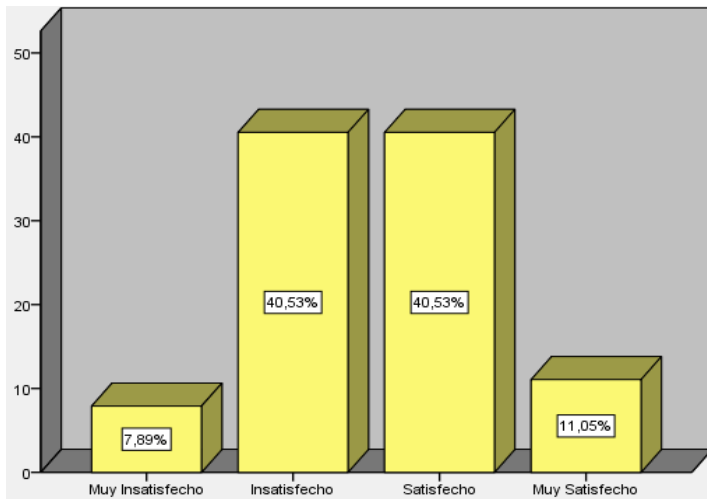
Identidad (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	39	20,5	20,5	20,5
	Insatisfecho	13	6,8	6,8	27,4
	Satisfecho	104	54,7	54,7	82,1
	Muy Satisfecho	34	17,9	17,9	100,0
	Total	190	100,0	100,0	



**Interpretación:** Respecto a la dimensión identidad se puede observar claramente que el **6.84%** de los encuestados respondieron que están insatisfechos; el **54.74%** manifiesta que está satisfecho y un **20.53%** de los encuestados revelan que están muy insatisfechos en Teleatento SAC.

**TABLA N° 4: Dimensión: Motivación**

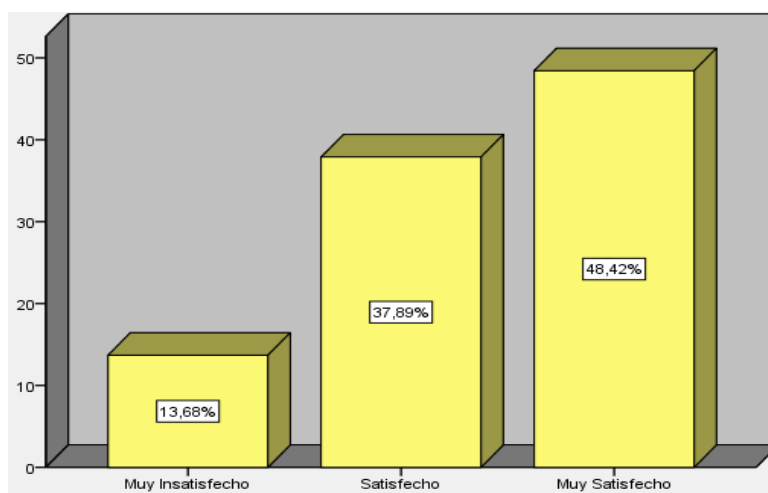
Motivación (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	15	7,9	7,9	7,9
	Insatisfecho	77	40,5	40,5	48,4
	Satisfecho	77	40,5	40,5	88,9
	Muy Satisfecho	21	11,1	11,1	100,0
	Total	190	100,0	100,0	



**Interpretación:** Según los resultados, se aprecia que el **7.89%** de los colaboradores, manifiesta que están muy insatisfecho con relación a la dimensión Motivación; un **40.53%** revela que están insatisfecho y un **11.05%** se encuentra muy satisfecho, en Teleatento SAC, año 2016.

**TABLA N° 5: Dimensión: Condiciones laborales**

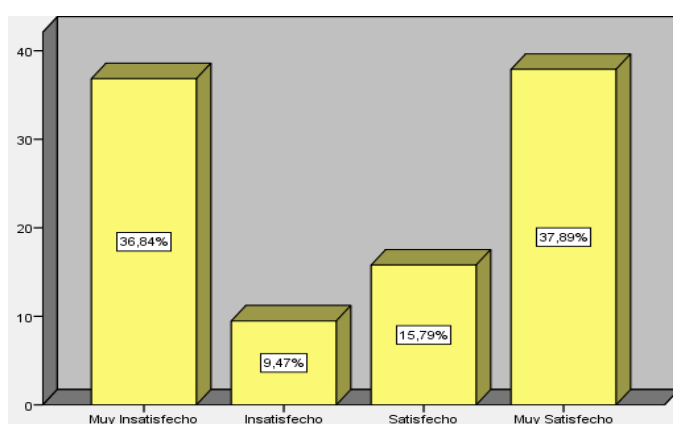
		Condiciones Laborales(agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	26	13,7	13,7	13,7
	Satisfecho	72	37,9	37,9	51,6
	Muy Satisfecho	92	48,4	48,4	100,0
	Total	190	100,0	100,0	



**Interpretación:** Con los resultados obtenidos se puede decir que el **7.89%** de los encuestados manifiesta estar muy insatisfecho con respecto a la dimensión Condiciones Laborales; un **40.53%** revelo que están insatisfecho con relación a la dimensión estudiada y un **11.05%** manifiesta estar muy satisfecho, en Teleatento SAC, año 2016.

**TABLA N° 6: Dimensión: Experiencia laboral**

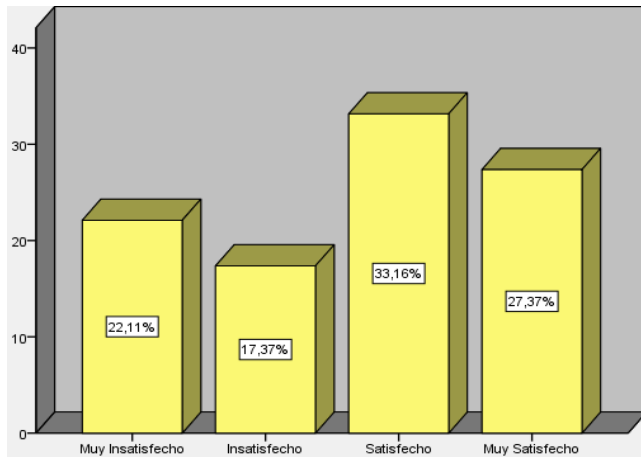
Experiencia Laboral (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	70	36,8	36,8	36,8
	Insatisfecho	18	9,5	9,5	46,3
	Satisfecho	30	15,8	15,8	62,1
	Muy Satisfecho	72	37,9	37,9	100,0
	Total	190	100,0	100,0	



**Interpretación:** En el gráfico de barras se puede interpretar que el **9.47%** de los colaboradores, responden que están insatisfecho con respecto a la dimensión Experiencia Laboral; un **37.89%** manifiesta que están muy satisfecho y un **15.79%** están muy satisfecho respecto a la dimensión estudiada, en Teleatento SAC, año 2016.

**TABLA N° 7: Dimensión: Permanencia laboral**

Permanencia Laboral (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	42	22,1	22,1	22,1
	Insatisfecho	33	17,4	17,4	39,5
	Satisfecho	63	33,2	33,2	72,6
	Muy Satisfecho	52	27,4	27,4	100,0
	Total	190	100,0	100,0	



**Interpretación:** Según gráfico de barras, se puede afirmar que el **17.37%** de los encuestados manifiesta estar insatisfecho con relación a la dimensión Permanencia Laboral; un **33.16%** revela que se encuentran satisfechos y un **22.11%** responden que están muy insatisfecho con relación a la dimensión estudiada, en Teleatento SAC, año 2016.

### 3.2 Prueba de normalidad

**TABLA N° 8: PRUEBA DE KOLMOGOROV – SMIRNOV  
HIPÓTESIS GENERAL**

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral (agrupado)	,227	190	,000	,850	190	,000
Rotación de Personal (agrupado)	,199	190	,000	,865	190	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:**

A través de la prueba de normalidad (Kolmogorof – Smirnov), se puede contemplar en la Tabla N° 8 que las variables observadas revelan una distribución inferior a 0.05 que corresponde al nivel de significancia, en consecuencia, la presente investigación **no posee una distribución normal**.

### 3.3 Contratación de hipótesis

**TABLA N° 9: PRUEBA DE CORRELACIÓN DE VARIABLES- HIPÓTESIS GENERAL**

Correlaciones				
			Satisfacción Laboral (agrupado)	Rotación de Personal (agrupado)
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	-,293**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	190	190
	Rotación de Personal (agrupado)	Coeficiente de correlación	-,293**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	190	190

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### Interpretación:

Al realizar la prueba de spearman en la Tabla N° 9 revela que las variables observadas cuentan con una significancia inferior a 0.05, por lo tanto, la hipótesis nula es rechazada. Asimismo, se observa que la correlación que tienen ambas variables es de **-0.293** lo que nos dice que tienen una **relación negativa moderada débil**. Entonces, la hipótesis de la investigación es aceptada manifestando que hay una relación negativa moderada débil entre la satisfacción laboral y la rotación de personal en Teleatento SAC, 2016.

**TABLA N° 10: PRUEBA DE CORRELACIÓN DE VARIABLES-HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1**

Correlaciones				
			Identidad (agrupado)	Rotación de Personal (agrupado)
Rho de Spearman	Identidad (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	-,357**

		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	190	190
	Rotación de Personal (agrupado)	Coeficiente de correlación	-,357**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	190	190
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				

### Interpretación:

Mediante la prueba de spearman en la Tabla N° 10 revela que las variables observadas cuentan con una significancia inferior a 0.05, por lo tanto, la hipótesis nula es rechazada. Asimismo, se observa que la correlación que tienen ambas variables es de **-0.357** lo que nos dice que tienen una **relación negativa moderada débil**. Entonces, la hipótesis de la investigación es aceptada manifestando que hay una relación negativa moderada débil entre la identidad laboral y la rotación de personal en Teleatento SAC, 2016.

**TABLA N° 11: PRUEBA DE CORRELACIÓN DE VARIABLES-  
HIPÓTESIS ESPECIFICA 2**

Correlaciones			Motivación (agrupado)	Rotación de Personal (agrupado)
Rho de Spearman	Motivación (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	-,241**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	190	190
Rotación de Personal (agrupado)	Rotación de Personal (agrupado)	Coeficiente de correlación	-,241**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	190	190

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Interpretación:

Al realizar la prueba de spearman en la Tabla N° 11 revela que las variables observadas cuentan con una significancia inferior a 0.05, por lo tanto, la hipótesis

nula es rechazada. Asimismo, se observa que la correlación que tienen ambas variables es de **-0.241** lo que nos dice que tienen una **relación negativa moderada débil**. Entonces, la hipótesis de la investigación es aceptada manifestando que hay una relación negativa moderada débil entre la motivación y la rotación de personal en Teleatento SAC, 2016.

**TABLA N° 12: PRUEBA DE CORRELACIÓN DE VARIABLES-  
HIPÓTESIS ESPECIFICA 3**

Correlaciones			Condiciones Laborales (agrupado)	Rotación de Personal (agrupado)
Rho de Spearman	Condiciones Laborales(agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,423**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	190	190
Rotación de Personal (agrupado)		Coeficiente de correlación	,423**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	190	190

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### **Interpretación:**

Al realizar la prueba de spearman en la Tabla N° 12 revela que las variables observadas cuentan con una significancia inferior a 0.05, por lo tanto, la hipótesis nula es rechazada. Asimismo, se observa que la correlación que tienen ambas variables es de **0.423** lo que nos dice que tienen una **relación positiva moderada débil**. Entonces, la hipótesis de la investigación es aceptada manifestando que hay una relación positiva moderada débil entre las condiciones laborales y la rotación de personal en Teleatento SAC, 2016.

#### **IV. DISCUSIÓN**

##### Hipótesis y Objetivo General

De acuerdo con el objetivo general establecido, se buscó determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento SAC. Con base a la percepción de la mayoría de los colaboradores quienes manifestaron que hay una correlación entre las variables referidas y a través de la prueba de correlación de Spearman, se da por rechazada la hipótesis nula, por consiguiente, se acepta la hipótesis de investigación.

Los resultados descritos anteriormente guardan coherencia con la tesis de BARRE AVEIGA, DANNI (2013) Estudio acerca de la satisfacción laboral y su correlación con la rotación de personal de los Auxiliares de Punto de Venta y de Servicios Generales de las Pharmacy's del Norte de la ciudad de Guayaquil. Llegando a concluir que los factores que influyen negativamente la satisfacción del personal son la mala relación entre compañeros de trabajo, los dilemas que puedan existir con el supervisor directo, las bajas probabilidades para subir de puesto, manual de funciones no actualizado e inadecuadas condiciones del ambiente de trabajo. Por ese motivo realizar el contraste con mi investigación se pudo observar que el mas del 50 % de encuestados están satisfechos con las condiciones de trabajo que recibe por parte de la institución. Estos resultados se respaldan con la teoría de Domsch, & Cascorbi (2007) quienes afirman que la satisfacción laboral resulta de la experiencia propia de trabajo del colaborador. Pudiendo definir dicha experiencia como una vivencia agradable para el empleado. Es decir, si se cuenta con un ambiente idóneo y con las condiciones adecuadas para trabajar; nuestra satisfacción hará que trabajemos en un estado de positivismo.

##### Hipótesis y Objetivo específico 1

Uno de los objetivos específicos de la investigación fue determinar la correlación que hay entre la identificación laboral y la variación de rotación del personal en Teleatento SAC. De acuerdo con la calificación de los encuestados, la gran mayoría (72.59%) afirman estar satisfechos con la dimensión identidad y que solo un 20% de los encuestados están insatisfechos. En cuanto a la teoría



de Davis & Newstrom (2003) quienes afirman que la rotación de personal es la cantidad de colaboradores que abandonan o renuncian a una institución en un tiempo definido, que por lo general es un año. Nos da a entender que La empresa Teleatento Perú SAC tiene un nivel alto de rotación a causa de la falta de una identificación de los colaboradores hacia la organización.

De igual forma, estos resultados se pueden contrastar con la investigación de FUENTES NAVARRO, SILVIA (2012) que trata sobre la satisfacción laboral y su influencia sobre la productividad, se pudo determinar que la satisfacción laboral de los encuestados representaba un nivel alto, alrededor de 67 a 100 puntos. Este precedente puede reafirmar los resultados conseguidos en la interrogante número 16, ¿se siente satisfecho con el trabajo que realiza?; a esta pregunta el 71 por ciento de los encuestados manifestó que siempre se sienten satisfechos con el trabajo que realizan.

#### Hipótesis y Objetivo específico 2

Otro objetivo fue determinar la relación existe entre la motivación laboral y la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento Perú SAC. A través de la prueba de correlación de Spearman se dio por rechazada la hipótesis de la investigación; aceptando de que la motivación guarda relación relevante con la variación de rotación del personal en Teleatento SAC. Ya que 51% de los colaboradores están motivados con el trabajo que realizan. Así mismo estos resultados se alinean a la teoría de Hoppock (1935) quien determino que existían diversos factores que podrían influir sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales mencionaba a las condiciones del ambiente de trabajo, fatiga en la labor, monotonía en las actividades y el estilo de supervisión. Es decir, que la satisfacción está más relacionada con el entorno de trabajo del empleado como, las horas de trabajo, el líder asignado, y las herramientas idóneas para desempeñar las tareas.

#### Hipótesis y Objetivo Especifico 3:

Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento Perú SAC. De acuerdo con la percepción de los colaboradores la mayoría señaló que existe influencia entre las variables descritas y a través de la prueba de Correlación de

Spearman se pudo respaldar el resultado. Por consiguiente, se aceptó la hipótesis del estudio determinando que la correlación que existe entre las condiciones laborales y la variación de rotación del personal en Teleatento SAC es significativa. Teniendo como resultados de que el 48.42% de las personas están satisfechas con las condiciones laborales de la empresa.

Adicionalmente, los resultados guardan similitud a la investigación de ALONSO MARTIN, PILAR (2008) Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. Él llegó a la conclusión que las condiciones y ambiente de trabajo componen elementos de suma importancia para desarrollar la mayoría de los procesos donde está involucrado en área de recursos humanos.

## V. CONCLUSIONES

Habiendo realizado el análisis de los resultados obtenidos y de la comprobación de hipótesis, se consideró detallar las siguientes conclusiones que se llegaron a determinar con la presente investigación:

1. Se pudo concluir con el objetivo general para el presente estudio determinándose que si existe una relación significativa entre la satisfacción laboral con la variación de rotación del personal; cumpliéndose así la hipótesis general planteada: La satisfacción laboral guarda relación significativa con la variación de rotación del personal en Teleatento SAC.
2. Se pudo concluir con el objetivo general para el presente estudio determinándose que coexiste una correlación significativa de la identificación laboral y la variación de rotación del personal; cumpliéndose así la hipótesis general planteada: La identificación laboral guarda significativa relación con la variación de rotación del personal en Teleatento SAC.
3. Se pudo concluir con el objetivo general para el presente estudio determinándose que coexiste una significativa correlación entre la motivación con la variación de rotación del personal; cumpliéndose así la hipótesis general planteada: La motivación guarda una correlación significativa con la variación de rotación del personal en Teleatento SAC.
4. Se pudo concluir con el objetivo general para el presente estudio determinándose que hay una relación relevante entre las condiciones laborales con la variación de rotación del personal; cumpliéndose así la hipótesis general planteada: Las condiciones laborales tienen una correlación relevante con la variación de rotación del personal en Teleatento SAC.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Realizar una revisión del manual de funciones y un reglamento de trabajo para cada puesto en el trabajo. Además, se deben revisar y renegociar las condiciones de trabajo y el ambiente en el cual se desarrolla el trabajo del colaborador, ya que existe información estadística de que no se cuenta con condiciones laborales adecuadas.
2. En cuanto a la identificación laboral se podría realizar un programa de reconocimiento para los colaboradores más antiguos y que los nuevos se integren con el fin de ser reconocidos por su tiempo de servicio. Así mismo se debe implementar un mejor proceso de capacitación.
3. Con respecto a la motivación, ya que tiene mucha relación con la satisfacción laboral. Se debería trabajar la motivación a nivel intrínseca e incursionar más en los convenios educativos, flexibilidad en los horarios, tanto del refrigerio como del trabajo.
4. Y como se mencionó anteriormente la satisfacción laboral no obedece a la motivación sino del entorno de trabajo que tiene el empleado y lo que espera de recibir por parte de la empresa. Se propone una renovación de maquinarias y equipo anualmente, Tales como headsets, sillas, mouses entre otros. Adicional a esto se debería realizar charlas acerca de ergonomía por lo menos 2 veces al año.

## VII. Referencias bibliográficas

- ARIAS GALICIA, Fernando. 1990. Administración de Recursos Humanos. Ed.Trillas.
- CASTILLO APONTE, J. (2006). Administración de Calidad (2da ed.). Bogotá ECOE
- CHIAVENATO, I. 1999. Administración de Recursos Humanos. Quinta Ed. México McGraw Hill
- DAVIS, K. & NEWSTROM, J. (2003). Comportamiento Humano en el Trabajo. 11va ed. Mexico Mc Graw Hill.
- DOMSCH, M. & CASCORBI, A. (2007). Trabajar horas inusuales y su relación con la satisfacción laboral: un estudio de pilotos marítimos europeos. Journal of Labor Research.
- HERNÁNDEZ, S.; FERNÁNDEZ, C.; BAPTISTA, L. 2014. *Metodología de la Investigación*. 6ta ed. México: Mc Graw Hill Educación.
- HERZBERG, F. (1965). The motivation to work among Finnish supervisors. Personnel Psychology.
- HOPPOCK, R. (1935). Job Satisfaction. New York. United States. Harper Ed.
- LOCKER, D. (1996). Work stress, job satisfaction and emotional well-being among Canadian dental assistants. Community dentistry and oral epidemiology.
- ALONSO MARTIN, PILAR. Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. Rev. [Online]. 2008, vol.24, n.1 [Recuperado el 01-06-2016], pp. 25-40. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v24n1/v24n1a02.pdf>
- ARROYO CALDERON, NATALY. 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. [online]. 2016, [Recuperado el 01-11-2016], pp. 28-38. Disponible en:

<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9781/Arroyo%20Cald%20er%20c3%b3n%20Nataly%20Mar%20c3%ada%20Berenice.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

BARRE AVEIGA, DANNI. Estudio sobre la satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal de Auxiliares de Punto de Venta y de Servicios Generales de las Pharmacy's del Norte de la ciudad de Guayaquil. [Online]. 2013, [Recuperado el 01-09-2016], pp. 9-16. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/5841/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20DANNI%20BARRE.pdf>.

CCOLLANA SALAZAR, YUNIOR. Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores de la empresa Ángeles Eventos en el año 2010. [Online]. 2014, [Recuperado el 02-10-2016], pp. 54-55. Disponible en: [http://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/sites/9/2014/08/sme\\_v5n3\\_ycollana\\_Rotaci%C3%B3n-del-personal-absentismo-laboral-y-productividad-de-los-trabajadores.pdf](http://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/sites/9/2014/08/sme_v5n3_ycollana_Rotaci%C3%B3n-del-personal-absentismo-laboral-y-productividad-de-los-trabajadores.pdf).

FUENTES NAVARRO, SILVIA. Satisfacción laboral y su influencia en la Productividad. [Online]. 2012, [Recuperado el 21-09-2016], pp. 14-35. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>.

NARVÁEZ, LEDDA. Ante una alta rotación de colaboradores, aumente el valor de su propuesta, [Online]. 2014, [Recuperado el 05-10-2016], pp. 1-2. Disponible en: [http://www.ipsos.pe/sites/default/files/articulos\\_punto\\_de\\_vista/ante\\_una\\_alta\\_rotacion\\_de\\_colaboradores\\_aumente\\_el\\_valor\\_de\\_su\\_propuesta.pdf](http://www.ipsos.pe/sites/default/files/articulos_punto_de_vista/ante_una_alta_rotacion_de_colaboradores_aumente_el_valor_de_su_propuesta.pdf).

SARELLA PARRA, L. H. Y PARAVIC K, Tatiana. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU). [Online]. 2002, vol.8, n.2 [Recuperado el 05-06-2016], pp. 37-48. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532002000200005&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000200005&lng=es&nrm=iso).

TOPA C. Gabriela Y MORALES D. Francisco, Identificación organizacional y proactivita personal en grupos de trabajo: un modelo de ecuaciones

estructurales. [Online]. 2006, [Recuperado el 05-06-2016] Disponible en:  
[http://www.um.es/analesps/v22/v22\\_2/08-22\\_2.pdf](http://www.um.es/analesps/v22/v22_2/08-22_2.pdf).

Universidad de Murcia. Necesidades y motivaciones y deseos. [Online]. 2015.  
[Recuperado el 05-06-2016] Disponible en:  
<http://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/motivacion.pdf>.

URTEAGA REQUEJO, LUIS. La satisfacción laboral y su relación con la motivación y la rotación de personal en mi caja Cajamarca. [Online]. 2015, [Recuperado el 01-10-2016], pp.44-46. Disponible en :  
<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/756/T%20658%20U72%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

SARMIENTO V. Ignacio. Clima laboral. Universidad autónoma del estado de Hidalgo. [Online]. 2011. [Recuperado el 15-05-2015] Disponible en:  
[http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/huejutla/administracion/temas/clima\\_laboral.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/huejutla/administracion/temas/clima_laboral.pdf).

## ANEXOS

### Anexo N° 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento SAC?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar relación que existe entre la satisfacción laboral y la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento SAC.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento SAC</p>	<p><b>Tipo y diseño</b></p> <p>Es descriptivo Correlacional y corresponde al diseño no experimental</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre la identificación laboral y la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento Perú SAC?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento Perú SAC?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento Perú SAC?</li> </ul>	<p><b>Objetivo específico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación que existe entre la identificación laboral y la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento Perú SAC.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento Perú SAC.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento Perú SAC.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La identificación laboral tiene relación significativa con la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento Perú SAC.</li> <li>• La motivación tiene relación significativa con la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento SAC.</li> <li>• Las condiciones laborales tienen relación significativa con la variación de rotación del personal en la empresa Teleatento SAC.</li> </ul>	<p><b>Población, muestra</b></p> <p>Población: 375 colaboradores Muestra: 190 empleados</p> <p><b>Muestreo</b></p> <p>Aleatorio simple</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica: La encuesta.</li> <li>• Instrumento: El cuestionario estará compuesto por 18 preguntas.</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia



## Anexo N° 2: Cuestionario

### ENCUESTA

Las respuestas al presente cuestionario serán anónimas y tienen un fin académico. Se pide honestidad en las respuestas, se agradece su colaboración.

Edad:

Sexo:

Marca con una x su nivel de satisfacción con respecto a cada pregunta

PREGUNTAS	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1. ¿Cómo se siente trabajando en esta empresa?				
2. ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?				
3. ¿Son buenas las condiciones salariales?				
4. ¿Se siente motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?				
5. ¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?				
6. ¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?				
7. ¿Cómo se siente con la relación que tiene con sus compañeros?				
8. ¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?				
9. ¿El trabajo en su área o línea está bien organizado?				
10. ¿La empresa le facilita los equipos de protección individual necesarios para su trabajo?				
	Menos de 1 mes	1 a 3 meses	3 a 6 meses	Más de 6 meses
11. En tu anterior trabajo, ¿Cuánto tiempo laboraste?				
12. ¿Hace cuánto tiempo estás trabajando en la empresa Teleatento Perú SAC?				
13. ¿Cuánto tiempo esperas seguir laborando en la empresa Teleatento Perú SAC?				
14. En ¿Cuánto tiempo crees que pasara para que logres un ascender en tu trabajo?				
	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
15. ¿Cuán satisfecho estarías si cambiaras de área en la cual trabajas?				
16. ¿Cuán satisfecho estarías si dejaras de pertenecer a Teleatento Perú SAC?				
17. ¿Cuán satisfecho estarías si cambiaran tus funciones, pero te mantendrías en el tú misma área de trabajo?				
	Motivo Personal	Motivos laborales	Decisión propia	
18. ¿Cuál sería el motivo por el cual dejarías de trabajar en la empresa Teleatento Perú SAC?				

Elaboración propia

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el nivel de satisfacción laboral y su relación con el nivel de rotación de personal.

N°	ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.	¿Cómo se siente trabajando en esta empresa?	X		X		X	
2.	¿Cuán satisfecho se siente al trabajar para Teleatento del Perú SAC?	X		X		X	
3.	¿Cuán satisfecho se siente de participar de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?	X		X		X	
4.	¿Cuán satisfecho esta con las condiciones salariales?	X		X		X	
5.	¿La empresa le proporciona oportunidades de bonos y comisiones?	X		X		X	
6.	¿El trabajo de que desempeña en la empresa lo motiva?	X		X		X	
7.	¿Cuán satisfecho esta con la información que recibe para desempeñar su trabajo?	X		X		X	
8.	¿Cómo se siente con la relación que tiene con sus compañeros?	X		X		X	
9.	¿Cuán satisfecho esta con los horarios de refrigerio?	X		X		X	
10.	¿Cuán satisfecho esta con los equipos de protección individual que le proporciona la empresa para realizar su trabajo?	X		X		X	
11.	En tu anterior trabajo, ¿Cuánto tiempo laboraste?	X		X		X	
12.	¿Hace cuánto tiempo estás trabajando en la empresa Teleatento del Perú SAC?		X	X		X	
13.	¿Cuánto tiempo esperas seguir laborando en la empresa?	X		X		X	
14.	¿Cuánto tiempo crees que pasara para que logres un ascender en tu trabajo?		X	X		X	
15.	¿Cuán satisfecho estarías si cambiaras de área en la cual trabajas?	X		X		X	
16.	¿Cuán satisfecho estarías si cambiaran tus funciones pero te mantendrías en el tú misma área de trabajo?		X	X		X	
17.	¿Cuán satisfecho estarías si dejaras de pertenecer a Teleatento Perú SAC?	X		X		X	
18.	¿Cuál sería el motivo por el cual dejarías de trabajar en la empresa Teleatento Perú SAC?	X		X		X	

Opinion de aplicabilidad:      Aplicable [ x ]      Aplicable despues de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg:      Muñoz Acevedo, Juan

Especialidad del validador:      MBA



Firma del experto Informante

Anexo N° 3: Validez

**Certificado de validez de contenido del Instrumento que mide el nivel de satisfacción laboral y su relación con el nivel de rotación de personal.**

N°	ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.	¿Cómo se siente trabajando en esta empresa?	X		X		X	
2.	¿Cuán satisfecho se siente al trabajar para Teleatento del Perú SAC?	X		X		X	
3.	¿Cuán satisfecho se siente de participar de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?	X		X		X	
4.	¿Cuán satisfecho esta con las condiciones salariales?	X		X		X	
5.	¿La empresa le proporciona oportunidades de bonos y comisiones?	X		X		X	
6.	¿El trabajo de que desempeña en la empresa lo motiva?	X		X		X	
7.	¿Cuán satisfecho esta con la información que recibe para desempeñar su trabajo?	X		X		X	
8.	¿Cómo se siente con la relación que tiene con sus compañeros?	X		X		X	
9.	¿Cuán satisfecho esta con los horarios de refrigerio?	X		X		X	
10.	¿Cuán satisfecho esta con los equipos de protección individual que le proporciona la empresa para realizar su trabajo?	X		X		X	
11.	En tu anterior trabajo, ¿Cuánto tiempo laboraste?	X		X		X	
12.	¿Hace cuánto tiempo estás trabajando en la empresa Teleatento del Perú SAC?		X	X		X	
13.	¿Cuánto tiempo esperas seguir laborando en la empresa?	X		X		X	
14.	¿Cuánto tiempo crees que pasara para que logres un ascender en tu trabajo?		X	X		X	
15.	¿Cuán satisfecho estarías si cambiaras de área en la cual trabajas?	X		X		X	
16.	¿Cuán satisfecho estarías si cambiaran tus funciones pero te mantendrías en el tú misma área de trabajo?		X	X		X	
17.	¿Cuán satisfecho estarías si dejaras de pertenecer a Teleatento Perú SAC?	X		X		X	
18.	¿Cuál sería el motivo por el cual dejarías de trabajar en la empresa Teleatento Perú SAC?	X		X		X	

Opinion de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]   Aplicable despues de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg:                   Zarate Suarez, Julio

Especialidad del validador:           MBA



Firma del experto informante

29 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

1	Entregado a Universida...	13 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	7 %
3	Entregado a Universida...	1 %
4	repositorio.unc.edu.pe	1 %
5	repositorio.upn.edu.pe	1 %
6	repositorio.upagu.edu...	1 %
7	Entregado a Universida...	1 %
8	bibliotecadigital.umsa...	<1 %



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal en la empresa Telatento SAC, Carmen de legua - Callao, en el año 2016"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Samuel Roy Vásquez Aguilar

ASESORA:

Dra. Nelda Roy Cordova

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del talento humano

LIMA - PERÚ

2016



Yo, **DR. VÍCTOR DÁVILA ARENAZA**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA TELEATENTO SAC, CARMEN DE LEGUA – CALLAO, EN EL AÑO 2016”** del estudiante **SAMUEL ROY VÁSQUEZ AGUILAR**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **29 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio, A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 26 de septiembre de 2019



**DR. VÍCTOR DÁVILA ARENAZA**

**DNI: 08467692**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, Samuel Roy Vásquez Aguilar, identificado con DNI N° 47847454, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal en la empresa Teleatento SAC, Carmen de legua – Callao, en el año 2016"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

FIRMA

DNI: 47847454

FECHA: 27 de setiembre del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

VÁSQUEZ AGUILAR SAMUEL ROY

INFORME TÍTULADO:

SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA  
TELEATENTO SAC, CARMEN DE LEGUA – CALLAO, EN EL AÑO 2016

---

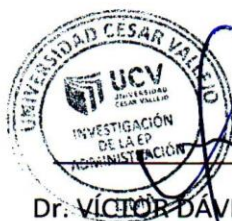
PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

---

SUSTENTADO EN FECHA: 05/12/2016

NOTA O MENCIÓN: 16 (dieciséis)



Dr. VÍCTOR DÁVILA ARENAZA  
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN