



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN
LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA RETAIL EN EL
DISTRITO DE COMAS, 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA

HERNÁNDEZ HUANCA, SAYDA ELITA

ASESOR

Mg. PALACIOS ISLA, OSWALDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2016

Mg. Percy Bernabé Sánchez

Presidente

Lic. Davis Velarde Camaqui

Secretario

Lic. Karen Flores Rivera

Vocal

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico con especial cariño a mis padres y aquella persona que aunque aún sea muy pequeñita, fue el motivo para continuar adelante; mi hija.

Agradecimiento

Mi agradecimiento profundo a mi familia y a los profesores que me orientaron en el desarrollo de esta investigación y también a mis compañeros que me ayudaron, gracias a todos.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Sayda Elita Hernández Huanca, con DNI N° 74053466, a consecuencia de efectuar el cumplimiento con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, me presento con la tesis titulada “Satisfacción laboral y la rotación de personal en los trabajadores de un retail en el distrito de Comas, 2016”, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y 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 la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, Julio 2016

Presentación

Tomando en consideración los Reglamentos Técnicos establecidos por la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo”, distinguidos miembros del Jurado, pongo a su consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Satisfacción laboral y la rotación de personal en los trabajadores de un retail en el distrito de Comas, 2016”, desarrollado para obtener el título profesional de licenciada en Psicología.

Esta investigación, además de cumplir con las normas y el reglamento de la Universidad César Vallejo, constituye un gran aporte a nuevas investigaciones y un punto de partida o antecedente significativo para estudios posteriores.

El propósito de la investigación es conocer la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y la rotación de personal en los trabajadores de un retail en el distrito de Comas, 2016.

Dado el alcance que se espera logre el estudio, requiere ser evaluado; por ello, el aporte de este informe de investigación consta de 6 capítulos: Planteamiento del Problema, Marco Referencial, Hipótesis y Variables, Marco Metodológico, Resultados y Discusión.

Presento la Tesis a ustedes para la revisión correspondiente.

Sayda Elita Hernández Huanca

Presentación

La presente investigación se ha estructurado en el marco del Reglamento de Elaboración y Sustentación de Tesis de la Universidad “César Vallejo”, consta de seis capítulos; capítulo I, se establece el Planteamiento del Problema, se aborda la realidad problemática, la formulación del problema en el que se relacionan de manera causal las variables: Satisfacción Laboral y rotación de Personal; se han realizado las justificaciones: Teórica, metodológica y práctica; asimismo, se mencionan los objetivos de la investigación y las hipótesis. En el capítulo II, se describen las fases del proceso de investigación, se mencionan el tipo de estudio, el diseño de investigación, la operacionalización de las variables, se presenta la población, la muestra, se explican los instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. En el capítulo III, se describen los resultados a través de tablas y figuras que son obtenidas en base al programa estadístico SPSS 22. Cada tabla o figura tiene una interpretación detallada acerca de los hallazgos encontrados en contraste con las hipótesis planteadas. En el capítulo IV, se realiza la discusión de los resultados en base a los hallazgos, la información de los antecedentes y el marco teórico de la investigación, dicha discusión va desde confirmar los resultados de los antecedentes pasando por debatir con las teorías expuestas hasta llegar a refutar los resultados de los antecedentes como el de las teorías; todo ello se realiza desde la propia investigación y sus resultados. Mientras que en el capítulo V, se presentan las conclusiones, dando a conocer los principales hallazgos obtenidos que van en relación con los objetivos propuestos en la investigación. En el capítulo VI, se presentan algunas recomendaciones relacionadas a los hallazgos obtenidos. Y por último en el capítulo VI, se muestran las referencias bibliográficas de acuerdo a las normas APA y adicionalmente se colocan los anexos.

Índice

Carátula	I
Página del Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Dedicatoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Introducción	7
Índice	8
Índice de tablas	11
Resumen	12
Abstract	13
Realidad Problemática	14
1.1 Trabajos Previos	16
1.1.1 A nivel internacional	16
1.1.2 A nivel nacional	19
1.2 Teorías relacionadas al tema	23
1.2.1 Satisfacción laboral	23
1.2.1.1 Teoría de La Satisfacción Laboral de Herzberg	24
1.3.1.2 Dimensiones de la Satisfacción Laboral	25
1.2.2 Rotación de personal	26
1.2.2.1 La rotación y la insatisfacción laboral	27
1.2.2.2 Tipos de Rotación	28
1.3.2.3 Rasgos de la Personalidad con tendencia a la rotación	29
1.3 Formulación del Problema	29
1.3.1 Problema general	29
1.3.2 Problemas específicos	29

1.4	Justificación	30
1.5	Hipótesis	31
1.6.1	Hipótesis Específicas	31
1.6	Objetivo	32
1.6.1	Objetivo General	32
1.6.2	Objetivos Específicos	32
II.	Método	33
2.1	Diseño de la investigación	33
2.1.1	Nivel de investigación	33
2.1.2	Tipo	33
2.2	Variables	34
2.2.1	Operacionalización de variables	35
2.3	Población, Muestra y muestreo	37
2.3.1	Población de estudio	37
2.3.2	Muestra	37
2.3.3	Muestreo	38
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.4.1	Instrumento para medir Satisfacción Laboral	38
2.4.2	Instrumento para medir Rotación de Personal	41
2.5	Método de análisis de datos	44
2.6	Aspectos Éticos	45
III.	Resultados	46
3.1	Resultados Descriptivos	46
3.2	Hipótesis	47
3.2.1	Hipótesis General	47
3.2.2	Hipótesis Específicas	48
IV.	Discusión	53
V.	Conclusiones	58
VI.	Recomendaciones	60
VII.	Referencias	61
	Anexos	65

Carta de presentación a la empresa	66
Prueba de Satisfacción Laboral	67
Prueba de Rotación de Personal	69
Consentimiento informado	72

Índice de Tablas

Tabla 1: Baremos de puntuación para la escala de Satisfacción Laboral	40
Tabla 2: Juicio de expertos	40
Tabla 3: Puntuación para el Inventario de Personalidad con Tendencia a Rotación Laboral Voluntaria	43
Tabla 4: Resultados descriptivos de los niveles de satisfacción laboral	46
Tabla 5: Resultados descriptivos de los niveles de Rotación de Personal	46
Tabla 6: Resultados de la correlación entre las variables Satisfacción Laboral y Rotación de Personal	48
Tabla 7: Resultados de la correlación entre las variables condiciones físicas y/o materiales y Rotación de Personal	48
Tabla 8: Resultados de la correlación entre Beneficios laborales y la rotación del personal	48
Tabla 9: Resultados de la correlación entre las políticas administrativas y la rotación del personal	49
Tabla 10: Resultados de la correlación entre las relaciones sociales y la rotación del personal	50
Tabla 11: Resultados de la correlación entre el desarrollo del personal y la rotación del personal	50
Tabla 12: Resultados de la correlación entre el desempeño de las tareas y la rotación del personal	51
Tabla 13: Resultados de la correlación entre las variables Relación con la autoridad y la rotación del personal	52

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y la Rotación de Personal en los trabajadores de un retail en el distrito de Comas, 2016. El tipo de investigación es Descriptivo – Correlacional, la muestra estuvo conformada por 100 trabajadores de un retail del distrito de comas, los instrumentos utilizados fueron La Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo y el Inventario de Personalidad con tendencia a la Rotación Laboral Voluntaria Temprana de Juan José Kaneko Aguilar. Según los análisis de datos, se encontró que existe una correlación significativa entre la Satisfacción Laboral y la Rotación de personal, dicho grado indica que las variables se encuentran en un grado de baja correlación. De igual manera podemos decir que existe un grado de muy baja correlación negativa entre las variables condiciones de trabajo y rotación de personal ($r = -,108$), mientras que las variables beneficios laborales y rotación de personal presentan una baja correlación negativa ($r = -, 033$). Las variables Políticas administrativas y rotación de personal poseen una moderada correlación ($r = ,055$). Existe una muy baja correlación entre las variables relaciones sociales y rotación de personal ($r = 103$). Por otra parte las variables Desarrollo del personal y rotación de personal se relacionan en una grado muy bajo ($r = ,157$). Las variables Desempeño de tareas y rotación de personal también se relacionan en un grado muy bajo ($r = ,021$), por último se encontró que las variables Relación con la autoridad y rotación del personal se encuentran en un grado de buena correlación ($r =,648^{**}$).

Palabras Clave: *Satisfacción, Rotación, Laboral.*

Abstract

This research aimed to determine the relationship between Job Satisfaction and Employees Turnover in a retail in the district of Comas, 2016. The research is descriptive - correlational, the sample consisted of 100 workers from a retail in Comas, the instruments used were Sonia Palma Carrillo Job Satisfaction Scale and Personality Inventory prone to Early Voluntary labor turnover Kaneko Juan Jose Aguilar.

According to data analysis, it was found that there is a meaningful correlation, between Job Satisfaction and Staff Turnover, this degree indicates that the variables are in a low degree of correlation. Similarly we can say that there is a degree of very low negative correlation between the variables Working Conditions and Staff Turnover ($r = -, 108$), whereas the variables Employment Benefits and Staff Turnover have low negative correlation ($r = - 033$). Administrative Policies and Turnover variables have a moderate correlation ($r =, 055$). There is a very low correlation between variables Social Relations and Staff Turnover ($r = 103$). Moreover variables Staff Development and Staff Turnover are related in a very low grade ($r =, 157$). Variables Task Performance and Staff Turnover are also related in a very low level ($r =, 021$). Finally it was found that the variables Relationship to the authority and Staff Turnover are in a degree of good correlation ($r =, 648^{**}$).

Keywords: Satisfaction, Turnover and Labor.