



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Rotación del personal y su relación con el estrés laboral en la Municipalidad Distrital  
Mi Perú, Callao 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

KIMBERLY NICOLT MILAGROS CHAVEZ LARA (ORCID:0000-0001-7820-1249)

**ASESOR:**

Mgtr. CARLOS ANTONIO CASMA ZARATE (ORCID:0000-0002-4489-8487)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

**Lima – Perú**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado a toda mi familia principalmente a mis padres Juan Carlos Chávez Córdova y Viviana Lara Marroquín porque han sido pieza fundamental en mi formación como profesional en este largo camino, por su apoyo incondicional ya que, sin ellos no hubiera sido posible este logro. Así mismo, a mi hermano Gianfranco por su confianza absoluta y del mismo modo a mi novio Wilder por su amor, paciencia y comprensión durante estos años de carrera.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer en primer lugar a dios por guiarme e iluminar mi camino hacia el éxito, a mis padres y mi hermano por ser mi fortaleza para lograr mis objetivos. A mi asesor, Mgtr. Carlos Antonio Casma Zarate por brindarme su apoyo y conocimientos necesarios para poder culminar la presente tesis, del mismo modo a todos mis profesores de la Universidad Cesar Vallejo involucrados en mi formación como profesional.

## PÁGINA DEL JURADO



### ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02  
Versión : 10  
Fecha : 10-06-2019  
Página : 1 de 1

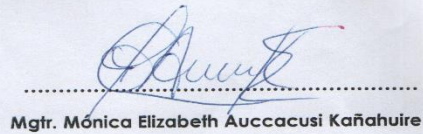
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) Kimberly Nicolt Milagros Chavez Lara cuyo título es: "**ROTACIÓN DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL MI PERÚ, CALLAO 2019**"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *15*....., *QUINCE*.....

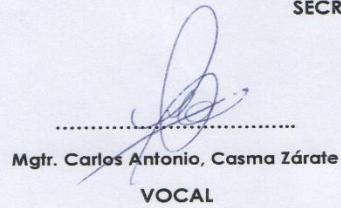
Los Olivos, 05 de Julio de 2019

  
.....  
Dr. Carlos Alberto Delgado Céspedes

**PRESIDENTE**

  
.....  
Mgr. Mónica Elizabeth Auccacusi Kañahuire

**SECRETARIO**

  
.....  
Mgr. Carlos Antonio, Casma Zárate  
**VOCAL**



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

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Kimberly Nicolt Milagros Chavez Lara; estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 76165244, declaro que la tesis titulada "Rotación del personal y su relación con el estrés laboral en la Municipalidad Distrital Mi Perú, Callao 2019" para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración, es de mi autoría. Por tanto, declaro bajo juramento que:

1. La tesis planteada es verás y auténtica.
2. Se han respetado las normas internacionales de citas y referencias APA para las fuentes consultadas.
3. Se ha respetado el derecho de autor al citar la información de los autores mencionados en la investigación.
4. Los resultados de la tesis son reales, en tal sentido constituirán en aportes a la realidad social.

De identificarse datos fraudulentos, plagio total o parcial, me someto a las disposiciones vigentes en el Reglamento de grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Julio del 2019



Kimberly Nicolt Milagros Chavez Lara

DNI: 76165244

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>Pág.</b> <b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iii</b>
<b>PÁGINA DEL JURADO</b>	<b>iv</b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO</b>	<b>22</b>
<b>2.1 Método, tipo, nivel y diseño de investigación</b>	<b>22</b>
<b>2.2 Variables y operacionalización</b>	<b>23</b>
<b>2.3 Población, muestra y muestreo</b>	<b>25</b>
<b>2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b>	<b>26</b>
<b>2.5 Métodos de análisis de datos</b>	<b>28</b>
<b>2.6 Aspectos éticos</b>	<b>28</b>
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>29</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>42</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>44</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>45</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>50</b>

## RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general demostrar la relación de la Rotación del personal con el estrés laboral en la Municipalidad Distrital mi Perú, Callao 2019.

Metodológicamente comprende a una investigación aplicada con enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo, de nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental transversal, ya que se muestra la relación entre Rotación del personal y estrés laboral. La muestra fue de 50 colaboradores de la Municipalidad Distrital mi Perú específicamente del área de Administración y Desarrollo urbano elegidos de manera intencional. Para la recolección de información se aplicó la técnica de la encuesta para ambas variables y como instrumento el cuestionario que tiene un total de 24 ítems. Presentan una fiabilidad con el Alfa de Cronbach de 0,767 es decir obtuvo una fiabilidad alta, de mismo modo fueron validados mediante juicio de expertos quienes afirmaron la validez de los cuestionarios.

Los resultados fueron aplicados al software SPSS versión 22 y se evidenció que, si existe relación positiva moderada entre Rotación del personal y estrés laboral en la Municipalidad Distrital mi Perú, ya que el resultado del Rho de Spearman fue de 0,646, por lo tanto, se aprobó la hipótesis.

**Palabras clave:** Rotación, estrés, satisfacción, motivación, colaboradores, clima laboral.

## ABSTRACT

The main objective of the research work was to demonstrate the relationship between staff turnover and work stress in the District Municipality of Peru, Callao 2019.

Methodologically, it includes an applied research with a quantitative approach and hypothetical deductive method, descriptive correlational level with transversal nonexperimental design, since the relationship between personnel rotation and work stress is shown. The sample was of 50 employees from the District Municipality of my Peru, specifically from the area of Urban Administration and Development, chosen intentionally. For the collection of information the survey technique was applied for both variables and as an instrument the questionnaire that has a total of 24 items. They present a reliability with Cronbach's alpha of 0.767, that is, they obtained high reliability, and they were validated by expert judgment who affirmed the validity of the questionnaires.

The results were applied to the software SPSS version 22 and it was evidenced that if there is a moderate positive relationship between staff turnover and work stress in the District Municipality of Peru, since the result of Spearman's Rho was 0.666, therefore, the hypothesis.

Keywords: Rotation, stress, satisfaction, motivation, collaborators, work climate.



## **I.INTRODUCCIÓN:**

En la realidad problemática, actualmente las empresas u organizaciones de gran magnitud o pequeñas cuentan con cierto número de trabajadores con estrés laboral y una de las principales razones es la rotación del personal debido a que los colaboradores no se sienten satisfechos con su grupo de trabajo, no se sienten a gusto con las labores que realizan y no se sientes cómodos en su zona de confort.

Por tanto, el trabajador ante una circunstancia si se le exige mucho para tomar decisiones o tiene sobrecarga de trabajo, este no dará las soluciones correctas y necesarias para el caso y esto puede generar un grave problema para la empresa como también para su bienestar. Estos problemas influyen a que los trabajadores no puedan ejercer sus habilidades ni destrezas de manera eficiente y eficaz en sus actividades y esto conlleva a cambiarse de trabajo. Este tema es muy controversial en toda organización, eventos profesionales, escuelas, universidades y no solo a nivel local sino global, porque hoy en día el estrés laboral es un problema en toda empresa ya que esto genera un desequilibrio en el rendimiento de los trabajadores y también con el crecimiento para la empresa.

En el contexto internacional, en Chile el estrés laboral es una de las principales causas de rotación de personal, ya que esto origina un gran incremento en los costos para la formación de nuevos trabajadores como charlas, talleres o capacitaciones. De acuerdo a los datos de la empresa reclutadora Page Personal, el 18,7% de los trabajadores, es decir, 2 de cada 10 personas, quieren buscar nuevas alternativas laborales porque se sienten estresados.

Muchas instituciones u organizaciones proponen nuevas estrategias para mejorar el estrés laboral de sus colaboradores, en base al entorno de la empresa como mejoras en la infraestructura, clima laboral, liderazgo, motivación entre otros. Es por ello que especializados en recursos humanos dicen que para que las organizaciones empresariales prosperen es fundamental forjar un buen clima laboral es por esta razón que resulta vital que el ámbito de trabajo sea estimulante para todos o de lo contrario esto se convertiría en un gran problema para que la empresa siga en marcha. Un estudio elaborado por la consultora de Recursos Humanos Adecco afirma que el 43% de los trabajadores se sienten estresados por conservar una mala relación y/o reciprocidad con su jefe y/o compañeros;

el 29% por la falta de reconocimiento; el 12% por la alta carga de trabajo y un 7% por no poseer vacaciones.

En el contexto nacional, según Jacqueline Rojas, docente de Psicología de la Universidad Privada del Norte (UPN), cerca del 60% de la población del Perú sufre estrés y el 70% de trabajadores peruanos sufren estrés laboral. Esto se debe a los conflictos interpersonales que surgen en una empresa, la escasez de correlatividad entre colaboradores y la sobrecarga de responsabilidades. Por otro lado, el periódico *El Comercio* (2018), indicó que el 60% de trabajadores peruanos tienen estrés laboral debido al exceso de trabajo, dormir pocas horas y también por no llevar una buena alimentación. Según estudios realizados por el Instituto Nacional Cardiovascular, el estrés laboral aumenta los riesgos de padecer de males cardíacos, ya que hay muchos jóvenes que se esmeran mucho por conseguir el puesto de trabajo que desean que llegan al extremo de estresarse por el exceso de trabajo y esto lleva a que puedan sufrir hasta un paro cardíaco, por ello se recomienda establecer un buen clima laboral, tener una buena alimentación y programar bien su día tanto en lo personal como en lo laboral.

Reducir el nivel de rotación en las organizaciones es un reto en la empresa, el Perú se encuentra en el tercer lugar por obtener el mayor porcentaje de rotación de personal en América Latina, destacando el 18% frente al promedio, que está entre 5 y 10%. La rotación se da por varios motivos como el estrés, falta de motivación, un mal clima laboral, falta de beneficios laborales, mala remuneración, renunciaciones, etc.

En el contexto local, respecto a la Municipalidad Distrital de Mi Perú que pertenece a la provincia constitucional de Callao, es una institución de servicios públicos cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la población, si bien se hace una buena gestión dentro de la institución, se identificó como problemas principales la rotación del personal y el estrés laboral, ya que cada cierto tiempo cambian al personal ya sea por el cambio de alcalde o gerentes, también por problemas de remuneración y por un mal clima organizacional, esto ocasiona la molestia e insatisfacción en los trabajadores.

Por esta razón se pretende ayudar a la municipalidad de Mi Perú para que sepa de lo importante que es tener bien a sus trabajadores ya que ellos son el punto clave de toda organización, para ello se realizó un diagnóstico para que se tomen las medidas

correspondientes desde la insatisfacción del personal hasta el clima laboral. Por consiguiente, la presente tesis tiene como propósito demostrar la relación que existe entre la rotación del personal y el estrés laboral.

En los trabajos previos, respecto a los antecedentes internacionales se encuentran Chourio (2017), en su trabajo de investigación realizada en Venezuela, tuvo como problema la constante rotación de los trabajadores del área de administración, por ello se estableció como objetivo analizar el proceso de rotación del personal para determinar con mayor precisión los causantes del problema. En la parte metodológica, la investigación cuenta con un diseño no experimental con un nivel descriptivo, se tomó una muestra de 12 individuos de la misma empresa tomando como instrumento de recolección de información el cuestionario. Finalmente, se llegó a concluir mediante el proceso de observación que algunos empleados reconocen que no se toma en cuenta la opinión ni el desempeño de los trabajadores, por tal motivo se recomendó que se tiene que motivar a los trabajadores por lo cual se sugiere que se realicen asambleas o reuniones con los trabajadores para que ellos puedan expresar sus incomodidades, inconformidades, dudas de manera directa con sus jefes de área sobre las acciones y gestiones que toma la empresa.

Arias (2014), en su investigación realizada en Guayaquil: El problema fue el impacto que origina la salida excesiva de personal, por ello su objetivo fue analizar las causas que provocan la alta rotación. La investigación es de tipo mixto cuanti-cualitativo, tuvo un diseño no experimental debido a que no se manipularon las variables y corresponde a una investigación Transversal. La muestra que se seleccionó fue de 364 colaboradores. En conclusión, se analizaron los efectos que provocaban la alta fluctuación del personal en la compañía uno de estos fueron los gastos elevados que costaba la empresa, por ende, se recomendó implementar programas de incentivos ya sean monetarios o no monetarios según su desempeño y también realizar capacitaciones para los jefes inmediatos para que se desarrolle mejor liderazgo y comunicación.

Paredes (2016), en su investigación realizada en Ecuador: La investigación, presentó el problema en los colaboradores que están expuestos a riesgos psicosociales que

eventualmente pueden deteriorar su salud tanto físicamente como mentalmente, generando un declive en la productividad de la empresa. El objetivo fue examinar la afinidad del estrés laboral en el desempeño del personal de la compañía y establecer las consecuencias que tiene el estrés en la salud de los trabajadores; El trabajo investigativo utilizó el enfoque cuali-cuantitativo, mediante técnicas cualitativas, diseñándose un cuestionario con 26 interrogantes estadísticamente con el método T de student que con un 95% de nivel de significancia y un 5% de margen de error. Se llegó a la conclusión que, para reducir esta problemática, es esencial conservar un equilibrio en la carga laboral, que permita el desempeño apropiado de las actividades asignadas, manteniendo una adecuada distribución de tareas y responsabilidades.

Cabrera (2015), en su investigación realizada en Ecuador, se observó que el problema fue la gran cantidad de colaboradores sufren de estrés, tuvo como objetivo describir las cualidades del estrés laboral y el desempeño laboral. El trabajo de investigación es de tipo aplicada y se desarrolló con un enfoque cuali-cuantitativo, para establecer la existencia de estrés laboral se aplicó un test .Se concluyó que se debe diseñar una guía de pausas activas para el personal policial con el interés de disminuir las tensiones por las extensas cargas laborales y se recomendó realizar ejercicios prácticos para las distintas partes del cuerpo, estas estarán a cargo bajo la supervisión del oficial con la intención de evitar tensiones y molestias para que el desempeño laboral sea óptimo.

Jiménez (2015), en su trabajo de investigación realizada en Ecuador: La investigación evidenció como problema la poca importancia que le dan al tema como también la falta de medidas preventivas sobre estrés laboral en los trabajadores, generando problemas de salud, es por ello que se mostró como objetivo determinar el estrés laboral en los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado. La metodología de la investigación fue de tipo descriptiva, transversal, prospectiva y bibliográfica; para su ejecución se utilizó una muestra de 60 personas. Finalmente concluyó que el estrés laboral conllevará a desarrollar problemas de salud en general como también a dificultar el desempeño laboral y se recomendó al personal continuar realizando talleres sobre técnicas

anti estrés aplicables para conseguir relajarse y desestresarse con ello disminuir los diferentes niveles de estrés laboral.

Respecto a los antecedentes nacionales se encuentran, Falcón (2017), en su investigación realizada en Lima - Perú: Esta institución mostró como problema en el clima laboral de sus trabajadores y también en la rotación de personal. El objetivo fue determinar qué relación existe entre el Clima Laboral y la Rotación del Personal Administrativo. La investigación es de tipo aplicada. La población estudio fueron los trabajadores administrativos conformada por 80 colaboradores, luego de ello los resultados fueron procesados y examinados en el software estadístico SPSS. Finalmente se determinó que existe correlación entre la Motivación y la Rotación del personal Administrativo y se recomendó que para conseguir una mayor productividad de los trabajadores se debería ofrecer un bono extra o una remuneración extra en este caso una planilla administrativa para que se puedan pagar las horas extras que el personal trabajara.

Zavaleta (2017), en su investigación realizada en Lima norte: La investigación presentó como objetivo conocer la correlación que existe entre la rotación de personal y la productividad laboral. Se realizó la investigación aplicada con un nivel descriptivo y un diseño no experimental - transversal y se elaboró una encuesta a 130 colaboradores escogidos por muestreo no probabilístico intencional. La normalidad de las variables se realizó con la prueba de Kolmogorov Smirnov. Se concluyó que existe relación entre la rotación de personal y la productividad laboral en la Empresa Algodonera S.A. Finalmente se recomendó implementar procedimientos que ayuden a la organización a tener una mejor gestión de tu talento humano, así como de sus recursos.

Tuesta (2016), en la investigación realizada en Los olivos, presentó como problema el elevado estrés laboral, por tal motivo su objetivo fue comprobar la relación que prevalece entre el Estilo de Manejo de Conflictos y Estrés Laboral para poder identificar las insuficiencias y desacuerdos de los colaboradores. Para recaudar datos, se trabajó con una muestra de 186 trabajadores. Se concluyó como resultados que el manejo de conflictos en

los trabajadores del área de serenazgo fue “Complaciente”, seguido del estilo “Colaborador”, asimismo el grado de estrés laboral predominante fue el Nivel Bajo, por ello se recomendó al Municipio, desarrollar programas de capacitación y talleres para la formación de cada individuo orientado a las variables estudiadas.

Campaña (2016), en su investigación realizada en Lima norte, se observó cómo problema el índice elevado de estrés en sus trabajadores, por ello se propuso como objetivo determinar las causas midiendo el nivel de estrés laboral que manifiestan los servidores públicos del municipio. El trabajo de investigación fue de tipo básica con corte transversal no experimental de enfoque cuantitativo, se empleó como técnica de la encuesta. Se llegó a la conclusión, que el mayor porcentaje de personal estresado es de sexualidad masculino con un 68.12%, mientras que en mínimo porcentaje se encuentra el sexo femenino con un 33.88% y se recomendó extender la población de estudio en otras Municipalidades para que las políticas a desplegar en el marco de la nueva administración pública orientada al respeto de los derechos humanos para ofrecer un servicio efectivo, eficaz y conveniente.

Ticona (2017), en su investigación realizada en Puno, se manifestó como problema el estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores. Por tal motivo, la investigación presentó como objetivo establecer la relación del estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo, la metodología plasmada fue el enfoque cuantitativo, método deductivo y de tipo descriptivo, se usó el cuestionario como instrumento. Se concluyó, que en referencia al nivel de estrés laboral los trabajadores en su generalidad registran un nivel de estrés evidente con un 33% según los resultados y se recomendó que el área de recursos humanos debe ejecutar un test de habilidades a los trabajadores para estar al tanto cuales son las características de cada uno y poseer registro de datos de la evaluación para la retribución de tareas, según sus habilidades o destrezas que posee cada individuo para reducir las exigencias laborales que se dan en el organismo y enmendar el rendimiento laboral .



personas para que puedan trabajar con mayor eficacia para el desarrollo de objetivos. Por ello McClellan (1989) sostuvo que, las personas conservan tres tipos de necesidades:

**Necesidad de logro**, que se entiende como las aspiraciones, ansias, anhelos de una persona al querer sobresalir del resto. Esto conlleva a que las personas se propongan metas a sí mismas con el objetivo de alcanzarlas ya que, se caracterizan por el trabajo bien hecho, aceptan retos y responsabilidades muy elevadas.

En relación a lo citado por Rodríguez (2013), la necesidad de logro se determina como la necesidad por conseguir un objetivo y cumplir metas. Parte de dos sentimientos diferentes una razonable esperanza de éxito esto puede ser un refuerzo que afecta positivamente, mientras que el miedo a una razonable esperanza de éxito es la angustia a fallar, significa que puede ser fortalecido por un refuerzo nocivo.

**Necesidad de Poder**, se refiere a los individuos que tienen la necesidad de sentirse importantes ante la sociedad a fin de influir, tener poder y dominio ante los demás.

Fernández (2014) define a la necesidad de poder como la reacción que poseen algunos individuos como el de influir y controlar a otras personas, al punto de adquirir reconocimiento por parte de ellas. Los individuos que corresponden a este tipo de motivación tienen la urgencia de ser considerados importantes y de obtener un status de responsabilidad y compromiso, asimismo de recibir un refuerzo efectivo constantemente.

**Necesidad de afiliación**, se comprende al afán de querer entablar una relación de manera positiva con un grupo de personas ya sea de amistad o para formar un buen clima laboral en la organización, estos individuos se representan porque no se sienten satisfechos al trabajar de manera individual sino en equipo.

Gutiérrez (2015), define la necesidad de afiliación como la preocupación e impaciencia por construir y conservar una relación afectiva positiva con un individuo. Esta necesidad se trata del deseo de un individuo de relacionarse con otras personas, por ello se considera una necesidad social.





**Figura 2:** El proceso de la Teoría de McClelland (1989)

Por último, Maslow en el año 1943 propone la “Teoría de la Motivación Humana”, que se refiere a las necesidades y elementos que influyen en la motivación a las personas; en tal sentido, se identifican cinco tipos de necesidades que se consideran mediante un orden jerárquico ascendente en relación a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación.

Sarmiento (2018), menciona a Maslow que en su teoría nos da a entender sus 5 tipos de necesidades humanas:

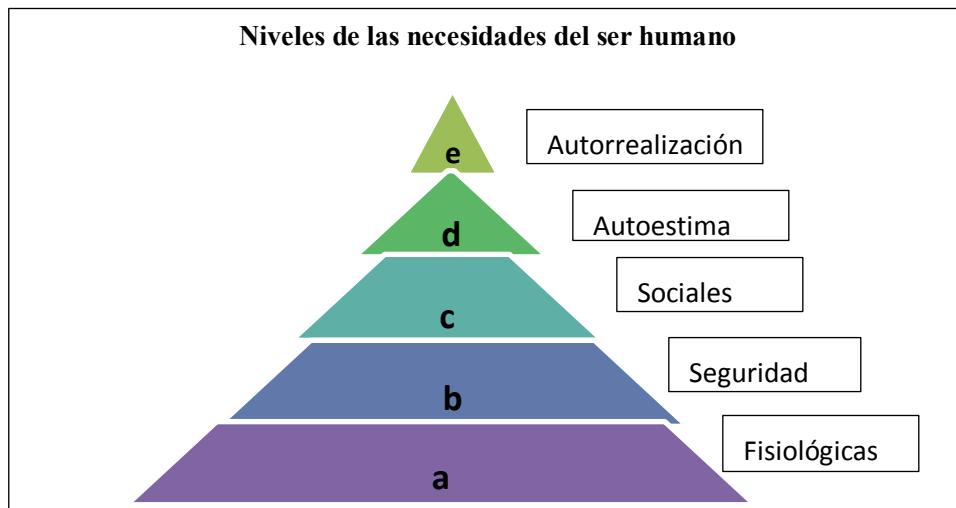
Necesidades fisiológicas, Estas son las necesidades básicas e indispensables de todo ser humano para la permanencia del día a día, por ejemplo: comer, dormir, beber, respirar, sexo.

Necesidades de seguridad, Se refiere a mantener una estabilidad física, emocional y económica, que permitan tener calidad de vida, por ejemplo: seguridad de ingresos, de salud, de trabajo, etc.

Necesidades de afiliación o sociales, Estas necesidades representan las emociones, sentimientos y deseos en la vida diaria, por ejemplo: amigos, familiares, pareja, trabajo, etc. Necesidades de estima o reconocimiento, son aquellas necesidades que ayudan a

reconfortar la autoestima por ejemplo logros personales, reputación, independencia, autoconfianza, etc.

Necesidades de autorrealización, Este es el último nivel de la pirámide, es el más alto, aquí se encuentra el crecimiento de las necesidades internas como: metas, el desarrollo potencial y espiritual, la moral, etc.



**Figura 3:** Teoría de la pirámide de Maslow (1943).

El fenómeno de la rotación del personal se dio a inicios de 1910 en Norteamérica, debido a los altos costos que tenían que desembolsar las empresas para controlar los problemas de rotación del personal como por ejemplo en los índices de renuncias y despidos. Este hecho se da porque la mayoría de colaboradores no están motivados ni sienten conformes en su área de trabajo, es decir no tienen la motivación suficiente para desarrollarse laboralmente en base a sus habilidades.

La rotación de personal se define, según Chiavenato mencionado por Chourio (2017) como “la fluctuación de personal entre una institución y su entorno, es decir, se interpreta cómo el volumen o la magnitud de personas que entran y salen de una empresa”. (p. 12)

Para Robbins (1996), “La rotación significa una dificultad en el trabajo eficiente de una organización, ya que cuando el personal competente con experiencia se retira, es fundamental encontrar y capacitar a los nuevos reemplazos para que se adapten a los trabajos de responsabilidad” (P.27), el autor quiere decir que hoy en día las empresas deben

buscar estrategias que disminuyan estos problemas, para poder sobrellevar los cambios repentinos como el retiro o salida de un trabajador.

La rotación es definida por Reyes (2015) como, “el total de trabajadores que se retiran e incorporan, en relación a la totalidad de empleados de una organización”. (p. 163). Según lo dicho por el autor, es el cambio constante de personas en una institución; es decir la inestabilidad laboral debido a los problemas que surgen ya sea de la empresa o personales de cada trabajador.

De acuerdo con los autores anteriores, Arias (2013), la rotación es el ingreso y el egreso de individuos a la organización. Según Pillajo (2016), demuestra que hay dos tipos de rotación de personal: la rotación interna y externa. La rotación interna se basa en cambiar a un trabajador de un área a otra, pero dentro de la misma organización ya sea ascensos por un buen desempeño, descensos o por cambios repentinos que decide la empresa, pero es una manera de conservar a sus trabajadores y la rotación externa es cuando el trabajador sale de manera voluntaria de la empresa en busca de nuevas oportunidades laborales otras causas también pueden ser casos como: jubilación, muerte, incapacidad, despido, etc.

Por otro lado, Taylor (1999, p.6) también menciona que hay 3 maneras de desligarse de una empresa como la rotación voluntaria, esta se da cuando un colaborador decide retirarse de la empresa la sean por motivos personales o profesionales. Esta decisión se puede dar a conocer porque el trabajador encontró una mejor oferta laboral, quiere tener más tiempo para especializarse en otras ramas o tener más tiempo para su familia, o también porque no se siente bien en su trabajo ya sea por el salario, por el clima laboral y por las condiciones laborales ya sean tangibles o intangibles.

La rotación voluntaria inevitable, esta se debe a decisiones esenciales del trabajador, sin embargo, muchos estudios manifiestan que aproximadamente el 80% de estos problemas de discordias laborales se pueden enmendar, ya que la mayoría de veces es por fallas en los contratos o una mala adaptación entre el empleado y su puesto de trabajo; es decir que el trabajador no encaja en su puesto de trabajo o viceversa. Pérez (2013, p.19)

Y, por último, la rotación laboral involuntaria esta se genera cuando los directivos de la empresa determinan concluir la relación con un trabajador, ya sea por motivos de

salario o el bajo desempeño en las actividades. En las rupturas involuntarias salen afectados tanto el colaborador como la empresa ya que el colaborador queda sin trabajo y en la empresa se generan altos gastos debido a la rotación de personal.

Cabe resaltar, que los costos de rotación de personal como reclutamiento, selección, documentación, ingresos, etc. Causan un gran impacto en las empresas, es por ello que se deben considerar con mayor importancia e interés ya que afectaría la productividad de la empresa. Maier (2014) indica que “una corporación con problemas de rotación elevada está pésimamente calificada tanto por los empleados como la sociedad” (p.541). Por otro lado, Werther y Davis (2008) revelan que, los costos de rotación de personal son elevados, porque no solo comprenden los gastos de reclutamiento y selección, sino también los gastos que se originan la apertura de registros, la preparación, la afiliación del trabajador a diferentes instituciones de seguridad social, etcétera. (p.228)

En otras palabras, el exceso de índice de rotación es provocada porque los trabajadores no se sienten plenos dentro de la organización, carencia de motivación y porque hay una mala relación entre compañeros y jefes. Por lo tanto, reducir el índice de rotación de personal puede generar un gran ahorro en la empresa, esto afecta de manera positiva ya que esto ocasiona una mayor estabilidad laboral y emocional entre los colaboradores y la empresa.

**Dimensiones de rotación del personal**, se encuentra la dimensión 1 Satisfacción laboral, donde Robbins (1996, p.81), “la expone como las actitudes positivas principales del individuo hacia su empleo”. Quiere decir es el trabajador que se siente complacida o contento con su trabajo y las actividades que realiza o de lo contrario si no se siente a gusto, pues tendrá actitudes negativas hacia sus compañeros y la empresa.

Según Kast y Rosenzweig (1987), la satisfacción en el trabajo es el componente importante de Calidad de la Vida Laboral, por ello el buen desempeño del individuo debe ser recompensado. Por otro lado, Locke (1976), precisó la satisfacción laboral como el "estado emocional positivo o satisfactorio de las percepciones a través de las experiencias y/o conocimientos laborales del individuo". Se entiende según los autores que satisfacer a

los trabajadores ya sea remunerado o no remunerado es una manera positiva de lograr subir el ánimo y el potencial en las funciones que se les corresponde.

Respecto a los indicadores de satisfacción laboral se encuentran:

**Logros,** Es aquello que has estado intentando que te propones alcanzar y gracias a tus habilidades tanto físicas como mentales, los puedes obtener.

**Reconocimientos,** Es el reconocimiento del trabajo bien hecho, existen dos tipos verbal o remunerado. El reconocimiento verbal se da cuando reconocen y felicitan tu trabajo de manera pública con comentarios positivos, esto eleva la autoestima y esto impulsa a los demás a desempeñarse cada día mejor. Por otro lado, esta los incentivos monetarios, que es otra forma de reconocer el buen desempeño, pero de manera remunerativa.

**Motivación,** “es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que le dan al individuo satisfacción y bienestar en sus necesidades básicas, provocando una conducta diferente que logra alcanzar un resultado superior dentro de los objetivos de la organización”.

Robbins (1999, p.123). De acuerdo con el autor, son los elementos internos y externos de una compañía que permiten que un colaborador se sienta motivado para realizar sus actividades y cumplir con las metas de la empresa.

**Estabilidad emocional,** Es cuando un colaborador mantiene el control de sus emociones dentro de su trabajo, pese a las dificultades que puedan encontrar siendo capaces de sobrellevarlo.

Dimensión 2 Remuneración, Chiavenato (2007), mencionado por Cabrera (2015) conceptualiza la remuneración como: “La retribución que el individuo obtiene a cambio de ejecutar las labores de la organización” (p. 283). Son retribuciones que un trabajador recibe a cambio de desempeñarse de manera eficiente en sus actividades que se le encomienda, ya que la empresa busca obtener resultados y el trabajador recibir una recompensa por lo realizado.

Según Urquijo (1997), remuneración se explica como el pago completo que percibe un trabajador por la prestación de sus funciones dentro de una corporación. Por lo tanto las

empresas invierten en personas que contribuyan con su trabajo, dedicación, esfuerzo, habilidades y destrezas.

Entre los Indicadores de remuneración se encuentran:

**Bonos laborales,** Según el diario gestión, la bonificación laboral se da en las empresas, en función del desempeño en cada área, la ventaja de ofrecer estas compensaciones se vincula directamente para elevar el nivel de eficiencia de los trabajadores.

Según padilla (2016), existen cuatro tipos de bonos que son los más utilizados en Perú: Bonos de productividad, Son los que se usan más en el mercado, se entregan de forma grupal o individual para el objetivo de metas planteadas en un tiempo específico.

Bonos por permanencia, Es método para la retención de talentos, entregándoles bonos para que permanezcan en la empresa hasta que esta lo requiera.

Bonos por firma de contrato, Son para atraer candidatos de otras empresas, con el fin de retribuir con más beneficios al trabajador que deja su empleo antiguo.

Vales mensuales de alimento, este bono es el más conocido, ya que siempre se les concede a los trabajadores que cumplen bien su rol en las empresas.

**Comisiones,** Es un pago extra que se les concede a los trabajadores como premio, por abastecer un servicio en un tiempo determinado. Werther (1995)

**Gratificaciones,** Fernández (2016), define las gratificaciones como la suma de dinero adicional a la remuneración, que se les brinda a los colaboradores que cuentan con la modalidad de contrato en días festivos como fiestas patrias y navidad, de manera que cubran los gastos ya que en fiestas se incrementan.

La Dimensión 3 Clima laboral, Brunet (2013, p. 11), indica que la manera de desenvolverse de un individuo en el trabajo, no depende solo de sus características personales, sino del modo en que siente su clima de trabajo y los elementos de la organización. Se trata que debe haber una buena reciprocidad con todos sus compañeros de trabajo incluyendo jefes, de manera que se perciba un buen ambiente.

Álvarez, (2006) se refiere al clima organizacional como el entorno de la organización y las percepciones del trabajador en relación a las circunstancias en que se encuentra su proceso de interacción social y la estructura de la compañía como objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y reciprocidad.

Entre los indicadores de clima laboral se encuentran:

**Trabajo en equipo,** Según Gómez y Acosta (2003), el trabajar en equipo influye tanto en los trabajadores como en la empresa de manera positiva y productiva, para el planteamiento de ideas, innovaciones, desarrollo estrategias, toma de decisiones con críticas constructivas, y de esta manera se obtengan unos buenos resultados.

**Comunicación,** Para Fernández (2014), la comunicación es una técnica que facilita el flujo de mensajes entre los trabajadores de una organización. Esta técnica es importante ya que permite que los individuos de una empresa se relacionen y tengan una comunicación efectiva.

**Relaciones interpersonales,** Según Bisquerra (2013), “es una interacción mutua entre dos o más personas” (p.23). Es decir, es la manera de relacionarse y mantener contacto con una persona porque esto es fundamental en toda empresa para poder convivir en el ámbito laboral.

**Actividades integradoras,** Son dinámicas que se emplean en una empresa para que los trabajadores interactúen entre ellos, para que tengan bienestar físico e intelectual a la hora de realizar las tareas en equipo de manera que mejore la organización.

En relación a las teorías relacionadas a la variable 2 estrés laboral, la definición de estrés fue nombrado por primera vez en el ambiente de la salud por Selye en 1926 que lo describió como” la manifestación no específica del organismo del ser humano a toda demanda que se le determine”, el autor quiere decir que, el organismo responde ante situaciones estresantes de distintas maneras, generando tensión y trastornos tanto físico como psicológico en el ser humano ya sea por problemas, responsabilidades, agotamiento muscular, etcétera.

Existen 4 teorías sobre el estrés, son las siguientes:

**Teoría psicológica,** Lazarus y Folkman (1920, p.19), definen el estrés psicológico como un vínculo de una persona con el entorno. Esta teoría se relaciona con la parte mental del ser humano, tomando esto como una situación amenazante o de riesgo.

**Teoría biológica,** El fisiólogo Cannon (1871), se refiere al estrés como la reacción vital inducido por situaciones adversas. Podemos deducir que son situaciones de condiciones incómodas, que causan cambios fisiológicos en el organismo provocando diferentes enfermedades como: gastritis, migrañas, úlceras, etc. También se encuentran las emociones negativas que producen daños en la salud por ejemplo cambio de trabajo, divorcios y fallecimientos.

**Teoría social,** Lazarus y Folkman (1984), Esta teoría trata cuando una persona se relaciona con el medio ambiente y la sociedad, pero esto muchas veces se convierte en algo dañino para su salud debido a que no tiene las habilidades sociales suficientes para su integración a un grupo de personas provocando el estrés.

**Teoría industrial:** Vitaliano (1988), explica esta teoría como la exigencia al personal que existe en las empresas, es por ello que los empleadores piden a sus miembros que mantengan la calma ante estas presiones, generando estrés y trastornos en la salud de los trabajadores. Así mismo afecta el clima laboral como las relaciones laborales generando una productividad escasa.

El estrés laboral, Berrezueta (2014), el estrés es la escases de disponibilidad para brindar respuestas adecuadas ante situaciones que producen consecuencias significativas y graves. Es decir, son acontecimientos o momentos que ocurren al instante y son inesperadas para el trabajador produciendo respuestas inapropiadas, poniendo en riesgo su bienestar personal y el de la empresa, ya que en la actualidad el estrés es considerado por la fatiga física y mental por el alto rendimiento y las sobre exigencias mandadas por los directores o encargados.

Wallace (2014), define el estrés como el episodio que genera el desequilibrio fisiológico o psicológico en el ser humano, lo agrupa en 2 categorías: el estrés organizacional que abarca las causas dentro de una organización y el estrés de la vida diaria que se refiere a las causas o problemas personales y familiares. El estrés se lleva a cabo cuando las



exigencias laborales sobrepasan las capacidades de los colaboradores y no existe un control.

Por otro lado, el estrés laboral según Cano (2002) anuncia que "se habla de estrés cuando se originan disconformidades entre las demandas del ambiente; Es decir los trabajadores ", quiere decir que cuando no hay una buena relación entre trabajadores o también porque el trabajador tarde en adaptarse a su trabajo.

Cuando existe un sobreesfuerzo, es difícil procesar información ante un problema y se actúa de manera rápida, esto conlleva a que no se tomen buenas decisiones y aparezca el agotamiento tanto físico como mental. También se produce cuando una empresa no cuenta con un ambiente físico favorable.

Según Slipack (1996), existen 2 tipos de estrés laboral:

El episódico, Es aquel estrés que ocurre por momentos en diferentes circunstancias, se da a notar en personas que se angustian o se preocupan por lo que vaya a suceder más adelante.

Un ejemplo puede ser cuando se demoran unos días en el pago de su salario.

El crónico, Es el estrés más grave que existe, se presenta en las personas que se encuentran en situaciones como: sobrecarga de trabajo, mal clima laboral, muchas responsabilidades y decisiones, etc. Las personas que lo sufren a diario presentan un desgaste psicológico y físico generando un mal en su salud.

Respecto a las dimensiones de estrés laboral, se encuentra la Dimensión 1 Condiciones de trabajo como "El conjunto de componentes que concretan el comportamiento del trabajador"; por lo tanto, estos elementos están vinculados con el entorno laboral, es decir el colaborador debe tener calidad de vida (iluminación, infraestructura, tecnología, seguridad y salud, etc.) y de esta manera lograr un ambiente laboral confortable y perfecto. Castillo y Villena (1998, p.111). Estos factores influyen mucho en el clima organizacional, debido a que gira en torno al trabajo y causa efecto en cada colaborador.

En los indicadores de estrés laboral:

**Ambiente físico,** La OMS (2013,) la define como: “La cantidad de los recursos o bienes del área de trabajo” (p.95). Estos alcanzan a detectarse a través de monitoreos ya sean humanos o electrónicos, incluyen la estructura, ventilación, equipo, materia prima y procesos que pueden perjudicar la seguridad física o mental, la salud y la comodidad de los colaboradores. Son los agentes ambientales como la iluminación, el ruido, la temperatura, ventilación, instalaciones, entre otros, en los que se desarrolla un trabajador, es decir un entorno laboral limpio y ordenado contribuye con la productividad de los colaboradores. **Recursos materiales y tecnológico,** Son los instrumentos básicos que un trabajador requiere para poder realizar su trabajo como: archivadores, papelería, lapiceros, impresoras, libros, computadoras, etc.

**Servicios auxiliares,** Se refiere a la prestación de servicios de higiene y seguridad para mantener el orden, la limpieza y el buen estado de los elementos que se encuentran en la parte interna de la empresa.

**Recursos de prevención de riesgos laborales,** Son aquellas leyes que se aplican en las organizaciones para prevenir los peligros ya sean físicos, biológicos, químicos, de seguridad, y psicosociales en los trabajadores ya que están expuestos ante cualquier acontecimiento que pueda suceder.

La dimensión 2 Conflictos laborales, es el “Proceso de control y la transformación de la fuerza de trabajo en trabajo efectivo”. Kothler y Artilles (2005, pp.561-562). Se entiende como las discrepancias o diferencias entre sujetos en el ámbito laboral, existen dos tipos de conflicto laboral individuales y colectivos: el conflicto laboral se refiere cuando afecta a un solo trabajador, suelen ser trabajadores que se caracterizan por tener habilidades y cualidades profesionales de gran valor para la empresa, se sienten suficientemente intocables como para enfrentarse ellos solos ante el empresario. Los colectivos perjudican a un grupo de trabajadores de una empresa, ya que se reúnen para protestar sobre las condiciones laborales en las que se encuentran.

En los indicadores de conflictos laborales se encuentran:

**Percepción**, Es la impresión, interpretación o concepto que percibimos sobre un objeto o individuo a través de nuestros sentidos sin tener efecto en las personas, es la forma de reconocer nuestro entorno.

**Falta de respeto**, Según el diario Gestión (2018), Son conductas que se consideran como faltas graves en una empresa como: información falsa, incumplimiento de tareas, peleas dentro del ambiente laboral, etc. Esto puede generar sanciones o el despido definitivo.

**Envidia laboral**, Son actitudes negativas que se originan entre los trabajadores de una institución se puede dar por favoritismos, reconocimientos, ascensos, mayor salario, etc.

**Diferencias**, Son las diferencias en las características, personalidad, raza y género entre individuos, de manera que chocan ante el más mínimo problema y conduce a un comportamiento destructivo.

La dimensión 3 sobrecarga de trabajo, se refiere al exceso de carga de trabajo generando complicaciones y dificultades en las funciones, que debe cumplirse en un tiempo establecido. Greenglass, Burke y Moore (2003). Entonces la sobrecarga laboral se entiende como la abundancia de trabajo u obligaciones tanto físico como mental en un tiempo determinado que tiene un trabajador, ocasionando el agotamiento de sus recursos, la carga física se refiere al esfuerzo que hace el colaborador al realizar distintas actividades en su centro de labores y la carga mental es cuando el colaborador procesa demasiada información.

La sobrecarga es un factor estresor psicológico transcendental y también es uno de los primordiales estresores que interviene en el estrés laboral. Prakash, Lassk y Jaramillo (2008).

En los indicadores de sobrecarga de trabajo se encuentran:

**Ansiedad**, la ansiedad está relacionada con el estrés laboral, en otros casos puede llegar a la depresión. Según Rojas, docente de Psicología de la Universidad Privada del Norte (UPN), esta enfermedad se origina debido a problemas interpersonales entre miembros de una empresa.

**Presión,** Según el diario Gestión (2015), es la preocupación que tiene un individuo por querer conseguir resultados eficientes y de esta manera lograr los objetivos planteados para poder llegar al éxito, pero esto produce un desequilibrio físico y emocional, ya que nadie rinde de la mejor manera bajo presión.

**Perfeccionismo,** Una persona perfeccionista, es aquella que quiere hacer todo de manera correcta, sin tener el más mínimo error. Según el diario la nación (2013), existen dos tipos de perfeccionismo: el perfeccionismo personal que consta cuando uno mismo se propone metas y el perfeccionismo de percepción social trata cuando un individuo se siente menos pensando que otras personas tienen más capacidades y si cumple con todas estas expectativas lo aceptaran dentro de su círculo social.

**Horas extras,** También se les conoce como horas extraordinarias, es el tiempo adicional que un trabajador le asigna a su jornada laboral muy aparte de su horario habitual, que será un salario extra por su sobreesfuerzo.

La formulación del problema de la investigación está conformado por el problema general ¿Cómo se relaciona la Rotación del personal con el estrés laboral en la Municipalidad Distrital mi Perú, Callao 2019? y por los problemas específicos ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con las condiciones físicas de trabajo en la Municipalidad Distrital mi Perú, Callao 2019?, ¿Cómo se relaciona la remuneración con la sobrecarga de trabajo en la Municipalidad Distrital mi Perú, Callao 2019? y ¿Cómo se relaciona el clima laboral con los conflictos laborales en la Municipalidad Distrital mi Perú, Callao 2019? .

La justificación de los estudios está conformado, por justificación teórica porque la investigación será relevante, debido a los conceptos teóricos sobre la rotación del personal y el estrés laboral, ya que diversos autores definen y explican teorías para entender con claridad los fenómenos que suceden dentro de la organización y de esta manera aplicar los conocimientos obtenidos para ponerlo en práctica en base a nuestra realidad, en este caso se hace referencia a la municipalidad distrital de mi Perú bajo la línea de investigación de gestión de organizaciones.

Justificación práctica, debido a que, en los resultados de la presente investigación, se considera que la satisfacción laboral, la remuneración y el clima laboral son de suma importancia para sobrellevar la rotación del personal en una empresa y de esta manera se evitara el estrés en los trabajadores. Por esta razón, el trabajo de investigación es muy importante ya que está centrada en determinar los problemas, mejorando la rotación de personal y beneficiando a los trabajadores como a la empresa. Dicha investigación, también contribuye como material de consulta y herramienta de gestión para empresas, personas o investigaciones futuras que lo necesiten.

Justificación metodológica ya que, la investigación tiene justificación metodológica, ya que es de tipo aplicada con un nivel correlacional – descriptivo y se ubicó en el diseño no experimental – transversal. Cuenta con una herramienta de medición que en este caso es el cuestionario tanto para la variable 1 Rotación del personal como la variable 2 estrés laboral, una vez que se obtienen los resultados de la encuesta serán procesados en el software estadístico SPSS para saber el nivel relación que existe entre las variables.

Las hipótesis están conformadas por la hipótesis general que es la Rotación del personal se relaciona con el estrés laboral en la Municipalidad Distrital mi Perú, Callao 2019 y por las hipótesis específicas la satisfacción laboral se relaciona con las condiciones físicas de trabajo en la Municipalidad Distrital mi Perú, Callao 2019, la remuneración se relaciona con la sobrecarga de trabajo en la Municipalidad Distrital mi Perú, Callao 2019 y el clima laboral se relaciona con los conflictos laborales en la Municipalidad Distrital mi Perú, Callao 2019.

Los objetivos están conformados por el objetivo general el cual es demostrar la relación de la Rotación del personal con el estrés laboral en la Municipalidad Distrital mi Perú, Callao 2019 y los objetivos específicos los cuales son describir la relación de la satisfacción laboral con las condiciones físicas de trabajo en la Municipalidad Distrital mi Perú, Callao 2019, Describir la relación de la remuneración con la sobrecarga de trabajo en la Municipalidad Distrital mi Perú, Callao 2019 y Describir la relación del clima laboral con los conflictos laborales en la Municipalidad Distrital mi Perú, Callao 2019.

## **II.MÉTODO**

### **2.1 Método, tipo, nivel y diseño de investigación**

Según explica Sampieri (2014, p.4), la investigación tiene enfoque cuantitativo cuando se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, en base a la medición numérica y se emplean estadísticas, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Por lo tanto, la investigación cuenta con enfoque cuantitativo, ya que es secuencial y demostrativo para ello se utilizarán herramientas de medición para la recopilación de datos y para obtener resultados exactos en base a las variables.

#### **2.1.1 Método**

El método hipotético deductivo son procesos que un investigador debe seguir para realizar un trabajo científico, es por ello que, mediante la existencia de un problema, se plantean hipótesis para la suposición de dicho problema, se deducen las consecuencias y por último se acepta o se rechaza mediante la experiencia es decir sobre un trabajo de campo.

Bernal (2015) Define que:

El Método utilizado; “Es un procedimiento que parte de afirmaciones en posición de hipótesis, de manera que busca contradecir o falsear las hipótesis, deduciendo de tales las conclusiones que corresponden confrontarse con los hechos” (pág. 60).

#### **2.1.2 Tipo de investigación**

La investigación efectuada es de tipo aplicada porque está basado en hechos, ya que se cuenta con aportaciones de teorías científicas, citas de autores entre otros. Los conocimientos adquiridos se aplicarán en un problema determinado para tener soluciones innovadoras e inmediatas.

Para Murillo (2017), también se denomina “investigación práctica “, se caracteriza porque busca la adaptación de conocimientos conseguidos, en seguida de efectuar y sistematizar la práctica en concordancia a la investigación.

### **2.1.3 Nivel de investigación**

El nivel de estudio es descriptiva – correlacional, descriptiva porque se explican las variables de la investigación las cuales serán examinadas y estudiadas y es correlacional puesto que, se determinará el nivel de correlación entre las variables rotación del personal y estrés laboral.

Según Fidias y Arias (2013, p.24) indican que, la investigación descriptiva consta en la determinación de un fenómeno, con la finalidad de disponer su comportamiento. Ferreira y Alairdes (2015, p. 24) definen que la investigación correlacional se conduce hacia la determinación de correlación positiva entre variables de interés en una misma muestra de individuos o el nivel de correlación que subsiste entre dos fenómenos o acontecimientos observados.

### **2.1.4 Diseño de investigación**

La investigación posee un diseño no experimental con corte transversal, es no experimental debido a que no se manipula ninguna variable y se observan los hechos tal como están para luego analizarlos.

Tal como señala Kerlinger (1979), "el diseño no experimental es la indagación que resulta inadmisibles maniobrar variables o establecer de manera aleatoria a los personajes y/o condiciones" y es transversal puesto que se recaudan la información de un solo instrumento en un momento estipulado (p.116), así lo menciona Hernández (2014), "se recogen datos en un momento y en un tiempo único" (p.270).

## **2.2 Variables y operacionalización**

### **2.2.1 Variables**

V 1: Rotación del personal

V2: Estrés laboral

## 2.2.2 Operacionalización de variables

Se presenta la tabla 1: **Tabla 1: Matriz de operacionalización**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<i>Rotación del personal</i>	Chourio (2017) define la rotación como “la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente, en otras palabras, se lo puede explicar cómo el volumen de personas que ingresan a la empresa y las que salen de ella”. (p. 12)	El cuestionario al estilo Likert, será de 12 preguntas relacionadas con las dimensiones: satisfacción laboral, remuneración y clima laboral	<b>Satisfacción laboral</b>	logros reconocimientos motivación Estabilidad emocional
			<b>remuneración</b>	Bonos Comisiones gratificaciones
			<b>clima laboral</b>	Trabajo en equipo Comunicación Relaciones interpersonales Actividades integradoras
<i>Estrés laboral</i>	Berzueza (2014, p.39) “El estrés es la falta de disponibilidad de respuestas adecuadas ante una situación que produce consecuencias importantes y graves”.	Se elaboró un cuestionario al estilo Likert con 12 preguntas, teniendo en cuenta las dimensiones: condiciones de trabajo, conflictos laborales y sobre carga de trabajo	<b>condiciones de trabajo</b>	Ambiente físico Recursos materiales y técnicos Servicios auxiliares Recursos de prevención de riesgos laborales
			<b>conflictos laborales</b>	Percepciones Falta de respeto Envidia Diferencias
			<b>sobre carga de trabajo</b>	Ansiedad Presión Perfeccionismo Horas extras

Fuente: Elaboración propia.



## 2.3 Población, muestra y muestreo

### 2.3.1 Población

La población de la reciente investigación está compuesta por trabajadores CAS y locadores, es decir existe un total de 536 individuos en la municipalidad de mi Perú. Según Tamayo (2012), establece que la población es el total de sujetos de un fenómeno de estudio, es decir es el total de individuos en un lugar determinado donde se llevara a cabo la investigación.

**Tabla 2:** Número de trabajadores

ITEM	COLABORADORES	POBLACIÓN
1	CAS	220
2	LOCADORES	316
Total		536

Fuente: Area de Recursos Humanos de la MDMP

### 2.3.2 Muestra

Por tener una población extensa, la muestra solo estará conformada por 50 colaboradores específicamente elegido de los locadores. Según Tamayo (2013), testifica que la muestra "Es el conjunto de personas que se elige de la población, para poder examinar un fenómeno estadístico" (p.38).

### 2.3.3 Muestreo

La técnica de muestreo que se aplicó fue no probabilístico ya que se le eligió intencionalmente a los trabajadores de la población de acuerdo a las percepciones del investigador.

Según Cuesta (2015), es una técnica en el cual las muestras se eligen en un proceso que no ofrece a todos los individuos de la población iguales ventajas de ser escogidos.

De acuerdo a Hernández (2014), las muestras no probabilísticas se nombran como el proceso de selección informal ya que, se aplican en varias investigaciones y de acuerdo a ello se realizan deducciones en base a la población. (p.326)

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

### 2.4.1 Técnica de recolección de datos

En la presente investigación se empleará la técnica de la encuesta para recopilar los datos y la información requerida que nos brindaron los colaboradores de la municipalidad.

Para Grasso (2013, p.13), la encuesta permite indagar la apreciación de los interrogados y los valores en vigencia de la sociedad, argumentos científicos y también la importancia en las sociedades democráticas.

### 2.4.2 Instrumento de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizará como instrumento o herramienta el cuestionario. Estará conformado por 12 preguntas por variable (rotación del personal – estrés laboral) en total 24, con tipo de respuesta escala de Likert, las cuales estarán elaboradas de acuerdo a los indicadores de cada dimensión.

Según Arias (2016, p.53) indica que, son técnicas que se emplean para poder recaudar la información necesaria para poder llevar a cabo el estudio de una investigación. Por otro lado, Hurtado (2012) detalla que “el cuestionario es una sucesión de interrogaciones referentes a un tema, para adquirir información” (p. 469)

**Tabla 3:** *Instrumento y técnica de compilación de datos utilizados*

Variable	Técnica	Instrumento
V1: Rotación del personal	Encuesta	Cuestionario de likert
V2: Estrés laboral	Encuesta	Cuestionario de likert

Fuente: elaboración propia

### 2.4.3 Validez del instrumento

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la validez se relaciona al grado en que un instrumento precisa la variable que quiere medir” (pág.243).

Por otro lado, Tamayo y Tamayo (1998, p.224), nos da a conocer que la investigación adquiere de métodos científicos para de esta manera obtener resultados que serán evaluados, calificados y juzgados por la sociedad científica como tal.

Es por ello, que mediante la herramienta utilizada que fue el cuestionario, se muestra la validación de los resultados el cual fue revisado detalladamente y sometido a un juicio por expertos en la Universidad Cesar Vallejo para finalmente dar la aceptación, tales se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 4:** *Validación de expertos*

Nº	Experto	Revisor	Calificación
<b>Experto 1</b>	Dr. Casma Zarate, Carlos Antonio	metodólogo	Aplica
<b>Experto 2</b>	Dr. Alva Arce, Rosel Cesar	especialista	Aplica
<b>Experto 3</b>	Dr. Abraham Cárdenas Saavedra	especialista	Aplica
<b>Experto 4</b>	Dr. Aliaga Correa David Fernando	especialista	Aplica

Fuente: elaboración propia.

#### **2.4.4 Confiabilidad del instrumento**

Según Sampieri, Fernández & Bautista (2014), La confiabilidad de un instrumento es el nivel en que su aplicación repetitiva al mismo individuo origina resultados iguales (p. 200).

Por ello, para la investigación se ejecutó una prueba piloto a 15 trabajadores de la municipalidad distrital mi Perú, es por ello que los datos obtenidos en la prueba piloto fueron ingresados al software SPSS 22 con el fin de mostrar la confiabilidad de los resultados mediante el método de alfa de cronbach, teniendo en cuenta la siguiente tabla:

**Tabla 5:** *Interpretación de la confiabilidad*

Rangos	magnitud
0,81 a 1,00	muy alta
0,61 a 0,80	alta
0,41 a 0,60	moderada
0,21 a 0,40	baja
0,01 a 0,20	muy baja

Fuente: Ruiz (2000, p .70)

**Tabla 6: Prueba piloto**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,767	24

Fuente: elaboración propia.

## 2.5 Métodos de análisis de datos

### 2.5.1 Interpretación

Según Arias (2014), "Aquí se detallan las múltiples sistematizaciones a la que estarán sometidos los datos que se adquieran" (p. 99).

Es por ello que, los resultados de la prueba piloto se aplicaron al software SPSS versión 22 a través de un proceso estadístico y el método de alfa de Cronbach, donde se registraron todos los datos obtenidos siendo un total de 24 preguntas con una prueba piloto de 15 personas, es por ello que para la fiabilidad de las variables se obtuvo el resultado de 0,767 el cual indica que se encuentra en el rango de 0,61 a 0,80 la cual nos muestra que tiene una fiabilidad alta.

### 2.6 Aspectos éticos

La presente investigación fue elaborada con total fiabilidad, por lo tanto, no se manipularon los datos ni la información que se obtuvo evitando el plagio respetando las reglas de la auditoría, ya que dicha investigación será revisada y aprobada mediante el software del turnitin y los expertos, de manera que se muestren resultados reales teniendo en cuenta los siguientes valores: honestidad, lealtad, responsabilidad y transparencia.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Análisis descriptivo

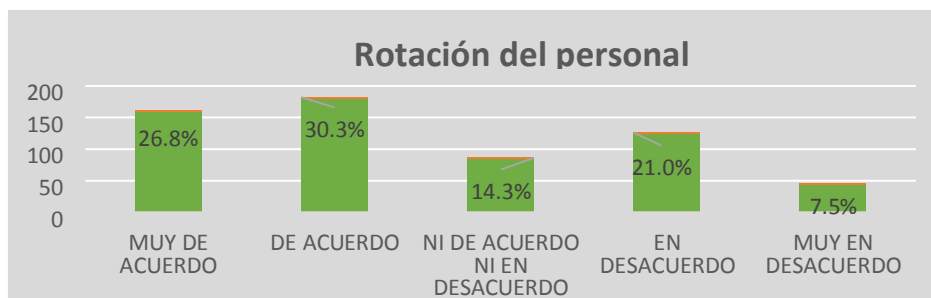
Se perpetró gracias a las 50 encuestas que fueron respondidos por los colaboradores del Área de Administración y Desarrollo urbano del Municipio. Los resultados fueron las siguientes:

##### 3.1.1 V1: Rotación del personal

**Tabla 7:** Rotación del personal en la municipalidad

ROTACIÓN DEL PERSONAL		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
ROTACIÓN DEL PERSONAL	MUY DE ACUERDO	161	26,8%	322,0%
	DE ACUERDO	182	30,3%	364,0%
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	86	14,3%	172,0%
	EN DESACUERDO	126	21,0%	252,0%
	MUY EN DESACUERDO	45	7,5%	90,0%
Total		600	100,0%	1200,0%

Fuente: SPSS versión 22



**Figura 4:** Nivel de Rotación

#### Interpretación:

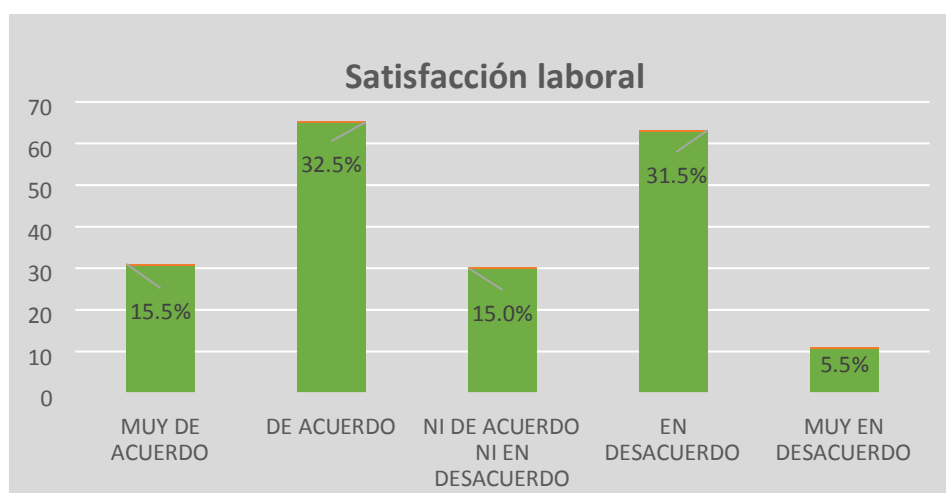
En la tabla 7 y figura 4, se evidencia que de los 50 encuestados el 26,8% indican que están muy de acuerdo, el 30,3% indican que están de acuerdo, el 14,3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21% en desacuerdo y por último el 7,5% muy en desacuerdo. Por lo tanto, la mayoría de encuestados indican que existe un alto índice de rotación en la municipalidad de Mi Perú.

## Dimensión 1: Satisfacción Laboral

**Tabla 8:** *Satisfacción Laboral en la Municipalidad*

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
SATISFACCIÓN LABORAL	MUY DE ACUERDO	31	15,5%	62,0%
	DE ACUERDO	65	32,5%	130,0%
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	30	15,0%	60,0%
	EN DESACUERDO	63	31,5%	126,0%
	MUY EN DESACUERDO	11	5,5%	22,0%
Total		200	100,0%	400,0%

Fuente: SPSS versión 22



**Figura 5:** nivel de Satisfacción Laboral

### Interpretación:

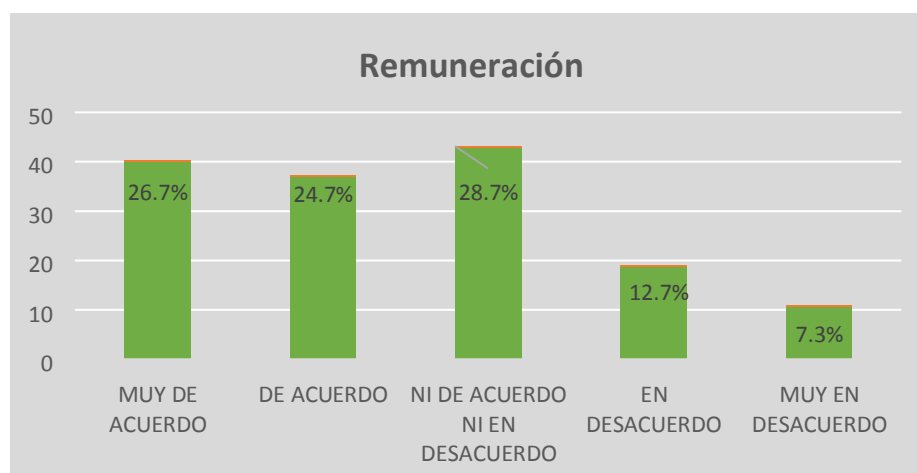
En la tabla 8 y figura 5, se evidencia que de los 50 encuestados el 15,5% indican que están muy de acuerdo, el 32,5% están de acuerdo, el 15% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 31,5% en desacuerdo y por último el 5,5% muy en desacuerdo. Por lo tanto la mayoría de encuestados indican que existe satisfacción laboral.

## Dimensión 2: Remuneración

**Tabla 9:** *Respuestas sobre Remuneración*

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
REMUNERACIÓN	MUY DE ACUERDO	40	26,7%	80,0%
	DE ACUERDO	37	24,7%	74,0%
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	43	28,7%	86,0%
	EN DESACUERDO	19	12,7%	38,0%
	MUY EN DESACUERDO	11	7,3%	22,0%
Total		150	100,0%	300,0%

Fuente: SPSS versión 22



**Figura 6:** niveles de Remuneración

### Interpretación:

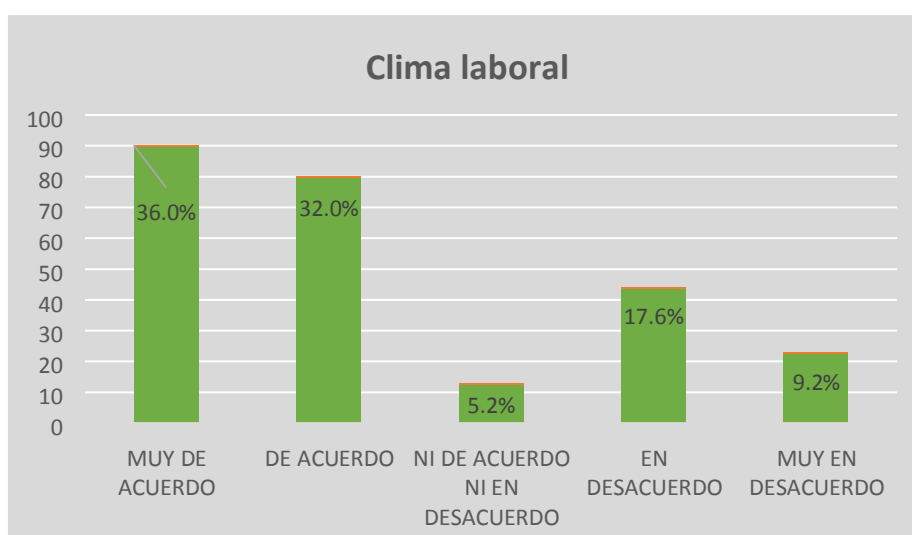
En la tabla 9 y figura 6, se evidencia que de los 50 encuestados el 26,7% indican que están muy de acuerdo, el 24,7% están de acuerdo, el 28,7% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12,7% en desacuerdo y por último el 7,3% muy en desacuerdo. Por lo tanto la mayoría de encuestados indican que existe regular remuneración.

### Dimensión 3: Clima laboral

**Tabla 10:** *Respuestas del Clima Laboral*

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
CLIMA LABORAL <sup>a</sup>	MUY DE ACUERDO	90	36,0%	180,0%
	DE ACUERDO	80	32,0%	160,0%
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	13	5,2%	26,0%
	EN DESACUERDO	44	17,6%	88,0%
	MUY EN DESACUERDO	23	9,2%	46,0%
Total		250	100,0%	500,0%

Fuente: SPSS versión 22



**Figura 7:** niveles del Clima laboral

#### Interpretación:

En la tabla 10 y figura 7, se evidencia que de los 50 encuestados el 36 % indican que están muy de acuerdo, el 32% están de acuerdo, el 5,2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17,6% en desacuerdo y por último el 9,2% muy en desacuerdo. Por lo tanto, la mayoría de encuestados indican que existe un alto nivel de clima laboral.

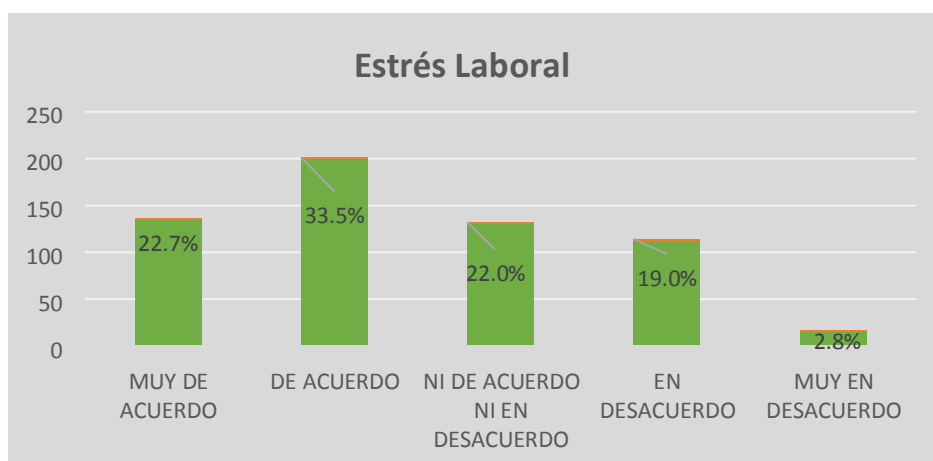


### 3.1.2 Variable 2: Estrés laboral

**Tabla 11:** *Estrés laboral en la MDMP*

ESTRÉS LABORAL <sup>a</sup>	Respuestas	Porcentaje de casos		
		N	Porcentaje	Porcentaje de casos
ESTRÉS LABORAL <sup>a</sup>	MUY DE ACUERDO	136	22,7%	272,0%
	DE ACUERDO	201	33,5%	402,0%
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	132	22,0%	264,0%
	EN DESACUERDO	114	19,0%	228,0%
	MUY EN DESACUERDO	17	2,8%	34,0%
Total		600	100,0%	1200,0%

Fuente: SPSS versión 22



**Figura 8:** Niveles de Estrés

#### Interpretación:

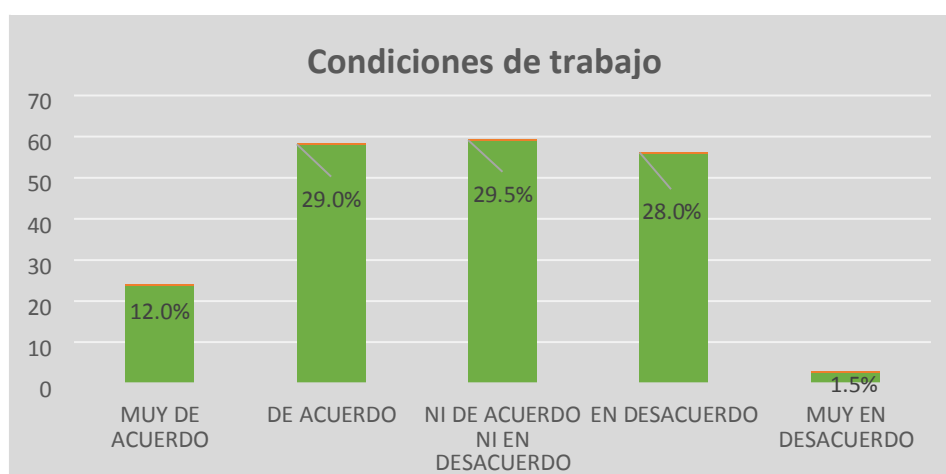
En la tabla 11 y figura 8, se evidencia que de los 50 encuestados el 22,7 % indican que están muy de acuerdo, el 33,5% están de acuerdo, el 22% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 19% en desacuerdo y por último el 2,8% muy en desacuerdo. Por lo tanto, la mayoría de encuestados indican que existe un alto nivel de estrés laboral.

## Dimensión 1: Condiciones de trabajo

**Tabla 12:** *Condiciones de trabajo en la MDMP*

CONDICIONES DE TRABAJO <sup>a</sup>	Respuestas	Porcentaje de casos	
		N	Porcentaje
MUY DE ACUERDO	24	12,0%	48,0%
DE ACUERDO	58	29,0%	116,0%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	59	29,5%	118,0%
EN DESACUERDO	56	28,0%	112,0%
MUY EN DESACUERDO	3	1,5%	6,0%
Total	200	100,0%	400,0%

Fuente: SPSS versión 22



**Figura 9:** Niveles en porcentaje

### Interpretación:

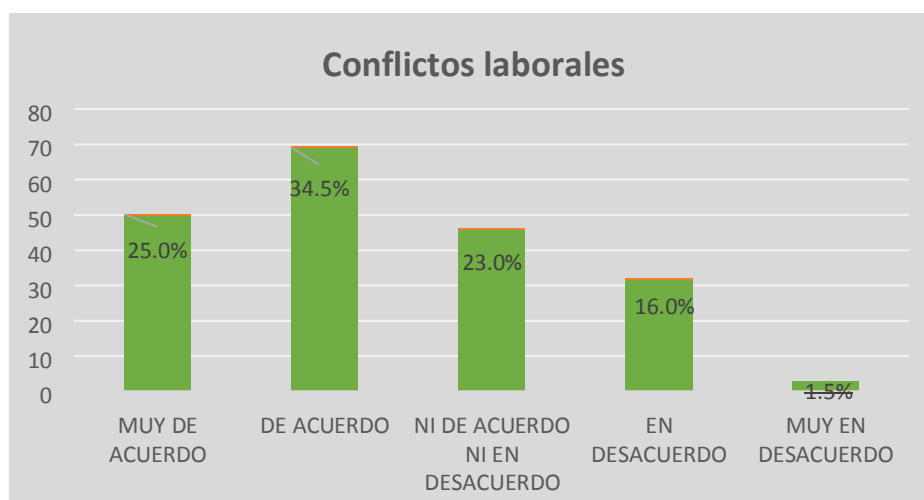
En la tabla 12 y figura 9, se evidencia que de las 50 personas encuestadas el 12 % indican que están muy de acuerdo, el 29% están de acuerdo, el 29,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28% en desacuerdo y por último el 1,5% muy en desacuerdo. Por lo tanto, la mayoría de encuestados indican que existe regular nivel de condiciones de trabajo.

## Dimensión 2: Conflictos laborales

**Tabla 13:** Conflictos laborales en la MDMP

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
CONFLICTOS LABORALES <sup>a</sup>	MUY DE ACUERDO	50	25,0%	100,0%
	DE ACUERDO	69	34,5%	138,0%
	NI DE ACUERDO			
	NI EN DESACUERDO	46	23,0%	92,0%
	EN DESACUERDO	32	16,0%	64,0%
	MUY EN DESACUERDO	3	1,5%	6,0%
Total		200	100,0%	400,0%

Fuente: SPSS versión 22



**Figura 10:** Niveles en porcentajes de Conflictos laborales

### Interpretación:

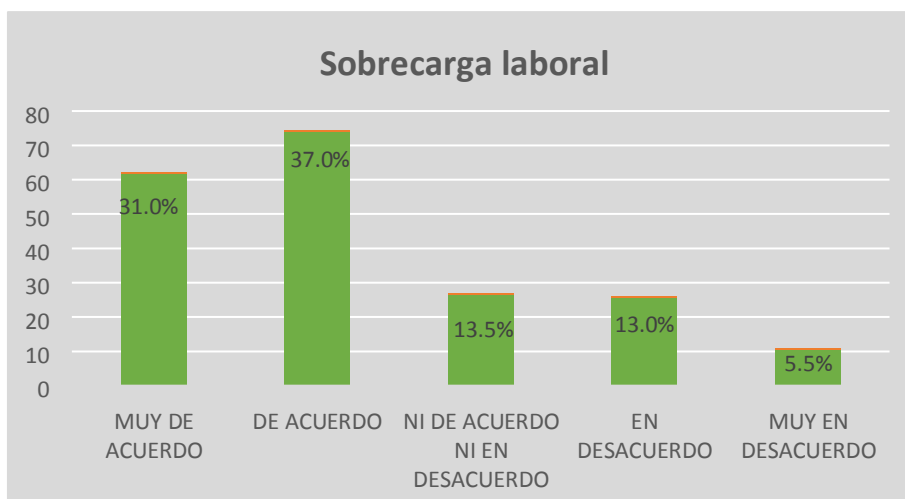
En la tabla 13 y figura 10, se evidencia que de los 50 encuestados el 25 % indican que están muy de acuerdo, el 34,5% están de acuerdo, el 23% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16% en desacuerdo y por último el 1,5% muy en desacuerdo. Por lo tanto, la mayoría de encuestados indican que existe alto nivel de conflictos laborales.

### Dimensión 3: Sobrecarga laboral

**Tabla 14:** *Sobrecarga laboral en la MDMP*

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
SOBRE CARGA LABORAL <sup>a</sup>	MUY DE ACUERDO	62	31,0%	124,0%
	DE ACUERDO	74	37,0%	148,0%
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	27	13,5%	54,0%
	EN DESACUERDO	26	13,0%	52,0%
	MUY EN DESACUERDO	11	5,5%	22,0%
Total		200	100,0%	400,0%

Fuente: SPSS 22



**Figura 11:** Niveles en porcentajes de Sobrecarga

#### Interpretación:

En la tabla 14 y figura 11, se evidencia que de los 50 individuos el 31 % indican que están muy de acuerdo, el 37% están de acuerdo, el 13,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13,5% en desacuerdo y por último el 5,5% muy en desacuerdo. Por lo tanto la mayoría de encuestados indican que existe alto nivel de sobrecarga laboral.

### 3.2 Análisis estadístico inferencial

#### 3.2.1 Prueba de normalidad de la hipótesis

Según Valderrama (2015), se utiliza la prueba de Shapiro Wilk cuando la muestra es menor o igual a 50. Por ello, el presente estudio al tener una muestra de 50 elementos se aplicó la prueba de Shapiro - Wilk para contrastar la normalidad de la población.

H0: los datos muestrales es normal                      a) Si Sig p < Sig T entonces Rechaza H0  
 H1: los datos muestrales no es normal                    b) Si Sig p > Sig T entonces Acepta H0

**Tabla 15:** Prueba de normalidad de la V1 Y V2 en la MDMP

	Shapiro-Wilk Estadístico	gl	Sig.
V1	,841	50	,000
V2	,969	50	,020

Fuente: SPSS 22

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados adquiridos, se observa que provienen de una distribución no normal ya que muestra un nivel de significancia menor a 0,05 para la primera variable 0.000 y la segunda variable 0.020; para ello se procesa la prueba de hipótesis mediante el uso de pruebas no paramétricos; es decir, mediante el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

#### 3.2.2 Prueba de hipótesis

**Tabla 16:** Interpretación de Spearman

Valor de Rho	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
-0,1 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

Fuente: elaboración propia.

## Hipótesis general

Ho: Rotación del personal no se relaciona con el estrés laboral en la Municipalidad Distrital mi Perú, Callao 2019.

Ha: Rotación del personal se relaciona con el estrés laboral en la Municipalidad Distrital mi Perú, Callao 2019.

Regla de decisión:

El nivel de significación “p” es  $< 0.05$ , rechazar H0

El nivel de significación “p”  $\geq 0.05$ , no rechazar H0

**Tabla 17:** *Correlación entre V1 y V2*

		rotación del personal		estrés laboral	
Rho de Spearman	rotación del personal	Coefficiente de correlación	1,000	,646	
		Sig. (bilateral)		,000	
		N	50	50	
	estrés laboral	Coefficiente de correlación	,646	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000		
		N	50	50	

Fuente: SPSS 22

Interpretación:

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,646 por ello se determina que existe una correlación positiva moderada. Así mismo, se evidencia que el nivel de significancia (Sig.=0,000) es menor que 0,05 entonces, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha), por lo tanto, se asume que existe relación significativa entre Rotación del personal con el estrés laboral.

### Prueba de hipótesis específica 1

Ho: satisfacción laboral no se relaciona con las condiciones físicas de trabajo en la Municipalidad Distrital mi Perú, Callao 2019.

Ha: satisfacción laboral se relaciona con las condiciones físicas de trabajo en la Municipalidad Distrital mi Perú, Callao 2019.

Regla de decisión:

“p” es  $< 0.05$ , rechazar H0

“p”  $\geq 0.05$ , no rechazar H0

**Tabla 18:** *Correlación de Rho de Spearman*

		satisfacción laboral	condiciones de trabajo
Rho de Spearman satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,863
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
condiciones de trabajo	Coefficiente de correlación	,863	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

Fuente: SPSS 22

Interpretación:

El resultado del coeficiente de correlación es igual a 0,863 por ello se determina que existe una correlación positiva alta. Así mismo, se evidencia que el nivel de significancia (Sig.=0,000) es menor que 0,05 entonces, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto, se asume que existe relación entre satisfacción laboral y las condiciones físicas de trabajo.

## Prueba de hipótesis específica 2

Ho: remuneración no se relaciona con la sobrecarga de trabajo en la Municipalidad Distrital mi Perú, Callao 2019.

Ha: remuneración se relaciona con la sobrecarga de trabajo en la Municipalidad Distrital mi Perú, Callao 2019.

Regla de decisión:

“p” es  $< 0.05$ , rechazar H0

“p”  $\geq 0.05$ , no rechazar H0

**Tabla 19:** *Correlación con el método de Rho de Spearman*

			remuneración	sobrecarga laboral
Rho de Spearman	remuneración	Coeficiente de correlación	1,000	,855
		Sig. (bilateral)		,000
		N	50	50
	sobrecarga laboral	Coeficiente de correlación	,855	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	50	50

Fuente: SPSS 22

Interpretación:

El resultado del coeficiente es igual a 0,855 por ello se determina que existe una correlación positiva alta. Así mismo, se evidencia que el nivel de significancia (Sig.=0,000) es menor que 0,05 entonces, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (Ha), por lo tanto, se asume que existe relación entre Remuneración y la Sobrecarga de trabajo.



### Prueba de hipótesis específica 3

Ho: clima laboral no se relaciona con los conflictos laborales en la Municipalidad Distrital mi Perú, Callao 2019.

Ha: clima laboral se relaciona con los conflictos laborales en la Municipalidad Distrital mi Perú, Callao 2019.

Regla de decisión:

El nivel de significación “p” es  $< 0.05$ , rechazar H0

El nivel de significación “p”  $\geq 0.05$ , no rechazar H0

**Tabla 20:** *Correlación de Rho de Spearman*

			clima laboral	conflictos laborales
Rho de Spearman	clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,753
		Sig. (bilateral)		,000
		N	50	50
	conflictos laborales	Coeficiente de correlación	,753	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	50	50

Fuente: SPSS 22

Interpretación:

El resultado del coeficiente es equivalente a 0,753 por ello se determina que tiene una correlación positiva alta. Así mismo, se evidencia que el nivel de significancia es igual a 0,000 que indica es menor que 0,05 entonces, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (Ha), por lo tanto, se asume que existe relación entre Clima laboral y los Conflictos laborales.

#### **IV. DISCUSIÓN**

El estudio de la investigación se ha llevado a cabo a través del análisis estadístico para poder determinar si existe relación entre las dimensiones de la V1 Rotación del personal y las dimensiones de la V 2 estrés laboral en la Municipalidad Distrital mi Perú, Callao 2019.

El objetivo general, es demostrar la relación de Rotación del personal con el estrés laboral. Por medio del análisis de correlación de Rho de Spearman se asume que existe relación entre ambas variables, ya que se evidencia que el nivel de significancia es de 0,000 menor que 0,05 y un coeficiente de correlación de 0,646 que comprueba correlación positiva moderada. Los resultados tienen concordancia con los resultados conseguidos por Cabrera (2015) en la cual su investigación concluye que por medio de la prueba de Chi Cuadrado el coeficiente de correlación fue de 0,599 es decir obtuvo correlación positiva moderada; Por lo tanto, se demostró que existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

El primer objetivo específico del trabajo de investigación es describir la relación de la Satisfacción laboral con las Condiciones físicas. Por medio del análisis de correlación de Rho de Spearman asume que existe relación entre ambas variables, ya que se evidencia que el nivel de significancia es de 0,000 menor que 0,05 y una correlación de 0,863 que comprueba correlación positiva alta. Los resultados tienen concordancia con los resultados obtenidos por Falcón (2017) en su investigación, la cual concluye que por medio de la prueba de Rho de Spearman el coeficiente de correlación fue de 0,834 es decir obtuvo correlación positiva alta; Por lo tanto, se demostró que existe relación entre Clima laboral y la Rotación del personal.

El segundo objetivo específico, es describir la relación de la Remuneración con la Sobrecarga de trabajo. Por medio del análisis de correlación de Spearman asume que existe relación entre ambas variables, ya que se evidencia que el nivel de significancia es de 0,000 menor que 0,05 y un coeficiente de correlación de 0,855 que comprueba correlación positiva alta. Los resultados tienen concordancia con los resultados logrados por Tuesta (2016), la cual concluye que por medio de la prueba de Spearman el coeficiente de correlación fue de 0,545 es decir obtuvo correlación positiva moderada; Por lo tanto, se demostró que existe relación entre Manejo de conflictos y Estrés laboral.

El tercer objetivo específico, es describir la relación del Clima laboral con los Conflictos laborales. Por medio del análisis de correlación de Rho de Spearman asume que existe relación entre ambas variables, ya que se evidencia que el nivel de significancia es de 0,000 menor que 0,05 y una correlación de 0,753 que comprueba correlación positiva alta. Los resultados tienen concordancia con los resultados obtenidos por Zavaleta (2017), la cual concluye que por medio de la prueba de Tau\_b de Kendall el coeficiente de correlación fue de 0,543 es decir obtuvo correlación positiva moderada; Por lo tanto, se demostró que existe relación entre Rotación de personal y productividad laboral.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** El objetivo general fue demostrar la relación de Rotación del personal con el estrés laboral en la MDMP, Callao 2019. Se llegó al objetivo ya que los resultados que se evidencian en el Rho de Spearman el nivel de significancia es de 0,000 (menor que 0,05), por lo tanto, la hipótesis general fue aceptada, es decir si existe relación entre Rotación del personal con el Estrés laboral.

**Segunda:** El primer objetivo específico fue describir la relación de la satisfacción laboral con las condiciones físicas de trabajo en la MDMP, Callao 2019. Se llegó al objetivo ya que los resultados que se evidencian en el Rho de Spearman el nivel de significancia es de 0,000 (menor que 0,05), por lo tanto la primera hipótesis fue aceptada, es decir si existe relación entre Satisfacción laboral con las Condiciones físicas de trabajo.

**Tercera:** El segundo objetivo fue describir la relación de la remuneración con la sobrecarga de trabajo en la MDMP, Callao 2019. Se llegó al objetivo ya que los resultados que se evidencian en el Rho de Spearman el nivel de significancia es de 0,000 (menor que 0,05), por lo tanto la segunda hipótesis fue aceptado, es decir si existe relación entre Remuneración con la Sobrecarga de trabajo.

**Cuarta:** El tercer objetivo fue demostrar la relación de clima laboral con los conflictos laborales en la MDMP, Callao 2019. Se llegó al objetivo ya que los resultados que se evidencian en el Rho de Spearman el nivel de significancia es de 0,000 (menor que 0,05), por lo tanto la hipótesis general fue aceptado, es decir si existe relación entre Clima laboral con los Conflictos laborales.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Finalizando con la presente investigación se recomienda:

**Primero:** Se recomienda como Gerente Municipal programar, organizar y controlar los procesos de gestión del personal a fin de solicitar mediante informe a cada gerencia y sub gerencia sobre el desempeño del personal de acuerdo al perfil requerido por cada área; y de ser el caso efectuar evaluaciones periódicas para ver el rendimiento profesional en cuanto a sus conocimientos para tomar decisiones acertadas en cuanto a su permanencia como funcionario y/o trabajador.

**Segundo:** Las condiciones físicas de trabajo son importantes para el bienestar y satisfacción de los trabajadores, por ello se recomienda al gerente municipal mediante las gerencias responsables mejorar la logística como infraestructura, iluminación, útiles de escritorio, seguridad y la higiene para que se cree un entorno ideal y el trabajo sea el correcto.

**Tercero:** Se recomienda a los colaboradores gestionar sus tiempos, registrar sus actividades que tienen que realizar a diario y maximizar las horas de trabajo (es decir cumplir y poner las actividades en primer lugar). Del mismo modo también se recomienda a los jefes de área escuchar a sus trabajadores, ya que de esta manera se reducirá la sobrecarga laboral.

**Cuarto:** Se recomienda a los responsables del área realizar charlas motivacionales, actividades integradoras para compartir cada cierto tiempo para que los colaboradores y jefes se puedan integrar y de esta manera exista buena comunicación para formar un buen equipo de trabajo y un buen clima organizacional.

## REFERENCIAS

- Arias y González (2014). *Agotamiento profesional (burnout) y calidad de vida. Laboral en personal de instituciones educativas de los sectores público y privado*. Recuperado de <http://www.scielo.org>.
- Arias, J. (2014). *Estudio de la alta rotación de personal en los obreros del área de operaciones del consorcio puerto limpio en la ciudad de Guayaquil*. Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/j>
- Brunet (2013). *El clima de trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias*. Trillas. México. Recuperado de: <http://www.aeca1.org/pub/on>
- Cabrera. (2015). *El estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros del servicio de los upc zona sur de la policía nacional Tungurahua*. Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/>
- Cabrera (2015). *Estrés laboral, en los trabajadores del gobierno autónomo descentralizado del cantón Zamora* .Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración. Recuperado <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/8980/>
- Campaña, M. (2016). *Estrés laboral en los servidores públicos de la municipalidad distrital de los olivos*. Tesis para optar el grado académico de magister. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8247>
- Castillo y Prieto (1998): *Condiciones de trabajo, un enfoque renovador de la sociología del trabajo*, Madrid: CIS.
- Chiavenato (2004). *Comportamiento organizacional*. La dinámica del éxito en las organizaciones. México D.F, México.: Internacional Thomson Editores.
- Chiavenato (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F: McGraw-Hill.

- Chourio (2017). *Rotación de personal y su incidencia en los equipos de alto desempeño de la empresa cacao aventura c.a.* Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración. Recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle>
- McClellan (1989). *Estudio de la motivación Humana*. Madrid Marcea, ESPAÑA.
- El comercio (2014). *El estrés, la causa principal de los trastornos mentales en el Ecuador*, Recuperado de <http://www.elcomercio.com/tendencias/estres-causa-trastornos->
- Espinoza (2017). *Motivación y compromiso organizacional en los colaboradores de la división de proyectos de archivo de la empresa Imaging Perú S.A.C, Lima*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe>
- Falcón (2017). *Clima Laboral y su Relación con la Rotación del Personal Administrativo, Red De Salud Lima Norte IV - Puente Piedra*. Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe>.
- González (2001). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. Madrid, España
- Gutiérrez (2013). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones*. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/>
- Hernández (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://caterina.udlap.mx>
- Hernández., Collado y Baptista (2014). *Metodología de la investigación* (4a ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (2003). *One more time: how do you motivate employees*. Harvard Business Review. Recuperado el 20 de septiembre de 2010, de <http://hbr.org/2003/01/one->
- Ioana, Iturbe y Osorio (2012). *La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio*. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/h>
- Lazo, Rivera y Valencia (2015). *Causas y Efectos de la Rotación del Personal Directivo y el Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal del Ministerio de*

- Economía y Finanzas en Tres Gobiernos Locales de Lima Metropolitana*. Tesis para optar el grado de magister Recuperado de <https://repositorioacademico.upc>
- León y Montero (2003). *Métodos de Investigación en Psicología y Educación*. Caracas: McGraw Hill.
- López (2015). *Subsistema de compensaciones*. Tesis para obtener el grado de bachiller. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/3915/1/2752.pdf>
- Maslow (1943). *Teoría de la motivación*. Recuperado de [Maslow, A.H. \(1943\). A theory of human](#)
- McClelland (1970). *Informe sobre el Perfil Motivacional*. Venezuela, 1930, 1950, 1970, Caracas. Fundase.
- McClelland (1987). *Human Motivation*. Cambridge University Press
- Méndez (2013). *La gestión del conocimiento como ventaja competitiva*. Recuperado de <http://www.eumed.net>
- Morales y Velandia. (2001). *Salarios. Estrategia y Sistema de Salarial y de Compensación*. Colombia: Mc Graw – Hill.
- Navarro (2005). *Remuneración salarial recibida, beneficios recibidos y aspirados relacionados con la calidad de vida laboral percibida*. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca>
- OMS (2013). *Salud de los trabajadores: proyecto de plan de acción mundial*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/>
- Organización mundial de la salud (2014). *La organización del trabajo y el estrés*. Recuperado de [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)
- Paredes, C. (2016). *El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la empresa almogas. Cia.ltda*. Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec>



- Robbins (1999). *Comportamiento organizacional*. México: D.F. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Rosales, R. (2014). *Estrés y salud. (Tesis de Pregrado)*. Universidad de Jaén, España.
- Salkind (1999). *Métodos de Investigación*. México: Prentice Hall.
- Selye (1926). *El estrés laboral*. México. Recuperado de <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/>
- Ticona (2017). *El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de taraco*. Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración. Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream>
- Tuesta (2016). *Manejo de conflictos y estrés laboral en personal de serenazgo de la municipalidad de los olivos*. Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Urquijo (1997). *La Administración de Sueldos y Salarios*. Venezuela.
- Villagrán (2017). *La rotación del personal y su incidencia en el desempeño del talento humano en la corporación fíales*. Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/>

## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

ROTACIÓN DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL MI PERÚ, CALLAO 2019						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACIÓN Y MUESTRA
<b>GENERAL:</b> ¿Cómo se relaciona la rotación del personal con el estrés laboral en la municipalidad distrital mi Perú, Callao 2019?	<b>GENERAL:</b> Demostrar la relación de la rotación del personal con el estrés laboral en la municipalidad mi Perú, Lima 2019	<b>GENERAL:</b> La rotación del personal se relaciona con el estrés laboral en la municipalidad distrital de mi Perú, Callao 2019	<b>VARIABLE 1:</b> Rotación del personal	Satisfacción laboral  remuneración  clima laboral	hipotético deductivo  enfoque: cuantitativo	población: 1250 muestra: 50 prueba piloto: 15 <b>técnica e instrumento de recolección de datos:</b> encuesta - cuestionario <b>método de análisis de datos:</b> software SPSS 22
<b>ESPECÍFICOS:</b> 1. ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con las condiciones físicas de trabajo en la municipalidad distrital mi Perú, Callao 2019? 2. ¿Cómo se relaciona la remuneración con la sobrecarga de trabajo en la municipalidad distrital mi Perú, Callao 2019? 3. ¿Cómo se relaciona el clima laboral con los conflictos laborales en la municipalidad distrital mi Perú, Callao 2019?	<b>ESPECÍFICOS:</b> 1. Describir la relación de la satisfacción laboral con las condiciones físicas de trabajo en la municipalidad distrital mi Perú, Callao 2019 2. Describir la relación de la remuneración con la sobrecarga de trabajo en la municipalidad distrital mi Perú, Callao 2019 3. Describir la relación del clima laboral con los conflictos laborales en la municipalidad distrital mi Perú, Callao 2019	<b>ESPECÍFICOS:</b> 1. La satisfacción laboral se relaciona con las condiciones físicas de trabajo en la municipalidad distrital mi Perú, Callao 2019 2. La remuneración se relaciona con la sobrecarga de trabajo en la municipalidad distrital mi Perú, Callao 2019 3. El clima laboral se relaciona con los conflictos laborales en la municipalidad distrital mi Perú, Callao 2019	<b>VARIABLE 2:</b> Estrés laboral	Condiciones de trabajo  Conflictos laborales  sobrecarga de trabajo	tipo: aplicada  nivel: Descriptiva - correlacional  diseño: no experimental - transversal	

**CUESTIONARIO EN ESCALA DE LIKERT DE LAS VARIABLES  
ROTACIÓN DEL PERSONAL Y ESTRÉS LABORAL**

Estimados (as) colaboradores de la municipalidad distrital de mi Perú, espero su colaboración respondiendo el presente cuestionario, el cual se dará de manera anónima.

Objetivo: La prueba tiene como objetivo demostrar la relación de la rotación del personal con el estrés laboral en la municipalidad de mi Perú.

Instrucciones: lea con atención y conteste las preguntas marcando con una "X" en una sola alternativa.

MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
5	4	3	2	1

N°	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Usted cumple con las metas o trabajos que se le asignan					
2	Siente que los jefes o encargados lo escuchan y tratan de apoyarlo ante cualquier problema que pueda surgir					
3	Cree usted que valoran y reconocen su desempeño en la organización					
4	Considera usted que la motivación es fundamental en el área donde trabaja					
5	Alguna vez te han regalado un bono extra gracias a tu buen desempeño					
6	Cree usted que las comisiones es una forma de incentivar a los trabajadores para que cumplan con sus objetivos					
7	Está satisfecho(a) con la gratificación que recibe por fiestas patrias y navidad					
8	Usted trabaja en equipo con sus compañeros					

9	Cree usted que la comunicación es importante para que exista un buen clima laboral					
10	Considera que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo					
11	Realizan dinámicas o actividades integradoras para fortalecer el trabajo en equipo					
12	Consideras que las dinámicas son importantes para un mejor desempeño					
13	El ambiente interno de su área de trabajo posee iluminación adecuada para realizar sus labores					
14	Considera que el área de desarrollo humano cuenta con los recursos materiales necesarios como computadoras, lapiceros, archivadores, etc.					
15	Considera que los elementos de trabajo permanecen en buen estado gracias a los servicios de higiene y seguridad					
16	Usted cree que disponen con todos los implementos de seguridad necesarios para trabajar					
17	Cuando entra un trabajador nuevo percibe su manera de ser					
18	Cree usted que existe el respeto entre sus compañeros de trabajo					
19	Cuando algún compañero de trabajo te supera piensas que es injusto					
20	Considera que su jefe o supervisor se preocupa por dar solución ante las diferencias que puedan surgir entre los trabajadores					
21	Considera que su conducta ante un problema es la más adecuada					
22	Usted considera que trabaja bajo presión					
23	Tratas de Realizar tus actividades sin tener el más mínimo error					
24	Si el gerente o supervisor le pide que lo apoye haciendo horas extras, lo haría					

***Gracias por su participación***



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: ROTACION DEL PERSONAL Y SU RELACION CON EL ESTRÉS LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE MI PERU, CALLAO 2019

Apellidos y nombres del Investigador: Kimberly Nicotí Miargos CHÁVEZ LARA

Apellidos y nombres del experto: Dr. DORACITA CARABONI SANCHEZ

ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
ROTACION DEL PERSONAL	SATISFACCIÓN LABORAL	Logros	Usted cumple con las metas o trabajos que se le asignan		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Reconocimientos	Siente que los jefes o encargados lo escuchan y tratan de apoyarlo ante cualquier problema que pueda surgir		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Motivación	Cree usted que valoran y reconocen su desempeño en la organización		<input checked="" type="checkbox"/>		
	REMUNERACIÓN	Estabilidad Emocional	Considera usted que la motivación es fundamental en el área donde trabaja		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Bonos	Alguna vez te han regalado un bono extra gracias a tu buen desempeño		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comisiones	Cree usted que las comisiones es una forma de incentivar a los trabajadores para que cumplan con sus objetivos		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Gratificaciones	Está satisfecho(a) con la gratificación que recibe por fiestas patrias y navidad		<input checked="" type="checkbox"/>		
	CLIMA LABORAL	Trabajo en Equipo	Usted trabaja en equipo con sus compañeros		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación	Cree usted que la comunicación es importante para que exista un buen clima laboral		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Relaciones Interpersonales	Considera que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>		
ESTRÉS LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO	Actividades integradoras	Realizan dinámicas o actividades integradoras para fortalecer el trabajo en equipo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ambiente físico	Consideras que las dinámicas son importantes para un mejor desempeño		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Recursos materiales y técnicos	El ambiente interno de su área de trabajo posee iluminación adecuada para realizar sus labores		<input checked="" type="checkbox"/>		
	CONFLICTOS LABORALES	Recursos materiales y técnicos	Considera que el área de desarrollo humano cuenta con los recursos materiales necesarios como computadoras, lapiceros, archivadores, etc.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Servicios auxiliares	Considera que los elementos de trabajo permanecen en buen estado gracias a los servicios de higiene y seguridad		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Recursos de prevención de riesgos laborales	Usted cree que disponen con todos los implemente de seguridad necesarios para trabajar		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Percepciones	Cuando entra un trabajador nuevo percibes su manera de ser		<input checked="" type="checkbox"/>		
	SOBRECARGA DE TRABAJO	Falta de respeto	Cree usted que existe el respeto entre sus compañeros de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Envidia	Cuando algún compañero de trabajo te supera piensas que es injusto		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Diferencias	Considera que su jefe o supervisor se preocupa por dar solución ante las diferencias que puedan surgir		<input checked="" type="checkbox"/>		
Sobre carga de trabajo	Ansiedad	Considera que su conducta ante un problema es la más adecuada		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Presión	Usted considera que trabaja bajo presión		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Perfeccionismo	Tratas de Realizar tus actividades sin tener el más mínimo error		<input checked="" type="checkbox"/>			
Si el gerente o supervisor le pide que lo apoye haciendo horas extras, lo haría					<input checked="" type="checkbox"/>		
Horas extras					<input checked="" type="checkbox"/>		

Firma del experto: 

Fecha: 21/04/19

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la investigación: ROTACION DEL PERSONAL Y SU RELACION CON EL ESTRÉS LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IM PERU, CALLAO 2019

Apellidos y nombres del investigador: Kimberly Nicol Milagros CHAVEZ LARA

Apellidos y nombres del experto: Dr. ROSEL ROSAR ALVARO ALICE

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINION DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
SATISFACCION LABORAL		Logros	Usted cumple con las metas o trabajos que se le asignan		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Reconocimientos	Siente que los jefes o encargados lo escuchan y tratan de apoyarlo ante cualquier problema que pueda surgir		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Motivación	Cree usted que valoran y reconocen su desempeño en la organización		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Estabilidad Emocional	Considera usted que la motivación es fundamental en el área donde trabaja		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Bonos	Alguna vez te han regalado un bono extra gracias a tu buen desempeño		<input checked="" type="checkbox"/>		
ROTACION DEL PERSONAL	REMUNERACION	Comisiones	Cree usted que las comisiones es una forma de incentivar a los trabajadores para que cumplan con sus objetivos		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Gratificaciones	Está satisfecho(a) con la gratificación que recibe por fiestas patrias y navidad		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Trabajo en Equipo	Usted trabaja en equipo con sus compañeros		<input checked="" type="checkbox"/>		
CLIMA LABORAL		Comunicación	Cree usted que la comunicación es importante para que exista un buen clima laboral		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Relaciones interpersonales	Considera que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Realizan dinámicas o actividades integradoras para fortalecer el trabajo en equipo		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Consideras que las dinámicas son importantes para un mejor desempeño		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Ambiente físico	El ambiente interno de su área de trabajo posee iluminación adecuada para realizar sus labores		<input checked="" type="checkbox"/>		
CONDICIONES DE TRABAJO		Recursos materiales y técnicos	Considera que el área de desarrollo humano cuenta con los recursos materiales necesarios como computadores, lapiceros, archivadores, etc.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Recursos auxiliares	Considera que los elementos de trabajo permanecen en buen estado gracias a los servicios de higiene y seguridad		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Recursos de prevención de riesgos laborales	Usted cree que disponen con todos los implemente de seguridad necesarios para trabajar		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Percepciones	Cuando entra un trabajador nuevo percibes su manera de ser		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Falta de respeto	Cree usted que existe el respeto entre sus compañeros de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>		
ESTRÉS LABORAL	CONFLICTOS LABORALES	Envía	Cuando algún compañero de trabajo le supera piensa que es injusto		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Diferencias	Considera que su jefe o supervisor se preocupa por dar solución ante las diferencias que puedan surgir		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ansiedad	Considera que su conducta ante un problema es la más adecuada		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Presión	Usted considera que trabaja bajo presión		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Perfeccionismo	Trata de Realizar sus actividades sin tener el más mínimo error		<input checked="" type="checkbox"/>		
SOBRECARGA DE TRABAJO		Horas extras	Si el gerente o supervisor le pide que lo apoye haciendo horas extras, lo haría		<input checked="" type="checkbox"/>		

Fecha del experto: 23/04/19

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: ROTACION DEL PERSONAL Y SU RELACION CON EL ESTRÉS LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MI PERU, CALLAO 2019

Apellidos y nombres del investigador: Kimberly Nicot Milagros CHÁVEZ LARA

Apellidos y nombres del experto: Dr. Aurora Corpes David Fernando

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción Laboral	Logros	Usted cumple con las metas o trabajos que se le asignan				
		Reconocimientos	Siente que los jefes o encargados lo escuchan y tratan de apoyarlo ante cualquier problema que pueda surgir				
		Motivación	Cree usted que valoran y reconocen su desempeño en la organización				
		Estabilidad Emocional	Considera usted que la motivación es fundamental en el área donde trabaja				
		Bonos	Alguna vez te han regalado un bono extra gradas a tu buen desempeño				
		Comisiones	Cree usted que las comisiones es una forma de incentivar a los trabajadores para que cumplan con sus objetivos				
		Gratificaciones	Está satisfecho(a) con la gratificación que recibe por fiestas patrias y navidad				
		Trabajo en Equipo	Usted trabaja en equipo con sus compañeros				
		Comunicación	Cree usted que la comunicación es importante para que exista un buen clima laboral				
		Relaciones Interpersonales	Considera que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo				
CLIMA LABORAL	Clima Laboral	Actividades integradoras	Realizan dinámicas o actividades integradoras para fortalecer el trabajo en equipo				
		Ambiente físico	Consideras que las dinámicas son importantes para un mejor desempeño				
		Recursos materiales y técnicos	El ambiente interno de su área de trabajo posee iluminación adecuada para realizar sus labores				
		Servicios auxiliares	Considera que el área de desarrollo humano cuenta con los recursos materiales necesarios como computadoras, lapiceros, archivadores, etc.				
		Recursos de prevención de riesgos laborales	Considera que los elementos de trabajo permanecen en buen estado gracias a los servicios de higiene y seguridad				
		Percepciones	Usted cree que disponen con todos los implemente de seguridad necesarios para trabajar				
		Falta de respeto	Cuando entra un trabajador nuevo percibes su manera de ser				
		Envidia	Cree usted que existe el respeto entre sus compañeros de trabajo				
		Diferencias	Cuando algún compañero de trabajo te supera piensas que es injusto				
		Ansiedad	Considera que su jefe o supervisor se preocupa por dar solución ante las diferencias que puedan surgir				
ESTRÉS LABORAL	Estrés Laboral	Presión	Considera que su conducta ante un problema es la más adecuada				
		Perfeccionismo	Usted considera que trabaja bajo presión				
		Horas extras	Trata de Realizar tus actividades sin tener el más mínimo error				
SOBRECARGA DE TRABAJO	Sobrecarga de Trabajo	Si el gerente o supervisor le pide que lo apoye haciendo horas extras, lo haría					
		Fecha <u>23/01/2019</u> .					

Firma del experto:



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: ROTACION DEL PERSONAL Y SU RELACION CON EL ESTRÉS LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MI PERU, CALLAO 2019

Apellidos y nombres del investigador: Kimberly Nicol Milagros CHAVEZ LARA

Apellidos y nombres del experto: Carlos Antonio CASMA ZARATE

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO																												
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS																										
SATISFACCIÓN LABORAL	Logros Reconocimientos Motivación	Usted cumple con las metas o trabajos que se le asignan Siente que los jefes o encargados lo escuchan y tratan de apoyarlo ante cualquier problema que pueda surgir Cree usted que valoran y reconocen su desempeño en la organización	Cree usted que la motivación es fundamental en el área donde trabaja Alguna vez te han regalado un bono extra gracias a tu buen desempeño Cree usted que las comisiones es una forma de incentivar a los trabajadores para que cumplan con sus objetivos	✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓																												
								ESTABILIDAD EMOCIONAL	Bonos Comisiones	Gratificaciones Trabajo en Equipo Comunicación	Relaciones interpersonales Actividades integradoras	El ambiente interno de su área de trabajo posee iluminación adecuada para realizar sus labores Considera que el área de desarrollo humano cuenta con los recursos materiales necesarios como computadoras, lapiceros, archivadores, etc. Considera que los elementos de trabajo permanecen en buen estado gracias a los servicios de higiene y seguridad	✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓																			
																	NOTACION DEL PERSONAL	REMUNERACIÓN	Trabajo en Equipo Comunicación	Relaciones interpersonales Actividades integradoras	El ambiente interno de su área de trabajo posee iluminación adecuada para realizar sus labores Considera que el área de desarrollo humano cuenta con los recursos materiales necesarios como computadoras, lapiceros, archivadores, etc. Considera que los elementos de trabajo permanecen en buen estado gracias a los servicios de higiene y seguridad	✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓										
																										CLIMA LABORAL	Comunicación	Relaciones interpersonales Actividades integradoras	El ambiente interno de su área de trabajo posee iluminación adecuada para realizar sus labores Considera que el área de desarrollo humano cuenta con los recursos materiales necesarios como computadoras, lapiceros, archivadores, etc. Considera que los elementos de trabajo permanecen en buen estado gracias a los servicios de higiene y seguridad	✓ ✓	✓ ✓		
SOBRECARGA DE TRABAJO	Presión Perfeccionismo Horas extra	Usted considera que trabaja bajo presión Tratas de Realizar tus actividades sin tener el más mínimo error Si el gerente o supervisor le pide que lo apoye haciendo horas extras, lo haría	✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓																													

Fecha: 21.6.19

Caratula del experto:

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 10  
Fecha : 10-06-2019  
Página : 1 de 1

Yo, VÍCTOR DÁVILA ARENAZA docente de la Facultad DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo FILIAL LIMA NORTE, revisor de la tesis titulada "ROTACIÓN DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL MI PERÚ" del (de la) estudiante Kimberly Nicolt Milagros Chavez Lara, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 30 de junio de 2019

Víctor, Dávila Arenaza

DNI: 08467692


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

# TURNITIN

Feedback Studio - Turnitin Chrome

ev.turnitin.com/app/carta/es/fo=1241607281&lang=es&u=1049370437&s=1

feedback studio TESIS /0 4 de 15



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Rotación del personal y su relación con el estrés laboral en la Municipalidad Distrital  
Mi Perú, Callao 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

KIMBERLY NICOL T. MILAGROS CHAVEZ LARA (0000-0001-7820-1249)

ASESOR


Mgtr. CARLOS ANTONIO CASMA ZARATE (0000-0002-4489-8487)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

Lima - Perú

2019



Resumen de coincidencias

# 23 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

Coincidencias	Porcentaje
1 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	10 %
2 repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
4 issuu.com Fuente de Internet	1 %
5 www.novasur.cl Fuente de Internet	1 %
6 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
7 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
8 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
9 www.sigweb.cl Fuente de Internet	1 %
10 repositorio.unajma.edu... Fuente de Internet	<1 %
11 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 46 Número de palabras: 11416

Text-only Report | High Resolution Activado

03:09 p. m. 16/01/2020



## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DE LA TESIS



**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

**Dr. VÍCTOR DÁVILA ARENAZA**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**KIMBERLY NICOLT MILAGROS CHAVEZ LARA**

INFORME TÍTULADO:

**Rotación del personal y su relación con el estrés laboral en la Municipalidad Distrital Mi Perú,  
Callao 2019**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**Licenciada en Administración**

SUSTENTADO EN FECHA: 05/07/19

NOTA O MENCIÓN: 15 (Quince)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN