



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“La satisfacción laboral y la rotación del personal del personal en el área de Cobranza de la Empresa Representaciones HdeC S.A.C. Lima, 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Rosa Mercedes Torero Racchumí (ORCID: 0000-0001-6370-3182)

ASESOR:

MG. Luis Enrique Dios Zarate (ORCID: 0000-0003-0176-0047)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios por sus bendiciones y protección que me da en todo momento, y por haber permitido que pueda llegar a estas instancias y culminar la carrera.

A mis amados padres por su permanente e incondicional respaldo, antes, durante y después de esta gran experiencia académica.

A mis amados hijos Sebastián y Santiago que me motivan siempre a ser cada vez mejor y me dan mucha fuerza para superarme.

A mi amado Luis que me impulso y apoyo en esta aventura y que ahora me da fuerzas en todo momento desde el cielo.

A todas aquellas personas que de una y otra manera formaron parte de esta gran experiencia y que tuvo excelentes resultados, lo que me permite contar con mejores habilidades y capacidades para poder superar los obstáculos y resolver los problemas con mejores argumentos, que pudieran presentarse en el futuro.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme vivir y consentirme el logro una de mis metas.

A la Universidad César Vallejo, por facilitarme y ofrecerme la magnífica oportunidad de ampliar mis conocimientos y permitir continuar desarrollándome profesionalmente.

A la empresa Representaciones HdeC, a sus autoridades y trabajadores por haberme brindado el apoyo y las facilidades para el desarrollo de esta investigación.

A mis asesores por haber sido nuestros mentores en la realización de este informe de tesis y por su apoyo profesional y moral en todo momento.

A mis docentes y compañeros, mis grandes amigos al haber compartido diversas experiencias y conocimientos que me ayudaron a mejorar como persona y como profesional, lo que permitió un mejor desarrollo de esta investigación.

A mis amados padres que a lo largo de mi vida y hasta el día de hoy, siempre están conmigo apoyándome, en los buenos y malos momentos y a mis hijos que son mi motor para seguir adelante.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Rosa Mercedes Torero Racchumí identificado con el DNI N°40293234, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, con el informe de Tesis titulado “La Satisfacción Laboral y la rotación del personal en el Área de Cobranza de la Empresa Representaciones HDEC S.A.C. Lima, 2019”.

Declaro bajo juramento que:

1. El informe de tesis es de mi autoría.
2. Se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En conclusión, el informe de tesis no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. El informe de tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicados, tampoco copiados y por tanto los resultados que se presentan en el informe de tesis se constituirán en aportes de la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún informe de tesis propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Callao, diciembre del 2019.



FIRMA

Rosa Mercedes Torero Racchumí

DNI N° 40293234

ÍNDICE

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	21
2.1 Diseño de investigación	21
2.2 Variables, Operacionalización	21
2.3 Población y muestra.....	24
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	25
2.5 Métodos de análisis de datos.....	29
2.6 Aspectos éticos	30
III. RESULTADOS	31
IV. DISCUSIÓN.....	45
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Cuadro de operacionalización de variable</i>	23
Tabla 2. <i>Distribución de la población</i>	24
Tabla 3. <i>Identificación de las técnicas e instrumentos</i>	27
Tabla 4. <i>Identificación de las técnicas e instrumentos</i>	27
Tabla 5. <i>Validez del contenido por juicio de expertos</i>	28
Tabla 6. <i>Confiabilidad del Instrumento -Alfa de Cronbach</i>	29
Tabla 7. <i>Niveles de percepción de la variable dependiente</i>	31
Tabla 8. <i>Niveles de percepción de las dimensiones de la variable dependiente</i>	31
Tabla 9. <i>Niveles de percepción de la variable independiente</i>	32
Tabla 10. <i>Niveles de percepción de las dimensiones de la variable independiente</i>	33
Tabla 11. <i>Tabla Cruzada de Satisfacción Laboral * Rotación de Personal</i>	34
Tabla 12. <i>Pruebas de Chi-cuadrado</i>	35
Tabla 13. <i>Tabla Cruzada de Reto del Trabajo * Rotación de Personal</i>	36
Tabla 14. <i>Pruebas de Chi-Cuadrado</i>	37
Tabla 15. <i>Tabla Cruzada de Recompensas Justas * Rotación de Personal</i>	38
Tabla 16. <i>Pruebas de Chi-Cuadrado</i>	39
Tabla 17. <i>Tabla Cruzada de Condiciones de Trabajo * Rotación de Personal</i>	40
Tabla 18. <i>Prueba del Chi-cuadrado</i>	41
Tabla 19. <i>Tabla Cruzada de Supervisión * Rotación de Personal</i>	42
Tabla 20. <i>Prueba de Chi-cuadrado</i>	43

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow</i>	<i>5</i>
<i>Figura 2. Niveles de percepción de la variable dependiente</i>	<i>31</i>
<i>Figura 3. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable dependiente.</i>	<i>32</i>
<i>Figura 4. Niveles de percepción de la variable independiente</i>	<i>33</i>
<i>Figura 5. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable independiente.....</i>	<i>34</i>

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	54
Anexo 2. Instrumentos.....	55
Anexo 3. Validación de Instrumentos	57
Anexo 4. Autorizaciones	60

RESUMEN

Este informe de tesis tiene una orientación cuantitativa, con un alcance descriptivo, aplicando el diseño no experimental correlacional de corte transversal y tiene como finalidad establecer la relación entre la satisfacción laboral y rotación del personal en el área de cobranza de la empresa Representaciones HDEC, Lima 2019. La población estuvo compuesta por 101 asesores de la empresa Representaciones HDEC, la muestra manejada correspondió al total de la población que son 80 asesores, a los cuales se les aplicó los cuestionarios, para recolectar y analizar la información utilizada en la investigación.

El instrumento que es el cuestionario, nos permitía evaluar la satisfacción laboral mediante trece (13) interrogaciones y la rotación del personal, también con doce (12) interrogaciones. Se tiene la escala ordinal y es medido con Likert, los datos estadísticos obtenidos fueron trabajados en el programa SPSS 25 aplicando el método del Alfa de Cronbach, para la confiabilidad de nuestro instrumento, lográndose un valor de 0.891 para la variable de satisfacción laboral y 0.814 para la rotación de personal y siendo validado a través del juicio de expertos.

Asimismo al efectuar el coeficiente de correlación del Chi cuadrado de Pearson calculado es $X^2_c=81,070^a$ y el valor teórico es $X^2_t=7,789^a$, con el 95% de nivel de aceptación y 4 grados de libertad, entonces cumple la relación de orden $X^2_c > X^2_t$. Y según el resultado obtenido ($p=0,000 < 0.05$) se rechaza la hipótesis Nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Se concluye que si existe relación directa entre la satisfacción laboral y la rotación del personal en el área de cobranza de la Empresa de Representaciones Hdec S.A.C

Palabras clave: Satisfacción Laboral, Rotación del Personal, Reto al Trabajo, Recompensas Justas, Condiciones de Trabajo.

ABSTRACT

This thesis report has a quantitative orientation, with a descriptive scope, applying the cross-sectional non-experimental correlational design and aims to establish the Relationship between Labor Satisfaction and Personnel Rotation in the Collection Area of the company HDEC Representations, 2019. The population was composed of 101 consultants from the Representaciones HDEC company, the sample handled corresponded to the total population of 80 advisors, to whom the questionnaires were applied, to collect and analyze the information used in the investigation.

The instrument that is the questionnaire allowed us to evaluate Job Satisfaction through thirteen (13) interrogations and Personnel Rotation, also with twelve (12) interrogations. You have the ordinal scale and it is measured with Likert, the statistical data obtained were worked in the SPSS 25 program applying the Cronbach Alpha method, for reliability, achieving a value of 0.789 for the job satisfaction variable and 0.814 for the rotation of personnel and being validated through expert judgment.

Also when making the correlation coefficient of Pearson's Chi square calculated is $X^2_c = 81,070$ and the theoretical value is $X^2_t = 7,789$, with 95% acceptance level and 4 degrees of freedom, then it fulfills the order relationship $X^2_c > X^2_t$. And according to the result obtained ($p = 0.000 < 0.05$) the Null H_0 hypothesis is rejected and the H_a hypothesis is accepted. It is concluded that if there is a direct relationship between Job Satisfaction and Personnel Rotation in the Collection Area of the Company of HdeC SAC representations

Keywords: Job Satisfaction, Staff Rotation, Work Challenge, Fair Rewards, Working Conditions.

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los problemas que se da con mayor frecuencia en variados sectores de la economía global es la carencia de estabilidad laboral, y ello produce resultados negativos en todo tipo de organización, que luego se afina cuando resulta muy complicado de suplir la vacante de trabajo, sobre todo si se hace referencia a puestos que son poco llamativos y poseen salarios deficientes que están vinculados a compañías que no reflejan buena mala imagen en el medio donde se desarrolla dicha actividad, esto estimula que pasado cierto tiempo esa persona tenga la tendencia de cambiar hacia otra organización.

En la actualidad, de acuerdo a una entrevista a Othmar Rabitsch, el presidente de Aperhu (Asociación Peruana de Recursos Humanos) demostró que la rotación de personal en el Perú es mayor al 18%, ante el promedio de América Latina, que se encuentra entre 5 y 10% (Rabitsch, 2014), siendo un índice considerado muy elevado, y los motivos son debido al alto desarrollo de la economía, al escaso interés de las empresas por mantener a su personal, a que los trabajadores deseen acumular experiencias en distintas empresas, y también casos de remuneraciones no acordes al trabajo asignado, entre otros factores más. Para lograr tener una menor rotación las empresas debe aplicar el sistema de “retención de talento” y analizar las consecuencias positivas de esta buena práctica para el crecimiento y desarrollo de su empresa.

A nivel nacional, las empresas de call center están en evidente crecimiento en lo que respecta a la oferta y demanda de sus servicios, lo que conlleva a tener un mayor número de empleados dedicados e involucrados en el servicio de atención a cliente y demás procesos involucrados de las distintas áreas, notando que el “recurso humano” es imprescindible para toda empresa y la rentabilidad de la misma depende de este recurso.

Se identificaron algunos aspectos importantes en la problemática de la empresa en mención, como lo es la rotación continua del personal en las distintas áreas, siendo el área de cobranza como la más resaltante, y viéndose perjudicado el procedimiento estándar e idóneo de la gestión de cobranza a los clientes, lo que influye directamente en la productividad, gestión y control de procesos de la empresa, por ello es importante determinar los factores organizacionales laborales que inciden en este comportamiento

para poder trabajar en mejorarlos con el fin de retener el personal voluntariamente en la empresa.

En base a lo ya antes mencionado, se debe señalar que las entidades actualmente no han tomado conciencia de la necesidad del “recurso humano” en el crecimiento y desarrollo de sus empresas, pues el esfuerzo laboral de cada uno de los empleados se involucra directa con el crecimiento de la misma, ya que todos tienen funciones que cumplir con la misma misión que la empresa y es importante hacer todo lo posible para que los empleados permanezcan el mayor tiempo posible en la empresa para no tener efectos negativos que perjudiquen al desarrollo de la empresa.

Desde esa perspectiva, se realizará la investigación necesaria para dar a conocer los factores organizaciones laborales que incurren en la rotación del personal del área de cobranza en REPRESENTACIONES HDEC S.A.C., Lima 2019 y así contribuir a que la empresa tome conciencia sobre la importancia de los factores organizaciones laborales que incurren en la rotación de personal, adoptando técnicas y métodos para mejorar y que el indicador sea cada vez más bajo, para el desarrollo de una gestión eficiente en el área de cobranza de la misma.

Villegas (2015), su objetivo principal fue el determinar la trascendentales causas que producen la rotación de personal y luego que se aplicó el instrumento de la encuesta se pudo generalizar los resultados teniendo como conclusiones las siguientes: Las causa halladas más importantes son la remuneración, ofertas laborales externas, motivo de viajes, motivos familiares, mala actitud dentro del servicio, estudios, ambiente inadecuado en el centro de trabajo, amonestaciones y/o sanciones. La causa más significativa corresponde a cuando consiguen una mejor oferta laboral, con el 35% de los encuestados. Asimismo, recomendaron que se tiene que implementar políticas de contratación que estén orientadas a mejorar las condiciones del trabajo así como el ambiente laboral con el 15%, y el 5% relacionada a la remuneración y la mala actitud de servicio, siendo estas dos las causas que ocasionaron en menor cantidad renuncias.

Jaramillo, Moreno, Banda y Rocha (2016), su objetivo principal fue el detectar las variables que influyen de forma directa en la rotación del personal de la organización. Consideraron como factores: falta de capacitaciones cuando la mayor parte de los empleados no están familiarizados con la compañía en su totalidad, ni con los valores, es por ello que se presentan robos lo cual origina que la organización realice recesiones de

contrato, asimismo, los colaboradores tampoco muestran el sentido de servicio al cliente ni se siente el apoyo ante sus compañeros, otro factor es la calidad de vida, cuando los trabajadores se van de la empresa por crecimiento y desarrollo y por último el sueldo, pues dichos sueldos generalmente tienden a no ser del todo reconfortantes para los empleados, es por ello que la mayoría de las ausencias y bajas ocurren por disconformidad de los salarios. Los autores realizaron una investigación descriptiva analítica con un diseño de contrastación explicativo, el estudio se llevó a cabo aplicando 60 cuestionarios donde se abarcaron las 3 principales variables, el sueldo, capacitación y desarrollo, la muestra fue de 53 empleados de una población de un total de 192 individuos, sin embargo, para que se puedan garantizar unos resultados eficientes, se aplicaron 60 empleados, tal muestra fue aplicada con base a un 95% de nivel de confianza. Con el trabajo, los autores llegaron a la conclusión de que la causa principal de la rotación es la poca satisfacción con el sueldo, por ello analizaron si la rotación del personal era la causante de 3 variables que fueron: capacitación, salario y/o desarrollo de los empleados.

Rubio y Villagrán (2017), tuvo como objetivo principal el mostrar que la rotación de personal repercute en los trabajadores del Centro Comercial Norte de la Corporación Fiales en la ciudad de Guayaquil. Las autoras realizaron una investigación descriptiva y exploratoria, para la presente investigación extrajeron una muestra de los 270 trabajadores del área operativa, del área de entretenimiento y a 30 trabajadores del área administrativa de la empresa Corporación Fiales. Dados los resultados obtenidos en dicha investigación, realizaron las encuestas a 159 empleados operativos y 30 administrativos, es decir, el total de encuestados es de 189. El modelo que se desarrolló fue a base de cuestionarios con preguntas cerradas, que permitió y facilitó el diagnóstico sobre la rotación del personal y desempeño laboral. Para la entrevista se procedió a establecer preguntas abiertas y concisas para conocer más a detalle la problemática de la investigación. La recolección de los datos se ejecutó por medio de las autoras del presente trabajo, generando confianza a los encuestados, con el fin de que los resultados obtengan la validez necesaria que la presente investigación requiera. Finalmente, determinaron como conclusión que la rotación laboral influye directamente en la conducta de estas, lo que produce la salida de los empleados, viéndose influenciado por las remuneraciones, falta de motivación, horarios y la selección inadecuada.

Urteaga (2015), el presente trabajo de investigación pretendió identificar la relación existente entre la satisfacción laboral la motivación y la rotación del personal de Mi Caja Cajamarca para lo cual se entrevistó a una muestra de 67 trabajadores en forma aleatoria, con lo cual se comprobó la hipótesis planteada que indicaba que había una relación directa en función del marco teórico que baso en investigaciones realizadas, así como teorías y escritos por connotados personajes de la administración. La investigación es aplicada, descriptiva, no experimental y transversal. Se empleó el método inductivo y deductivo así como el analítico y sintético. En la investigación se concluye que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la motivación y la rotación de personal de Mi Caja Cajamarca lo cual se ve claramente reflejada en una inestabilidad del personal y una desmotivación latente.

Ruiz (2016), su objetivo principal fue el de establecer las principales causas de la rotación del personal en el *Call Center* del Banco de Crédito del Perú. Y con el cual concluyó de que los principales motivos que originaban la rotación del personal son las ofertas laborales con 1.2, la escasez del crecimiento laboral con un 2.8, el no encontrarse satisfechos con el horario de trabajo con un 2.5 y asimismo, el puesto con el que se cuenta en la compañía con un 2.1. Ruiz realizó una investigación del tipo descriptiva y de corte transversal, y de diseño no experimental, para medir la rotación del personal el autor tomó en cuenta a los 28 ex-trabajadores que por algún motivo decidieron separarse de la organización en el periodo Septiembre de 2015 y Marzo de 2016. La investigación realizada por el autor es del tipo cualitativa y se recurrió a instrumentos elegidos para la recolección de los datos, los cuales dependieron del problema y los objetivos del trabajo, se utilizó una entrevista con el instrumento de una guía de entrevista para calcular los motivos que producen la rotación del personal dándole así un valor por nivel que corresponden tanto a factores internos como factores externos. De acuerdo al criterio usado por el investigador, este aplicó niveles y pesos para cada dimensión. La conclusión fue que en su mayoría la rotación constante de personal es la falta de crecimiento laboral, el cual hace referencia al no poder conseguir una línea de carrera y esto influye en la gestión de procesos de las distintas áreas.

Huamani (2018), tuvo como finalidad determinar la relación entre la satisfacción laboral y rotación del personal nombrado y contratado en plaza Orgánica de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, tiene una alineación cuantitativa, un alcance

descriptivo, correlacional de corte transversal. 58 trabajadores Nombrados y Contratados fue la población, a los cuales se les aplicó el instrumento para recoger y analizar la información utilizada en esta investigación. La validez del contenido ha sido determinada por el juicio de expertos y la confiabilidad ha sido deducida por el método Alfa de Cronbach, lográndose un valor de 0.811 y 0.786; asimismo el cálculo del estadístico encontrado es 10,37 está al margen de la zona de aceptación de H_0 ($-1,679 < t_c < 1,679$), rechazando la hipótesis nula, asimismo el coeficiente de correlación entre las variables estudiadas, es de 0,811 lo cual indica una correlación significativa, con el nivel de confianza del 95%, el coeficiente de determinación R cuadrado es 0,658, lo cual muestra que el 65.80% de los cambios que se pudieron observar en la variable rotación del personal son explicados por la variación de la variable Satisfacción Laboral, también, el valor de $p=0,000$ nos hace saber que con una significatividad menor que 5%, el modelo de regresión lineal entre las variables en estudio es pertinente, por lo que podemos decir que si existe correlación significativa entre la variable satisfacción laboral y la variable la rotación del personal nombrado y contratado que trabaja en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

La gratificación laboral de los colaboradores se relaciona con el rendimiento, así como el rendimiento laboral, las faltas o ausencias y la rotación del personal o la fuerza de trabajo, por lo cual vamos a desarrollar las diversas teorías relacionadas a nuestra investigación, empezaremos por la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow (1962), quien hizo un gran aporte al manejo y enseñanza y del recurso humano, por cuanto fue el primero en analizar las cualidades físicas, emocionales, intelectuales y sociales de un individuo y cómo estas generaban impacto en su rendimiento. (pag.66).



Figura 1. Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow

Suplir las necesidades de menor nivel es crucial si no se desea conseguir sentimientos o consecuencias desagradables.

Maslow dio nombre al nivel más alto de la pirámide de acuerdo a las necesidades de crecimiento. Estas no se generan por carencia o privación de algo, surge del deseo de superarse y desarrollarse como individuo.

Necesidades Básicas o Fisiológicas

Las necesidades fisiológicas básicas son probablemente bastante evidentes; estas incluyen las cosas que son vitales para nuestra supervivencia. Algunos ejemplos de las necesidades fisiológicas incluyen:

- Comida
- Agua
- Respiración
- Homeostasis

Además de los requisitos básicos de nutrición, regulación del aire y la temperatura, las necesidades fisiológicas también incluyen cosas tales como refugio y ropa. Maslow también incluyó la reproducción sexual en este nivel de la jerarquía de necesidades, ya que es esencial para la supervivencia y propagación de la especie.

Necesidades de Seguridad y Protección

A medida que avanzamos al segundo nivel de la jerarquía de necesidades de Maslow, los requisitos comienzan a ser un poco más complejos. En este nivel, las necesidades de seguridad se vuelven primordiales. La gente quiere control y orden en sus vidas, por lo que esta necesidad de seguridad contribuye en gran medida a los comportamientos en este nivel.

Algunas de las necesidades básicas de seguridad y protección incluyen:

- Seguridad financiera
- Salud y bienestar
- Seguridad contra accidentes y lesiones

Encontrar un trabajo, obtener seguro de salud y atención médica, contribuir con dinero a una cuenta de ahorros y mudarse a un vecindario más seguro son todos ejemplos de acciones motivadas por las necesidades de seguridad y protección.

Juntos, los niveles de seguridad y fisiológicos de la jerarquía conforman lo que a menudo se conoce como las necesidades básicas.

Necesidades Sociales

Las necesidades sociales en la jerarquía de Maslow incluyen cosas como el amor, la aceptación y la pertenencia. En este nivel, la necesidad de relaciones emocionales impulsa el comportamiento humano. Algunas de las cosas que satisfacen esta necesidad incluyen:

- Amistades
- Archivos adjuntos románticos
- Familia
- Grupos sociales
- Grupos comunitarios
- Iglesias y organizaciones religiosas

Para evitar problemas como la soledad, la depresión y la ansiedad, es importante que las personas se sientan amadas y aceptadas por otras personas. Las relaciones personales con amigos, familiares y amantes juegan un papel importante, al igual que la participación en otros grupos que pueden incluir grupos religiosos, equipos deportivos, clubes de lectura y otras actividades grupales.

Necesidades de Estima

En el cuarto nivel en la jerarquía de Maslow está la necesidad de aprecio y respeto. Cuando se satisfacen las necesidades en los tres niveles inferiores, las necesidades de estima comienzan a desempeñar un papel más prominente en el comportamiento motivador.

En este punto, se vuelve cada vez más importante ganarse el respeto y la apreciación de los demás. La gente tiene la necesidad de lograr cosas y luego reconocer sus esfuerzos.

Además de la necesidad de sentimientos de logro y prestigio, también se incluye la autoestima y el valor personal. Las personas necesitan sentir que son valoradas por los demás y sienten que están haciendo una contribución al mundo. La participación en actividades profesionales, logros académicos, participación atlética o en equipo y pasatiempos personales pueden desempeñar un papel en el cumplimiento de las necesidades de estima.

Las personas que pueden satisfacer los requisitos de estima logrando una buena autoestima y el reconocimiento de los demás tienden a confiar en sus habilidades. Aquellos que carecen de autoestima y el respeto de los demás pueden desarrollar sentimientos de inferioridad.

Juntos, la estima y los niveles sociales conforman lo que se conoce como las necesidades psicológicas de la jerarquía.

Necesidades de Auto-Realización

En el punto más alto de la jerarquía de Maslow están las necesidades de autorrealización. "Lo que un hombre puede ser, debe serlo", explicó Maslow, refiriéndose a la necesidad que tiene la gente de desarrollar todo su potencial como seres humanos.

De acuerdo con la definición de autorrealización de Maslow:

Puede describirse vagamente como el uso completo y la explotación de talentos, capacidades, potencialidades, etc. Estas personas parecen estar cumpliéndose y haciendo lo mejor que son capaces de hacer. Son personas que han desarrollado o se están desarrollando a la altura de la capacidad que tienen".

Las personas auto-realizadas toman conciencia por sí mismas, se preocupan del desarrollo personal, están nada preocupadas por lo que digan las demás personas y están interesadas en alcanzar su todo su potencial.

Satisfacción laboral

Según Vroom (1964 citado por Naranjo, M. 2009, p. 6) la satisfacción laboral es considerado son las emociones que tienen los empleados cuando están desempeñando sus funciones. La satisfacción laboral es el principal componente para la motivación de los

trabajadores y aliento hacia un mejor rendimiento. Muchas personas definieron la satisfacción laboral a lo largo de los años.

Hoppok y Spielgler (1938) puntualizan que la satisfacción laboral está constituido por un grupo integrado de factores psicológicos, fisiológicos y ambientales condiciones que alientan a los trabajadores a aceptar que están conformes con el trabajo. Además, el papel de Se enfatiza a los empleados en el lugar de trabajo ya que hay una influencia de varios elementos en un empleado dentro del organización.

Clark (1997) sustenta que si los trabajadores no están lo suficientemente satisfechos con labor que se les asignó, no están seguros de ciertos factores tales como sus derechos, las condiciones de trabajo no son inseguras, los compañeros de trabajo no cooperan, el supervisor no está dando respeto y no son tomados en cuenta para la toma de decisiones; lo que les hace pensar que están separados de la organización. Además, hizo énfasis que en los tiempos actuales, las empresas no deben permitir empleados insatisfechos, ya que si esto no funcionase de acuerdo a las expectativas del supervisor, serán despedidos, las firmas resultantes soportarán Costos adicionales para reclutar nuevo personal. Por ello, es beneficioso para las empresas brindar un entorno flexible de trabajo para empleados donde sienten que sus opiniones son consideradas y que forman parte de la organización. La moral de los empleados debe ser alta ya que se reflejará en su rendimiento porque con baja moral, tendrán menos esfuerzos para mejorar.

Según Robbins (2004), esta puede ser definida como la conducta del empleado frente a su propio empleo, tal conducta se encuentra en base a opiniones, principios y valores que el empleado ha podido desarrollar gracias a su empleo.

Las actitudes se determinan en conjunto gracias a los caracteres del puesto como por las percepciones que tiene el empleado de lo que realmente «debería ser».

Por lo general, las tres diferentes clases del trabajador que alteran la percepción del «debería ser» (lo que un trabajador desearía obtener de su puesto) son:

Las necesidades

- Los valores
- Rasgos propios.

Los aspectos que perjudican la percepción:

- Los cotejos sociales con otros trabajadores
- Las características de trabajos previos
- Los grupos de referencia.
- Las características que afectan la percepción son:
- Retribución
- Condiciones de empleo
- Supervisión
- Colegas
- Contenido del puesto
- Seguridad en el trabajo
- Oportunidades de superación.

Reto del trabajo - Satisfacción con el trabajo en sí

En estos factores se puede hacer énfasis, en las características del puesto, el interés de la naturaleza del propio empleo como un concluyente esencial de la complacencia de la ocupación. Hackman y Oldham (1975) adaptaron un cuestionario denominado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a una gran cantidad de trabajadores que laboran en 62 áreas distintas. Fueron identificadas las siguientes cinco «dimensiones centrales»:

- Variedad de habilidades, es el nivel por el que un cargo requiere de una gran variedad de distintas actividades para desarrollar la actividad, lo cual simboliza la aplicación de distintas aptitudes e intelectos por medio del colaborador.
- Identidad de la tarea, es el nivel en el que un cargo debe desarrollar una labor o procedimiento desde el inicio hasta el término con una conclusión observable.
- Significación de la tarea, es el nivel en que el cargo genera un impacto en otras personas de la organización o en el medio exterior.
- Autonomía, es el nivel por el cual el cargo brinda independencia, en el programa de su empleo y el uso de las herramientas adecuadas para ello.
- Retroalimentación del mismo cargo, es el nivel por el que el desarrollo de las funciones laborales solicitadas por el puesto, ocasiona que el trabajador consiga información directa y transparente sobre el efecto de su comportamiento.

Estas dimensiones incorporan temas del cargo pueden alterar la complacencia del trabajador en su centro de labores.

Sistemas de recompensas justas

Aquí citaremos al régimen de remuneraciones y reglas para ascender puestos que posee la entidad. El sistema debe percibirse como imparcial por los trabajadores para que estos estén satisfechos, no se deben admitir tergiversaciones y deben estar conforme a las perspectivas. En la sensación de justicia influye el balance social, las demandas de empleo, las capacidades del empleado y los patrones de la remuneración de la asociación.

Satisfacción con el salario

Las remuneraciones, gratificaciones e incentivos son la contrapartida que los trabajadores obtienen por sus labores.

Los ascensos brindan oportunidades para el desarrollo personal, una mayor responsabilidad y aumenta la jerarquía social del individuo. En este rubro es de igual importancia la percepción de justicia que se considere respecto a la política de la que se avala la entidad. La satisfacción se verá favorecida siempre y cuando la política aplicada sea justa, libre de ambigüedades y clara.

Las consecuencias de la insatisfacción pueden alterar el rendimiento de la empresa y generar un desperfecto en la eficacia del medio laboral. Puede menguar la ejecución de los trabajadores, acrecentar el nivel de reclamos, el cambio de trabajo o el ausentismo.

Condiciones favorables de trabajo

Para los empleados es de gran interés su ambiente laboral. Se preocupan en que este ambiente les otorgue bienestar personal y permita desarrollar una buena actividad. Un ambiente confortable y un diseño óptimo del lugar les permitirá tener un mejor desempeño de los trabajadores, favoreciendo la satisfacción de este.

Otra característica a tener en cuenta es la cultura organizacional de la compañía, todo aquel sistema de valores y objetivos que son captados por el empleado y expresado mediante el ambiente organizacional ayuda a brindar las mejores condiciones de trabajo, sin dejar de considerar los objetivos de la organización y las propias del empleado no sean

contrarias. Aquí se ve la influencia de ciertas variables como las que se detallarán a continuación.

Compañeros de trabajo que brinden soporte – satisfacción con la supervisión

El empleo del mismo modo suple las necesidades de interacción social. El trato hacia los empleados por parte del jefe es uno de los factores que determinan esa satisfacción.

Esta relación no es sencilla, ciertas investigaciones han llegado a la conclusión de que los trabajadores con jefes más considerados y tolerables están más complacidos que los trabajadores que cuentan con jefes no tolerables, indiferentes, autoritarios y hostiles. Es bueno hacer énfasis en que los trabajadores tienen diferencias en cuanto a preferencias en base a la distinción del jefe. Ciertamente, el hecho de contar con un jefe más apreciado y comprensivo es de mayor importancia para los asesores que cuenten con autoestima baja o los que se encuentren en puestos que no sean de su agrado. (House y Mitchell, 1974).

En cuanto a la actitud de orientación hacia la labor por parte del jefe formal no existe únicamente una respuesta, ya que cuando, por ejemplo, existan roles ambiguos, los empleados buscan un jefe o un líder que les defina o clarifique cuáles son sus roles de su papel, sin embargo, cuando tales tareas están definidas con claridad y se puede trabajar de una manera competente sin una orientación o instrucción constante, aquí preferirán un líder que no ejecute una estrecha supervisión. De la misma manera es bueno hacer énfasis en que cuando los empleados no se encuentren motivados adecuadamente y encuentran su empleo como algo no gratificante prefieren contar con un líder que no les ejerza presión para que realicen una elevada ejecución o desarrollo.

En conclusión, un jefe tolerable, que brinda orientación y positivismo, tiende a oír y considerar los comentarios de sus trabajadores, mostrando interés, generará una satisfacción mayor en sus trabajadores.

Rotación del Personal

Chiavenato (1999), “Las fluctuaciones del personal entre una compañía y el ambiente. La permutación del personal entre una compañía y su ambiente se puede definir por el volumen de individuos que ingresan y retiran de la compañía”.

La rotación generalmente es expresada mediante índices que son medidos de manera mensual o anual con la finalidad de poder realizar contrastaciones. Los ingresos y salidas de los bienes deben mantenerse en un equilibrio constante y dinámico. Tales mecanismos de control se conocen como retro-alimentación y las entradas y salidas se denomina rotación. En toda empresa siempre debe haber un mínimo de rotación.

Algunas veces la rotación sale del control de la empresa cuando la cantidad de retiros realizados por decisión propia de los trabajadores se incrementa de manera considerable, para casos como estos, es crucial determinar las causas para que así la empresa pueda tomar una acción frente a estos.

La rotación de personal es considerada como un efecto, no como una causa, causa se origina por algunos acontecimientos en el exterior o interior de la organización, los cuales subordinan la manera y conducta de los trabajadores. Esta es una variable del tipo dependiente de los fenómenos externos, internos o mixtos. En los fenómenos externos se puede mencionar el estado de la oferta y la demanda de recursos humanos, el estado económico, las oportunidades existentes de empleo, entre otros. Para ello debemos considerar que antes de contratar un personal se tenga un buen proceso de contratación:

Entre las etapas de mayor importancia durante el proceso de contratación encontramos a la selección, identificación y mantenimiento de las fuentes que se puedan utilizar de manera adecuada para determinar candidatos que tengan las posibilidades de satisfacer los requisitos previamente establecidos por la empresa.

Ello permite al reclutamiento:

- Incrementar la rentabilidad de dicho procedimiento
- Reducir el tiempo procesal
- Disminuir los costos de operación

Para poder ubicar e identificar mejor las fuentes de reclutamiento, es necesario hacer uso de la investigación interna y externa.

Investigación interna

Esta investigación corresponde sobre las obligaciones de la compañía concerniente a los recursos humanos sobre las políticas que pretenda adherir en base a su equipo de trabajo.

Investigación externa

El medio de los recursos humanos debe recibir un análisis y desempeñarse en base a los caracteres exigidos por la empresa con vínculo a los candidatos los cuales desea captarlos y reclutarlos.

El proceso de reclutamiento

Este proceso conlleva un proceso que cambia dependientemente de la empresa. En un inicio depende netamente de la decisión de línea, el pedido de esta se hace oficial a través de una solicitud de personal (esta presenta semejanzas con la de condiciones del material).

Medios de reclutamiento

La feria de recursos humanos exhibe diversos motivos en los que la compañía empieza a actuar mediante las diversas técnicas de reclutamiento.

Reclutamiento interno

Cuando se presenta un cierto puesto disponible, la compañía trata de suplirla de manera inmediata a través de la reubicación de sus trabajadores, a los cuales se les puede ascender (movimiento vertical), transferir (movimiento horizontal) o transferir como promoción (movimiento diagonal).

Esto exige una ardua y constante labor de integrar y coordinar por parte de la delegación de reclutamiento con las otras delegaciones de la compañía la cual compromete a diversos sistemas.

Requiere del entendimiento precedente de una variedad de datos e información relacionada con los demás sub-sistemas como el del producto de las evaluaciones de desenvolvimiento del postulante, así como el análisis y la explicación de la ocupación actual, entre otros.

Reclutamiento externo

Cuando existe una vacante determinada, la entidad trata de suplirla con personas ajenas a la empresa, incidiendo en los postulantes posibles o trabajadores de alguna organización ajena. Estas técnicas son los procedimientos por el cual la empresa se centra

y promueve la presencia de alguna ocasión laboral a los centros de recursos humanos más apropiada.

Selección de personal

La selección y el reclutamiento del personal son dos etapas de un proceso semejante: obtención de recursos humanos para la empresa. El objetivo del reclutamiento es brindar la materia prima para esta elección: los postulantes, cuyo objetivo es clasificar y seleccionar a los postulantes más idóneos para suplir los requerimientos de la empresa.

Este proceso se basa en elegir entre todos los postulantes que han sido reclutados, a los más apropiados para hacerse cargo de los diversos puestos que existen en la compañía, intentando mantener o incrementar la eficacia de esta, así también como la rentabilidad del equipo de trabajo.

Se buscan soluciones a dos problemáticas:

- Acondicionamiento del personal al puesto
- Eficacia del personal en el puesto

Este principio se basa en la data e información obtenida en base al puesto. El curso de selección está en la obligación de no únicamente brindar un diagnóstico, sino también una predicción de la habilidad del personal para que se instruyan en hacer una labor como en el desarrollo de la misma una vez que esta haya sido asimilada. Básicamente el proceso de selección se estructura como una secuencia de decisión y cotejo, dado que por un lado se tiene al análisis y las distinciones del cargo, y por otro lado se tienen a los postulantes debidamente clasificados entre ellos.

Evaluación del Desempeño

Una vez que se reúnan y clasifiquen a las personas que serán incorporadas en la entidad, direccionadas a su ocupación y examinadas en base a su funcionabilidad. La compañía únicamente podrá trabajar si es que las personas que están ocupando los diversos puestos lo están desarrollando de manera adecuada, según a lo que fueron escogidos, seleccionados y capacitados. Para conseguir ello, se diseña un sistema formal, detallan organismos y jefaturas, y se determina el reglamento administrativo, requerimientos y jurisdicciones hacia sus trabajadores. Esta división y la consiguiente especialización generan una notable diferencia de funcionabilidad en la compañía, que busca racionalizar

la postura por medio de la determinación de acciones de rutina que mengüen la carencia de seguridad en el centro de labores, incrementen la probabilidad de previsión y concentren los dominios y ocupaciones. La compañía no hace uso íntegro de la persona, solo ciertos caracteres de su conducta más apropiados para el desarrollo de su ocupación. Estas conductas se encuentran relacionadas con los otros trabajadores y es indispensable que se difundan con perspicacidad hacia todos los empleados.

Rotación de trabajo y satisfacción en el trabajo

La complacencia laboral hace referencia al comportamiento general de un trabajador frente a su centro de labores. De acuerdo con Locke (1976), el trabajo la satisfacción es un estado emocional placentero que se produce por el análisis del trabajo y las experiencias. Como dijo Robbins (2004), cuando los individuos dialogan sobre el comportamiento de los trabajadores, constantemente esto se traduce en complacencia laboral.

La satisfacción laboral, generalmente se adquiere a lo largo de un período de tiempo conforme un trabajador gana constantemente información sobre el centro de labores.

Para medir la satisfacción laboral, generalmente se identifican los elementos clave en un trabajo y se pregunta por la sensación del empleado sobre cada. Por ejemplo, Job Descriptive Index (JDI) (Smith, Kendall, & Hulin, 1969) y Minnesota Satisfaction El cuestionario (MSQ) (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967) son dos instrumentos ampliamente utilizados, que miden cinco factores necesarios que dirigen a la complacencia laboral: empleo desafiante mental, recompensas equitativas, oportunidades para promoción, condiciones de trabajo de apoyo y colegas de apoyo. Sin embargo, algunas otras facetas del trabajo como el trabajo la seguridad y las oportunidades de carrera pueden ser importantes y también deben considerarse (Huo, Sakano, Tsai & Von Glinow, 1995). La satisfacción laboral guarda relación con una serie de variables. (Porter & Lawler, 1965; Berger & Cummings, 1990) y las características laborales, como la habilidad variedad, importancia e identidad de tarea, retroalimentación y autonomía (Hackman & Oldham, 1975 y 1976). Posiblemente, la práctica de rotación laboral contribuye al menos a la variedad de capacidades y la identidad de tareas. Además, los empleados ven trabajo rotación como una forma de adquirir las habilidades necesarias para las promociones y

como una inversión por parte del empleador en su desarrollo. Por lo tanto, rotar a los empleados a diferentes puestos es una excelente manera de motivar a los empleados, darles un sentido de pertenencia, reduce el aburrimiento y lucha contra la falta de compromiso (Campion et al., 1994).

Garcia y Cox (2010), en el estudio realizado en la empresa Maquiladoras en México, se examinó un modelo de rotación de personal y satisfacción en el empleo y se concluyó que el deseo continuo de buscar trabajo está positivamente asociado con las intenciones de rotar y negativamente asociado con el compromiso organizacional que perciben. (p.80).

Lee et al. 2017, en su investigación sobre los factores que influyen en la satisfacción en el trabajo y su relación con la intención de baja laboral, consideraron que primero, para empleados iniciales, la satisfacción en el trabajo como factor de orden superior consistía en seis factores de primer orden; la influencia del desarrollo personal en la satisfacción en el trabajo fue la mayor, el siguiente fue el salario y el bienestar, el trabajo por sí mismo, las relaciones interpersonales y la conducta de liderazgo. Adicionalmente, la competencia laboral tuvo un efecto mínimo sobre la satisfacción en el trabajo. En segundo lugar, la satisfacción en el trabajo tuvo un efecto significativamente negativo sobre los motivos de baja laboral, indicando que la estructura de satisfacción en el trabajo de los empleados iniciales tiene características propias, puesto que ellos se centran más en el desarrollo personales y el espacio de desarrollo. Mejorando la satisfacción laboral, la conducta de baja laboral de los empleados iniciales puede ser controlada efectivamente.(p.697).

Problema general

- ¿De qué manera influye la satisfacción laboral en la rotación de personal en el área de cobranza de la empresa Representaciones HDEC S.A.C., Lima 2019?

Problemas específicos:

- ¿De qué manera se relaciona el Reto del Trabajo con la rotación del personal del área de cobranza de Representaciones HDEC S.A.C., Lima 2019?
- ¿De qué manera se relaciona la Recompensas Justas con la rotación del personal del área de cobranza de Representaciones HDEC S.A.C., Lima 2019?

- ¿De qué manera se relaciona las Condiciones de Trabajo con la rotación del personal del área de cobranza de Representaciones HDEC S.A.C., Lima 2019?
- ¿De qué manera se relaciona la Supervisión con la rotación del personal del área de cobranza de Representaciones HDEC S.A.C., Lima 2019?

Este informe de tesis se justifica para establecer si la Satisfacción laboral tiene incidencia en la rotación del personal del área de cobranza de Representaciones HDEC S.A.C.

Justificación teórica, se desea contribuir a tener un mayor conocimiento y dar referencias sobre las variables de factores organizacionales laborales y rotación del personal, siendo de importancia el averiguar si existe relación alguna entre ambas variables, para así generalizar los resultados y poder proponer arreglos a la problemática.

Justificación metódica, se utiliza el método de investigación científica con técnicas y procedimientos, se elaboró un instrumento de medición para ambas variables, y se analizará con el SPSS.

Justificación práctica, tiene como finalidad proporcionar conocimiento en beneficio a toda el mundo empresarial y a la propia empresa seleccionada para el desarrollo de la tesis, y con los resultados podrá influir en la toma de decisiones y manejo de recursos humanos, siendo este el aporte práctico de la investigación, teniendo un enfoque con el personal del área de cobranza, donde se considera que el proceso de rotación de los empleados ha traído consecuencias negativas del área.

Justificación de relevancia social, esta propuesta ayudará a mejorar la gestión y dirección del recurso humano de la organización mediante nuevas tareas, actividades y estrategias que serán realizadas por el área de RRHH, las mismas que ayudarán a optimizar el desarrollo y desempeño laboral de sus empleados.

Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la Satisfacción laboral y la rotación del personal en el área de cobranza de la empresa Representaciones HDEC S.A.C. Lima, 2019.

H₀: No existe relación significativa entre la Satisfacción laboral y la rotación del personal en el área de cobranza de la empresa Representaciones HDEC S.A.C. Lima, 2019.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación significativa entre el reto del trabajo y la Rotación del Personal en el área de cobranza de la empresa Representaciones HdeC S.A.C. Lima, 2019.

H₀: No existe relación significativa entre el reto del trabajo y la Rotación del Personal en el área de cobranza de la empresa Representaciones HdeC S.A.C. Lima, 2019.

Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación significativa entre las recompensas justas y la Rotación del personal en el área de cobranza de la empresa Representaciones HdeC S.A.C. Lima, 2019.

H₀: No existe relación significativa entre las recompensas justas y la Rotación del personal en el área de cobranza de la empresa Representaciones HdeC S.A.C. Lima, 2019.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación significativa entre las Condiciones de trabajo y la Rotación del Personal en el área de cobranza de la empresa Representaciones HdeC S.A.C. Lima, 2019.

H₀: No existe relación significativa entre las Condiciones de trabajo y la Rotación del Personal en el área de cobranza de la empresa Representaciones HdeC S.A.C. Lima, 2019.

Hipótesis específica 4

Ha: Existe relación significativa entre la Supervisión y la Rotación del personal en en el área de cobranza de la empresa Representaciones HdeC S.A.C. Lima, 2019.

H₀: No existe relación significativa entre la Supervisión y la Rotación del personal en en el área de cobranza de la empresa Representaciones HdeC S.A.C. Lima, 2019.

Objetivo general

Determinar la relación entre la Satisfacción laboral en la rotación de personal en el área de cobranza de la empresa Representaciones HDEC S.A.C., Lima 2019.

Objetivos específicos

Determinar la relación del Reto del Trabajo con la rotación del personal del área de cobranza de Representaciones HDEC S.A.C., Lima 2019.

Determinar la relación de la Recompensas Justas con la rotación del personal del área de cobranza de Representaciones HDEC S.A.C., Lima 2019.

Determinar la relación de las Condiciones de Trabajo con la rotación del personal del área de cobranza de Representaciones HDEC S.A.C., Lima 2019.

Determinar la relación de la Supervisión con la rotación del personal del área de cobranza de Representaciones HDEC S.A.C., Lima 2019.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

La investigación es de tipo aplicada, con un nivel descriptivo correlacional de corte transversal, pues comprende la descripción de las condiciones ya existentes, buscando relacionar las variables a investigar y es transversal con el propósito de “describir variables y analizar la incidencia e interrelación de estas en un determinado momento. Se puede describir como la acción de tomar una fotografía de algo que ocurre en el momento” (Hernández et al., 2010, p.151).

La metodología utilizada estuvo acorde con el enfoque cuantitativo, ya que se “utiliza la recopilación de datos para comprobar las hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 4).

El método aplicado fue del tipo hipotético deductivo, porque se utilizó la recopilación de datos, para comprobar las hipótesis y lograr los objetivos, garantizando así los resultados de la muestra poblacional.

El diseño de esta investigación fue del tipo no experimental “investigación que se realiza sin manipular las variables de forma deliberada. Es decir, se trata de estudios en los que no variamos de forma intencionada las variables del tipo independiente para observar su efecto sobre las otras variables” (Hernández et al., 2010, p. 149).

La representación del diseño de investigación es:

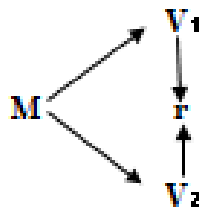
Dónde:

M: Muestra

V1: Satisfacción Laboral

V2: Rotación del Personal

r: Correlación



2.2 Variables, Operacionalización

Variable independiente: Satisfacción Laboral

Dimensiones:

- Reto del Trabajo.
- Recompensas Justas.
- Condiciones de Trabajo.
- Supervisión.

Variable dependiente: Rotación del personal

Dimensiones

- Selección y Capacitación.
- Desempeño.
- Movimientos de Personal.

Tabla 1. Cuadro de operacionalización de variable

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA Y MEDICION
Satisfacción Laboral	Según Robbins (1998), podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.	Se define Satisfacción por el trabajo, como el grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo y responde a los Ítems no. 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12 y 13 del instrumento a aplicar	Reto del Trabajo	Identidad de Tareas	1	ESCALA: ORDINAL MEDICIÓN: LIKERT Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)
				Variedad de Actividades	2	
			Recompensas Justas	Salarios	3	
				Sistemas de pagos	4	
				Políticas de Ascensos	5	
				Reconocimiento	6	
				Prestaciones	7	
			Condiciones de Trabajo	Bienestar Personal	8	
				Seguridad en el trabajo	9	
				Ambiente físico	10	
			Supervisión	Actitud hacia el Trabajo	11	
				Habilidades	12	
				Trabajo en equipo	13	
Rotación del Personal	Chiavenato (1999), La fluctuación de personal entre una organización y su ambiente. El intercambio de personal entre una organización y su ambiente se define por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización.	Para el presente estudio de investigación las causas de rotación de personal se entenderán como las razones por las cuales llevaron al personal a retirarse de la empresa, y responden a los ítems 14,15,16,17,18,19,20,21, 22,23,24 y 25 del instrumento a aplicar.	Selección y Capacitación	Entrevista / Contrato	14	
				Salarios	15	
				Inducción	16	
			Desempeño	Evaluación de Desempeño	17	
				Desarrollo	18	
				Motivación	19	
			Movimientos de Personal	Promoción	20	
				Bajas voluntarias		21
						22
	23					
Bajas Involuntarias	24					
	25					

2.3 Población y muestra

Población

Para Bernal (2010), determina que “la población es un grupo de componentes en quienes se puede realizar los objetos o elementos que presentan una problemática”. (p. 68).

La población del presente trabajo está compuesta por colaboradores de la entidad del área de cobranzas, el cual asciende a 101 trabajadores.

Tabla 2. *Distribución de la población*

N°	Empresa Representaciones HdeC	N° de Asesores
01	Asesores	101
	Total	101

Fuente: Elaboración propia

Muestra

La muestra fue conformada por 80 asesores de cobranzas en la compañía. Para Hernández, Fernández & Baptista, (2010) la muestra es “En esencia, un grupo diferenciado de la población.[...] generalmente se categorizan a las muestras en dos grandes grupos, la muestra del tipo no probabilístico y las muestras del tipo probabilístico”. (p. 235).

Fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N-1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

N = Total de la población; el cual se determinó por el total de colaboradores del área de cobranzas.

Z= 1.96 (si la seguridad es del 95%)

n= Tamaño de muestra.

p= Proporción de la variable de estudio, generalmente cuando se desconoce información o no existe una prueba piloto sobre la población se considera el valor de p=0,5. q= 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)

E = Margen de error (en esta investigación se utilizó un 5%).

$$n = \frac{(101)(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(101-1)(0.05)^2+(1.96)^2(0.5)(0.5)} = 80$$

El resultado de la fórmula nos indica que la muestra es de 80 asesores del área de cobranza de la empresa Representaciones HdeC S.A.C., Lima 2019.

- Unidad de análisis: Asesores del área de cobranza de la empresa Representaciones HdeC S.A.C., Lima 2019.
- Criterios de inclusión: Son todos los asesores que trabajan en el área de cobranza de la empresa Representaciones HdeC S.A.C., Lima 2019.
- Criterios de exclusión: donde se excluyen a los descansos médicos, licencias por maternidad y a los ingresos menores a 15 días, en el área de cobranza de la empresa Representaciones HdeC S.A.C., Lima 2019.

Muestreo

Para la siguiente investigación se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple, en donde los elementos de la población de los trabajadores tienen la posibilidad de ser escogido y lo que resulta de la muestra es de asesores de todas las áreas.

Es un proceso para seleccionar apoyado en el libre comportamiento del siniestro. Es el sistema de muestreo más fundamental y es referencia de las demás índoles de diseño (Vivanco, 2005, p.69).

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

Técnica

En nuestra investigación aplicaremos la encuesta, que es una técnica aplicada con el fin de obtener datos. Las respuestas estarán valoradas con escala de Likert que

entregaremos a la muestra resultante para nuestro estudio, a fin de que las contesten con veracidad y obtener resultados confiables para nuestro análisis.

Según Carrasco (2013, p. 330), es una técnica para la exploración, indagación y recopilación de datos, mediante preguntas hechas de forma directa o indirecta a los individuos que conforman la unidad de análisis.

Instrumento

Se utilizará para el presente informe un cuestionario que se basa en 25 preguntas, que incluye preguntas con cada indicador de las dos dimensiones que tiene cada una de nuestras variables, con el fin de obtener datos relevantes de la empresa.

Según Hernández (2010), los cuestionarios se basan en una agrupación de preguntas respecto a una o más variables. Del mismo modo se puede indicar, que son los instrumentos de recolección de datos más usados.

Ficha técnica

Instrumento 1	: Satisfacción Laboral
Autor	: Rosa Torero Racchumí (Adaptada)
Nombre del instrumento	: Cuestionario que describirá la variable Satisfacción Laboral
Lugar	: Lima, Perú.
Fecha de aplicación	: 2019.
Objetivo	: Conseguir información precisa y específica sobre la Satisfacción Laboral
Administración	: Individual.
Tiempo de duración	: 10 minutos.
Instrumento 2	: La Rotación de Personal
Autor	: Rosa Torero Racchumí (Adaptada)
Nombre del instrumento	: Cuestionario que describirá la variable la rotación de personal.
Lugar	: Lima, Perú.

Fecha de aplicación : 2019.

Objetivo : Conseguir información precisa y específica sobre la Rotación de Personal.

Administración : Individual.

Tiempo de duración : 10 minutos.

Descripción del instrumento: Existe la escala de 1 a 5 puntos, que cuenta con 13 preguntas para la variable satisfacción laboral y 12 preguntas para la variable rotación de personal, dirigido a los asesores del área de cobranza en la empresa Representaciones HdeC S.A.C.

Los valores y la escala son las siguientes:

- (5) Muy de Acuerdo.
- (4) De Acuerdo.
- (3) Ni de acuerdo - Ni en desacuerdo.
- (2) En desacuerdo.
- (1) Muy en desacuerdo.

Tabla 3. *Identificación de las técnicas e instrumentos*

Variable	Técnica	Instrumento
Satisfacción Laboral	Encuesta	Cuestionario.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. *Identificación de las técnicas e instrumentos*

Variable	Técnica	Instrumento
Rotación de Personal	Encuesta	Cuestionario.

Fuente: Elaboración propia.

Validez

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) “la validez de forma general hace referencia al grado en el que un instrumento puede medir la variable que se desea medir” (p.243)

Razón por la que el instrumento a usar sea de estructura y diseño propio se hace indispensable que el mismo sea validado. Por ello, para realizar la validación de estos, mediante el criterio de 3 jueces, con la solicitud de que se exponga su criterio sobre la pertenencia, unicidad y envergadura de los ítems y brinden una estimación. El instrumento fue presentado a los expertos, con el fin de realizar ajustes y verificaciones de la claridad de estos, así como el realizar una variación de algunos ítems para una mejor comprensión.

Tabla 5. *Validez del contenido por juicio de expertos*

Expertos	Aplicable	Pertinencia		Relevancia		Claridad	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Mg. Mejía Guerrero, Hans	Si	X		X		X	
Dr. Mori Paredes, Manuel Alberto	Si	X		X		X	
Mg.Lopez Landauro; Rafael	Si	X		X		X	

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Se efectuó la confiabilidad del instrumento mediante el método de Alfa de Cronbach, se ingresaron los datos recabados al estadístico SPSS 25.

Hernández, Fernández y Batista (1998) nos afirman que “La confiabilidad hace referencia al nivel en que la aplicación de un instrumento de forma repetida hacia el mismo individuo produzca resultados iguales”. (p.21)

Seguidamente se presentarán los valores tomados como guía para cuando el coeficiente es:

>.9 es excelente

>.8 es bueno

>.7 es aceptable

>.6 es cuestionable

>.5 es pobre

<. 5 es inaceptable

Tabla 6. *Confiabilidad del Instrumento -Alfa de Cronbach*

VARIABLES	N de ítems	Alfa de Cronbach
Satisfacción laboral	13	0,891
Rotación de Personal	12	0,814

Fuente: Spss 25

De acuerdo con la estadística para la variable “Satisfacción laboral” confirma la confiabilidad con un valor de 0.789; que se considera “Aceptable” y para la “Rotación de Personal” confirma la confiabilidad con un valor de 0.814; que se considera “Bueno”.

2.5 Métodos de análisis de datos

Se utilizará el método de análisis descriptivo y los datos de cada variable y dimensiones serán analizados con el software SPSS, para poder conseguir la confiabilidad respectiva. El estadígrafo de alfa de Cronbach debe estar entre el rango de aceptable y excelente.

Las variables y dimensiones serán analizadas mediante estadísticos descriptivos que pueden darse por el programa estadísticos SPSS o Microsoft Excel, tales como gráficos en porcentajes y tablas de frecuencias. También se realizará el uso de la estadística inferencial, obteniendo el coeficiente del Chi cuadrado de Pearson.

2.6 Aspectos éticos

El autor puede confirmar que es de su auditoria toda información que ha sido obtenida de terceros, para el sustento de la presente investigación, de la misma manera se ha respetado con los requerimientos de la investigación y no se ha alterado la información.

Para el desarrollo del informe de tesis, he cumplido los principios éticos de la cultura institucional de la empresa que está basado en el respeto a la persona, honestidad, trabajo en equipo lo cual no representó ningún riesgo o daño, ni altero la moral de quienes participaron, así mismo se manifiesta que se mantendrá en estricta reserva los datos registrados de cada uno de los asesores encuestados.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis Descriptivo

Tabla 7. Niveles de percepción de la variable dependiente

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Insatisfecho	8	10,0
	Satisfecho	55	68,8
	Muy Satisfecho	17	21,3
	Total	80	100,0

En la tabla 7 se puede ver que el 10.0% de la muestra de estudio se sienten insatisfechos, el 68.8% satisfechos y el 21.3% muy satisfechos.

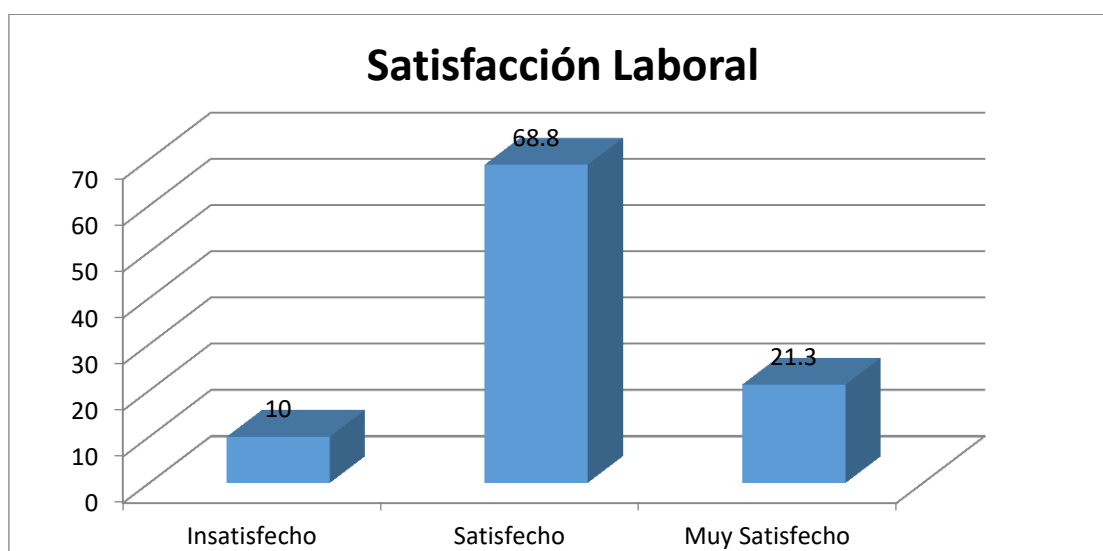


Figura 2. Niveles de percepción de la variable dependiente

Tabla 8. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable dependiente

	<i>Insatisfecho</i>		<i>Satisfecho</i>		<i>Muy Satisfecho</i>	
	fi	%	Fi	%	fi	%
Reto del Trabajo	17	21,3	45	56,3	18	22,5
Recompensas Justas	11	23,8	50	62,5	19	23,8
Condiciones de Trabajo	12	15,0	49	61,3	19	23,8
Supervisión	15	18,8	45	56,3	20	25,0

En la tabla N°8 y la figura 3 se puede advertir que el 21,3% de la muestra de estudio, en relación a la dimensión reto del trabajo el 21,3% se sienten insatisfechos, el 56,3% satisfecho y el 22,5% muy satisfecho. Asimismo, en relación a la dimensión recompensas justas el 23,8% insatisfechos, el 62,5% satisfechos y el 23,8 % muy satisfechos. Igualmente, en relación a la dimensión condiciones del trabajo el 15,0% se sienten es insatisfechos, el 61,3% satisfechos y el 23,8% muy satisfechos. Del mismo modo, en relación a la dimensión supervisión el 18,8% se sienten insatisfechos, el 56,3% satisfechos y el 25,0 % muy satisfechos.

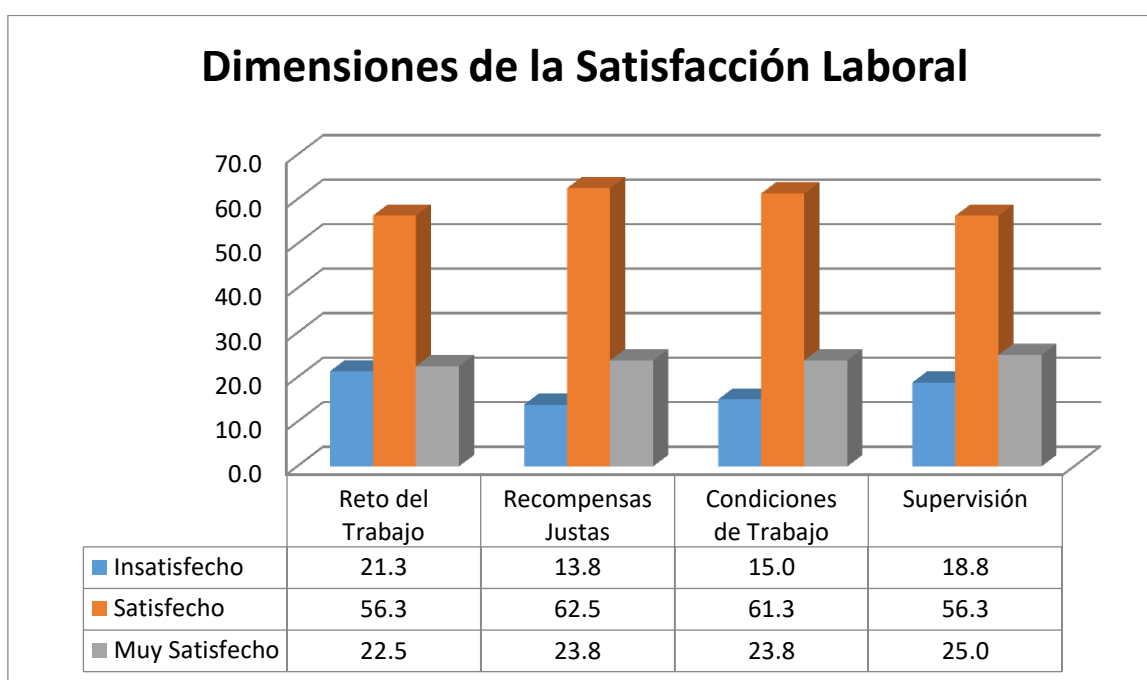


Figura 3. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable dependiente.

Tabla 9. Niveles de percepción de la variable independiente

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	8	10,0
	Alto	64	80,0
	Muy Alto	8	10,0
	Total	80	100,0

En la tabla N°9 y la figura 4 se puede advertir que el 10.0% de la muestra de estudio están en un nivel bajo, el 80,0% Alto y el 10.0% muy alto.

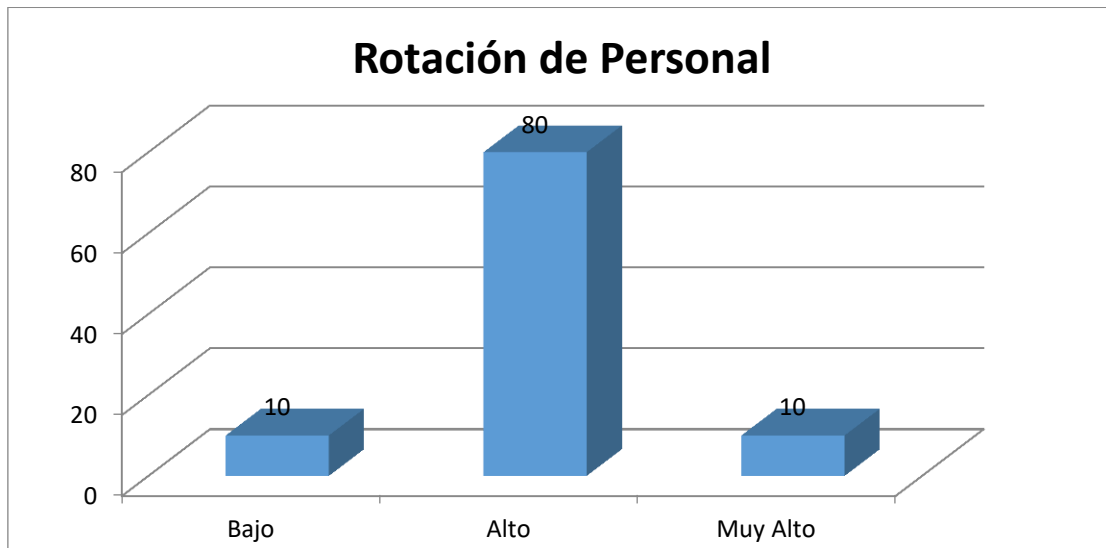


Figura 4. Niveles de percepción de la variable independiente

Tabla 10. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable independiente

	<i>Bajo</i>		<i>Alto</i>		<i>Muy Alto</i>	
	fi	%	fi	%	fi	%
Selección y Capacitación	13	16,3	51	63,7	16	20,0
Desempeño	13	16,3	50	62,5	17	21,3
Movimiento de Personal	10	12,5	59	73,8	11	13,8

En la tabla N°10 y la figura 5 se puede advertir que el 16,3% de la muestra de estudio, en relación a la dimensión de selección de personal el 16,3% se ubican en el nivel bajo, el 63,7% alto y el 20,0% muy alto. Asimismo, en relación a la dimensión desempeño el 16,3% se ubican en el nivel bajo, el 62,5% alto y el 21,3% muy alto. Igualmente, en relación a la dimensión movimiento de personal el 12,5% se ubican en el nivel bajo, el 73,8% alto y el 13,8% muy alto.

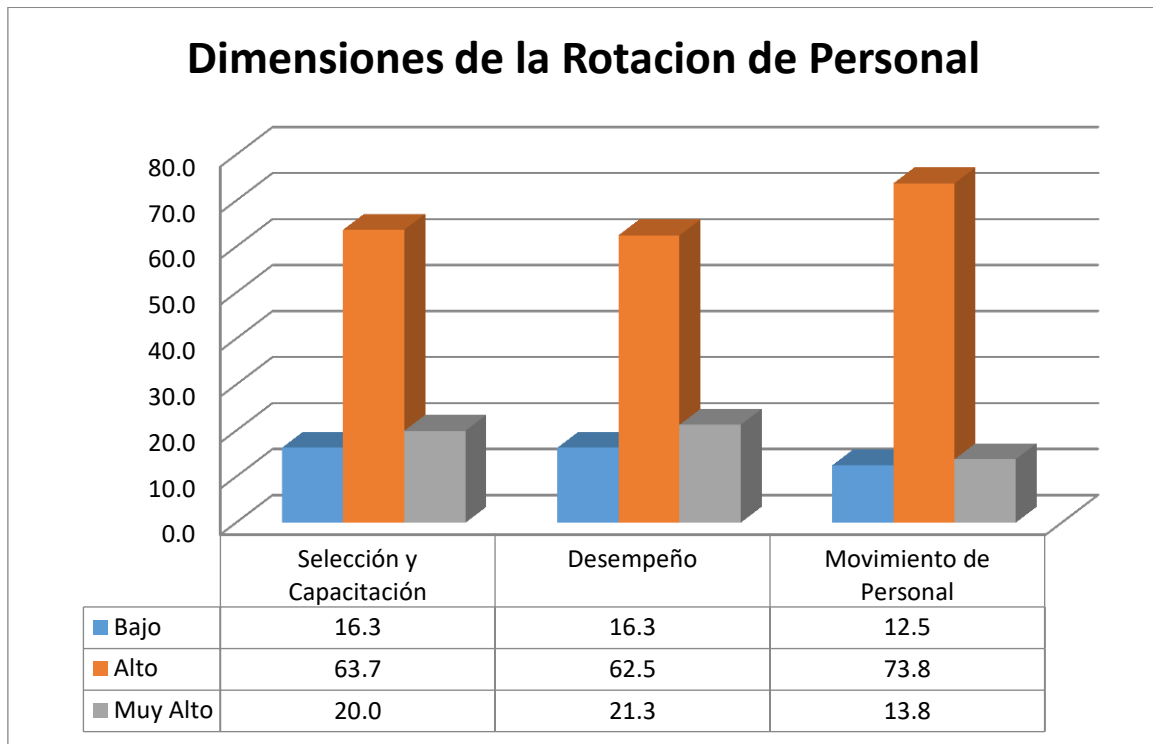


Figura 5. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable independiente.

3.2 Prueba de hipótesis general

Tabla 11. Tabla Cruzada de Satisfacción Laboral * Rotación de Personal

		Rotación de Personal			
		Bajo	Alto	Muy Alto	Total
Satisfacción Laboral	Insatisfecho	% 8	0	0	8
		100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Satisfecho	% 0	50	5	55
		0,0%	90,9%	9,1%	100,0%
Muy Satisfecho		% 0	14	3	17
		0,0%	82,4%	17,6%	100,0%
Total	%	8	64	8	80
		10,0%	80,0%	10,0%	100,0%

En la tabla 11 se puede advertir que el 100% de la Variable Satisfacción Laboral en el nivel “Insatisfecho” el 100% está en el nivel "Bajo” de la Rotación de Personal. Del

100% de la Satisfacción Laboral en el nivel "Satisfecho" corresponde el 90.9% al nivel "Alto", el 9.1% al nivel "Muy Alto" de la Rotación de Personal. Del 100% de Satisfacción Laboral en el nivel "Muy Satisfecho" corresponde al 82.4% al nivel "Alto" y 17.6% al nivel "Muy Alto" de la Rotación de Personal.

Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna

H_a Existe relación significativa entre la Satisfacción laboral y la rotación del personal que labora en la empresa Representaciones HdeC S.A.C., Lima 2019

H_0 No existe relación significativa entre la Satisfacción laboral y la rotación del personal que labora en la empresa Representaciones HdeC S.A.C., Lima 2019

El criterio considerado para la validación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es mayor que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, caso contrario si X^2_t es mayor que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, Hipótesis nula (H_0), Hipótesis alterna (H_a).

Chi cuadrado de Pearson: $0,000 < 0.05$

Tabla 12. *Pruebas de Chi-cuadrado*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	81,070 ^a	4	,000
N de casos válidos	80		

Existencia: El valor de Chi Cuadrado calculado es $X^2_c=81,070^a$ y el valor teórico es $X^2_t=7,789$, con el 95% de nivel de aceptación y 4 grados de libertad, entonces cumple la relación de orden $X^2_c > X^2_t$. En efecto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), concluyendo de que si existe correlación directa entre la Satisfacción Laboral y la Rotación del Personal.

Significación: el juicio de tomar decisión de P_{valor} , proporciona el valor de $P_{valor}=0,000 < 0.05$, con nivel de significancia $\alpha=0.05$, denominado potencia de contraste, lo cual concluye que ambas variables son estadísticamente significativas.

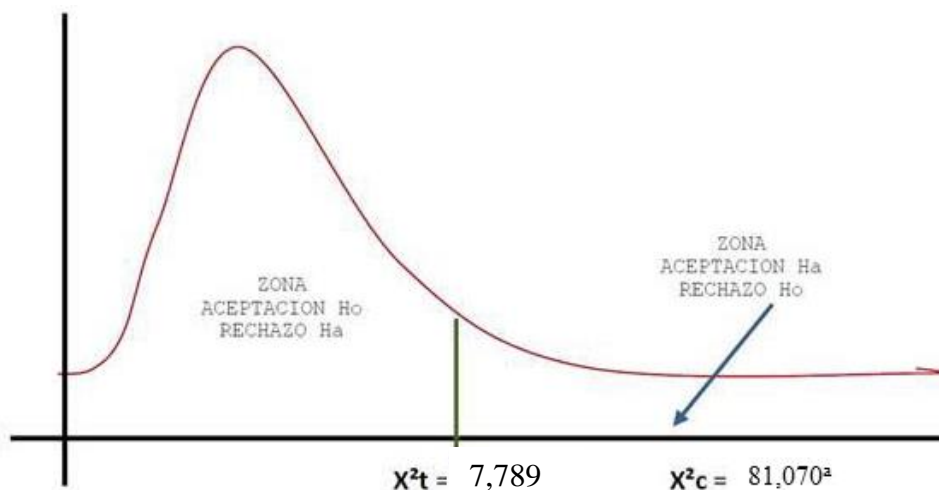


Tabla 13. Tabla Cruzada de Reto del Trabajo * Rotación de Personal

		Rotación de Personal			Total
		Bajo	Alto	Muy Alto	
Reto del Trabajo	Insatisfecho %	6	11	0	17
		35,3%	64,7%	0,0%	100,0%
	Satisfecho %	2	38	5	45
		4,4%	84,4%	11,1%	100,0%
	Muy Satisfecho %	0	15	3	18
		0,0%	83,3%	16,7%	100,0%
Total %		8	64	8	80
		10,0%	80,0%	10,0%	100,0%

En la tabla 13, se puede advertir que el 100% de la Variable Reto del Trabajo en el nivel “Satisfecho”, el 35.3% está en el nivel "Bajo", el 64.7% en el nivel “Alto” de la Rotación de Personal. Del 100% de Reto del Trabajo en el nivel "Satisfecho” el 4.4% se ubica en el nivel "Bajo", el 84.4% en el nivel “Alto” y el 11.1% "Muy Alto" de la Rotación de Personal. Del 100% de Reto del Trabajo, en el nivel "Muy Satisfecho" corresponde el 83.3% al nivel "Bajo y 16.7% al nivel "Muy Alto” de la Rotación de Personal.

Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna

H₁ Existe relación significativa entre el reto del trabajo y la Rotación del Personal en el área de cobranza de la empresa Representaciones HdeC S.A.C. Lima, 2019.

H₀ No existe relación significativa entre el reto del trabajo y la Rotación del Personal en el área de cobranza de la empresa Representaciones HdeC S.A.C. Lima, 2019.

El criterio considerado para la validación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es mayor que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, caso contrario si X^2_t es mayor que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, Hipótesis nula (H₀), Hipótesis alterna (H_a)

Nivel de significancia:0.05

Chi cuadrado de Pearson: 0,002 < 0.05

Tabla 14. *Pruebas de Chi-Cuadrado*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,254 ^a	4	,002
N de casos válidos	80		

Existencia: El valor de Chi Cuadrado calculado es $X^2_c=17,254^a$ y el valor teórico es $X^2_t=7,789$, con el 95% de nivel de aceptación y 4 grados de libertad, entonces cumple la relación de orden $X^2_c > X^2_t$. En efecto se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), concluyendo de que si existe relación directa entre el Reto de Trabajo y la Rotación del Personal.

Significación: el juicio de decisión de P_valor, proporciona el valor de P_valor=0,002<0.05, con un nivel de significancia $\alpha=0.05$, denominado potencia de contraste, concluyendo que la dimensión reto del trabajo y la variable rotación de personal son estadísticamente significativas.

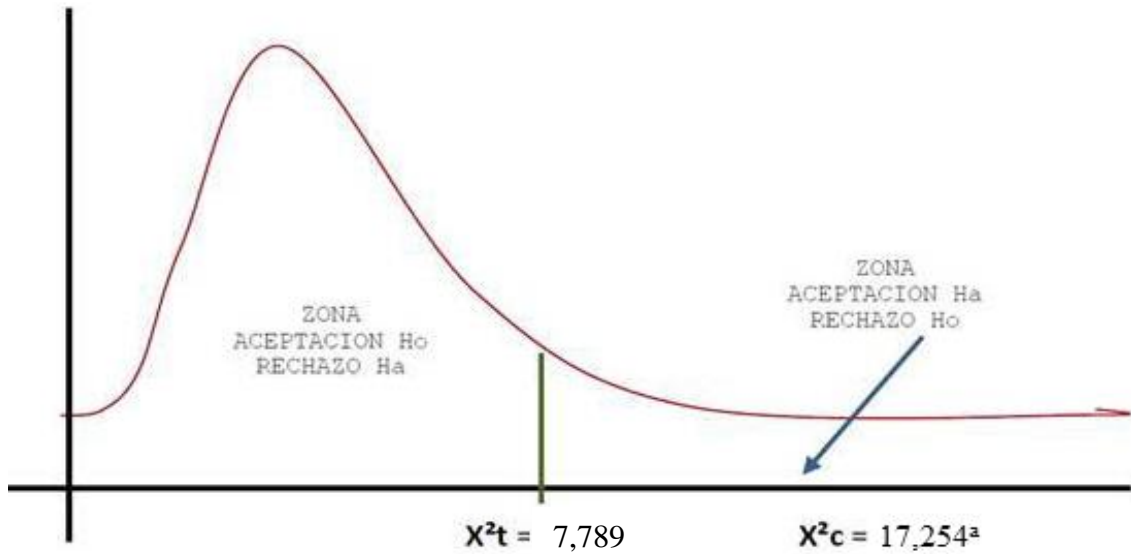


Tabla 15. *Tabla Cruzada de Recompensas Justas * Rotación de Personal*

		Rotación de Personal			
		Bajo	Alto	Muy Alto	Total
Recompensas Justas	Insatisfecho	% 8	3	0	11
		72,7%	27,3%	0,0%	100,0%
	Satisfecho	% 0	46	4	50
		0,0%	92,0%	8,0%	100,0%
	Muy Satisfecho	% 0	15	4	19
		0,0%	78,9%	21,1%	100,0%
Total		% 8	64	8	80
		10,0%	80,0%	10,0%	100,0%

En la tabla 15, se puede advertir que el 100% de la Variable Recompensas Justas en el nivel “Insatisfecho”, el 72.7% está en el nivel "Bajo", el 27.3% en el nivel “Alto” de la Rotación de Personal. Del 100% de Recompensas Justas en el nivel "Satisfecho” el 78.9% se ubica en el nivel "Alto" y el 21.1% en el nivel “Muy Alto” de la Rotación de Personal. Del 100% de Reto del Trabajo, en el nivel "Muy Satisfecho" corresponde el 10.0% al nivel "Bajo, el 80.0% al nivel “Alto” y 10.0% al nivel "Muy Alto" de la Rotación de Personal.

Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna

H₁ Existe relación significativa entre las recompensas justas y la Rotación del personal en el área de cobranza de la empresa Representaciones HdeC S.A.C. Lima, 2019.

H₀ No existe relación significativa entre las recompensas justas y la Rotación del personal en el área de cobranza de la empresa Representaciones HdeC S.A.C. Lima, 2019.

El criterio considerado para la validación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es mayor que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, caso contrario si X^2_t es mayor que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, Hipótesis nula (H₀), Hipótesis alterna (H_a).

Nivel de significancia:0.05

Chi cuadrado de Pearson: 0,000 < 0.05

Tabla 16. *Pruebas de Chi-Cuadrado*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	58,528 ^a	4	,000
N de casos válidos	80		

Existencia: El valor de Chi Cuadrado calculado es $X^2_c=58,528^a$ y el valor teórico es $X^2_t=7,789$, con el 95% de nivel de aceptación y 4 grados de libertad, entonces cumple la relación de orden $X^2_c > X^2_t$, En efecto se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), concluyendo de que si existe relación directa entre la Recompensa Justa y la Rotación del Personal.

Significación: el juicio de decisión de P_valor, proporciona el valor de P_valor=0,000<0.05, con un nivel de significancia $\alpha=0.05$, denominado potencia de contraste, concluyendo que la dimensión recompensa justa y la variable rotación de personal son estadísticamente significativas.

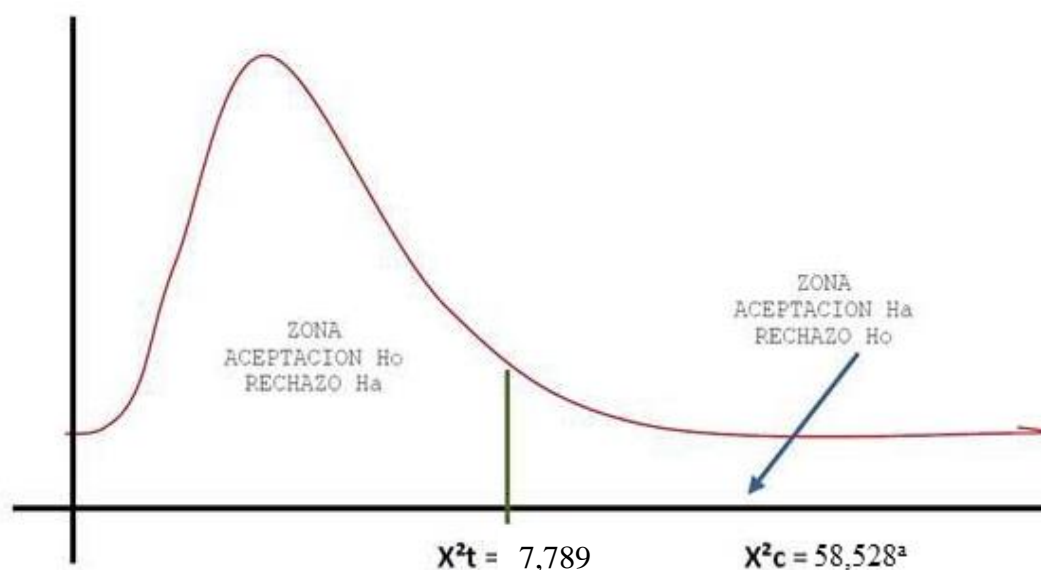


Tabla 17. *Tabla Cruzada de Condiciones de Trabajo * Rotación de Personal*

		Rotación de Personal			Total
		Bajo	Alto	Muy Alto	
Condiciones de Trabajo	Insatisfecho	6	6	0	12
	%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	Satisfecho	2	43	4	49
	%	4,1%	87,8%	8,2%	100,0%
	Muy Satisfecho	0	15	4	19
	%	0,0%	78,9%	21,1%	100,0%
Total		8	64	8	80
	%	10,0%	80,0%	10,0%	100,0%

En la tabla 17, se puede advertir que el 100% de la Variable Condiciones de Trabajo en el nivel “Insatisfecho” el 50.0% está en el nivel "Bajo" y el 50% en el nivel “Alto” de la Rotación de Personal. Del 100% de las Condiciones de Trabajo el nivel "Satisfecho" corresponde el 4.1% al nivel "Bajo", el 87.8% al nivel "Alto" y el 21.1% al nivel “Muy Alto” de la Rotación del Personal. Del 100% de Condiciones de Trabajo en el nivel "Muy Satisfecho" corresponde el 78.9% al nivel "Alto" y 21.1% al nivel "Muy Alto" de la Rotación del Personal.

Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna

HE₁ Existe relación significativa entre las Condiciones de trabajo y la Rotación del Personal en el área de cobranza de la empresa Representaciones HdeC S.A.C. Lima, 2019.

HE₀ No existe relación significativa entre las Condiciones de trabajo y la Rotación del Personal en el área de cobranza de la empresa Representaciones HdeC S.A.C. Lima, 2019. El criterio considerado para la validación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es mayor que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, caso contrario si X^2_t es mayor que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Nivel de significancia: 0.05

Chi cuadrado de Pearson: $0,000 < 0.05$

Tabla 18. *Prueba del Chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,224 ^a	4	,000
N de casos válidos	80		

Existencia: El valor de Chi Cuadrado calculado es $X^2_c=28,224^a$ y el valor teórico es $X^2_t=7,789$, con el 95% de nivel de aceptación y 4 grados de libertad, entonces cumple la relación de orden $X^2_c > X^2_t$, En efecto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), concluyendo de que si existe relación directa entre las Condiciones de trabajo y la Rotación del Personal.

Significación: el juicio de decisión de P_valor, proporciona el valor de $P_valor=0,000 < 0.05$, con un nivel de significancia $\alpha=0.05$, denominado potencia de contraste, concluyendo que la dimensión condiciones de trabajo y la variable rotación de personal son estadísticamente significativas.

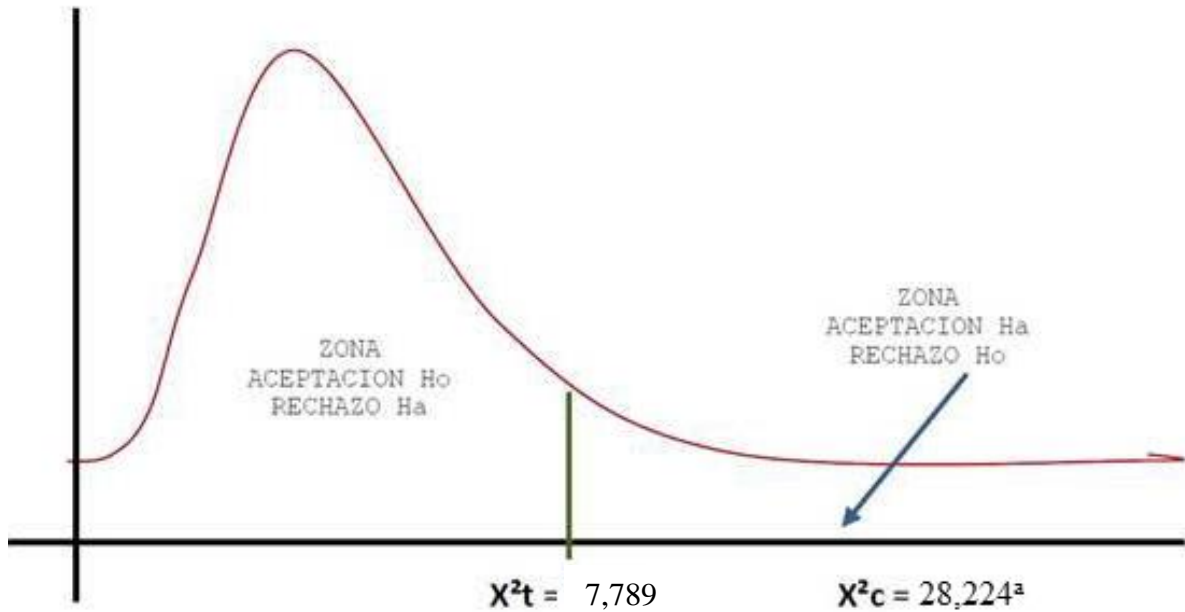


Tabla 19. *Tabla Cruzada de Supervisión * Rotación de Personal*

		Rotación de Personal			
		Bajo	Alto	Muy Alto	Total
Supervisión Insatisfecho	% Supervisión	6	9	0	15
		40,0%	60,0%	0,0%	100,0%
Satisfecho	% Supervisión	2	38	5	45
		4,4%	84,4%	11,1%	100,0%
Muy Satisfecho	% Supervisión	0	17	3	20
		0,0%	85,0%	15,0%	100,0%
Total	% Supervisión	8	64	8	80
		10,0%	80,0%	10,0%	100,0%

En la tabla 19, se puede advertir que el 100% de la Supervisión en el nivel “Insatisfecho”, el 40.0% está en el nivel “Bajo”, el 60.0% en el nivel “Alto” de la Rotación de Personal. Del 100% de la Supervisión en el nivel “Satisfecho” el 4.4% se ubica en el nivel “Bajo”, el 84.4% en el nivel “Alto” y el 11.1% en el nivel “Muy Alto” de

la Rotación de Personal. Del 100% de la Supervisión, en el nivel "Muy Satisfecho" corresponde el 85.0% al nivel "Alto" y 15.0% al nivel "Muy Alto" de la Rotación de Personal.

Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna

HE₁ Existe relación significativa entre las Condiciones de trabajo y la Rotación del Personal en el área de cobranza de la empresa Representaciones HdeC S.A.C. Lima, 2019.

HE₀ No existe relación significativa entre las Condiciones de trabajo y la Rotación del Personal en el área de cobranza de la empresa Representaciones HdeC S.A.C. Lima, 2019. El criterio considerado para la validación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es mayor que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, caso contrario si X^2_t es mayor que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Nivel de significancia: 0.05

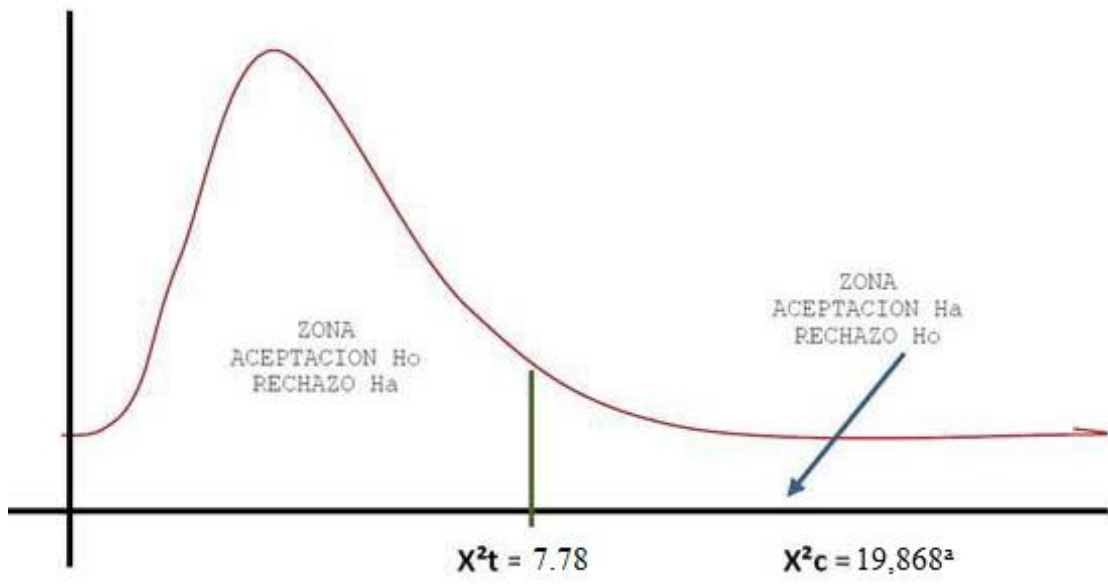
Chi cuadrado de Pearson: $0,001 < 0.05$

Tabla 20. *Prueba de Chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,868 ^a	4	,001
N de casos válidos	80		

Existencia: El valor de Chi Cuadrado calculado es $X^2_c=54,865$ y el valor teórico es $X^2_t=7,789$, con el 95% de nivel de aceptación y 4 grados de libertad, entonces cumple la relación de orden $X^2_c > X^2_t$, En efecto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), concluyendo de que si existe relación directa entre la Supervisión y la Rotación del Personal.

Significación: el criterio de tomar decisión de P-valor, proporciona el valor de P-valor= $0,001 < 0.05$, con nivel de significancia $\alpha=0.05$, llamado potencia de contraste, por lo que se concluye que la dimensión supervisión y la variable rotación de personal son estadísticamente significativas.



IV. DISCUSIÓN

Sobre la hipótesis general, la cual, al ser formulada sostiene que Existe relación significativa entre la Satisfacción laboral y la rotación del personal que labora en la empresa Representaciones HDEC S.A.C., 2019. Como se puede advertir en la tabla N° 12 el coeficiente de correlación del Chi cuadrado de Pearson calculado es $X^2_c=81,070a$ y el valor teórico es $X^2_t=7,789$, con el 95% de nivel de aceptación y 4 grados de libertad, cumple la relación de orden $X^2_c > X^2_t$. Y según el resultado obtenido ($p=0,000<0.05$) se rechaza la hipótesis Nula H_0 y se acepta la hipótesis H_a . Se concluye que si existe relación directa entre la Satisfacción Laboral y la Rotación del Personal. lo que sugiere que a mejor satisfacción laboral en la empresa Representaciones HDEC SAC, se evitará la rotación de personal de ella. El hallazgo se confirma con la tesis de:

Huamani (2018) "Satisfacción laboral y Rotación de Personal Nombrado y Contratado en plaza Orgánica de la Universidad Amazónica de Madre de Dios, 2018", donde se demostró que existe una relación significativa entre la Satisfacción laboral y la rotación del personal Nombrado y Contratado en plaza Orgánica de la Universidad Amazónica de Madre de Dios.

Igualmente, en la tesis de Urteaga (2015) "La satisfacción laboral y su relación con la motivación y la rotación de personal en caja Cajamarca", donde se demostró de que si existe una relación entre la satisfacción laboral, motivación y rotación de personal.

Sobre la hipótesis específica 1, que al ser formulada sostiene que Existe relación significativa entre el reto del trabajo y la Rotación del Personal en la empresa Representaciones HDEC S.A.C, 2019. Como se puede advertir en la tabla N° 14 el coeficiente de correlación del Chi cuadrado de Pearson calculado es $X^2_c=17,254a$ y el valor teórico es $X^2_t=7,789$, con el 95% de nivel de aceptación y 4 grados de libertad, entonces cumple la relación de orden $X^2_c > X^2_t$. Y según el resultado obtenido ($p=0,002<0.05$) se rechaza la hipótesis Nula H_0 y se acepta la hipótesis H_a . Se concluye que si existe relación directa entre la dimensión Reto del Trabajo y la Rotación del Personal, lo que sugiere que a mejor reto de personal en la empresa Representaciones HDEC SAC, se evitará la rotación de personal de ella.

Huamani (2018); En la tesis de Satisfacción laboral y rotación de personal nombrado y contratado en plaza orgánica de la Universidad Amazónica, muestra un resultado de Chi

cuadrado de Pearson (0,000) que muestra un nivel de significancia menor al nivel de significancia teórico $p < \alpha$ ($0,000 < 0.05$), por lo que existe una relación significativa entre la dimensión reto de trabajo y la rotación de personal nombrado y contratado que labora en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

Sobre la hipótesis específica 2, que al ser formulada sostiene que Existe relación significativa entre Recompensas justas y la Rotación del Personal en la empresa Representaciones HDEC S.A.C, 2019. Como se puede advertir en la tabla N° 16 el coeficiente de correlación del Chi cuadrado de Pearson calculado es $X^2_c = 58,528^a$ y el valor teórico es $X^2_t = 7,789$, con el 95% de nivel de aceptación y 4 grados de libertad, entonces cumple la relación de orden $X^2_c > X^2_t$. Y según el resultado obtenido ($p = 0,000 < 0.05$) se rechaza la hipótesis Nula H_0 y se acepta la hipótesis H_a . Se concluye que si existe relación directa entre la dimensión Recompensas Justas y la Rotación del Personal., lo que sugiere que a mejor reto de personal en la empresa Representaciones HDEC SAC, se evitará la rotación de personal de ella.

Huamani (2018); En la tesis de Satisfacción laboral y rotación de personal nombrado y contratado en plaza orgánica de la Universidad Amazónica, muestra un resultado de Chi cuadrado de Pearson (0,000) que muestra un nivel de significancia menor al nivel de significancia teórico $p < \alpha$ ($0,000 < 0.05$), por lo que existe una relación significativa entre la dimensión Recompensas Justas y la rotación de personal nombrado y contratado que labora en la Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios.

Sobre la hipótesis específica 3, que al ser formulada sostiene que Existe relación significativa entre las Condiciones de Trabajo y la Rotación del Personal en la empresa Representaciones HDEC S.A.C, 2019. Como se puede advertir en la tabla N° 18 el coeficiente de correlación del Chi cuadrado de Pearson calculado es $X^2_c = 28,224^a$ y el valor teórico es $X^2_t = 7,789$, con el 95% de nivel de aceptación y 4 grados de libertad, entonces cumple la relación de orden $X^2_c > X^2_t$. Y según el resultado obtenido ($p = 0,000 < 0.05$) se rechaza la hipótesis Nula H_0 y se acepta la hipótesis H_a . Se concluye que si existe relación directa entre la dimensión de las Condiciones de Trabajo y la Rotación del Personal, lo que sugiere que a mejor reto de personal en la empresa Representaciones HDEC SAC, se evitará la rotación de personal de ella.

Huamani (2018); En la tesis de Satisfacción laboral y rotación de personal nombrado y contratado en plaza orgánica de la Universidad Amazónica, muestra un resultado de Chi cuadrado de Pearson (0,000) que muestra un nivel de significancia menor al nivel de significancia teórico $p < \alpha$ ($0,000 < 0,05$), por lo que existe una relación significativa entre la dimensión Condiciones de trabajo y la rotación de personal nombrado y contratado que labora en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

Sobre la hipótesis específica 4, que al ser formulada sostiene que Existe relación significativa entre el Supervisión y la Rotación del Personal en la empresa Representaciones HDEC S.A.C, 2019. Como se puede advertir en la tabla N° 20 el coeficiente de correlación del Chi cuadrado de Pearson calculado es $X^2_c = 19,868a$ y el valor teórico es $X^2_t = 7,789$, con el 95% de nivel de aceptación y 4 grados de libertad, entonces cumple la relación de orden $X^2_c > X^2_t$. Y según el resultado obtenido ($p = 0,001 < 0,05$) se rechaza la hipótesis Nula H_0 y se acepta la hipótesis H_a . Se concluye que si existe relación directa entre la dimensión Supervisión y la Rotación del Personal, lo que sugiere que a mejor reto de personal en la empresa Representaciones HDEC SAC, se evitará la rotación de personal de ella.

Huamani (2018); En la tesis de Satisfacción laboral y rotación de personal nombrado y contratado en plaza orgánica de la Universidad Amazónica, muestra un resultado de Chi cuadrado de Pearson (0,000) donde se confirma según el resultado que existe una relación significativa entre la dimensión Supervisión y la rotación de personal nombrado y contratado que labora en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

V. CONCLUSIONES

Se determinó que existe relación entre la Satisfacción laboral en la rotación de personal en el área de cobranza de la empresa Representaciones HDEC S.A.C., según los resultados obtenidos ($p=0.000<0.05$) se rechazó la Hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alternativa (H_a) concluyendo así que la Satisfacción laboral se relaciona significativamente de forma positiva considerablemente con la Rotación del Personal.

Se determinó que existe relación entre el Reto del Trabajo con la rotación de personal en el área de cobranza de la empresa Representaciones HDEC S.A.C., según los resultados obtenidos ($p=0.002<0.05$) se rechazó la Hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alternativa (H_a) concluyendo así que el reto del trabajo se relaciona significativamente de forma positiva considerablemente con la Rotación del Personal.

Se determinó que existe relación entre la Recompensas Justas con la rotación de personal en el área de cobranza de la empresa Representaciones HDEC S.A.C., según los resultados obtenidos ($p=0.000<0.05$) se rechazó la Hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alternativa (H_a) concluyendo así que la Recompensas Justas se relaciona significativamente de forma positiva considerablemente con la Rotación del Personal.

Se determinó que existe relación entre las Condiciones de trabajo con la rotación de personal en el área de cobranza de la empresa Representaciones HDEC S.A.C., según los resultados obtenidos ($p=0.000<0.05$) se rechazó la Hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alternativa (H_a) concluyendo así que las Condiciones de Trabajo se relaciona significativamente de forma positiva considerablemente con la Rotación del Personal.

Se determinó que existe relación entre la Supervisión con la rotación de personal en el área de cobranza de la empresa Representaciones HDEC S.A.C., según los resultados obtenidos ($p=0.001<0.05$) se rechazó la Hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alternativa (H_a) concluyendo así que la Supervisión se relaciona significativamente de forma positiva considerablemente con la Rotación del Personal.

VI. RECOMENDACIONES

Se debe considerar que la satisfacción laboral de personal está relacionada con el estado de ánimo, el estrés o la falta de tiempo para gestionar temas ajenos a la empresa, por lo que se debe tener una conciliación laboral y ofrecer a los trabajadores la posibilidad de gestionar sus horarios y que dispongan de tiempo para sus temas personales y/o estudios y les permite tener una postura mucho más favorable respecto a la empresa.

Es importante aportar autonomía a los trabajadores para que puedan asumir desafíos que consideren necesarios para la empresa. Cuando un empleado tiene las habilidades necesarias para gestionar el proyecto indicado, cuenta con capacidades suficientes para poder gestionar el trabajo desde una perspectiva óptima y de calidad. En ese sentido se debe otorgar autonomía pues le genera una mayor confianza en ellos mismos y se ven positivamente valorados en el trabajo.

Reconocer los logros que realizan y mostrar que valoras el trabajo que han realizado tiene repercusiones positivas y aumento del nivel de desempeño. Además, las recompensas y el reconocimiento proporcionan un estímulo eficaz en los trabajadores. Cuando un empleado se siente valorado en la empresa su actitud mejora y esto tiene una repercusión directa en la productividad del mismo.

El ambiente en el que se desarrolla la actividad es muy importante. Crear un habitat que genere optimismo y compañerismo ayudará a que los trabajadores se encuentren más cómodos y entusiasmados.

Establecer buenas relaciones entre el jefe directo y los asesores, permite acudir a la oficina con mayor motivación y ganas de trabajar. Un mal clima laboral afecta directamente a los empleados en particular y a la empresa en general. Se debe eliminar la monotonía y la rutina creando relaciones favorables, incluso empleando un poco de humor, siempre sin dejar de lado los objetivos de la empresa. Esto hará que incremente la satisfacción de los trabajadores. Se debe mantener comunicaciones fluidas y continuas sobre los trabajos realizados, de esta forma evitarás que se produzcan malentendidos.

REFERENCIAS

- Abdolkarimi, I. & Khosorowshahi, S. (2014). *The Relationship between the Employees Motivation, Job Satisfaction and Financial Development of Parsian Hotels Chain in Tehran. Masters Thesis*. Luleå University of Technology. Germany. Retrieved from: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1022684/FULLTEXT02>.
- Berger, C. I. & Cummings, L. L. (1990). *Organizational structure, attitudes, and behaviors*. In B. M. Staw and L. L. Cummings (eds.), *Personality and Organizational Influence*. Greenwich, CT: JA Press. 287-326.
- Bernal T., C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y Ciencias Sociales*. (3.a ed.) Colombia: Pearson Prentice Hall.
- Carrasco D., S. (2007). *Metodología de la investigación científica*. (2da.) Perú: Ed. Editorial San Marcos.
- Campion, M. A., Cheraskin, L. & Stevens, M. J. (1994). *Career-related Antecedents and Outcomes of Job Rotation*. *Academy of Management Journal*, 37(6), 1518-1542
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. (2da ed.) México McGraw-Hill. Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México D.F: McGraw HILL. Interamericana.
- Clark, A. E. (1997). *Job Satisfaction and Gender: Why Are Women So Happy at Work?* *Labour Economics*, 4, 341-372. Recuperado de: [http://dx.doi.org/10.1016/S0927-5371\(97\)00010-9](http://dx.doi.org/10.1016/S0927-5371(97)00010-9)
- Esra, A., Ümit, A., Serhat, E. and Kültigin, A. (2013) *Does person-organization fit moderate the effects of affective commitment and job satisfaction on turnover intentions?* *Social and Behavioral Sciences*, 99, 274-281. Recuperado de: [10.1016/j.sbspro.2013.10.495](http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.495).
- Faris, A., Mary, T.Q.G., Scott, R.Z. and Joyce, J.F. (2014) *Job satisfaction and turnover intention among Jordanian nurses in psychiatric units*. *International Journal of Mental Health Nursing*, 23(5), doi:10.1111/inm.12070.

- García, Blanca, & Cox, John. (2010). *Cross border industries in Mexico with low organizational attachment: Case study*. *Contaduría y administración*, (231), 79-102. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422010000200005&lng=es&tlng=.
- Hackman, J.R.; Oldham, G.R. (1975). *Development of the Job Diagnostic Survey*. *Journal of Applied Psychology*, 60: 159-170. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1037/h0076546>
- Hackman, J. R., & Oldham, C. R. (1976). *Motivation through the design of work: test of a theory*. *Organizational Behavior and Human Performance*, , 250-279.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.). México: McGraw-Hill.
- Herzberg, Z. (1989) *Teoría de la Higiene*. México. Editorial Mcgraw-Hill.
- Hooppock, R., and Spieglee, S. "Job Satisfaction Researches of 1935-37." *Occupations* 16 636-646
- Huo, Y. P., Sakano, T., Tsai, S. D. & Von Glinow, M. A. (1995). *Searching for effective hiring practices: A comparison of Japan and Taiwan*. Paper presented at Hitotsubashi-Organization Science Conference, Oct. 19-22, Tokyo, Japan.
- Huang, H. J. (1999). *Job Rotation from the Employees' Point of View, Research and Practice in Human Resource Management*, 7(1), 75-85.
- Huamaní Pérez, Inés; (2018) *Satisfacción Laboral y Rotación del Personal Nombrado y Contratado en Plaza Orgánica de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018*. (Tesis de Maestría Universidad En Gestión Pública). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27513/huamani_pi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jaramillo Garza, J., Moreno Castillo, A., Banda Muñoz, F. y Rocha Moreno, R. (2016). *Principales factores que influyen en la rotación de personal en la empresa Smart S.A. de C.V.* (Tesis de maestría Universidad Autónoma de Nuevo León, México). Recuperada de <https://docplayer.es/42240248-Principales-factores-que-influyen-en-la-rotacion-de-personal-en-la-empresa-smart-s-a-de-c-v.html>

- Jones, G., & George, J. (2014). *Administración contemporánea*. México D. F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Laschinger, H. and Spence, K. (2012) *Job and career satisfaction and turnover intentions of newly graduated nurses*. *Journal of Nursing Management*, 20, 472-484. Recuperado de: 10.1111/j.1365-2834.2011.01293
- Lee, Xianyin, Yang, Boxu, & Li, Wendong. (2017). *The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: taking early-career employees as an example*. *Anales de Psicología*, 33(3), 697-707. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.33.3.238551>
- Locke, E.A. 2000. *Hacia una teoría de la motivación de la tarea y los incentivos*. *Comportamiento Organizacional y Desempeño Humano*, mayo: 157-89.
- Maslow, A. (18 de diciembre del 2015). *Clásicos de la Psicología: Abraham H. Maslow y la jerarquía de necesidades*. Recuperado de: <https://canalbiblos.blogspot.com/2015/12/clasicos-de-la-psicologia-abraham-h.html>
- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*, España: Ediciones Diaz Santos, S.A.
- Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia*. Estados Unidos, Addison-Wesley Iberoamericana.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee Turnover: Causes, Consequences and Control*. Addison-Wesley Publishing Company.
- Mowday R.T. Porter L.W. y Steers R.M. (1982). *Employee Organization Linkages*. Academic Press.
- Porter, L. W. & Lawler III, E. E. (1965). *Properties of organization structure in relation to job attitudes and job behavior*. *Psychological Bulletin*, 64, 23-51.
- Robbins, S. P. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.
- Rubio Suasti, J. y Villagrán Tomalá, D. (2017). *La rotación del personal y su incidencia en el desempeño del Talento Humano en la corporación Fiales*. (Tesis de licenciatura, Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20744>

- Ruiz Bazán, G. (2016). *Factores de rotación del personal en el Call Center del Banco de Crédito del Perú Cobtel, Trujillo – Año 2016*. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo- Trujillo, Perú). (Acceso el 20 de abril del 2019)
- Smith, P. C., Kendall, L., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago, IL: Rand McNally.
- Steers y Porter. (2003). *La motivación y el comportamiento en el trabajo*. McGraw-Hill College
- Urteaga Requejo, L. (2015). *La Satisfacción Laboral Y Su Relación Con La Motivación Y La Rotación De Personal En Mi Caja Cajamarca*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca - Perú).
- Villegas Rivas, F., (2015). *Causas de la Rotación de personal de receptores pagadores de la región I Metropolitana de una Institución Financiera*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Guatemala) Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23930/campos_sj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. Nueva York: John Wiley.
- Weiss, D.J., Dawis, R.V. England, G. W. and Lofquist, L. H. (1967), *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Vol. 22, Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, Minneapolis: University of Minnesota, Industrial Relations Center.
- Werther, D. (2004). *Administración de personal y recursos humanos*. (4ta ed.) México D.F. McGraw-Hill. Interamericana.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera influye la satisfacción laboral en la rotación de personal en el área de cobranza de la empresa Representaciones HDEC S.A.C., Lima 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>- ¿De qué manera se relaciona el Reto del Trabajo con la rotación del personal del área de cobranza de Representaciones HDEC S.A.C., Lima 2019?</p> <p>- ¿De qué manera se relaciona la Recompensas Justas con la rotación del personal del área de cobranza de Representaciones HDEC S.A.C., Lima 2019?</p> <p>- ¿De qué manera se relaciona las Condiciones de Trabajo con la rotación del personal del área de cobranza de Representaciones HDEC S.A.C., Lima 2019?</p> <p>- ¿De qué manera se relaciona la Supervisión con la rotación del personal del área de cobranza de Representaciones HDEC S.A.C., Lima 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Establecer la Satisfacción laboral y la rotación del personal que labora en la empresa Representaciones HDEC S.A.C., 2019</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación entre el reto del trabajo y la Rotación del Personal en el Área de Cobranza de la empresa Representaciones HDEC S.A.C, 2019</p> <p>Determinar la relación entre las recompensas justas y la Rotación del personal en el Área de Cobranza de la empresa Representaciones HDEC S.A.C.,2019</p> <p>Determinar la relación entre las Condiciones de trabajo y la Rotación del Personal en el Área de Cobranza de la empresa Representaciones HDEC S.A.C., 2019</p> <p>Determinar la relación entre la Supervisión y la Rotación del personal en el Area de Cobranza de la empresa Representaciones HDEC S.A.C.,2019</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Ha Existe relación significativa entre la Satisfacción laboral y la rotación del personal en el Área de Cobranzas de la empresa Representaciones HdeC S.A.C., 2019</p> <p>Ho No existe relación significativa entre la Satisfacción laboral y la rotación del personal en el Área de Cobranzas de la empresa Representaciones HdeC S.A.C., 2019</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>H1 Existe relación significativa entre el reto del trabajo y la Rotación del Personal en el Área de Cobranza de la empresa Representaciones HdeC S.A.C, 2019</p> <p>H2 Existe relación significativa entre las recompensas justas y la Rotación del personal en el Área de Cobranza de la empresa Representaciones HdeC S.A.C.,2019</p> <p>H3 Existe relación significativa entre las Condiciones de trabajo y la Rotación del Personal en el Área de Cobranza de la empresa Representaciones HdeC S.A.C., 2019</p> <p>H4 Existe relación significativa entre la Supervisión y la Rotación del personal en el Área de Cobranza de la empresa Representaciones HdeC S.A.C.,2019</p>	<p>INDEPENDIENTE</p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p>DEPENDIENTE</p> <p>Rotación del Personal</p>	<p>Reto del Trabajo</p> <p>Recompensas Justas</p> <p>Condiciones de Trabajo</p> <p>Supervisión</p> <p>Selección y Capacitación</p> <p>Desempeño</p> <p>Movimientos de Personal</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Aplicativo</p> <p>Nivel:</p> <p>Descriptiva - Correlacional de Corte Transversal</p> <p>Diseño de Investigación:</p> <p>No Experimental</p> <p>Población: 101</p> <p>Muestra: 80</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 -- r --> V2 </pre> </div> <p>Dónde:</p> <p>M: Muestra</p> <p>V1: Satisfacción Laboral</p> <p>V2: Rotación del Personal</p> <p>r: Correlación</p> <p>Técnicas e Instrumentos de recojo de datos:</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnicas análisis de datos:</p> <p>Datos Estadísticos</p> <p>Cuadro de frecuencias.</p> <p>Chi Cuadrado</p>

Anexo 2. Instrumentos

Título: “Satisfacción Laboral y Rotación del Personal en el Área de Cobranza de la Empresa Representaciones HDEC S.A.C.”

Cuestionario de la Satisfacción Laboral

Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los Asesores de Representaciones HDEC, motivo por el cual es importante que conteste con la sinceridad del caso, para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja sólo una respuesta marcando con una (X) sobre la opción con la cual esté de acuerdo, conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar.

Nro.	Preguntas	Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De acuerdo	Muy De acuerdo
1	El puesto cuenta con una variedad de actividades para realizarlo.					
2	La actividad que realiza en su puesto está clara desde el principio hasta el fin.					
3	La remuneración económica es alta en comparación con la que proporciona la competencia.					
4	Los salarios que ofrece la institución son equitativos con la demanda de su trabajo.					
5	La obtención de ascensos corresponde a los esfuerzos realizados por el trabajador.					
6	La institución le ha otorgado reconocimiento por el desempeño de sus actividades.					
7	Las prestaciones que recibe cumplen con sus expectativas.					
8	El puesto que actualmente desempeña le brinda bienestar personal.					
9	El espacio donde realiza su trabajo es el adecuado.					
10	El personal que labora en la institución está capacitado para desarrollar sus actividades.					
11	La comunicación con su jefe inmediato se da de forma directa.					
12	La comunicación con los trabajadores es fluida..					
13	La actitud de sus compañeros hacia el trabajo es positiva.					

Título: “Satisfacción Laboral y Rotación del Personal en el Área de Cobranza de la Empresa Representaciones HDEC S.A.C.”

Cuestionario de la Rotación de Personal

Objetivo: Evaluar el nivel de Rotación de Personal de los Asesores de Representaciones HDEC, motivo por el cual es importante que conteste con la sinceridad del caso, para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja sólo una respuesta marcando con una (X) sobre la opción con la cual esté de acuerdo, conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar.


Nro.	Preguntas	Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De acuerdo	Muy De acuerdo
1	Consideras que las entrevistas son decisivas para ingresar a la institución.					
2	El salario otorgado por la institución es proporcional al esfuerzo realizado.					
3	El curso de inducción que llevó a cabo la institución, cumplió para que se adaptara al puesto.					
4	El desempeño de los empleados es evaluado frecuentemente.					
5	En la institución existen oportunidades de crecimiento y desarrollo.					
6	La motivación que recibe por parte de la institución le brinda satisfacción.					
7	En la institución existen altas oportunidades de promoción en comparación con otras instituciones.					
8	La institución ha manifestado inconformidad sobre su rendimiento.					
9	Alguna vez ha dejado de buscar otro trabajo.					
10	Considera que la institución le otorga lo necesario para sentirse satisfecho.					
11	Existe mucha rotación por retiro voluntario; mejores oportunidades.					
12	Cree que en otra institución pueda sentirse más satisfecho que en la que actualmente labora.					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN EL ÁREA DE COBRANZA DE LA EMPRESA REPRESENTACIONES HDEC S.A.C. LIMA, 2019							
Apellidos y nombres del investigador: TORERO RACCHUMI ROSA MERCEDES (ADAPTADA)							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Mejía Guerrero, Hans							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA MEDICION	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Satisfacción Laboral	Reto del Trabajo	Identidad de Tareas	1. El puesto cuenta con una variedad de actividades para realizarlo.	ESCALA ORDINAL MEDICIÓN LIKERT Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo. Ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Variedad de Actividades	2. La actividad que realiza en su puesto está clara desde el principio hasta el fin.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Recompensas Justas	Salarios	3. La remuneración económica es alta en comparación con la que proporciona la competencia.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Sistemas de pagos	4. Los salarios que ofrece la empresa son equitativos con la demanda de su trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Políticas de Ascensos	5. La obtención de ascensos corresponde a los esfuerzos realizados por el trabajador		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Reconocimiento	6. La empresa le ha otorgado reconocimiento por el desempeño de sus actividades.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Prestaciones	7. Las prestaciones que recibe cumplen con sus expectativas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Condiciones de Trabajo	Bienestar Personal	8. El puesto que actualmente desempeña le brinda bienestar personal.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Seguridad en el trabajo	9. El espacio donde realiza su trabajo es el adecuado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ambiente físico	10. El personal que labora en la empresa está capacitado para desarrollar sus actividades.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Supervisión	Actitud hacia el Trabajo	11. La comunicación con su jefe inmediato se da de forma directa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Habilidades	12. La comunicación con los trabajadores es fluida.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Trabajo en equipo	13. La actitud de sus compañeros hacia el trabajo es positiva.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Rotación del Personal	Selección y Capacitación	Entrevista / Contrato	1. Consideras que las entrevistas son decisivas para ingresar a la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Salarios	2. El salario otorgado por la empresa es proporcional al esfuerzo realizado.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Inducción	3. El curso de inducción que llevó a cabo la empresa, cumplió para que se adaptara al puesto.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Desempeño	Evaluación de Desempeño	4. El desempeño de los empleados es evaluado frecuentemente.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Desarrollo	5. En la empresa existen oportunidades de crecimiento y desarrollo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Motivación	6. La motivación que recibe por parte de la empresa le brinda satisfacción.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Promoción	7. En la empresa existen altas oportunidades de promoción en comparación con otras empresas.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Movimientos de Personal	Bajas voluntarias	8. La empresa ha manifestado inconformidad sobre su rendimiento.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Bajas Involuntarias	9. Alguna vez ha dejado de buscar otro trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			10. Considera que la empresa le otorga lo necesario para sentirse satisfecho.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			11. Existe mucha rotación por retiro voluntario, mejores oportunidades.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			12. Cree que en otra empresa pueda sentirse más satisfecho que en la que actualmente labora.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto			Fecha	11/07/19			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN EL ÁREA DE COBRANZA DE LA EMPRESA REPRESENTACIONES HDEC S.A.C. LIMA, 2019							
Apellidos y nombres del investigador: TORERO RACCHUMI ROSA MERCEDES (ADAPTADA)							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Lopez Landauro, Rafael							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA MEDICION	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Satisfacción Laboral	Reto del Trabajo	Identidad de Tareas	1. El puesto cuenta con una variedad de actividades para realizarlo.	ESCALA ORDINAL MEDICIÓN LIKERT Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Variedad de Actividades	2. La actividad que realiza en su puesto está clara desde el principio hasta el fin.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Recompensas Justas	Salarios	3. La remuneración económica es alta en comparación con la que proporciona la competencia.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Sistemas de pagos	4. Los salarios que ofrece la empresa son equitativos con la demanda de su trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Políticas de Ascensos	5. La obtención de ascensos corresponde a los esfuerzos realizados por el trabajador.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Reconocimiento	6. La empresa le ha otorgado reconocimiento por el desempeño de sus actividades.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Prestaciones	7. Las prestaciones que recibe cumplen con sus expectativas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Condiciones de Trabajo	Bienestar Personal	8. El puesto que actualmente desempeña le brinda bienestar personal.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Seguridad en el trabajo	9. El espacio donde realiza su trabajo es el adecuado		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ambiente físico	10. El personal que labora en la empresa está capacitado para desarrollar sus actividades.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Supervisión	Actitud hacia el Trabajo	11. La comunicación con su jefe inmediato se da de forma directa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Habilidades	12. La comunicación con los trabajadores es fluida.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Trabajo en equipo	13. La actitud de sus compañeros hacia el trabajo es positiva.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Rotación del Personal	Selección y Capacitación	Entrevista / Contrato	1. Consideras que las entrevistas son decisivas para ingresar a la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Salarios	2. El salario otorgado por la empresa es proporcional al esfuerzo realizado.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Inducción	3. El curso de inducción que llevó a cabo la empresa, cumplió para que se adaptara al puesto.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Desempeño	Evaluación de Desempeño	4. El desempeño de los empleados es evaluado frecuentemente	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Desarrollo	5. En la empresa existen oportunidades de crecimiento y desarrollo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Motivación	6. La motivación que recibe por parte de la empresa le brinda satisfacción.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Promoción	7. En la empresa existen altas oportunidades de promoción en comparación con otras empresas.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Movimientos de Personal	Bajas voluntarias	8. La empresa ha manifestado inconformidad sobre su rendimiento	<input checked="" type="checkbox"/>			
			9. Alguna vez ha dejado de buscar otro trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Bajas Involuntarias	10. Considera que la empresa le otorga lo necesario para sentirse satisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>			
			11. Existe mucha rotación por retiro voluntario, mejores oportunidades.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			12. Cree que en otra empresa pueda sentirse más satisfecho que en la que actualmente labora.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto			Fecha	11/07/19			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN EL ÁREA DE COBRANZA DE LA EMPRESA REPRESENTACIONES HDEC S.A.C. LIMA, 2019							
Apellidos y nombres del investigador: TORERO RACCHUMI ROSA MERCEDES (ADAPTADA)							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Mori Paredes, Manuel							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA MEDICIÓN	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Satisfacción Laboral	Reto del Trabajo	Identidad de Tareas	1. El puesto cuenta con una variedad de actividades para realizarlo.	ESCALA ORDINAL MEDICIÓN LIKERT Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Variedad de Actividades	2. La actividad que realiza en su puesto está clara desde el principio hasta el fin.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Recompensas Justas	Salarios	3. La remuneración económica es alta en comparación con la que proporciona la competencia.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Sistemas de pagos	4. Los salarios que ofrece la empresa son equitativos con la demanda de su trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Políticas de Ascensos	5. La obtención de ascensos corresponde a los esfuerzos realizados por el trabajador.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Reconocimiento	6. La empresa le ha otorgado reconocimiento por el desempeño de sus actividades.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Prestaciones	7. Las prestaciones que recibe cumplen con sus expectativas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Condiciones de Trabajo	Bienestar Personal	8. El puesto que actualmente desempeña le brinda bienestar personal.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Seguridad en el trabajo	9. El espacio donde realiza su trabajo es el adecuado		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ambiente físico	10. El personal que labora en la empresa está capacitado para desarrollar sus actividades		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Supervisión	Actitud hacia el Trabajo	11. La comunicación con su jefe inmediato se da de forma directa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Habilidades	12. La comunicación con los trabajadores es fluida.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Trabajo en equipo	13. La actitud de sus compañeros hacia el trabajo es positiva.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Rotación del Personal	Selección y Capacitación	Entrevista / Contrato	1. Consideras que las entrevistas son decisivas para ingresar a la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Salarios	2. El salario otorgado por la empresa es proporcional al esfuerzo realizado	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Inducción	3. El curso de inducción que llevó a cabo la empresa, cumplió para que se adaptara al puesto.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Desempeño	Evaluación de Desempeño	4. El desempeño de los empleados es evaluado frecuentemente.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Desarrollo	5. En la empresa existen oportunidades de crecimiento y desarrollo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Motivación	6. La motivación que recibe por parte de la empresa le brinda satisfacción.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Promoción	7. En la empresa existen altas oportunidades de promoción en comparación con otras empresas	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Movimientos de Personal	Bajas voluntarias	8. La empresa ha manifestado inconformidad sobre su rendimiento.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			9. Alguna vez ha dejado de buscar otro trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Bajas Involuntarias	10. Considera que la empresa le otorga lo necesario para sentirse satisfecho.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			11. Existe mucha rotación por retiro voluntario, mejores oportunidades.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			12. Cree que en otra empresa pueda sentirse más satisfecho que en la que actualmente labora.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto			Fecha	11/04/19			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 4. Autorizaciones

Lima, 1 de julio del 2019

Señores
Representaciones HdeC S.A.C
Presente.-

RECIBIDO

Atn.: Sra. Mónica Caro Vásquez
Gerencia de Operaciones

Estimada Sra. Caro:

Por medio de la presente, solicito se sirva brindarme la autorización para la recopilación de información de la empresa Representaciones HdeC S.A.C., esto con el propósito de elaborar mi trabajo, proyecto y desarrollo investigación y finalmente la realización de Tesis para culminar con mis estudios de universitarios en Administración en la Universidad César Vallejo.

Agradezco anticipadamente la gentil atención al presente.

Cordiales saludos,


Rosa Tojero Tacchumi
DNI 40293234



Universidad Cesar Vallejo
Sede Callao. -

~~Cc:~~ Atr.: Mg. Braulio Castillo Canales
Coordinador de Programa SUBE]

Estimado Coordinador:

Por medio de la presente autorizamos a la Sra. TORERO RACCHUMI ROSA MERCEDES identificada con DNI No. 40293234 para que bajo nuestra entera responsabilidad y supervisión pueda recabar información con el único propósito de realizar su trabajo, proyecto y desarrollo de su investigación de la empresa Representaciones ~~HdeC~~ HdeC S.A.C

Breña, 10 de julio del 2019


MONICA CASAPAZQUEZ
GERENCIA OPERACIONES