



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL DE
LOS COLABORADORES DE LA PANADERÍA Y PASTELERÍA LA
BAGUETTE, DISTRITO EL CALLAO, 2016”**

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

AUTORA:

CORONADO QUISPE, JANETH LILIANA

ASESOR:

DR. RAÚL DELGADO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ

Año 2016

PÁGINA DEL JURADO

Presidente

Secretario

Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, por darme salud cada día, y a mis padres, Alejandro y Juana, que siempre me apoyaron para culminar con éxito mi carrera profesional y me brindan su apoyo para cumplir cada día con mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes, porque en estos cinco años me apoyaron y me brindaron la información necesaria para llegar a ser una profesional capacitada y sobresaliente.

A la cafetería, panadería y pastelería La Baguette, que me brindo su espacio para poder realizar la recolección de datos de la presente investigación en su organización.

A la universidad César Vallejo, por todos estos años que me brindaron los conocimientos e instrumentos necesarios para desarrollarme como profesional y poder contribuir a mi país.

A todos ustedes, ¡Gracias!

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Janeth Liliana coronado Quispe DNI N° 73736916, 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 de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 02 de diciembre del 2016

Janeth Liliana Coronado Quispe

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “**Satisfacción Laboral y Rotación de Personal de los colaboradores de La Panadería y Pastelería La Baguette, Distrito El Callao, 2016**”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Janeth Liliana Coronado Quispe

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	2
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	6
Variable 1: Satisfacción laboral.....	6
Variable 2: Rotación de personal.....	9
1.4 Formulación del problema.....	11
Problema General.....	11
Problemas Específicos.....	11
1.5 Justificación del estudio.....	12
1.6 Hipótesis.....	13
Hipótesis General.....	13
Hipótesis Específico.....	13
1.7 Objetivos.....	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos.....	14

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación.....	16
2.2 Operacionalización de variables.....	17
2.3 Población y censo.....	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19

2.5 Métodos de análisis de datos.....	22
2.6 Aspectos éticos.....	22
III. RESULTADOS.....	29
IV. DISCUSIÓN.....	34
V. CONCLUSIÓN.....	36
VI. RECOMENDACIONES.....	22
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	38
ANEXOS.....	41

RESUMEN

La presente investigación titulada *Satisfacción Laboral y Rotación de Personal de los colaboradores de La Panadería y Pastelería La Baguette, Distrito El Callao, 2016*, tuvo como objetivo principal identificar la relación entre satisfacción laboral y rotación de personal de los colaboradores de la panadería y pastelería La Baguette, distrito El Callao, 2016. Se utilizaron las bases teóricas de Robbins y Judge para la variable satisfacción laboral; y en Reyes para la variable rotación de personal. Esta investigación es de tipo aplicada, cuyo nivel es descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal; con una población de 35 colaboradores y se aplicó censo. Por otro lado, la técnica que se utilizó fue la encuesta en ambas variables, cuyo instrumento fue un cuestionario, en la escala tipo Likert, de 30 preguntas para la variable 1 y 28 preguntas para la variable 2, mediante el del Alfa de Cronbach se obtuvo una confiabilidad de 0,847 y 0,716 respectivamente. Los datos recolectados fueron procesados y analizados empleando el software SPSS versión 21. Al finalizar la investigación se concluyó que en la cafetería, panadería y pastelería La Baguette existe relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal, ya que el nivel de satisfacción se encuentra entre regular y alto con un 48.6% cada uno, y el nivel de rotación que se podría dar en la empresa es regular con un 60.0%.

Palabras clave: Satisfacción laboral, reto del trabajo, supervisión, salario, oportunidades de trabajo, relación con los colegas, rotación de personal, rotación forzosa, rotación voluntaria.

ABSTRACT

The present research entitled Job Satisfaction and Rotation of Staff of La Baguette Bakery and Pastry Company, El Callao District, 2016, had as main objective to identify the relationship between job satisfaction and turnover of employees of the bakery and pastry shop La Baguette, El Callao district, 2016. The theoretical bases of Robbins and Judge were used for the variable labor satisfaction; And in Reyes for the variable rotation of personnel. This research is of the applied type, whose level is descriptive correlational, non-experimental cross-sectional design; With a population of 35 collaborators and a census was applied. On the other hand, the technique used was the survey in both variables, whose instrument was a questionnaire, on the Likert scale, of 30 questions for variable 1 and 28 questions for variable 2, using the Cronbach Alpha Obtained a reliability of 0.847 and 0.716 respectively. The data collected were processed and analyzed using SPSS software version 21. At the end of the investigation it was concluded that in the cafeteria, bakery and bakery La Baguette there is a relationship between job satisfaction and staff turnover, since the level of satisfaction is found Between regular and high with 48.6% each, and the level of rotation that could be given in the company is regular with 60.0%.

Key words: Job satisfaction, job challenge, supervision, salary, job opportunities, relationship with colleagues, turnover, forced rotation, voluntary rotation.