



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Rotación y satisfacción laboral de personal administrativo en la
Municipalidad Distrital de Independencia – Lima, 2014

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMIICO DE:

MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES:

Br. Juan Fortunato Villavicencio Romero

Br. Andrés Eugenio Brancacho Garay

ASESOR:

Dra. Galia Susana Lescano López

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Recursos humanos

PERÚ - 2015

Núñez Lira Luis

Presidente

Díaz Domont Jorge

Secretario

Lescano López Galia

Vocal

Dedicatoria

A mis Padres Víctor y Paolita, por los valores inculcados y ejemplo de perseverancia.

A mi esposa Sandra e hijos Juan Luis y Sandra, quienes me dan todo el apoyo para lograr mis metas con éxito: culminar mi carrera de postgrado.

Juan Fortunato.

A mi Madre Elda, por los valores inculcados y ejemplo de perseverancia.

A mi esposa Silvia e hijos Diego y Rodrigo, quienes me dan todo el apoyo para lograr mis metas con éxito: culminar mi carrera de postgrado.

Andrés Eugenio.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por bendecirnos para llegar hasta donde hemos llegado, porque hizo realidad esta tesis: sueño anhelado.

A la Universidad César Vallejo, escuela de postgrado por darnos la oportunidad de estudiar la maestría y superarnos profesionalmente.

A todos los profesores que fortalecieron nuestros conocimientos y en especial a la Dra. Galia, que además de transmitir su vocación investigadora, nos orientó y estimuló constantemente para terminar con éxito esta investigación.

Nuestro reconocimiento a todas las personas que nos ayudaron directa e indirectamente en la concreción de esta tesis.

Los autores

Declaratoria de autenticidad

Nosotros, Juan Fortunato Villavicencio Romero, identificado con DNI N° 32490847 y Andrés Eugenio Brancacho Garay, con DNI N° 22514212, estudiantes del Programa Académico Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Rotación y satisfacción laboral de personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Independencia - Lima, 2014”, declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha 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.

Los Olivos, Enero del 2015.

.....
Juan Fortunato Villavicencio Romero
DNI: 32490847

.....
Andrés Eugenio Brancacho Garay
DNI: 22514212

Presentación

Señor presidente;

Señores miembros del jurado;

Presentamos la tesis titulada “Rotación y satisfacción laboral de personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Independencia - Lima, 2014”, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado de Magister en Gestión pública.

La presente investigación realizada es de tipo descriptivo – correlacional, donde se busca hallar la relación entre la variable satisfacción laboral y rotación de personal. Está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Esperamos, pues, que nuestro trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

Índice

	Pág.
Páginas preliminares	
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica sobre satisfacción laboral	19
Variable 1: Rotación de personal	25
Selección y capacitación	28
Desempeño	29
Movimiento de personal	30
Variable 2: Satisfacción laboral	31
Competencia laboral	33
Retribución apropiada	34
Condiciones de trabajo	35
Equipo de trabajo	35
Compatibilidad con el área y compromiso	35
1.3. Justificación de la investigación	36
1.4. Problema	37
1.5. Objetivos	38
1.6. Hipótesis	39

	Pág.
II. Marco metodológico	41
2.1. Variables	42
Definición conceptual	42
Definición operacional	42
2.2 Operacionalización de variables	43
2.3 Metodología	43
2.4. Tipo de estudio	44
2.5. Diseño de investigación	45
2.6. Población, muestra y muestreo	46
2.7. Técnica e instrumento de recolección de datos	48
2.8. Métodos de análisis de datos	52
2.9. Aspectos éticos	54
III. Resultados	56
3.1. Análisis descriptivo de la variable 1: Satisfacción laboral	57
3.2. Análisis descriptivo de la variable 2: Rotación de personal	62
3.3 Prueba y contrastación de hipótesis	66
IV. Discusión de resultados	72
V. Conclusiones	77
VI. Sugerencias	80
VII. Referencias bibliográficas	81
Anexos	84

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1: De operacionalización	43
Tabla 2: Promedio de valoración de juicios de expertos del instrumento	50
Tabla 3: Resumen del procesamiento de los casos	51
Tabla 4: Estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach - variable 1	51
Tabla 5: Resumen del procesamiento de los casos	51
Tabla 6: Estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach – variable 2	52
Tablas 7 – 16: Distribución de frecuencia por dimensiones	57 - 65
Tabla 17: Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman	66
Tablas 18 – 22: Correlación de correlación de Rho de Spearman	68 - 71

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1: V1- Satisfacción laboral	56
Figura 2: Dimensión competencia laboral	57
Figura 3: Dimensión retribución apropiada	58
Figura 4: Dimensión condiciones de trabajo	59
Figura 5: Dimensión equipo de trabajo	60
Figura 6: Compatibilidad con el área	61
Figura 7: V2- Rotación de personal	62
Figura 8: Dimensión selección y capacitación	63
Figura 9: Dimensión desempeño	64
Figura 10: Dimensión movimiento de personal	65

Resumen

El objetivo general de la investigación ha sido determinar la relación entre las variables rotación de personal y satisfacción laboral. Se fundamenta en conceptos esbozados en Palma (2005), quien sostiene que la satisfacción laboral es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basado en creencias y valores desarrolladas a partir de su experiencia ocupacional; de igual modo, con respecto a la variable rotación de personal, Ríos (2006) define como el número de trabajadores que salen y vuelven a entrar en relación con el total de una empresa, sector, nivel jerárquico, departamento o puesto. Si un determinado número de trabajadores entra a formar parte de la empresa, mas no a sustituir a otros que existen antes, tampoco cuenta con esto para la rotación, sino que se refiere más bien al crecimiento de la institución.

La investigación es de tipo descriptiva y correlacional, la muestra estudiada fue de 221 personas dedicados a la actividad administrativo municipal, para conocer si la satisfacción laboral se relaciona con la rotación del personal, para ello se utilizó la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple porque la población se encontraba en un solo lugar y todas las unidades de investigación tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionadas para la aplicación de la encuesta. Se aplicó el cuestionario de la recolección de la información, el cual constó de 24 preguntas cerradas referente a la satisfacción laboral y 26 preguntas con respecto a la rotación de personal.

Los resultados obtenidos mediante la técnica de observación, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo Likert, fueron sometidos a la prueba Rho de Spearman a un nivel de significación del 0.05 a través del cual se concluyó, de acuerdo a los resultados obtenidos, que existe una relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal.

Palabras Claves: satisfacción laboral, competencia laboral, rotación de personal, selección y capacitación, equipo de trabajo.

Abstract

The overall objective of the research was to determine the relationship between Staff turnover and job satisfaction variables. It is based on concepts outlined in Palma (2005), who argues that job satisfaction is the arrangement or relatively stable trend towards work, It is based on beliefs and values developed since occupational experience; likewise, regarding to Stall turnover variable, Rios (2006) define as the number of workers who leave and re-enter relative to the total of a company, industry, rank, department or office. If a certain number of workers join to the company, but not to replace others that exist before, nor it takes in count for the rotation, but refers rather than to the growth of the institution.

The research is descriptive and correlational, the study sample was 221 people dedicated to council city administrative activity to know whether job satisfaction is related to staff turnover, for this technique simple random probability sampling was used because the population was in one place and all research units had the same probability of being selected for the implementation of the survey. The questionnaire for data collection, which consisted of 24 closed questions concerning about job satisfaction and 26 questions regarding staff turnover was applied.

The results obtained by the observation technique, whose instrument was a Likert questionnaire were subjected to Spearman's Rho test at a significance level of 0.05 through which was concluded, according to the results, that there is a relationship between job satisfaction and staff turnover.

Keywords: Job satisfaction, job competition, staff turnover, selecting and training staff.