

Universidad de Huánuco

Facultad de Ciencias Empresariales

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS

SATISFACCIÓN LABORAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL
EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
302 - LEONCIO PRADO.

**Para Optar el Título Profesional de :
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

TESISTA

Bach. MENDOZA RUIZ, Anahis Rosario

ASESOR

Lic. Adm. BURILLO VELA, Julio César

Huánuco – Perú
2019

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tingo María, siendo las 11:00 am horas del día 24 del mes de mayo del año 2019, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202- Local central – Sede Tingo María – Filial Lepacio Prado), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

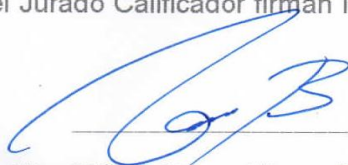
Mtro. William Giovanni Linares Beraún	(Presidente)
Lic. Zaida Elizabeth Caycho Gutiérrez	(Secretaria)
Lic. Elizabeth Beatriz Macarlupu Ushñahua	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 610-2019-D-FCEMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: “**SATISFACCIÓN LABORAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 302-LEONCIO PRADO**”, presentada por el (la) Bachiller **MENDOZA RUÍZ, Anahis Rosario**; para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) aprobada con el calificativo cuantitativo de 15 (quince) y cualitativo de Bueno (Art.45 y 47 - Reglamento de Grados y Títulos).

Siendo las 12:15 horas del día 24 del mes de mayo del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



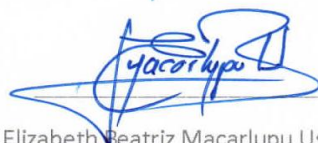
Mtro. William Giovanni Linares Beraún

PRESIDENTE



Lic. Zaida Elizabeth Caycho Gutiérrez

SECRETARIA



Lic. Elizabeth Beatriz Macarlupu Ushñahua

VOCAL

Dedicatoria

A Dios, quién supo guiarme por el buen camino y darme fuerzas para seguir adelante para no desmayar en los problemas que se me presentaban, ni desfallecer en el intento.

A mis padres porque ellos estuvieron en los días más difíciles de mi vida como estudiante, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la fé.

AGRADECIMIENTO

A la univerisidad de Huánuco, que supo formarme como profesional y atoida su plana administrativa y docente les agradezco por su apoyo en todo este arduo camino.

A todos mis docentes, ya que ellos me enseñaron a valorar los estudios y a superarme cada día.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN.....	VI
SUMMARY.....	VII
INTRODUCCIÓN.....	VIII

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema.....	9
1.2. Formulación del problema.....	11
1.3. Objetivo general	11
1.4. Objetivos específicos	11
1.5. Justificación de la investigación	12
1.6. Limitaciones de la investigación	12
1.7. Viabilidad de la investigación.....	12

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.....	13
2.2. Bases teóricas	17
2.3. Definiciones conceptuales	26
2.4. Hipótesis.....	26
2.5. Variables.....	27
2.5.1. Variable independiente.....	27
2.5.2. Variable dependiente.....	27
2.6. Operacionalización de variables.....	27

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación.....	28
3.1.1 Enfoque.....	28
3.1.2 Alcance o nivel	28
3.1.3 Diseño	28
3.2 Población y muestra	29
3.3 Técnica e instrumentos para la recolección de datos	30
3.3.1 Para la recolección de datos.....	31

3.3.2. para el análisis e interpretación de los datos.....	31
---	-----------

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos.....	31
4.2. Contrastación de hipótesis.....	43

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de los resultados.....	46
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera la satisfacción laboral se relaciona con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado. La investigación fue básica y se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y el nivel descriptivo, por lo que se aplicó un el diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo constituida por 97 empleados y la muestra estuvo constituida por 50 empleados seleccionados a través de un muestreo aleatorio simple, los cuales fueron encuestados para la obtención de datos mediante un instrumento que estuvo conformado por 12 ítems respectivamente con una amplitud de escala de cinco categorías resumiéndose en los niveles de aceptación.

La satisfacción laboral, con sus dimensiones: recompensa justa y condición de trabajo, se relaciona directamente con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 – Leoncio Prado, demostrando que el 52% de los empleados afirman que la institución no les brindan la estabilidad laboral suficiente para sentirse satisfechos y existe un 80% de los empleados que últimamente ha sido rotado de su área de trabajo y le ha generado insatisfacción laboral.

Finalmente se concluyó que existía una relación directa entre la satisfacción laboral y la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 – Leoncio Prado durante el año 2018. Siendo esta relación directa de forma negativa para la institución porque a más nivel de insatisfacción laboral el nivel de rotación de personal aumentará perjudicando al logro de sus objetivos organizacionales.

Palabras clave: Satisfacción laboral, rotación de personal, entidad pública.

SUMMARY

The general objective of this research was to determine how job satisfaction is related to staff turnover in the Local Educational Management Unit 302 - Leoncio Prado. The research was basic and was developed under the quantitative approach and the descriptive level, so a non-experimental cross-sectional design was applied. The study population consisted of 97 employees and the sample consisted of 50 employees selected through simple random sampling, who were surveyed to obtain data through an instrument that consisted of 12 items respectively with a scale of scale of five categories summarized in acceptance levels.

Job satisfaction, with its dimensions: fair reward and working condition, is directly related to the rotation of personnel in the Local Education Management Unit 302 - Leoncio Prado, showing that 52% of employees say that the institution does not provide them enough job stability to feel satisfied and there is 80% of the employees who have been recently rotated from their work area and have generated job dissatisfaction.

Finally, it was concluded that there was a direct relationship between job satisfaction and staff turnover in the Local Education Management Unit 302 - Leoncio Prado during 2018. This direct relationship being negative for the institution because of a higher level of job dissatisfaction. The level of staff turnover will increase, harming the achievement of its organizational objectives.

Key words: Job satisfaction, rotation of personnel, public entity.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la rotación de personal es un factor que afecta a muchas entidades, en especial a las que se dedican a la prestación de servicios públicos, ya que del recurso humano depende que sean de éxito debido a que su trato con el cliente es directo. El destino de un país está en manos de sus habitantes, de su conocimiento, de sus habilidades, de sus esfuerzos y sin lugar a dudas la motivación constituye un arma poderosa para lograr importantes resultados que satisfagan a cada persona en particular, a la organización a la que pertenecen y a su país en general. El objetivo de esta investigación fue determinar de qué manera la satisfacción laboral se relaciona con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado, para lo cual la tesis contiene los siguientes capítulos:

En el primer capítulo se especificó el problema de investigación, mediante la descripción y la formulación del problema general y los problemas específicos, los objetivos, la justificación, las limitaciones y la viabilidad de la investigación.

En el segundo capítulo se especificaron los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las definiciones conceptuales, las variables, la hipótesis y la operacionalización de variables.

En el tercer capítulo se puntualizó la metodología de la investigación, donde se detalló el tipo de investigación, enfoque, diseño, población, muestra y las técnicas de recolección y procesamiento de datos

En el cuarto capítulo se mencionaron los resultados de la investigación, procesamiento de datos y contrastación de hipótesis

En el quinto capítulo se redactó la discusión de los resultados obtenidos, mostrándose la contrastación de resultados. Finalmente se mencionan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

La insatisfacción laboral es una de las causas que puede generar la rotación de personal en la organización, es sobre todo si la persona insatisfecha constituye un recurso humano altamente demandado, estableciéndose una competencia entre oferta y demanda donde es el trabajador quién tomará la decisión final y donde la satisfacción juega un importante papel en dicha elección. Puchol (1994).

A nivel internacional, la satisfacción laboral 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. Además es un tema que muchas organizaciones han tomado de una forma ligera, ya que lo ven como un gasto y no como una inversión en sus colaboradores, el tema es importante ya que si todas las organizaciones se preocuparan por brindar oportunidades de crecimiento, los colaboradores tendrían el deseo de desempeñar mejor sus tareas o responsabilidades y sobre todo realizarlo con eficiencia y eficacia, gustándole lo que hace y sintiéndose satisfecho de pertenecer a la institución donde labora y así lograr una mayor satisfacción personal. Hodgetts (1983).

La rotación de recursos humanos se usa para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente es definido por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización. Cada vez que un directivo o ejecutivo sale de la empresa, la empresa pierde una parte de lo que representa el mayor diferencial competitivo de cualquier empresa que quiera permanecer en el mercado: pierde talento, pierde conocimiento, pierde cerebro. Pierde además mucho de lo que invirtió en el empleado desde el proceso de integración, retención y desarrollo. Esa pérdida es doble cuando es necesario capacitar a otras

personas para sustituir a las que salen. Chiavenato (2007). Actualmente, el nivel de rotación de personal en las empresas en el Perú es en promedio de 13%, que debe reducirse a 10%. Para lograrlo, las organizaciones utilizan dinero, mejor puesto o interés por su personal. Y es que solo dos de cada cinco empresas nacionales cuentan con un sistema de retención de talento. Es decir, tres de ellas no lo tienen, lo cual significa un 60%, según el último sondeo realizado por IPSOS para American Chamber of Commerce of Peru. Amcham (2013).

En ese contexto, en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado, presenta una constante rotación de personal, lo que suponemos se debe principalmente a la creciente insatisfacción laboral, aspecto que genera consecuencias negativas y que resulta extremadamente difícil cuando se desea cubrir el puesto de trabajo vacante, sobre todo si se trata de un puesto poco atractivo y con una baja remuneración, lo que provoca en muchos casos se realice una selección incorrecta, pues no existen opciones, esto provoca que en un corto tiempo esa persona fluctúe hacia otra organización, esto puede ser por decisión de la propia entidad que descubre que el trabajador seleccionado no es el idóneo para dicho empleo o puede ser por solicitud de la propia persona que decide marcharse porque ha encontrado un empleo que le permite satisfacer en mayor medida sus expectativas. Ello genera en la organización la existencia de un desequilibrio, específicamente en el capital humano; dando lugar así a una alta rotación de personal, un problema latente en la organización.

Es por ello que surge la necesidad de determinar de qué manera se relacionan la satisfacción laboral y la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado, propósito por el cual se plantea la presente investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

- ¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera las recompensas justas se relacionan con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado?
- ¿De qué manera las condiciones de trabajo se relacionan con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado?

1.3. Objetivo general

- Determinar de qué manera la satisfacción laboral se relaciona con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado.

1.4. Objetivos específicos

- Determinar de qué manera las recompensas justas se relacionan con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado.
- Determinar de qué manera las condiciones de trabajo se relacionan con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado.

1.5. Justificación de la investigación

La presente investigación se considera de relevancia, porque responde a la necesidad de buscar de qué manera la rotación de personal se relaciona con la satisfacción laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado.

1.6. Limitaciones de la investigación

En cuanto a las limitaciones durante el desarrollo de la investigación fueron las siguientes:

- El rechazo de participar en el estudio, algunos que serán entrevistados, por no sentirse comprometidos con su opinión.
- Pudo verse afectada por el costo económico que generó llevar a cabo el estudio.

1.7. Viabilidad de la investigación

La presente investigación fue factible ya que se contó con el apoyo de las autoridades de dicha entidad, quienes permitieron el acceso a sus instalaciones para el levantamiento de información, quienes consideraron que los resultados de esta investigación servirán de ayuda para mejorar o implementar medidas que lo lleve a cumplir sus objetivos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Título: “Estudio sobre la satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal de auxiliares de punto de venta y de servicios generales de las Pharmacy’s del Norte de la ciudad de Guayaquil- Ecuador”

Autor(es): Barre Aveiga, Danni Johanna

Universidad: Universidad de Guayaquil

Año: 2014

Conclusiones:

Metodológicamente el diseño es no experimental de corte transversal cualitativa- descriptiva. La muestra constituyó de 45 trabajadores. Las conclusiones del estudio son: el nivel de satisfacción de los trabajadores de la Pharmacy’s del Norte de manera general corresponde al 57.33%, sin embargo la diferencia dividida en dos partes tales como, insatisfacción con el 13% y de satisfacción con fuentes de insatisfacción con el 29,67% son producto de aquellos aspectos que influyen negativamente en los colaboradores, el cual se ve evidenciado a través de la salida de personal. Los niveles de rotación de personal que se evidenciaron, tomando en cuenta el histórico que tiene como información registrada la empresa, nos dice que en el periodo del 2012 se presentó un alto índice de rotación correspondiente al 33.47%. En el presente año considerando las salidas sólo hasta el mes de agosto hay un 21.27%, el cual es considerado un alto índice de rotación de personal. Y de acuerdo a la investigación realizada, ésta aumentará, porque como resultado se obtuvo que la rotación probable es del 34%, que al comparar con el año anterior, se considera que la rotación esta de subida.

Título: “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)

Autor(es): Fuentes Navarro, Silvia María

Universidad: Universidad Rafael Landívar

Año: 2011

Conclusiones:

El estudio es descriptivo con una población de 20 personas. Las principales conclusiones del estudio fueron: se estableció que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho. Asimismo la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de recursos humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos, los empleados de la delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado. Además los empleados de la delegación tienen alta la satisfacción laboral pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la delegación de recursos humanos.

Título: “Satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO). Cumaná. Estado Sucre. Año 2008”

Autor(es): Arnedo Berelis, Castillo Mileidy.

Universidad: Universidad de Oriente.

Año: 2008

Conclusiones:

En este estudio se utilizó un diseño de campo, nivel descriptivo. La muestra fue 30 empleados. Las conclusiones del estudio fueron: el factor retribución económica está generando insatisfacción entre los empleados del IPSPUDO, debido a que las dimensiones correspondencia entre salario y esfuerzo, superioridad del salario en comparación con otros cargos y capacidad del salario para cubrir necesidades, fueron percibidas por los empleados como insatisfactorias. Las condiciones físicas del entorno de trabajo están generando satisfacción, ya que los empleados del IPSPUDO consideran que la distribución, las condiciones y la limpieza y orden del espacio de trabajo son satisfactorias. La seguridad y estabilidad que ofrece la organización está generando en los empleados baja satisfacción, debido a que experimentan un bajo nivel de satisfacción con la posibilidad de permanencia en la organización si se produjeran cambios en la alta gerencia; y consideran que la protección al empleado con respecto a contingencias y la estabilidad del empleo que ofrece el IPSPUDO, aunque están generando satisfacción están muy cercanas a los niveles de insatisfacción. Las relaciones con los compañeros de trabajo están generando satisfacción, puesto que los empleados se sienten relativamente satisfechos con la cordialidad, la cooperación y la comunicación en el grupo de trabajo.

Antecedentes nacionales

Título: “Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton textil S.A.A - Planta Trujillo. 2013”

Autor(es): Domínguez Paulini, Renzo Herbert
Sánchez Llerena, Freddy Manuel

Universidad: Universidad Privada Antenor Orrego

Año: 2013

Conclusiones:

En el proceso se utilizó el método descriptivo, diseño correlacional y la muestra se constituyó de 154 trabajadores. Las principales conclusiones del estudio fueron: se llegó a determinar que el grado de rotación de personal de la empresa tiene un impacto significativo en el personal obrero, es decir que la renuncia del trabajador obrero, se ve afecta en la productividad y rentabilidad de la empresa. Por otro lado, para el personal empleado existen variables más relevantes que la rotación; es decir, el grado de rotación no afecta a la productividad y rentabilidad de la empresa. Se determinó en los resultados de la encuesta, que más de la mitad de trabajadores no está satisfecho con su sueldo, esto puede afectar la productividad y el clima laboral. En caso extremo podría redundar en la disminución del desempeño, el ausentismo, o en rotación voluntaria. Es por ello que nos percatamos que la empresa carece de una política salarial justa que mantenga motivados a los trabajadores.

Título: “Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo.”

Autor(es): Pérez Aguinaga, Franklin Iván

Universidad: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Año: 2013

Conclusiones:

En el proceso se utilizó el método descriptivo, diseño correlacional y la muestra se constituyó de 152 trabajadores. Al tomar como referencia estas definiciones nos podemos dar cuenta que la rotación de personal que se da en la distribuidora de productos Coca-Cola es la salida del personal que se encuentra laborando en la misma y que dicha rotación se ve estimulada por diferentes motivos, ya sean estos influenciados por motivos intrínsecos, extrínsecos o trascendentales, por la cual los trabajadores se ven en la necesidad de tomar una decisión, que es el retiro o salida de la empresa. Además en las diferentes entrevistas que se les realizó a los colaboradores de la distribuidora, objetaban un poco su incomodidad por el desempeño y/o funciones que vienen realizando, dichas incomodidades se presentan en cada una de las áreas en que se realizó la encuesta, (ventas, almacén y reparto).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción laboral

Según Hodgetts (1983), considera que la satisfacción laboral 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.

Asimismo Gordon (1997), opina que la satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo.

Al respecto Davis (1991), describe a la satisfacción laboral como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización, la posibilidad de aplicar sus

conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

Según Robbins (2004), la satisfacción laboral presenta las siguientes dimensiones: las recompensas justas y las condiciones de trabajo.

2.2.1.1. Recompensas justas

Se refiere al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. Se piensa que en la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad. (Robbins, 2004).

2.2.1.1.1. Salario

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración de personal a través de esta actividad vital, garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al

empleado establecer lo que debería ser con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción. (Robbins, 2004).

2.2.1.1.2. Política de ascenso

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo. (Robbins, 2004).

2.2.1.1.3. Reconocimiento

El reconocimiento del trabajo aporta autoestima y fuerza para lidiar con un entorno enormemente complejo. Ayuda a identificar fortalezas y a generar un estilo personal. Diferentes estudios ponen de manifiesto que los trabajadores expresan con claridad que el hecho de que el trabajo sea reconocido es una de las necesidades más importantes en el contexto laboral. La segunda motivación para centrar el reconocimiento profesional es su

dimensión humana. Más allá de su valor instrumental para mejorar el desempeño organizativo existe una razón de base para resaltar su importancia: las personas necesitan ser reconocidas. (Robbins, 2004).

2.2.1.2. Condiciones de trabajo

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que éste les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que se considere que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. (Robbins, 2004).

2.2.1.2.1. Seguridad

La definición de seguridad en el trabajo describe a la especialidad como el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (Robbins, 2004).

2.2.1.2.2. Ambiente

El ambiente de trabajo es importante para la seguridad y la calidad de vida de los

trabajadores. Muchos de ellos, agregando los tiempos de desplazamientos desde sus hogares al trabajo y viceversa, obtienen más del 70% de su tiempo. Así, el medio ambiente y las características de los trabajos deben ser lo más agradable posible para que los empleados se sientan bien. (Robbins, 2004).

2.2.1.2.3. Espacio

La mayoría de los trabajos se ejecutan en locales cerrados o semicerrados, por lo que las condiciones climáticas que se generan en ellos son muy importantes tanto para la salud del trabajador como para su rendimiento físico y productivo. Cada puesto de trabajo y cada industria tienen sus características particulares ambientales pero, en términos generales, y en base a disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo. Velásquez (2010).

2.2.2. Rotación de personal

Según Chiavenato (2000), se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que la fluctuación entre una organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización o el de las que salen de ella. La rotación de personal se expresa mediante la relación porcentual entre las admisiones y los retiros, y el promedio de los trabajadores que pertenecen a la organización en cierto periodo.

Por otra parte Paredes (2011), afirma que la rotación de personal es la renovación constante de personas en una empresa debido

a las bajas (retiros) y altas (ingresos) que haya durante un período específico de tiempo.

Rincón (2006), dice que la rotación de personal es la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente, esto significa que el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella.

Según Guth (1994), la rotación del personal presenta como dimensiones a las siguientes: el reclutamiento y selección del personal; y los movimientos de personal.

2.2.2.1. Reclutamiento y selección de personal

Según Guth (1994), nos dice que es el conjunto de actividades administrativas destinadas a proveer de manera oportuna y a un costo adecuado, de personal calificado a una organización, buscando un equilibrio justo entre las necesidades de los trabajadores y de la propia empresa. Asimismo Werther y Davis (2000) nos dice que el reclutamiento es el proceso de identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar las vacantes de la organización.

2.2.2.1.1. Reclutamiento

El reclutamiento de candidatos es la etapa inicial del proceso de obtención de personas que da paso a la selección y posterior contratación e integración de los individuos a las organizaciones. Incluye, según Barber (1998) a todas las actividades y prácticas llevadas a cabo por la organización, con el objetivo principal de identificar y atraer a empleados potenciales. En definitiva, la

finalidad del reclutamiento es cualitativa y cuantitativa, ya que interesa no sólo el número sino también la calidad del recurso.

2.2.2.1.2. Selección

El proceso de selección consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados. El proceso se inicia en el momento en que una persona solicita un empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes. La selección de personal ha tenido una evolución muy rápida, forzada por la dificultad de acceder a recursos humanos cualificados escasos y a la utilización de modelos muy variados, buscando habilidades actuales más que potencial futuro, poniendo un mayor énfasis al perfil psicográfico, es decir cómo piensa, siente y vive. (Casado, 2003).

2.2.2.1.3. Contratación

Es formalizar con apego a la ley, la futura relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos y deberes tanto del trabajador como de la empresa. Lo anterior, se hará mediante un contrato de trabajo en el cual, se establecen las obligaciones, responsabilidades y las condiciones bajo las cuales se prestará la actividad a desempeñar; además se especificarán las prestaciones a las que tendrá derecho el nuevo colaborador como son: sueldo, jornada laboral, vacaciones, prima vacacional, aguinaldo, demás

remuneraciones, beneficios, y otros. (Casado, 2003).

2.2.2.1.4. Inducción

La inducción implica la incorporación de nuevas personas a la organización y su adaptación al puesto de trabajo en el menor tiempo posible. Aspectos como normas, políticas, valores, costumbres, procedimientos, plan de beneficios, entre otros, son factores que deberán de informarse al trabajador en esta etapa con el propósito de volver productivo a éste en un tiempo mínimo. La inducción es la etapa en la cual se busca adaptar, socializar, integrar y orientar al empleado que se ha resuelto incorporar. Es el primer acercamiento, en términos de trabajo, que tiene el recién ingresado a la empresa. (Casado, 2003).

2.2.2.2. Movimientos de personal

La rotación externa se refiere a la entrada y salida de personal de la organización, ésta se puede dar en casos como son: la muerte del trabajador, jubilación, incapacidad permanente, renuncia del trabajador, despido, mala selección e inestabilidad familiar, y la rotación interna se define como el número de trabajadores que cambian de puesto, sin salir de la empresa, la rotación interna ha demostrado ser una importante herramienta no solo de desarrollo para el personal, sino también se ha convertido en un elemento motivador eficaz frente a la rutina., entonces la rotación interna busca enfrentar a los trabajadores a situaciones totalmente

nuevas, como incorporarse a los nuevos proyectos. (Taylor, 1999).

2.2.2.2.1. Bajas voluntarias

Se produce cuando un empleado decide, por motivos personales o profesionales, finalizar la relación con la empresa. Esta decisión puede surgir porque el empleado haya encontrado un trabajo mejor, quiera cambiar de profesión o quiera tener más tiempo para su familia o para su propio ocio. La decisión puede deberse a que el empleado considera que el trabajo actual no es satisfactorio, y esto puede ser debido a las malas condiciones laborales, bajos salarios, recibe pocas prestaciones, a que tiene una mala relación con su jefe, etc. La rotación voluntaria presenta todavía otro conjunto de situaciones, para consideración de la dirección de personal. (Taylor, 1999).

2.2.2.2.2. Bajas involuntarias

Se produce cuando la dirección decide acabar una relación laboral con un empleado por necesidad económica o un mal funcionamiento entre el empleado y la organización. Las rupturas laborales involuntarias suponen el resultado de decisiones muy difíciles, que tienen un profundo impacto sobre toda la organización y, sobre todo, sobre el empleado que pierde su puesto de trabajo. (Taylor, 1999).

2.3. Definiciones conceptuales

Rotación del personal

La rotación de personal se expresa mediante la relación porcentual entre las admisiones y los retiros, y el promedio de los trabajadores que pertenecen a la organización en cierto periodo. Chiavenato (2012).

Satisfacción laboral

Se puede describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. Davis (1991).

Condiciones laborales

Las circunstancias físicas que rodean al empleado como ocupante de un puesto en la organización. Chiavenato (2012).

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

- La satisfacción laboral se relaciona directamente con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 – Leoncio Prado.

2.4.2. Hipótesis específicas

- Las recompensas justas se relacionan directamente con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado.
- Las condiciones de trabajo se relacionan directamente con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado.

2.5. Variables

2.5.1. Variable independiente

X = Satisfacción laboral.

2.5.2. Variable dependiente

Y = Rotación de personal

2.6. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción laboral	Recompensas justas	Salario
		Política de ascenso
		Reconocimiento
	Condiciones de trabajo	Seguridad
		Ambiente
		Espacio de trabajo
Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
Rotación de personal	Reclutamiento y selección de Personal	Reclutamiento
		Selección
		Contratación
		Inducción
	Movimientos de Personal	Bajas voluntarias
		Bajas involuntarias

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. Enfoque

El presente estudio utilizó un enfoque cuantitativo, porque según Hernández y otros (2006), señala que bajo esta perspectiva, la recolección de datos es equivalente a medir y significa asignar números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas; de tal manera que en la investigación se propuso el estudio de la satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado.

3.1.2. Alcance o nivel

Para la presente investigación se consideró el nivel descriptivo, porque según Hernández y otros (2006), se buscó especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analizó. También se seleccionó una serie de cuestiones y se midió o recolectó información sobre cada una de ellas, para describir lo que se investigó.

3.1.3. Diseño

El diseño que se utilizó en el presente estudio fue no experimental porque como señala Hernández y otros (2006), la investigación no experimental o ex post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones. Las variables no fueron manipuladas y a la vez fueron estudiadas en su modalidad transversal porque según Hernández y otros (2006), se recolectaron los datos en un sólo momento o tiempo único.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población de nuestra investigación estuvo referida al número total de colaboradores de la UGEL - 302, los cuales equivalen a 97 colaboradores, los cuales están distribuidos entre contratados y nombrados.

Tabla 2. Distribución de la población

Tipo de personal	Cantidad
Personal nombrado	36
Personal contratado	61
Total	97

Fuente: Oficina de recursos humanos.

3.2.2. Muestra

Asumiendo que “n” es el tamaño de la muestra; “N” es el número de colaboradores, la probabilidad de éxito (p) es del 90% y la probabilidad de fracaso (q) de 10%, con un margen de error (e) de 5% y un nivel de significancia del 95% (Z=1.96), entonces, remplazando valores en la fórmula:

$$n = \frac{(Z)^2 (P) (Q) (N)}{(E)^2 (N-1) + (Z)^2 (P) (Q)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.90) (0.10) (97)}{(0.05)^2 (97) + (1.96)^2 (0.90) (0.10)}$$

$$n = 50 \text{ colaboradores}$$

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas para la recolección de datos

La técnica para recolectar datos fue la encuesta. Según Hernández y otros (2006), la encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas. De manera que la recolección de datos se llevó a cabo mediante la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado al personal nombrado y contratado.

3.3.2. Técnicas para el análisis e interpretación de los datos

Una vez recolectados los datos proporcionados por el instrumento, se procedió al análisis estadístico respectivo en el Programa Excel 2016.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

4.1.1. Recompensa justa

4.1.1.1. Salario

Tabla 3.

El salario en la UGEL – 302.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	6	12%
Probablemente no	18	36%
Indeciso	3	6%
Probablemente si	20	40%
Definitivamente si	3	6%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta anónima / Elaboración: Propia

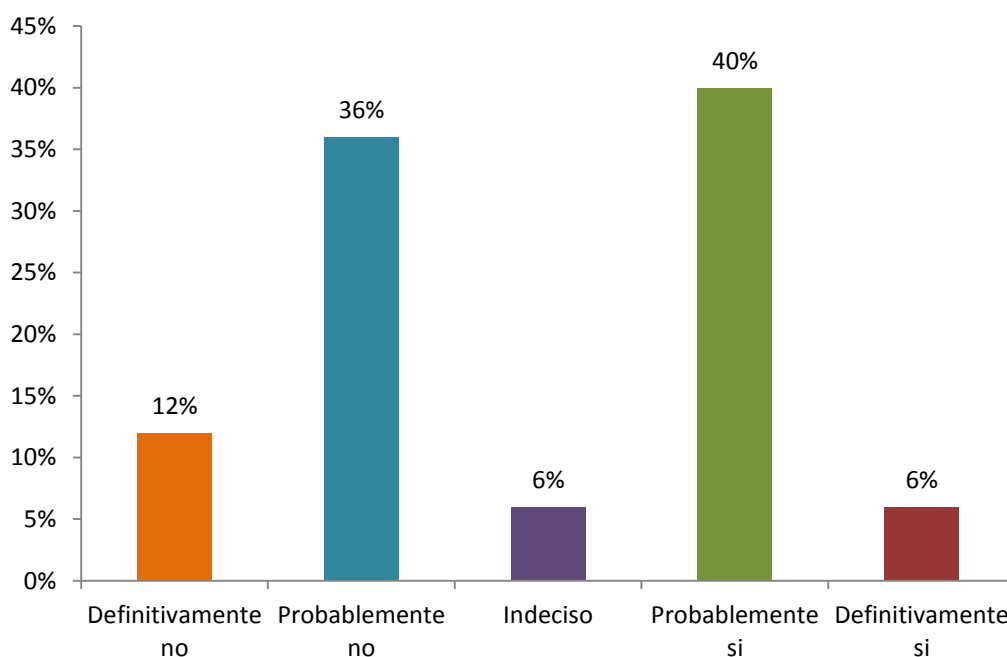


Figura 1. El salario en la entidad.

Fuente: Tabla 3 / Elaboración: Propia

Análisis:

En la figura 1 se observa que el 40% menciona que probablemente si las remuneraciones están acorde con las actividades que realiza, el 36% indica que probablemente no, el 12% menciona que definitivamente no, el 6% indica que definitivamente si y el 6% se muestra indeciso ante la interrogante.

4.1.1.2. Política de ascenso

Tabla 4.

La política de ascenso en la UGEL – 320.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	5	10%
Probablemente no	12	24%
Indeciso	4	8%
Probablemente si	22	44%
Definitivamente si	7	14%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta anónima / Elaboración: Propia

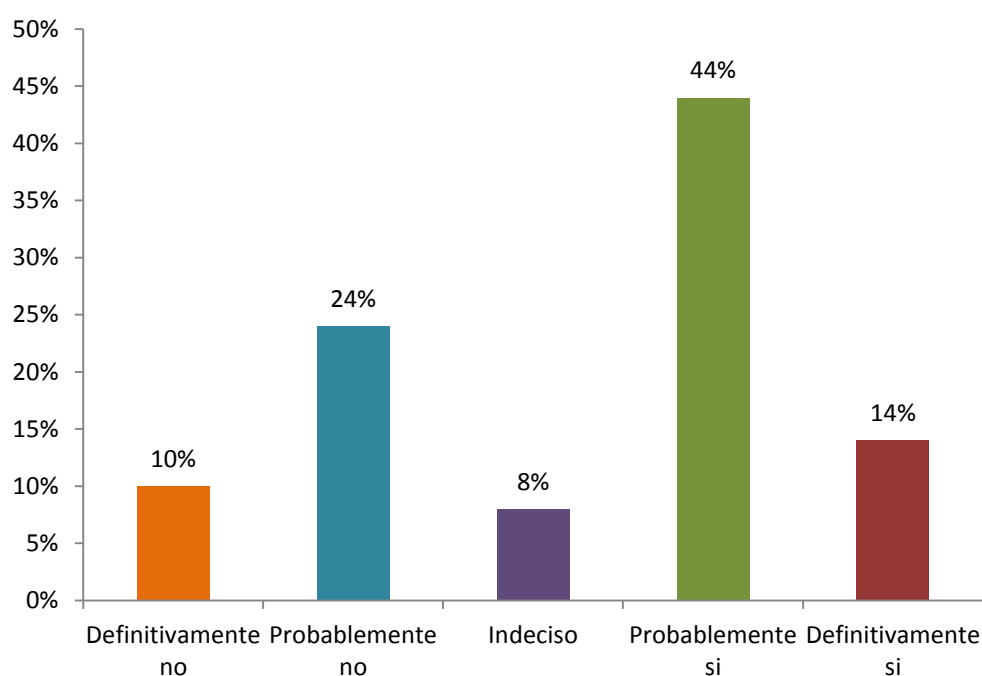


Figura 2. La política de ascenso en la entidad.

Fuente: Tabla 4 / Elaboración: Propia

Análisis:

En la figura 2, se observa que el 44% de los encuestados considera que probablemente sí la política de ascensos es justa, por otro lado el 24% menciona que probablemente no lo es, el 14% indica que definitivamente si, el 10% menciona que definitivamente no es justa y el 8% se muestra indeciso ante la interrogante.

4.1.1.3. Reconocimiento

Tabla 5.

El reconocimiento en la UGEL – 320.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	3	6%
Probablemente no	19	38%
Indeciso	3	6%
Probablemente si	21	42%
Definitivamente si	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta anónima / Elaboración: Propia

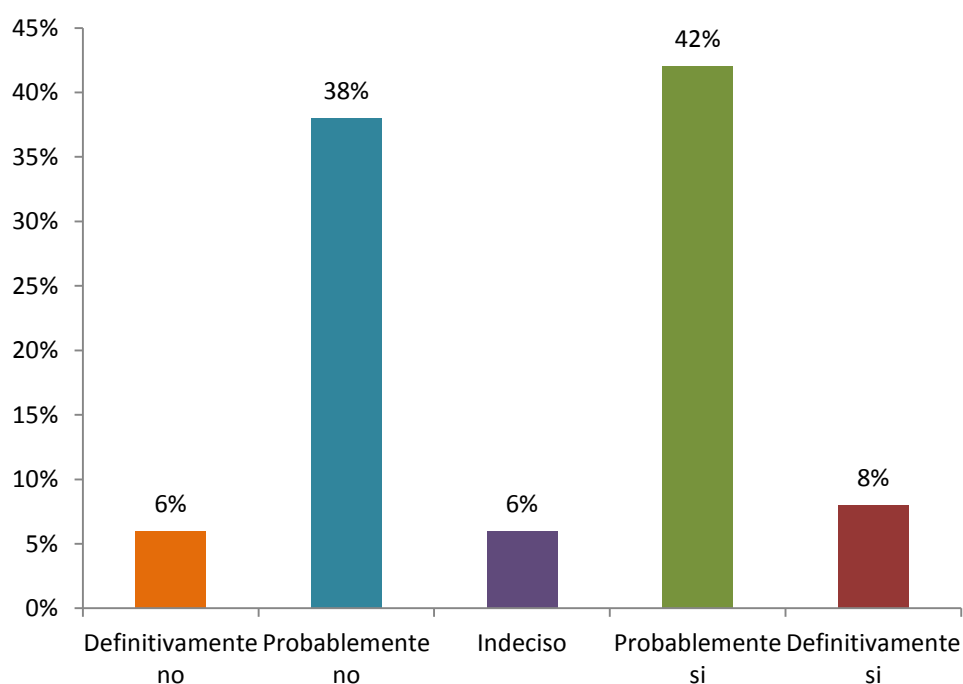


Figura 3. El reconocimiento en la entidad.

Fuente: Tabla 5 / Elaboración: Propia

Análisis:

En la figura 3, se observa que el 42% de los encuestados manifiestan que probablemente si le reconocen el trabajo que realiza, el 38% menciona que probablemente no, el 8% manifiesta que definitivamente si, el 6% se muestra indeciso ante la interrogante y el 6% menciona que definitivamente no le reconocen.

4.1.2. Condición de trabajo

4.1.2.1. Seguridad

Tabla 6.

La seguridad en el empleo en la UGEL – 320.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	4	8%
Probablemente no	22	44%
Indeciso	3	6%
Probablemente si	16	32%
Definitivamente si	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta anónima / Elaboración: Propia

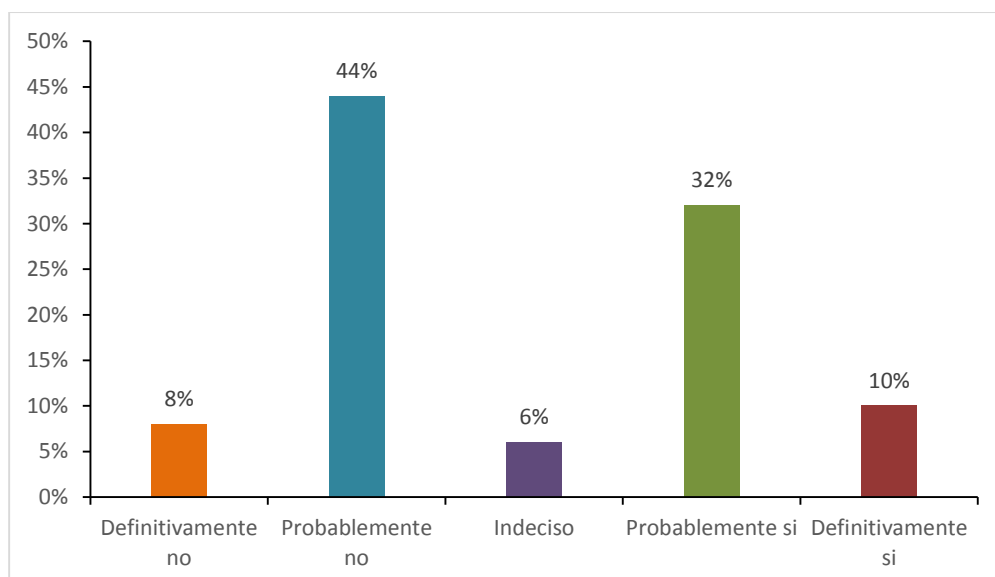


Figura 4. La seguridad en el empleo de la entidad.

Fuente: Tabla 6 / Elaboración: Propia

Análisis:

En la figura 4, se observa que el 44% de los encuestados consideran que probablemente no la empresa les brinda seguridad de empleo, el 32% menciona que probablemente si, el 10% indica que definitivamente si cuenta con seguridad de empleo, el 8% indica que definitivamente no y el 6% se muestra indeciso ante la interrogante.

4.1.2.2. Ambiente

Tabla 7.

El ambiente de trabajo en la UGEL – 320.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	7	14%
Probablemente no	11	22%
Indeciso	2	4%
Probablemente si	17	34%
Definitivamente si	13	26%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta anónima / Elaboración: Propia

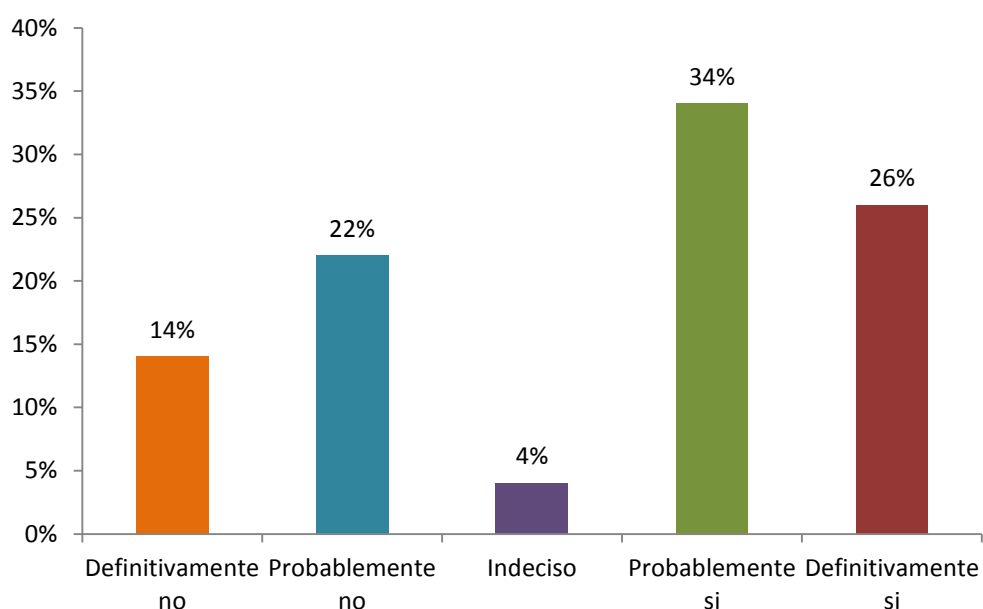


Figura 5. El ambiente de trabajo de la entidad.

Fuente: Tabla 7 / Elaboración: Propia

Análisis:

En la figura 5, se observa que el 34% de los encuestados considera que probablemente si se siente a gusto con su equipo de trabajo, el 26% afirma que definitivamente si está a gusto, el 22% menciona que probablemente no está a gusto, el 14% indica que definitivamente no se encuentra a gusto y el 4% se muestra indeciso ante la interrogante.

4.1.2.3. Espacio de trabajo

Tabla 8.

Los espacios de trabajo en la UGEL – 320.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	6	12%
Probablemente no	12	24%
Indeciso	0	0%
Probablemente si	21	42%
Definitivamente si	11	22%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta anónima / Elaboración: Propia

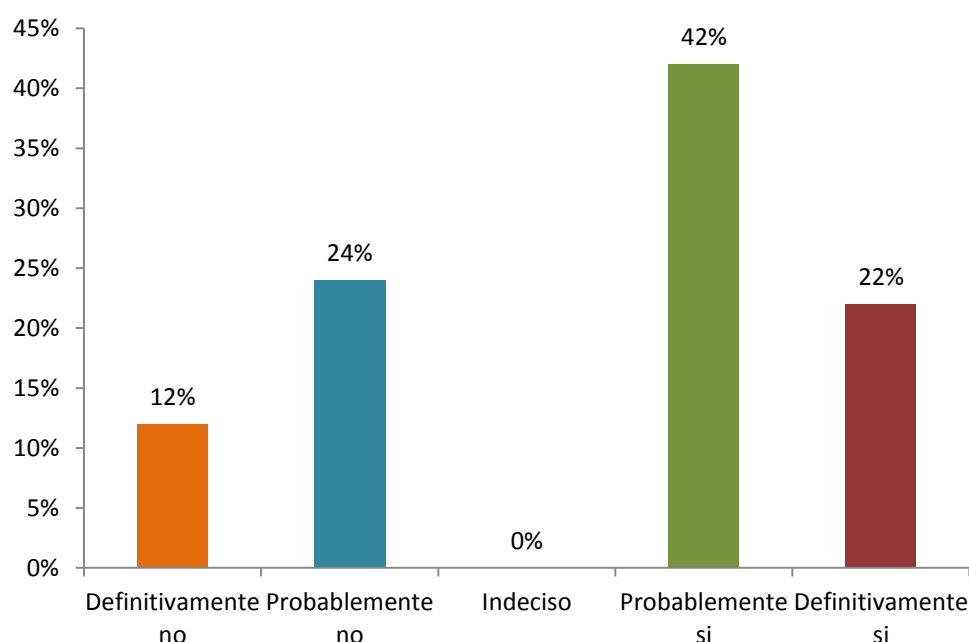


Figura 6. Los espacios de trabajo en la entidad.

Fuente: Tabla 8 / Elaboración: Propia

Análisis:

En la figura 6, se observa que el 42% de los encuestados (as) consideran que probablemente si los espacios de trabajo son óptimos para desempeñar sus funciones, el 24% menciona que probablemente no lo son, el 22% afirma que definitivamente si lo son y el 12% indica que definitivamente no lo son.

4.1.3. Reclutamiento y selección de personal

4.1.3.1. Reclutamiento

Tabla 9.

El reclutamiento de personal en la UGEL – 320.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	5	10%
Probablemente no	13	26%
Indeciso	25	50%
Probablemente si	5	10%
Definitivamente si	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Tabla 8 / Elaboración: Propia

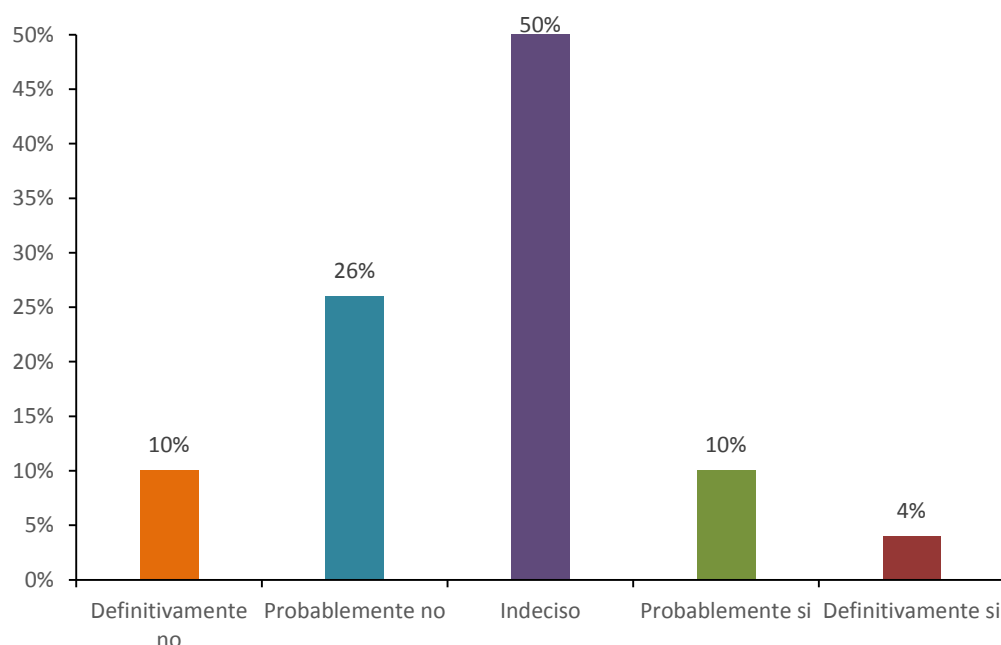


Figura 7. El reclutamiento del personal en la entidad.

Fuente: Tabla 9 / Elaboración: Propia

Análisis:

En la figura 7, se observa que el 50% de los encuestados mencionaron que están indecisos con respecto a que si la institución precisa exactamente el perfil del puesto a la plaza en concurso en su proceso de reclutamiento, a diferencia de un 4% que opinaron que definitivamente si la entidad lo ha precisado.

4.1.3.2. Selección

Tabla 10.

La selección de personal en la UGEL – 320.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	27	54%
Indeciso	8	16%
Probablemente si	10	20%
Definitivamente si	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta anónima / Elaboración: Propia

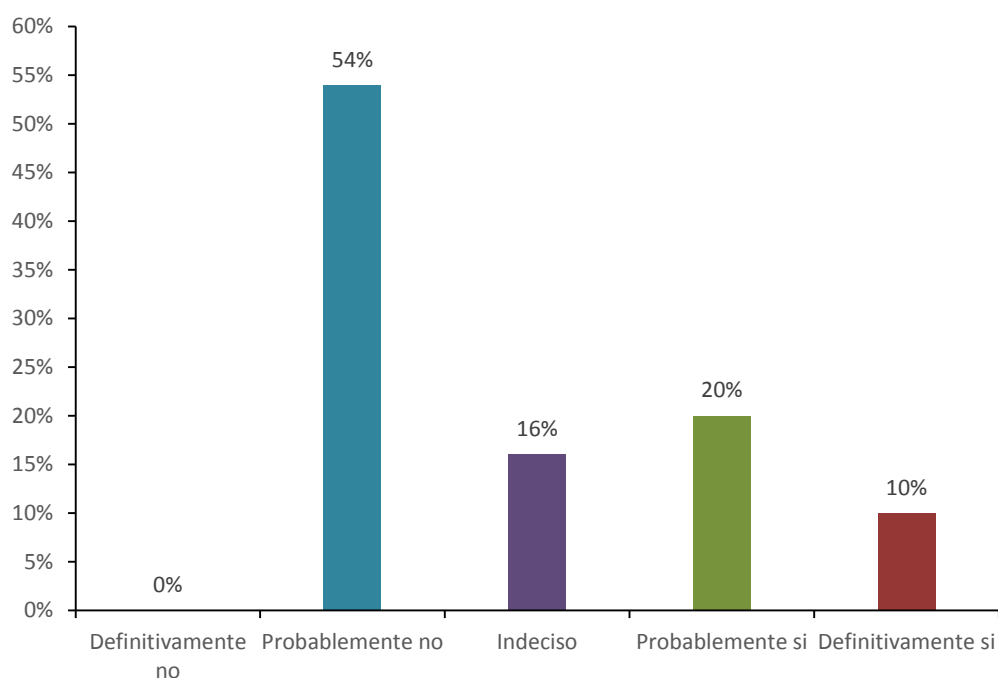


Figura 8. La selección del personal en la entidad.

Fuente: Tabla 9 / Elaboración: Propia

Análisis:

En la figura 8, se muestra que el 54% de los encuestados mencionaron que en el proceso de selección de personal la entidad probablemente no ha considerado el perfil del puesto a la plaza en concurso, mientras que el 20% mencionan que probablemente sí lo hicieron, pero el 16% de los trabajadores están indecisos con respecto a esta situación.

4.1.3.3. Contratación

Tabla 11.

La contratación de personal en la UGEL – 320.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	33	66%
Probablemente no	8	16%
Indeciso	4	8%
Probablemente si	5	10%
Definitivamente si	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta anónima / Elaboración: Propia

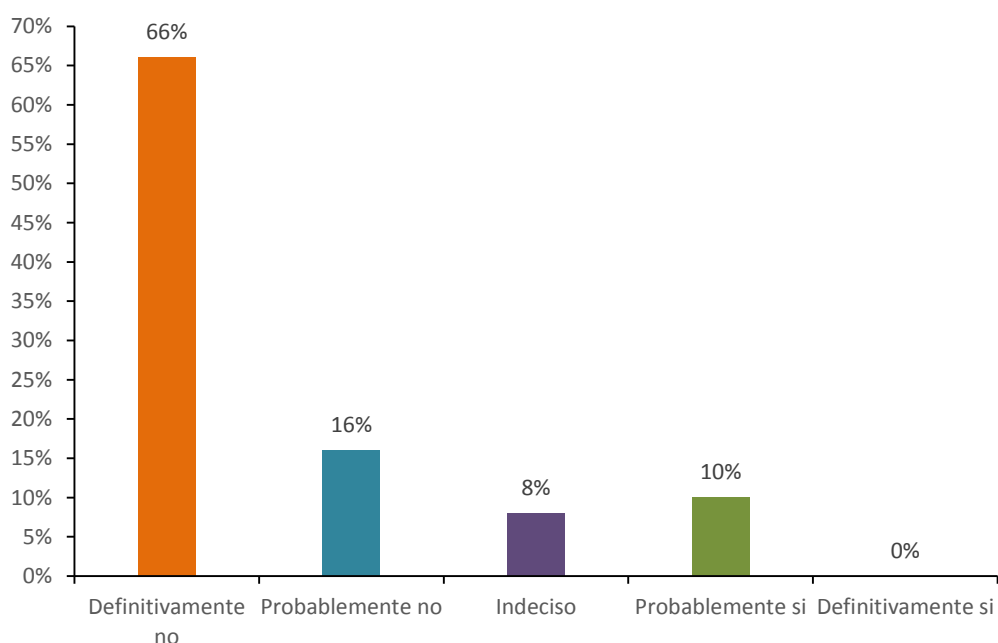


Figura 9. La selección del personal en la entidad.

Fuente: Tabla 11 / Elaboración: Propia

Análisis:

En la figura 9, se puede apreciar que solo el 10% de los encuestados mencionaron que probablemente si se les explica las cláusulas de su contrato, también se observa que el 66% de los trabajadores de la institución dicen que definitivamente no hay una explicación de las cláusulas de su respectivo contrato laboral y ningún empleado lo puede confirmar definitivamente.

4.1.3.4. Inducción

Tabla 12.

La inducción del personal en la UGEL – 320.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	42	84%
Probablemente no	5	10%
Indeciso	0	0%
Probablemente si	3	6%
Definitivamente si	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta anónima / Elaboración: Propia

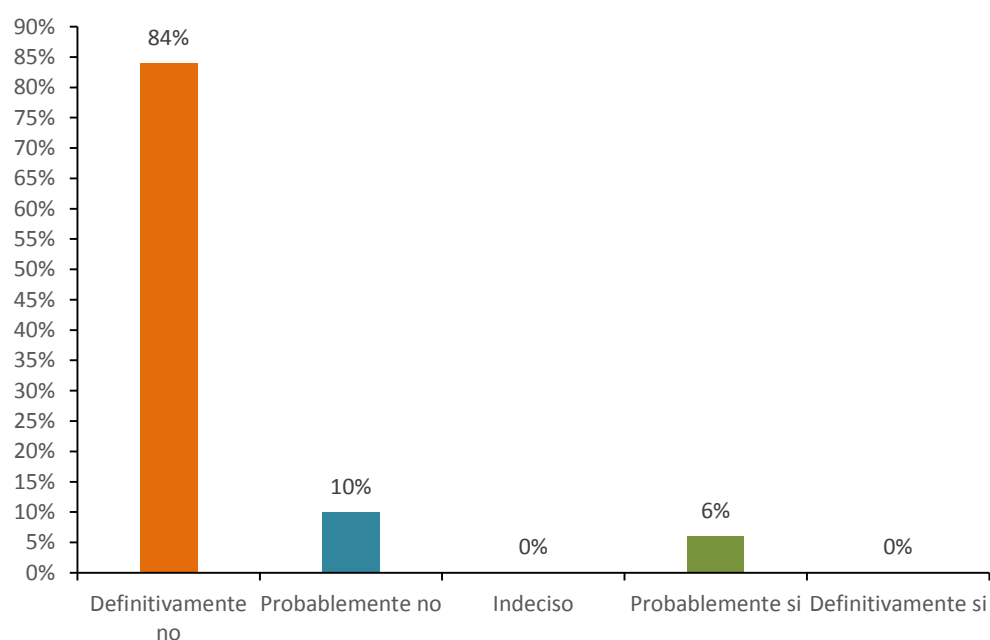


Figura 10. La inducción del personal en la entidad.

Fuente: Tabla 12 / Elaboración: Propia

Análisis:

En la figura 10, podemos apreciar que la mayoría de los empleados de la institución, reflejada en un 84%, opinan que definitivamente no existe un programa de inducción para el personal que ingresa a laborar dentro de ella, mientras que un 16% del personal cree que probablemente sí y probablemente no existe dicho programa.

4.1.4. Movimiento de personal

4.1.4.1. Bajas voluntarias

Tabla 13.

Las bajas voluntarias en la UGEL – 320.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	8	16%
Probablemente no	7	14%
Indeciso	5	10%
Probablemente si	12	24%
Definitivamente si	18	36%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta anónima / Elaboración: Propia

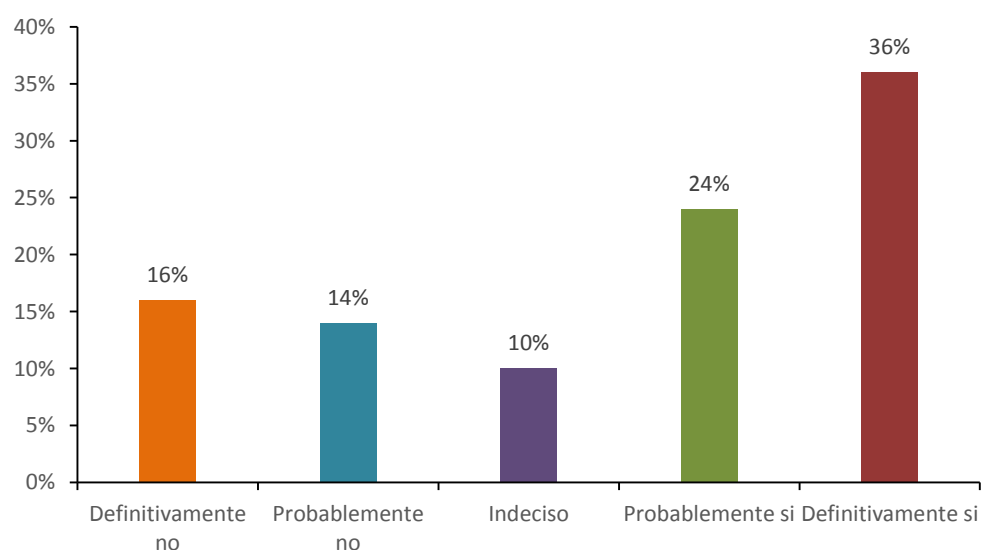


Figura 11. Las bajas voluntarias en la entidad.

Fuente: Tabla 12 / Elaboración: Propia

Análisis:

En la figura 11, se aprecia que la mayoría de los empleados de la entidad, es decir del 60% de los encuestados, el 36% opina que definitivamente si existe rotación de personal por retiro voluntario y mejores oportunidades, así mismo, el 24% del personal probablemente si afirma lo mismo; a diferencia de un 16% que opina lo contrario, mientras que el 10% está indeciso con respecto a esta realidad.

4.1.4.2. Bajas involuntarias

Tabla 13.

Las bajas involuntarias en la UGEL – 320.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	3	6%
Probablemente no	5	10%
Indeciso	2	4%
Probablemente si	17	34%
Definitivamente si	23	46%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta anónima / Elaboración: Propia

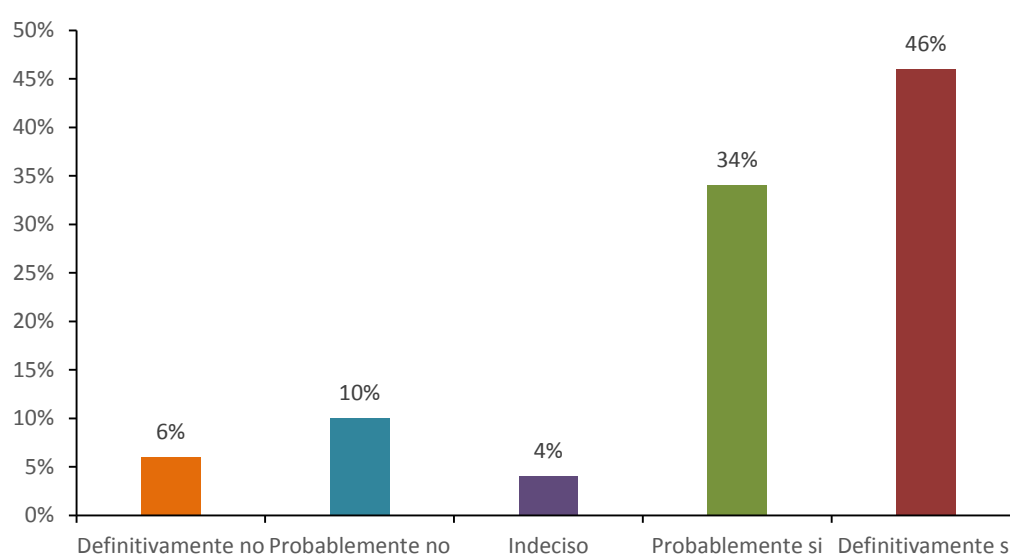


Figura 12. Las bajas involuntarias en la entidad.

Fuente: Tabla 12 / Elaboración: Propia

Análisis:

En la figura 12, el 46% de los encuestados mencionaron que definitivamente si han rotado de su área de trabajo y quedaron insatisfechos, a diferencia de un 6%, que opinan todo lo contrario, es decir, afirmaron que definitivamente no han quedado insatisfechos por la rotación de su área de trabajo y un 34% y 10%, dice que probablemente sí y probablemente no, respectivamente, ha sido rotado y quedo insatisfecho con ello.

4.2. Contrastación de hipótesis

Para la contrastación de la hipótesis planteada, la satisfacción laboral se relaciona directamente con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 – Leoncio Prado, se ha tomado de la variable independiente satisfacción laboral, la dimensión condición de trabajo, el indicador seguridad, es decir, la figura 4, la cual hace referencia a la interrogante: ¿La institución le brinda estabilidad laboral?; y de la variable dependiente rotación de personal, la dimensión movimiento de personal, el indicador baja involuntaria, es decir, la figura 12, la cual hace referencia a la interrogante: ¿En la entidad, últimamente usted ha sido rotado de su área de trabajo y le ha generado insatisfacción?. Lo anteriormente mencionado se muestra en la siguiente figura:

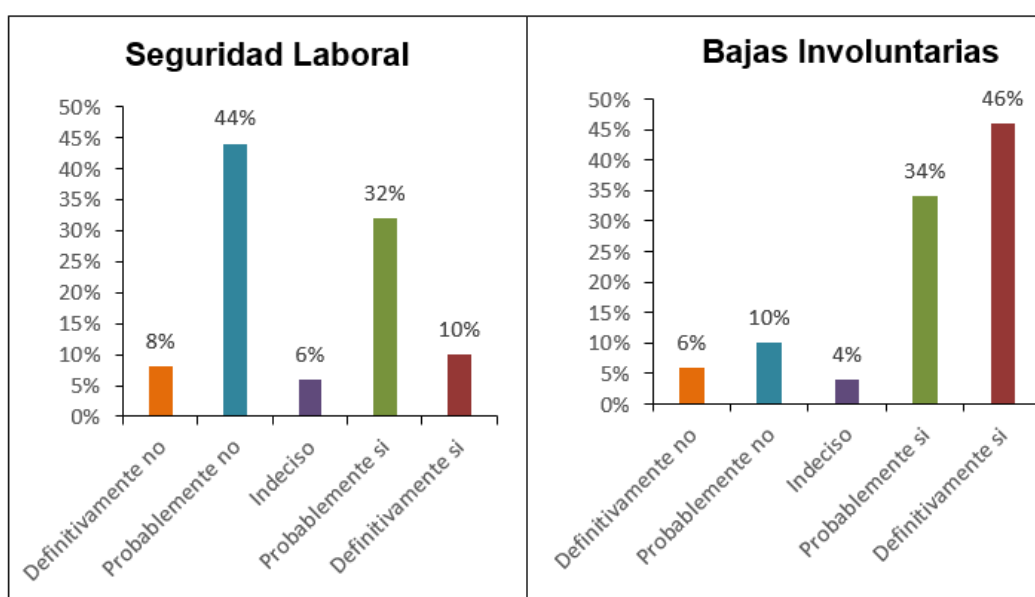


Figura 13. Contrastación de hipótesis.

Fuente: Figura 4 y Figura 12 / Elaboración: Propia

Análisis:

Con respecto a la satisfacción laboral, se pudo tomar como referencia su dimensión condición de trabajo para su indicador seguridad, el cual refleja que la mayoría de los empleados, es decir el 52%, afirma que la institución probablemente y definitivamente no les brindan la estabilidad laboral suficiente para sentirse satisfechos; en contraste, para la rotación

del personal, se tomó a su dimensión movimiento de personal, con su indicador bajas involuntarias, en cual nos muestra que existe un 80% de los empleados que últimamente ha sido rotado de su área de trabajo y le ha generado probablemente y definitivamente si insatisfacción laboral; entonces se acepta la hipótesis planteada, la satisfacción laboral se relaciona directamente con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 – Leoncio Prado.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Según lo hallado en la presente investigación, se ha demostrado que la satisfacción laboral se relaciona directamente con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 – Leoncio Prado, porque el 52% de los empleados afirman que la institución probablemente y definitivamente no les brindan la estabilidad laboral suficiente para sentirse satisfechos y existe un 80% de los empleados que últimamente ha sido rotado de su área de trabajo y le ha generado probablemente y definitivamente si insatisfacción laboral, contrastando con la investigación de Fuentes (2011), quien afirma que el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho. Asimismo la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de recursos humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.

En cuanto a las recompensas justas se coincide con Robbins (2004), quien afirma que las recompensas justas se refieren al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. Se piensa que en la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad. De esta manera se sostiene que para la mayoría de los empleados, es decir, el 58% de los encuestados definitivamente y probablemente sí la política de ascensos es justa, asimismo para el 50% de los encuestados definitivamente y probablemente si le reconocen el trabajo que realiza en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 – Leoncio Prado, pero para el

48% de los encuestados definitivamente y probablemente las remuneraciones no están acorde con las actividades que realiza, por ende el personal de esta institución no muestra un buen nivel de satisfacción laboral, ya que se aprecia que la mayoría de los empleados, es decir del 60% de los encuestados, el 36% opina que definitivamente si existe rotación de personal por retiro voluntario y mejores oportunidades, así mismo, el 24% del personal probablemente si afirma lo mismo, por lo tanto se puede suponer que si el personal no es recompensado justamente, buscara su rotación a otras empresas que si lo hagan por estará insatisfecho.

Con respecto a las condiciones de trabajo, podemos afirmar que el 80% del personal ha rotado de su área de trabajo y quedaron insatisfechos, a diferencia de un 16% que afirmaron que no han quedado insatisfechos por la rotación de su área de trabajo, esto se puede relacionar con el hecho de que el 52% de los empleados consideran que la institución no les brinda seguridad de empleo, a diferencia del 42% que afirma que si cuenta con seguridad de empleo, con respecto al equipo de trabajo, el 60% se siente a gusto con sus equipos, mientras que el 36% no está a gusto y para el 64% de éstos los espacios de trabajo son óptimos y para el 36% no lo son para desempeñar sus funciones cotidianas, contrastando con la investigación de Arnedo (2008), quien sostiene que las condiciones físicas del entorno de trabajo están generando satisfacción, ya que los empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente - IPSPUDO consideran que la distribución, las condiciones, la limpieza y orden del espacio de trabajo son satisfactorias. La seguridad y estabilidad que ofrece la organización está generando en los empleados baja satisfacción, debido a que experimentan un bajo nivel de satisfacción con la posibilidad de permanencia en la organización si se produjeran cambios en la alta gerencia; y consideran que la protección al empleado con respecto a contingencias y la estabilidad del empleo que ofrece el IPSPUDO, aunque están generando satisfacción están muy cercanas a los niveles de insatisfacción.

CONCLUSIONES

1. En la Unidad de Gestión Educativa Local 302 – Leoncio Prado, la satisfacción laboral se relaciona directamente con la rotación de personal, porque la mayoría de los empleados, es decir el 52% de ellos afirman que la institución no les brindan la estabilidad laboral suficiente para sentirse satisfechos y existe un 80% de los empleados que últimamente ha sido rotado de su área de trabajo y esta situación les ha generado insatisfacción laboral.
2. En la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado, la política de ascensos es justa para la mayoría de los empleados, es decir, el 58%, asimismo, al 50% de empleados le reconocen el trabajo que realiza, pero, para el 48% de los empleados las remuneraciones no están acorde con las actividades que realiza, por ende el personal de esta institución no muestra un buen nivel de satisfacción laboral, ya que se aprecia que el 60% de los empleados opina que existe rotación de personal por retiro voluntario y mejores oportunidades, por lo tanto si el personal no es recompensado justamente, busca su rotación a otras empresas que logren satisfacerlos laboralmente.
3. En la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado, el 52% de los empleados consideran que la institución no les brinda seguridad de empleo, a diferencia del 42% que afirma que si cuenta con seguridad de empleo, con respecto al equipo de trabajo, el 60% se siente a gusto con sus equipos, mientras que el 36% no está a gusto y para el 64% de éstos los espacios de trabajo son óptimos y para el 36% no lo son para desempeñar sus funciones cotidianas, es decir, que las buenas condiciones de trabajo son necesarias para la satisfacción laboral, quedando demostrado que esta dimensión se relaciona directamente con la rotación del personal en esta entidad, porque el 80% del personal ha rotado de su área de trabajo y quedaron insatisfechos, a diferencia de un 16% que afirmaron que no han quedado insatisfechos por la rotación de su área de trabajo.

RECOMENDACIONES

1. En la Unidad de Gestión Educativa Local 302 – Leoncio Prado, el encargado de la gestión de recursos humanos debe velar constantemente porque el personal tenga la satisfacción laboral suficiente para que ellos no busquen constantemente su rotación voluntaria a otras entidades, porque ello trae consigo el incumplimiento de objetivos organizacionales.
2. En la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado, se debe mejorar el sistema remunerativo, porque para la mayoría de los empleados no están acorde con las actividades que realizan, entonces disminuirá el nivel de rotación de personal por retiro voluntario y mejores oportunidades
3. En la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado, se debe optimizar las condiciones de trabajo, específicamente la seguridad de empleo y los espacios de trabajo, porque para la mayoría de los empleados estos dos aspectos no son óptimos para desempeñar sus funciones cotidianas y así se pueda evitar la insatisfacción al ser rotado involuntariamente dentro de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Barber, A. (1998). El reclutamiento de empleados. Sage Publications, Thousand Oaks.
2. Barre A. (2014), "Estudio sobre la satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal de Auxiliares de Punto de Venta y de Servicios Generales de las Pharmacy's del Norte de la ciudad de Guayaquil-Ecuador". Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad de Guayaquil. Leído el 20 de junio. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/5841/1/TESES%20DE%20GRADO%20-%20DANNI%20BARRE.pdf>.
3. Bernedo B. (2008), "Satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la universidad de oriente (IPSPUDO). Cumaná, Estado Sucre. Tesis para obtener el título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos. Universidad del Oriente. Leído el 29 de junio. Disponible en: <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/216/1/TESES%20BAyMC.pdf>
4. Casado, J. (2003). El valor de la persona, nuevos principios para la gestión del capital humano. 1º ed. Madrid. Pearson Education, S.A.
5. Chiavenato, I. (2000) Administración de Recursos Humanos. México, Editorial Altos.
6. Chiavenato, I. (1990) Administración de Recursos Humanos. Santa fé de Bogotá. Editorial: McGraw-Hill / Interamericana.
7. Chiavenato, I. (1990) El Capital Humano de las Organizaciones. Santa fé de Bogotá. Editorial: McGraw-Hill / Interamericana.
8. Davis, K. (1991). Comportamiento humano en el Trabajo. México, Ed. Mc Graw Hill.

9. Domínguez P. (2013); "Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton textil S.A.A - planta Trujillo." Tesis para obtener el título de Licenciada en Administración. Universidad Privada Antenor Orrego. Leído el 30 de junio. Disponible en: <http://docplayer.es/16451746-Facultad-de-ciencias-economicas-escuela-profesional-de-administracion.html>.
10. Fattorini V. (2013) El 60% de las empresas peruanas no sabe retener a sus talentos – IPSOS. Leído el 16 de mayo. Disponible en: <http://gestion.pe/empleo-management/60-empresas-peruanas-no-sabe-retener-sus-talentos-2073237>.
11. Fuentes N. (2012), "Satisfacción laboral y su influencia en la productividad en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango". Tesis para obtener el título de Licenciado en Psicología Industrial. Universidad de Guayaquil. Leído el 20 de junio. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>.
12. Gordon, J. (1997). Comportamiento Organizacional, 5ª. ed. México, Ed. Prentice Hall Hispanoamericana.
13. Guth, A. (1994). Reclutamiento, selección e integración de recursos humanos. México: Trillas. Leído el 15 de mayo. Disponible en: <http://www.iberlibro.com/servlet/BookDetailsPL?bi=19395999483&searchurl=tn%3Dreclutamiento%2520seleccion%2520integracion%2520recursos%2520humanos%26sortby%3D17>.
14. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, C. (2006). Metodología de la Investigación (4º ed.). México: McGraw Hill.

15. Hodgetts, A. (1983). Comportamiento en las Organizaciones. México, Ed. Nueva Interamericana.
16. House y Mitchell (1974). "Comportamiento organizacional y la satisfacción laboral". Leído el 20 de mayo. Disponible en: <http://www.eumed.net/ce/2009a/1tm>.
17. Maslow. (1994). Personalidad creadora. México, Ed. Kairos.
18. Paredes, M. (2011). Rotación de personal en una empresa de ventas al detalle de calzado en Guatemala. Tesis de Maestría. Universidad Panamericana. Guatemala. Leído el 24 de mayo. Disponible en: http://upana.edu.gt/web/upana/tesis-educacion/doc_view/316-t-ec3-169-p227-
19. Pérez F. (2013); "Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo." Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería. Universidad Privada Antenor Orrego. Leído el 10 de junio. Disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/235/1/BACILIO_DIANA_NIVEL_CONOCIMIENTO_ENFERMERA.pdf.
20. Prentice Hall. Robbins, S. (1994). Comportamiento Organizacional, México, Ed.
21. Prentice Hall. Robbins, S. (1998). Fundamentos del Comportamiento Organizacional. México, Ed. Prentice Hall.
22. Prentice Hall. Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. México, Ed.

23. Puchol, L. (1994) Dirección y gestión de recursos humanos, Ed. Perspectivas y prospectivas, España. 200 pp.
24. Rincón, P. (2006). Motivación laboral como herramienta clave evitar la rotación de personal en las empresas de servicios de la ciudad de Morelia. Tesis de licenciatura. Universidad Michoacana de San Nicolás. México. Leído el 12 de junio. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/271/1/TL_Perez_Aguinaga_FranklinIvan.pdf.
25. Robbins, S. (2004). Fundamentos de Administración. México, Edit.
26. Velásquez, (2010). "Seguridad y medio ambiente de trabajo" Leído el 20 de junio. Disponible en: <http://www.iibce.edu.uy/DOC/DOCUMENTOS/Manual%20basico%20en%20salud,%20seguridad%20y%20medio%20ambiente%20de%20trabajo.pdf>.
27. Werther, D. (2004). Administración de Personal Y Recursos Humanos. 4ªed. México, Ed. Mc Graw Hill

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Proyecto de investigación: “Satisfacción laboral y rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
General ¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado? Específicos ¿De qué manera la recompensa justa se relaciona con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado? ¿De qué manera la condición de trabajo se relaciona con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado?	General Determinar de qué manera la satisfacción laboral se relaciona con la rotación de personal de la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado, 2016. Específicos Determinar de qué manera la recompensa justa se relaciona con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado. Determinar de qué manera la condición de trabajo se relacionan con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado.	General La satisfacción laboral se relaciona directamente con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 – Leoncio Prado. Específicas La recompensa justa se relaciona directamente con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado. La condición de trabajo se relaciona directamente con la rotación de personal en la Unidad de Gestión Educativa Local 302 - Leoncio Prado.	Variable independiente X= Satisfacción laboral X₁ : Recompensa justa X₂ : Condición de trabajo Variable dependiente Y= Rotación del personal Y₁: Reclutamiento y selección del personal Y₂: Movimiento del personal	Tipo de Investigación: Enfoque: Cuantitativo Nivel de Investigación Descriptivo Diseño : No experimental Población y Muestra Población 97 empleados Muestra 50 empleados Técnica e Instrumento Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario Procesamiento de la información Programa Excel 2016



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FILIAL LEONCIO PRADO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador (ra):

Le expreso un cordial saludo, y se le solicita su colaboración para completar este cuestionario. Nos interesa conocer su apreciación respecto a la satisfacción laboral y la rotación del personal en la UGEL 302 – Leoncio Prado, para una investigación, por el cual le solicitamos responder las siguientes preguntas de la forma más veraz posible.

- 1. ¿La remuneración que recibe está acorde con las actividades que realiza?**
 - a) Definitivamente no
 - b) Probablemente no
 - c) Indeciso
 - d) Probablemente si
 - e) Definitivamente si
- 2. ¿Considera que la política de ascensos de la entidad es justa?**
 - a) Definitivamente no
 - b) Probablemente no
 - c) Indeciso
 - d) Probablemente si
 - e) Definitivamente si
- 3. ¿Le reconocen el trabajo que realiza?**
 - a) Definitivamente no
 - b) Probablemente no
 - c) Indeciso
 - d) Probablemente si
 - e) Definitivamente si
- 4. ¿La institución le brinda estabilidad laboral?**
 - a) Definitivamente no
 - b) Probablemente no
 - c) Indeciso
 - d) Probablemente si
 - e) Definitivamente si
- 5. ¿Se siente a gusto con su equipo de trabajo?**
 - a) Definitivamente no
 - b) Probablemente no
 - c) Indeciso
 - d) Probablemente si
 - e) Definitivamente si
- 6. ¿Considera que los espacios de trabajo: infraestructura, iluminación, materiales y equipos son óptimos para desempeñar sus funciones?**
 - a) Definitivamente no
 - b) Probablemente no
 - c) Indeciso
 - d) Probablemente si
 - e) Definitivamente si
- 7. ¿En su proceso de reclutamiento, se precisó con exactitud el perfil del puesto a la plaza en concurso?**
 - a) Definitivamente no
 - b) Probablemente no
 - c) Indeciso
 - d) Probablemente si
 - e) Definitivamente si
- 8. ¿En su proceso de selección, se consideró el perfil del puesto a la plaza en concurso?**
 - a) Definitivamente no
 - b) Probablemente no
 - c) Indeciso
 - d) Probablemente si
 - e) Definitivamente si

9. ¿En su proceso de contratación, se le explico las cláusulas de su contrato?

- a) Definitivamente no
- b) Probablemente no
- c) Indeciso
- d) Probablemente si
- e) Definitivamente si

10. ¿Existe un proceso de inducción al personal en la entidad?

- a) Definitivamente no
- b) Probablemente no
- c) Indeciso
- d) Probablemente si
- e) Definitivamente si

11. ¿En la entidad, hubo rotación de personal por retiro voluntario y mejores oportunidades?

- a) Definitivamente no
- b) Probablemente no
- c) Indeciso
- d) Probablemente si
- e) Definitivamente si

12. ¿En la entidad, últimamente usted ha sido rotado de su área de trabajo y le ha generado insatisfacción?

- a) Definitivamente no
- b) Probablemente no
- c) Indeciso
- d) Probablemente si
- e) Definitivamente si

“Muchas Gracias por su valioso tiempo prestado...”