UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Influencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal de la empresa Epsel S.A., Chiclayo 2022

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR
Juan Luis Castañeda Tarrillo

ASESOR
Luis Alberto Ubillus Ubillus
https://orcid.org/0000-0002-2802-8334

Chiclayo, 2024

Influencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal de la empresa Epsel S.A., Chiclayo 2022

PRESENTADA POR

Juan Luis Castañeda Tarrillo

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Valeria Tamara Llontop Hernández
PRESIDENTE

Jessica Karin Solano Cavero
SECRETARIO

Luis Alberto Ubillus Ubillus
VOCAL

Influencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación de la empresa Epsel S.A., Chiclayo, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%	23%	10%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
3	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	1%
4	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.iscte-iul.pt Fuente de Internet	1%
6	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad de Cádiz Trabajo del estudiante	1%
9	preprints.scielo.org Fuente de Internet	

Índice

Resumen 5

Abstract 6

Introducción 7

Revisión de literatura 9

Materiales y métodos 13

Resultados y discusión 15

Conclusiones 21

Recomendaciones 22

Referencias 23

Anexos 25

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la influencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal en la empresa EPSEL S.A. Chiclayo, 2022. Por otro lado, en cuando a la metodología, el estudio tiene un enfoque cuantitativo, tipo correlacional con la aplicabilidad de una encuesta (cuestionario), tiene un diseño no experimental de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 150 trabajadores de la empresa en donde se utilizaron criterios de inclusión y exclusión; el modelo conceptual de ambas variables fue propuesto por (Jacobs y Roodt. 2008; Villarreal et al., 2020), donde la variable independiente satisfacción laboral cuenta con las dimensiones: condiciones individuales y condiciones de infraestructura; y la variable dependiente intención de rotación es unidimensional, aplicándose una escala tipo Likert, para el procesamiento de la información se empleó la estadística descriptiva e inferencial empleando el software SPSS 26. Se empleó el coeficiente de correlación de Spearman para poder correlacionar las dos variables y las dimensiones de cada variable. Además, se realizó la prueba de normalidad para verificar si los datos presentaban una distribución normal. En los resultados reflejados se halló que las variables de satisfacción laboral e intención de rotación se encuentran un nivel moderado alto. Concluyendo que intención de rotación del colaborador depende directamente de la satisfacción laboral del personal.

Abstract

The present investigation has as a general objective to determine the influence of job satisfaction on the intention of staff turnover in the company EPSEL S.A. Chiclayo, 2022. On the other hand, in terms of methodology, the study has a quantitative approach, correlational type with the applicability of a survey (questionnaire), it has a non-experimental cross-sectional design, the sample consisted of 150 workers from the company where inclusion and exclusion criteria were used; the conceptual model of both variables was proposed by (Jacobs and Roodt. 2008; Villarreal et al., 2020), where the independent variable job satisfaction has the dimensions: individual conditions and infrastructure conditions; and the dependent variable intention to rotate is unidimensional, applying a Likert-type scale, descriptive and inferential statistics were used to process the information using the SPSS 26 software. Spearman's correlation coefficient was used to correlate the two variables and the dimensions of each variable. In addition, the normality test was performed to verify if the data presented a normal distribution. In the reflected results, it was found that the variables of job satisfaction and intention of rotation are at a moderately high level. Concluding that the intention of employee rotation depends directly on the job satisfaction of the staff.

Introducción

En el ámbito empresarial se reconoce el papel estratégico que juega el talento humano a través del énfasis en el significado de la gestión y su impacto social para la creación de valor en las organizaciones (Ramírez et al., 2019). Por tanto, a partir del estudio del comportamiento organizacional, este ha identificado la satisfacción en el trabajo como una actitud que requieren evaluación entre los trabajadores de una empresa (Cruz y Bernui, 2019). La satisfacción laboral es una variable actitudinal fundamental debido a su importancia estratégica en el entorno organizacional y como indicador crítico de talento.

Bajo dicho contexto, la satisfacción laboral es una consecuencia del grado de placer que un colaborador obtiene por las políticas de compensación, apoyo a la gestión, oportunidades de promoción, ambiente de trabajo y cultural organizacional. En el entorno laboral, se destaca la positiva relación entre la satisfacción de los colaboradores y la integración como influencia en la intención de rotar del personal y el comportamiento de las personas en la búsqueda de empleo (Ziebell et al., 2019). Sin embargo, Bakkal et al. (2019) manifiesta que la intención de rotación de personal es la inferencia de elementos internos o externos que se encuentran en una organización sobre la conducta y actitud de las personas, y a su vez está íntimamente ligada a la insatisfacción laboral; tal como se percibe en las organizaciones públicas donde en muchas ocasiones el nivel de responsabilidad en sus labores es bastante alto y genera estrés (Ramírez et al., 2019).

Debido a esto, se observa que las empresas prestadoras de servicio de saneamiento peruanas no son ajenas a este impacto, considerando que las acciones presupuestales orientadas a mejorar el capital humano en organizaciones públicas son deficientes y escazas. La medición del grado de satisfacción laboral y la incidencia en la intención de rotación son factores que requieren del compromiso de todas las áreas, sin embargo, se evidencia la falta de capacidad en la gestión pública para implementar políticas orientadas al mejoramiento del comportamiento organizacional, así como a la retención del talento, problemas que evidenciaron Ziebell et al. (2019) al estudiar intención de rotación y la satisfacción laboral, siendo esta una problemática que se presenta también en las entidades de saneamiento de la región norte del Perú.

Debe señalarse que la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque, es una entidad del sector público, administrada por las municipalidades del departamento de Lambayeque, esta empresa se encarga de la captación, tratamiento y distribución del agua potable en el departamento de Lambayeque. Esta empresa viene presentando una serie de problemas que giran en la posible incapacidad de gestión , percibiéndose colaboradores que no cuentan con el perfil adecuado para el cargo que desempeñan, ya que son designados a puestos en los cuales no están capacitados y la carga laboral es alta , generando conflictos con sus jefes directos; por otro lado, el colaborador no se siente cómodo al trabajar en ambientes poco modestos, dado que la infraestructura cada vez es más precaria por la cantidad de años que tiene y no se ha destinado un presupuesto para la remodelación de los diferentes ambientes de la empresa. Además, los sueldos de los trabajadores no son equitativos, ya que existen colaboradores que desempeñan las mismas funciones o están en la misma línea jerárquica y no reciben la misma remuneración; esto posiblemente está generando poco involucramiento del personal al desempeñar sus funciones, dado que carecen de motivación por las distintas problemáticas expuestas, generando constantemente una búsqueda de mejores ofertas laborales por parte del colaborador.

Por tanto, en esta investigación se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es la influencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación de personal de los colaboradores en la empresa EPSEL S.A., Chiclayo 2022? .Para ello el objetivo general fue determinar la influencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal en la empresa EPSEL S.A. Chiclayo, 2022; así mismo los objetivos específicos fueron: Identificar el nivel de satisfacción laboral en la empresa EPSEL S.A, Establecer el nivel de intención de rotación de personal en la empresa EPSEL S.A; e , Identificar el nivel de influencia de las dimensiones de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal en la empresa EPSEL S.A. ,Chiclayo 2022.

La investigación sobre estas variables es importante por varias razones. En primer lugar, la satisfacción laboral se ha relacionado con una serie de resultados positivos, como una mayor motivación, una mayor productividad y un menor absentismo. Por lo tanto, es importante comprender cómo se puede fomentar la satisfacción de los empleados para poder mejorar su bienestar y su desempeño. Por otro lado, la intención de rotación puede tener consecuencias negativas para la organización, como la pérdida de empleados talentosos y experimentados, así

como los costos asociados con la contratación y formación de nuevos empleados. Por lo tanto, es importante entender qué factores pueden ser determinantes en la intención de rotación y cómo se pueden abordar para reducir el riesgo de pérdida de empleados clave. Asimismo, la investigación beneficiará principalmente a los miembros del directorio de la empresa , ya que con un análisis de los resultados podrán centrar sus esfuerzos en generar una serie de planes de acción de mejora y desarrollo en la gestión del talento humano , así logrando colaboradores identificados con la empresa, motivados y que estén dispuestos a trabajar en equipo y desarrollar sus funciones de manera eficiente, ya que esta organización es de vital importancia para los ciudadanos Chiclayanos y no puede tener falencias en su gestión del talento humano porque también afecta al usuario de este servicio , es por eso que los directivos tendrán que tomar acciones de manera rápida y efectiva .

Revisión de literatura

Machado et al. (2018) investigó en una compañía de tecnología y comunicación ubicada en el noroeste de Brasil, la correlación de la intención de rotación en variables independientes como la satisfacción laboral a través de cinco dimensiones: satisfacción con el trabajo, satisfacción con el líder, con los colegas y con el salario y promociones, aplicándose una encuesta a 172 trabajadores. Los resultados determinaron que los vínculos afectivos y normativos relacionados a las oportunidades promoción y la satisfacción con la naturaleza del trabajo están correlacionados negativamente con la intención de rotación. Del mismo modo Palacini (2020) analizó la intención de rotación del colaborador en dos empresas privadas en Asunción, a través de un diseño cuantitativo y de tipo descriptivo, donde a través del análisis estadístico en escala de Mobley se aplicó a una muestra de 179 participantes que laboran en departamento atención al cliente. Se concluyó que a más crecimiento de los niveles de compromiso es bajo el nivel de intención de rotación, siendo la satisfacción laboral una herramienta fundamental para hacerle frente a la problemática de la rotación de personal, la cual se encuentra influenciada por el tipo del puesto y el nivel de responsabilidad. Por tanto, el autor destaca la importancia de actuar sobre la apreciación del sentido y lo que significa trabajo para las personas que tienen puestos del nivel jerárquico inferior. En el artículo de Moreira et al. (2020) también exploraron el efecto de percepción interna de la relación entre intención de rotación y la satisfacción laboral en organizaciones públicas de Portugal, siendo aplicado un estudio descriptivo y cuantitativo a 313 trabajadores de servicios, los cuáles respondieron un

cuestionario en cuatro escalas: competencias organizacionales, compromiso, satisfacción e intención de rotación. En conclusión, se determinó que existe un efecto directo entre las variables de estudio debido a la disminución de la satisfacción laboral frente a la intención de rotación, para recomendar que se debe aplicar la capacitación, remuneración de acuerdo a funciones, la rotación funcional y brindar soporte a los servidores públicos.

Ziebell et al. (2019) investigaron las variables individuales y organizacionales que pronostican la satisfacción laboral, el desempeño competente y la intención de rotación de personal, la muestra estuvo conformada por un total de 202 profesionales de Brasil que participaron en el estudio, de los cuáles el 73.4% contaba con estudios superiores y el 41.8% trabajaba en instituciones públicas, utilizando un cuestionario basado en la encuesta TAMS de rotación y motivos de apego, donde se concluyó que la influencia en la intención de rotación del colaborador depende del grado de satisfacción laboral y el cargo laboral requerido de acuerdo a las competencias profesionales de los colaboradores. Así mismo Ahn y Chaoyu (2019) buscaron establecer la relación laboral de la intención de rotación de personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresas de servicios en Corea del Sur. La investigación se hizo utilizando una metodología cuantitativa y de tipo descriptiva, aplicando un cuestionario en una muestra de 14,000 empleados en 450 empresas a través del instrumento Human Capital Corporate Panel (HCCP). Concluyendo que la intención de rotación del colaborador depende del efecto de la satisfacción laboral y de la perspectiva de la justicia en las decisiones organizacionales.

Aliya (2019) estudió la relación del nivel de intención de rotación del colaborador y la satisfacción laboral en el sector salud de Pakistán, en el cual se hizo una investigación de tipo cuantitativa aplicada a una muestra de 400 enfermeras en diferentes hospitales, donde se aplicó un cuestionario compuesto por 21 preguntas en una escala de Likert. El estudio concluyó que la intención de rotación del colaborador depende de la capacidad de retención del personal a partir de la decisión de los administradores respecto al análisis de la satisfacción del empleado. Mientras que , Xuyu et al. (2019) en la investigación de la relación de satisfacción laboral y la intención de rotación del colaborador en las instituciones educativas, se realizó una investigación de tipo descriptiva aplicada en una muestra de 1,370 colaboradores aplicando un cuestionario basado en un sistema SEM, donde se concluyó que el efecto de la relación entre las variables tiene un impacto del 7.4% y las medidas para reducir la rotación laboral ayudan a la mejora de la satisfacción laboral, donde se recomendó la oportunidad de promoción para los

trabajadores como alta satisfacción labora, y prestar atención al perfil psicológico del colaborador para reducir la intención de retiro.

La satisfacción laboral, es el estado emocional resultante de la experiencia laboral de acuerdo a los requerimientos predeterminados en el individuo (Chiavenato, 2011).

La intención de rotación, se atribuye a la entrada y salida de empleados de una empresa y se considera como uno de los fenómenos sociales más importantes, porque obliga a que los gerentes estén capacitados para analizar, comprender y gestionar sus consecuencias (Dias et al., 2018)

El modelo conceptual propuesto por Villarreal et al. (2020), se basa en el desarrollo de la variable satisfacción laboral que contempla las dimensiones: Condiciones de infraestructura y Condiciones individuales, el mencionado modelo permitió establecer la influencia de ciertos determinantes de satisfacción laboral en la intención de rotación, se verificó a través de un análisis factorial confirmatorio y los mínimos cuadrados parciales. De la misma manera el modelo propuesto por Jacobs y Roodt (2008), se basa en el desarrollo de la variable intención de rotación del colaborador estudiándola de forma unidimensional.

La satisfacción laboral contempla dos dimensiones, como las condiciones infraestructurales que se define como los aspectos que están relacionados con el entorno físico y tecnológico en el que se desarrolla el trabajo. Estos factores incluyen la calidad de las instalaciones, el equipamiento y la tecnología utilizada en el trabajo, así como las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo. Las condiciones Infraestructurales son determinantes para la satisfacción laboral, ya que un entorno físico y tecnológico adecuado y seguro puede aumentar la comodidad y la eficiencia en el trabajo. Por otro lado, un ambiente físico y tecnológico inadecuado o inseguro puede disminuir la satisfacción de los colaboradores (Villarreal et al., 2020).

Las condiciones de infraestructura también hacen referencia a los factores de higiene, los cuales son muy importantes para la realización de las actividades laborales, un colaborador se desempeña de la mejor manera un ambiente higiénico y seguro, ya que su grado de satisfacción aumenta, ningún colaborador desea realizar sus actividades en ambientes que se encuentren desaseados y precarios. Chiavenato (2011).

Las condiciones individuales se refieren a factores personales que influyen en la satisfacción que una persona siente con respecto a su trabajo , estos factores son : motivacionales, que son los que determinan el grado de satisfacción y son la realización de un trabajo interesante, el logro, la responsabilidad, la promoción, el reconocimiento; y los factores de higiene, los que se relacionan con el contexto de trabajo y se refieren a la forma en que son tratados en el trabajo, comprendiendo las condiciones de trabajo, el salario, las relaciones humanas, la política de trabajo, entre otras .En dicha teoría, el término satisfacción se refiere al resultado del involucramiento de los factores de motivación, como son el trabajo estimulante, frente a la posibilidad que el individuo manifiesta su propia personalidad y se desarrolle plenamente; el sentimiento de autorrealización respecto a la certeza de generar valor, el reconocimiento de un trabajo bien ejecutado o importante, el logro o cumplimiento de retos y la responsabilidad de asumir nuevas funciones que amplíen el puesto y brinden al colaborador mayor control. Esto permite ayudar a aumentar la satisfacción de la persona, pero tienen bajo impacto sobre la insatisfacción (Chiavenato, 2011).

La dimensión Condiciones Individuales se considera una dimensión importante de la satisfacción laboral, ya que cada persona tiene necesidades, expectativas y deseos únicos en relación a su trabajo. Estos factores pueden variar significativamente de una persona a otra, y pueden ser influenciados por factores externos, como la cultura organizacional y la naturaleza del trabajo en sí mismo (López et al., 2018).

En cuanto a la intención de rotación del colaborador, hay muchos factores que pueden afectar al pensamiento de los empleados para irse de la organización, tales como las condiciones de trabajo, el apoyo del jefe y los compañeros de trabajo, siendo en las últimas décadas que las empresas reducen la empleabilidad, lo que genera falta de calidad laboral, y aumenta la intención de rotación para obtener resultados mejores y atractivos (Moreira et al., 2020).

Los factores medibles de intención de la rotación de personal interna están asociados al incremento en los costos de búsqueda y selección, así como en los procesos de recepción de documentos, inducción y capacitación. Algunas de los factores que se relacionan con la intención de rotación del personal son el estilo de liderazgo, el clima laboral, la comunicación, el conocimiento de la organización, la remuneración, el sentido de pertenencia y el estímulo que recibe el colaborador (Chiang et al., 2010).

Las intenciones de rotación han sido referidas como cogniciones o pensamientos que surgen como decisiones mentales, en las que intervienen la actitud de un trabajador con respecto a las funciones que desempeña en la organización y la decisión de irse o quedarse. Esto representa una orientación o manifestación de conocimiento de la decisión conductual (Jacobs y Roodt, 2008).

Existen teorías de comportamiento donde la intención de rotación sugiere un buen predictor de cómo se siente el individuo en la institución, demostrándose que se requiere de un compromiso con el trabajo o con su carrera como los factores más relevantes para mantener una postura que no se vea influenciada por cogniciones de rotación (Jacobs y Roodt, 2008).

Materiales y métodos

La investigación fue tipo básica, porque los resultados que se exponen no conllevan a una aplicación práctica dentro de la sociedad. Se basó en un enfoque cuantitativo, ya que se utilizaron técnicas y operaciones estadísticas para poder medir las variables en un determinado contexto. El diseño fue no experimental, puesto que solo se observó el comportamiento de ambas variables dentro de su realidad sin establecer un control sobre ellas. El corte fue transversal, dado que se recolectaron los datos en un tiempo determinado. El nivel fue correlacional, puesto que, se midió la influencia entre dos variables.

Respecto a la población se trabajó con una muestra por conveniencia de 150 trabajadores de los 850 trabajadores que tiene la empresa EPSEL, en donde 90 son trabajadores operativos y 60 son trabajadores administrativos. Para la obtención de la muestra se tomó como criterio de inclusión trabajadores Administrativos y Operativos y como criterio de exclusión trabajadores que tengan contrato indeterminado, ya que esta muestra permite obtener resultados más fehacientes con respecto a la investigación y la problemática de la misma.

Se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento denominado cuestionario. Donde se plasmó 14 ítems del instrumento de Satisfacción Laboral y 10 ítems de intención de rotación, para ser medidas mediante una escala de Likert .Para la validez del instrumento se recurrió a la

base del estudio de Villarreal et al. (2020); Jacobs & Roodt (2008) y al apoyo de expertos en el campo de estudio que actuaron como jueces en la evaluación del instrumento mediante criterios de coherencia, calidad y relevantes; donde el primer cuestionario es para la variable de satisfacción laboral se detalla por 14 ítems y el segundo cuestionario está dirigido para la variable intención de rotación que está conformada por 10 ítems. La confiabilidad de ambos instrumentos utilizando el alfa de Cronbach manifestó un resultado de 0,857 para la variable independiente Satisfacción Laboral y un 0,786 para la variable dependiente intención de rotación

Para el procedimiento de la información, primeramente, se contó con la aprobación del gerente de la empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque, para poder comenzar a obtener la información requerida para la investigación, luego se me asignó 15 días hábiles para poder encuestar a los trabajadores de manera presencial, me identificaba como estudiante universitario y le explicaba a cada trabajador los pasos a seguir en el cuestionario y el objetivo del mismo.

Para el procesamiento de los datos se empleó estadística inferencial y descriptiva empleando el software SPSS 26. Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para poder correlacionar las dos variables y las dimensiones de cada variable. Además, se realizó la prueba de normalidad para verificar si los datos presentaban una distribución normal.

Resultados y discusión

OBJETIVO ESPECIFICO 1: Identificar el nivel de satisfacción laboral en la empresa EPSEL S.A Chiclayo,2022.

Figura 1

Nivel de satisfacción laboral en la empresa EPSEL S.A Chiclayo,2022.

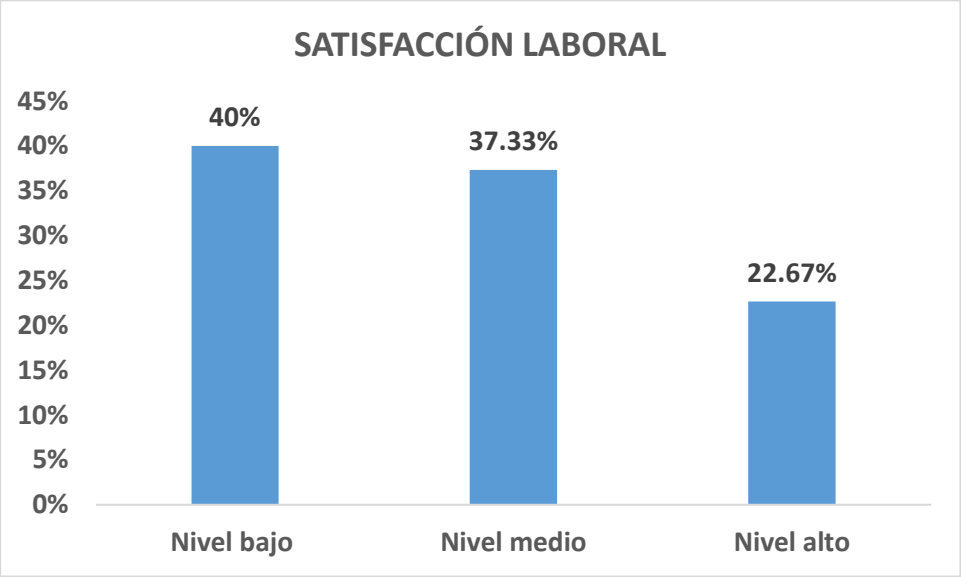

Tabla 2

Baremación de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones

	NIVELES Y RANGOS		
	BAJO	MEDIO	ALTO
V1:Satisfacción laboral	[20-35]	[35-41]	[41-55]
D1:Condiciones individuales	[21-30]	[30-34]	[34-43]
D2:Condiciones de infraestructura	[3-5]	[5-8]	[8-12]

Tabla 3

Nivel de satisfacción laboral por dimensiones

		Frecuencia	%
Condiciones individuales	Nivel bajo	83	55.3%
	Nivel medio	25	16.7%
	Nivel alto	42	28.0%
Condiciones de infraestructura	Nivel bajo	79	52.7%
	Nivel medio	54	36.0%
	Nivel alto	17	11.3%

El 55.33% considera que la condiciones individuales para la satisfacción laboral tiene un nivel bajo a causa de la escasas posibilidades de ascenso en el trabajo ,seguido por la percepción de que su sueldo no es acorde al trabajo realizado y el enfoque de no recibir capacitaciones para mejorar y desarrollar sus funciones, generando posibles consecuencias como el desplazamiento de trabajadores hacia organizaciones que si tengan un MOF con ascensos meritocráticos , el segundo efecto sería una disminución del desempeño para equilibrarlo con su percepción de sueldo y por último un logro deficiente en sus competencias. El 52.7 % considera que las condiciones de la infraestructura para la satisfacción laboral tienen un nivel bajo a causa de la desactualización en software y hardware de los equipos en los que desarrollan sus funciones, seguido de la longeva y escueta infraestructura de las oficinas de su área de trabajo y finalmente la falta de constante desinfección y limpieza de la áreas administrativas y operativas, generando posibles consecuencias como el poco avance de funciones que desarrollen de forma virtual , el segundo efecto sería el temor a trabajar en lugares que no estén seguros ante sucesos inesperados y por último el poco involucramiento por el efecto que causa encontrar un área limpia y desinfectada. Los resultados guardan relación con lo que manifiesta Moreira et al. (2020), ya que establece que los sueldos, las promociones de ascenso, capacitaciones son la causa principal de la satisfacción laboral, a diferencia la presente investigación que identificó en su lugar, a las posibilidades de ascenso. También, Xuyu et al. (2019), nos indica que estas condiciones tienen un impacto positivo directo en la satisfacción laboral en donde el indicador

que más resalta son la falta de promoción de ascenso que tiene la empresa. Por otro lado, estos resultados guardan relación con lo que manifiesta Chiavenato (2011) en su teoría, ya que indica que las condiciones de trabajo están involucradas directamente con la satisfacción laboral, generando buena productividad en el colaborador. Finalmente, estos resultados se asemejan en lo que indica Villarreal et al. (2020), ya que manifiesta que condiciones Infraestructurales son determinantes para la satisfacción laboral, ya que un entorno físico y tecnológico adecuado y seguro puede aumentar la comodidad y la eficiencia en el trabajo; un ambiente físico y tecnológico inadecuado o inseguro puede disminuir la satisfacción laboral de los colaboradores.

OBJETIVO ESPECIFICO 2: Establecer el nivel de intención de rotación del personal en la empresa EPSEL S.A Chiclayo, 2022.

Figura 2

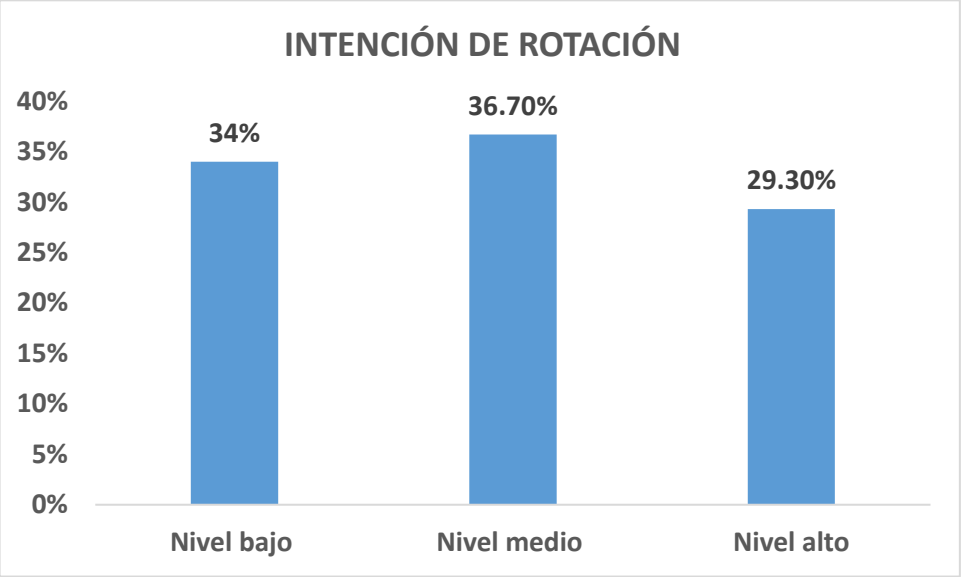

Tabla 4

Nivel de intención de rotación de personal

		Frecuencia	%
	Nivel bajo	51	34.0%
Intención de rotación	Nivel medio	55	36.7%
	Nivel alto	44	29.3%

Analizando los resultados podemos observar que el 36.7 % de los empleados tiene un nivel medio en lo que respecta a la intención de rotación, esto es generado porque el trabajador no está cubriendo sus necesidades personales y su trabajo está afectando su bienestar personal, podemos determinar dado el nivel en el que se encuentra esta variable, que el trabajador no logra tener una decisión firme en irse de la empresa por una serie de factores, la cual los más resaltantes son la escasez de ofertas laborales , familia, préstamos ; es por ese motivo que el colaborador desiste de manera gradual de esta situación , sin embargo a la mínima oportunidad concreta de una buena oferta laboral que le permita desarrollar de manera óptima y con oportunidades de crecimiento meritocrático, buen salario, reconocimiento, un buen clima laboral ;se marchará. Estos resultados se asemejan con lo que manifiesta Palacini (2020), ya que indica que la intención de rotación aumenta si los niveles de satisfacción están bajos, ya que no están cubriendo sus necesidades personales. También Ziebell et al. (2019) nos indica que la influencia en la intención de rotación de personal depende del grado de satisfacción laboral y el desempeño laboral requerido de acuerdo a las competencias profesionales de los colaboradores. Por otro lado, la base teórica Chiang et al. (2010) guarda relación con lo hallado ya que indica que algunos de los factores que se relacionan con la intención de rotación son el ambiente de trabajo, la comunicación, la remuneración, el sentido de pertenencia y el estímulo que recibe el colaborador.

OBJETIVO ESPECIFICO 3: Identificar el nivel de influencia de las dimensiones de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal en la empresa EPSEL S.A. Chiclayo, 2022.

			Condiciones individuales	Condiciones de infraestructura	Intención de rotación
Rho de Spearman	Condiciones individuales	Coeficiente de correlación	1	,707**	,297**
		Sig .(bilateral)		0	0
		N	150	150	150
	Condiciones de infraestructura	Coeficiente de correlación	,707**	1	,307**
		Sig. (bilateral)	0		0
		N	150	150	150
	Intención de rotación	Coeficiente de correlación	,297**	,307**	1
		Sig. (bilateral)	0	0	
		N	150	150	150

Las condiciones individuales tienen un grado de correlación alta respecto a las condiciones de infraestructura (0.707 mayor a 0.70) respecto a la intención de rotación su relación es baja (0.297 menor a 0.4); adicionalmente las condiciones de infraestructura tienen una relación baja respecto a la intención de rotación del personal (0.307 menor a 0.4).Para el primer coeficiente de correlación puede ser explicado debido a que ambas dimensiones obtuvieron una calificación baja respecto al desempeño de la empresa en estos campos , para el segundo coeficiente de correlación su bajo nivel pudo deberse a que las condiciones individuales del personal son insatisfechas pero que no tienen intención de dejar su trabajo actual debido a la escasa oferta laboral alternativa y por último el tercer coeficiente de correlación fue bajo debido a que a pesar de que el personal esté insatisfecho con las condiciones de infraestructura, no están dispuestos a dejar la empresa por su relativa estabilidad laboral dado los contratos modales a tiempo determinado. Estos resultados se asemejan a lo que manifiesta Ahn y Chaoyu (2019), señalan

que la intención de rotación de personal depende del efecto de la satisfacción laboral ; con estos resultados se afirma que la satisfacción laboral contribuye significativamente con la intención de rotación .Por otro lado Aliya (2019), manifiesta que intención de rotación de personal depende de la capacidad de retención del personal a partir de la decisión de los administradores respecto al análisis de la satisfacción del personal guardando relación con lo hallado en estos resultados. Además, estos resultados tienen relación con lo que manifiesta Villarreal et al., (2020), ya que nos indica que las dimensiones de satisfacción laboral, las cuales son condiciones individuales e infraestructura son determinantes para poder estudiar la variable, ya que sus factores como promoción de ascenso, liderazgo, sueldos, infraestructura, equipos; todos estos factores influyen entre sí y el grado de correlación es alto.

OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia de la satisfacción Laboral en la intención de rotación de los colaboradores en la empresa EPSEL S.A., Chiclayo 2022.

Tabla 1

Influencia de la satisfacción Laboral en la intención de rotación de los colaboradores en la empresa EPSEL S.A., Chiclayo 2022.

			Condiciones individuales	Condiciones de infraestructura
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1	0,321
		Sig .(bilateral)		0
		N	150	150
	Intención de rotación	Coeficiente de correlación	0,321	1
		Sig. (bilateral)	0	
		N	150	150

El Rho Spearman es de 0.321 indicando que la relación de la variable Satisfacción Laboral con la variable intención de rotación es directa y si existe un grado de influencia en los colaboradores de la empresa prestador de servicios de saneamiento. Esto implica que los trabajadores de la empresa Epsel S.A. se encuentran poco satisfechos por la escasez de una buena gestión del recurso humano en la organización, la cual está influyendo de manera directa en cada uno de los trabajadores, de tal manera que el trabajador no pueda desarrollarse de la

mejor manera en cada una de sus funciones por la condiciones que se le presentan en la empresa , esto está generando que el trabajador esté atento a nuevas ofertas laborales, estos resultados tienen relación con lo hallado por Ziebell et al. (2019) , quien señala que la influencia en la intención de rotación de personal depende del grado de satisfacción laboral ,mientras que , Ahn y Chaoyu, (2019), señalan que la intención de rotación de personal depende del efecto de la satisfacción laboral ; con estos resultados se afirma que la satisfacción laboral contribuye significativamente con la intención de rotación .Además, Villareal et al., (2020), en su teoría nos manifiesta que la satisfacción laboral de un individuo va depender de dos dimensiones que influyen directamente con la variable de intención de rotación, una de ellas son las condiciones individuales y otra son las condiciones de infraestructura. Por otro lado, la variable de intención rotación intervienen la actitud de un trabajador con respecto a las funciones que desempeña en la organización y la decisión de irse o quedarse (Jacobs y Roodt, 2008).

Conclusiones

La satisfacción laboral no ha sido un componente prioritario en la planeación estratégica de la empresa objeto de estudio, evidenciado en la ausencia de un objetivo SMART relacionado a las capacitaciones para el desarrollo del colaborador, políticas de ascensos meritocráticos en función a sus habilidades y conocimientos. Además, la situación de la infraestructura y el equipamiento tecnológico de la empresa no es lo más adecuado para el correcto desarrollo de sus funciones.

La intención de rotación está presente en la empresa, debido a que los colaboradores refieren que sus esfuerzos no han sido reconocidos y que no existe una cultura organizacional que promociones la mejora continua en los procesos; la escasa generación de oportunidades de crecimiento y un salario desproporcional a la carga laboral según el manifiesto del personal, causan una mayor intención de rotación.

Respecto a la satisfacción laboral, dentro de la empresa, las condiciones de infraestructura tienen mayor relevancia que las condiciones individuales para sus colaboradores, confirmando que la tecnología y los bienes materiales del puesto de trabajo son inadecuados e ineficientes, lo que promueve la intención de rotación.

Se ha proporcionado evidencia sólida que respalda la existencia de una relación inversa entre la satisfacción laboral y la intención de rotación en el entorno laboral. Y se ha demostrado consistentemente que los empleados que experimentan altos niveles de satisfacción laboral tienden a tener una menor intención de rotación.

Recomendaciones

La alta dirección conjuntamente con el área de recursos debe formular estratégicamente un plan de capacitaciones, política de ascensos y reconocimientos públicos de su trabajo a través de eventos y fechas planificadas, que sean validados por los trabajadores, adicionalmente se debe mejorar el control de los trabajos en equipo, factores de higiene e infraestructura.

La alta dirección debe implementar un concurso interno, que sea meritocrático para acceder a becas de estudio en institutos o universidades, así como de pasantías en empresas públicas del sector en otros departamentos e incluso al exterior del país. Además, por el buen desempeño del colaborador se debe crear un plan de reconocimientos para que perciban que su trabajo es determinante para la empresa. Finalmente restructurar los sueldos de los colaboradores de acuerdo al cargo y funciones que realicen, todo esto con la finalidad de disminuir la intención de rotación por parte de los colaboradores.

La alta dirección debe implementar en su formulación, ejecución y control de planeamiento estratégico la evidencia empírica identificada en la presente investigación a través de los coeficientes de correlación por dimensiones, para un mejor diagnóstico sobre la realidad de la percepción de sus colaboradores.

La alta dirección, debe comprender y abordar que la relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación es fundamental para las organizaciones que desean mantener una fuerza laboral comprometida y productiva. Este estudio proporciona una base sólida para futuras investigaciones y destaca la importancia de promover la satisfacción laboral como una estrategia efectiva para reducir la rotación de personal.

Referencias

Ahn, J.-Y., & Chaoyu, W. (2019). Job strees and turnover intention revisited: evidence from korean firms. *Problems and Perspectives in Management, 17*(4), 52-61. Obtenido de https://bit.ly/3P8gnbJ

Aliya, A. (2019). Relationship between job satisfaction and turnover intention. *International Journal of Human Resource Studies, 9*(2), 163-194. Obtenido de https://bit.ly/3skeqzc

Bakkal, E., Serener, B., & Myrvang, N. (2019). Toxic Leadership and Turnover Intention: Mediating Rol of Job Satisfaction. *Cercetare si Interventie Sociala, 66*, 88-102. Obtenido de https://bit.ly/3x8b2tH

Bhagwandeen, T. (2021). Relationship between Intrinsic Job Satisfaction, Extrinsic Job Satisfaction, and Employee Turnover Intentions. *Walden University*, 283-669. Obtenido de https://bit.ly/38U0aGd

Chiang, M., Martín, R., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.* Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones Novena Edición.* México: McGraw Hill.

Cruz, V., & Bernui, I. (2019). Satisfacción laboral en docentes de la facultad de medicina de una universidad pública. *Anales de la Facultad de Medicina, 80*(4), 1025-5583. Obtenido de https://bit.ly/3NS4XXR

González, M. (2012). *Habilidades directivas.* Málaga: INNOVACION Y CUALIFICACION.

Hafeez, M. (2019). Influence of thriving and job satisfaction on turnover intention: Mediating role of job satisfaction. *International Journal of Information, Business and Management, 11*(3), 1-8. Obtenido de https://bit.ly/3uMtxmz

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación.* México: McGrawHill.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* México: McGraw Hill Education.

Jacobs, E., & Rood, G. (2008). Organisational culture of hospitals to predict turnover intentions of professional nurses. *Health SA Gesondheid, 13*(1), 63-78. Obtenido de https://bit.ly/3HsgeMU

López, C., Chávez, A., Peña, M., & Guevara, J. (2018). Valor percibido por el empleado sobre su satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración & Finanzas, 11*(3), 95-105. Obtenido de https://bit.ly/3GGp4WC

Machado, C., Dias, L., De Paula, S., & Barbosa, M. (2018). Organizational commitment, job satisfaction and their possible influences on intent to turnover. *Gestao, 25*(1), 84-101. Obtenido de https://bit.ly/3xSaIzP

Moreira, A., Cesario, F., Chambel, M., & Castanheira, F. (2020). Competences development and turnover intentions: the serial mediation effect of perceived internal employability and affective commitment. *European Journal of Management Studies, 25*(1), 5-22. Obtenido de https://bit.ly/3walDmh

Palacini, F. (2020). Relación entre niveles de engagement y niveles de intención de rotación en empleados de dos empresas privadas de Asunción. *Revista Científica de la UCSA, 7*(2), 3-25. Obtenido de https://bit.ly/3KWaWsM

Ramírez, J. (2019). *Estilos de liderazgo y satisfacción laboral.* Miami: Keiser University.

Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., & Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Informacion tecnológica, 30*(6), 718-764. Obtenido de https://bit.ly/3NQzd5K

Romero, L., & Salcedo, M. (2019). Estrategias para fortalecer el proceso de gestión del talento humano en una entidad pública. *Signos, 11*(2), 99-117. Obtenido de https://bit.ly/3x1TPkC

Villarreal, D., Torres, R., Castillo, R., Cabieses, B., Bellido, L., & Mezones, E. (2020). Development a set of scales to assess job satisfaction among physicians in Peru: validity and reliability assessment. *CRONICAS*, 2-34. Obtenido de https://bit.ly/3NNHYgD

Xiaobin, S., Yeming, Y., Xiong, J., & Hu, X. (2018). Job Satisfaction, Turnover Intention and Work Performance in Chinese Family Enterprises. *Management International, 22*(2), 84-164. Obtenido de https://bit.ly/37Xqkay

Xuyu, C., Yuting, Z., Jinru, Y., Hui, Y., Sirong, Z., & Xiadong, T. (2019). Moderating role of job satisfaction on turnover intention and burnout among workers in primary care institutions: a cross-sectional study. *BMC Public Health*, 1-10. Obtenido de https://bit.ly/3m6oS9L

Ziebell de Oliveira, M., Natividade, J. C., Soares de Assis, R., & Sandoval, N. (2019). Performance, Satisfaction and Intention to Remain in Organizations: Individual to Contextual Predictors. *Trends in Psychology, 27*(2), 549-567. Obtenido de https://bit.ly/39zaQKL

Anexos

Instrumento de recolección de datos

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración de empresas

Estimado(a) colaborador, soy el estudiante Juan Luis Castañeda Tarrillo , estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Actualmente estoy desarrollando mi tesis con el objetivo de determinar la influencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal en la empresa en la cual usted labora. Por tal motivo agradeceré su gentil participación en el desarrollo del siguiente cuestionario. Asimismo, es necesario comunicarle que el cuestionario es de carácter anónimo.

EDAD: ..... **COLABORADOR:** Administrativo ☐ Operativo ☐

AÑOS LABORANDO EN LA EMPRESA: ..... **GÉNERO**: Masculino ☐ Femenino ☐

Por favor marque solo una opción (x). Responda según su experiencia como trabajador los siguientes ítems:

1=TOTALMENTE EN DESACUERDO, 2= EN DESACUERDO 3=NI DE ACUERDO/ NI EN DESACUERDO, 4=DE ACUERDO, 5= TOTALMENTE DE ACUERDO

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

No.	Item	1	2	3	4	5
1	Tiene posibilidades de promoción o ascenso.					
2	Sus funciones son ordenas y organizadas.					
3	Siente que su trabajo es valorado.					
4	El tipo de trabajo que realiza es de acorde a su perfil técnico o profesional.					
5	Participa en las decisiones que se toman en su área de trabajo.					
6	La carga laboral es excesiva.					
7	Recibe su sueldo de acuerdo a su trabajo.					
8	Tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.					
9	Recibe capacitaciones para mejorar y actualizar el desarrollo de sus funciones.					
10	La infraestructura del área en donde desarrolla sus funciones es la más adecuada.					
11	Los equipos con los que desarrolla sus funciones son los mejores.					
12	Impacta en su vida personal o familiar la carga laboral de su puesto de trabajo.					
13	Tiene una buena relación con su jefe inmediato.					
14	Su área de trabajo de trabajo se encuentra limpia y desinfectada.					

Por favor marque solo una opción (x).
Responda según su experiencia como trabajador los siguientes ítems:

1=TOTALMENTE EN DESACUERDO; 2= EN DESACUERDO,3=MEDIANAMENTE EN DESACUERDO ,4= MEDIANAMENTE DE ACUERDO, 5=DE ACUERDO,6=TOTALMENTE DE ACUERDO

CUESTIONARIO DE INTENCIÓN DE ROTACIÓN

No.	Item	1	2	3	4	5	6
15	Considerada dejar su trabajo actual.						
16	Revisa noticias en búsqueda de oportunidades de trabajo.						
17	Su trabajo actual cubre sus necesidades personales.						
18	Sus oportunidades para lograr sus metas se encuentran en peligro.						
19	Sueña con un trabajo diferente que se adapte a sus necesidades personales.						
20	Dejaría su trabajo si consigue una oferta laboral que cubra sus necesidades personales.						
21	Desea que pase el tiempo muy rápido para que se llegue la hora de salida.						
22	De manera constante piensa en abrir su propio negocio.						
23	Su trabajo actual afecta su bienestar personal.						
24	Los problemas asociados con las reubicaciones de puestos le impiden trabajar normal.						

Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala	Técnica	Instrumento
Satisfacción Laboral	Estado emocional resultante de la experiencia laboral de acuerdo a los requerimientos predeterminados en el individuo (Chiavenato, 2011)	Condiciones individuales Condiciones de infraestructura	Honorarios o sueldos recibidos Los logros obtenidos en su carrera Equipamiento, factores de Higiene. La valoración de su trabajo Relación con sus jefes o superiores	Likert	Encuesta	Cuestionario de (Villarreal et al., 2020)
Intención de Rotación	La intención de rotación se atribuye a la entrada y salida de empleados de una empresa y es considerado como uno de los fenómenos sociales más importantes, porque obliga a que los gerentes estén capacitados para analizar, comprender y gestionar sus consecuencias (Dias et al., 2018)	Intención de rotación	Cubre sus necesidades personales Interés privado por trabajar Revisa oportunidades de trabajo Responsabilidades en la organización Reubicación en la empresa	Likert	Encuesta	Cuestionario de (Jacobs & Roodt, 2008)

Matriz de consistencia

Pregunta de investigación	Objetivo General	Variables	Dimensiones	ítems
¿Cuál es la influencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación de personal de los colaboradores en la empresa EPSEL S.A., Chiclayo 2022?	Determinar la influencia de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal en la empresa EPSEL S.A. Chiclayo, 2022	Satisfacción Laboral	Condiciones de individuales	P1,P2,P3,P4,P5,P6,P7,P8,P9,P12,P13
			Condiciones de infraestructura	P10,P11,P14
	Objetivos específicos	Intención de Rotación	Intención de rotación	P1,P2,P3,P4,P5,P6,P7,P8,P9,P10
	Identificar el nivel de satisfacción laboral			
	Establecer el nivel de intención de rotación de personal.			
	Identificar el nivel de influencia de las dimensiones de la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal.			
Población Muestra y muestreo	**Instrumentos de recolección de datos**	**Procedimiento**	**Técnica Estadística**	**Procesamiento**
La población a tomar serán los colaboradores de la empresa Epsel S.A., obteniendo como muestra a 150 colaboradores, el muestreo es por conveniencia utilizando criterios de inclusión y exclusión.	La técnica a emplear será la encuesta con su instrumento denominado cuestionario, donde se plasmarán todos los indicadores para ser medidos de acuerdo a las variables establecidas. Villarreal et al. (2020) Jacobs & Roodt (2008)	Al tener contacto directo con la empresa, se visitó todos los ambientes de trabajo y de cada nivel jerárquico, el cual se explicará brevemente el contenido de la encuesta y la finalidad de la misma.	Encuesta	Los datos serán procesados, presentados y analizados en tablas de frecuencia, empleando software estadístico SPSS 26.0

Carta de autorización

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS

DE SANEAMIENTO DE LAMBAYEQUE S.A.

Chiclayo, 06 JUN. 2023

CARTA Nº 198 -2023-EPSEL S.A. -GG

Señor
LIC. JAVIER GONZALO CORDOVA CUBA
Director (e) de la Escuela de Administración de Empresas
Av San Josemaría Escriva de Balaguer 855,
Chiclayo .-

Asunto : AUTORIZACION PARA UTILIZAR NOMBRE DE LA EMPRESA EPSEL S.A. EN EL TITULO DE SU INVESTIGACION.

Referencia : CARTA Nº 108-2023-USAT-EADM (813249)

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi saludo y en atención al documento de la referencia se **AUTORIZA Y SE OTORGA LAS FACILIDADES** al señor : **CASTAÑEDA TARILLO JUAN LUIS**, estudiante del x ciclo académico de la escuela de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales para el desarrollo de su trabajo de investigación que lleva el título "**INFLUENCIA DE LA SATISFACCION LABORAL EN LA INTENCION DE ROTACION DE LA EMPRESA EPSEL S.A, CHICLAYO, 2022**".

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

EPSEL S.A. GERENCIA GENERAL CHICLAYO

Ing. JORGE ASPILLAGA VALDERRAMA
Gerente General

Cc. GRH - EDRH