

# **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Satisfacción laboral y rotación del personal en la empresa  
Yungay Express, Caraz-2016**

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

**Autora:**

**Rodríguez Temple, Nancy Estefany**

**Asesor:**

**Daniel Pérez, Jorge Augusto**

**Caraz- Perú**

**2019**

## 1. Palabras Clave

Tema : satisfacción laboral

Especialidad : administración

Objetivo : determinar, analizar y relacionar

Método : Diseño descriptivo transversal-Descriptivo

Theme : work satisfaction

Specialty : administration

Objective : determine, analyze and relate

method : Descriptive design transversal-Descriptive

N°	Línea de Investigación	OCDE			Sub-líneas o Campos de Investigación
		Área	Sub área	Disciplina	
<b>1</b>	Gestión del Talento Humano	5. Ciencias Sociales	5.2 Economía y Negocios	(Negocios y Management)	_Relaciones Laborales

Research lines according to OECD

N°	Line of research	OCDE			Sub-líne or fields of research
		Área	Sub área	Discipline	
<b>1</b>	Human talent management	5.Social sciences	5.2 Economy and business	(Business and Management)	Labor relations

Satisfacción Laboral y Rotación del Personal en la  
Empresa Yungay Express, Caraz-2016

### 3. Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar las características de la satisfacción laboral y la rotación del personal en la empresa de transportes Yungay Express Caraz, 2016.

La investigación correspondió a un estudio de tipo descriptivo, el diseño a una investigación descriptiva transversal. La población que se considero fue de 20 conductores de la Empresa de transportes Yungay Expres Caraz, Para la recolección de la información, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Los resultados obtenidos fueron, que la satisfacción laboral en un 68 % afecta en su rendimiento empresarial y hace necesario el análisis para poder evidenciar la situación y sus posibilidades de mejora, por lo que la negatividad de la satisfacción laboral repercute en la rotación de personal en un 30 % en la empresa de transportes Yungay Express, 2016.

#### 4. Abstract

The purpose of this research work was to determine the characteristics of job satisfaction and staff turnover in the Yungay Express transport company.

The investigation corresponded to a descriptive study, the design to a transversal descriptive investigation. The population that was considered was 20 drivers of the Yungay Expres Caraz Transport Company. For the collection of the information, the survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument.

The results obtained were that job satisfaction in 58% affects their business performance and makes necessary the analysis to be able to show the situation and its possibilities of improvement, for which the negativity of job satisfaction has repercussions in the turnover of personnel in 50 % in the transport company Yungay Expres, 2016.

## INDICE

1. Palabras Clave.....	i
2. Satisfacción Laboral y Rotación del Personal en la Empresa Yungay Express, Caraz-2016.....	ii
3. Resumen.....	iii
4. Abstract.....	iv
5. Introducción.....	1
5.1. Antecedentes y fundamentación científica.....	1
5.2. Justificación.....	11
5.3. Problema.....	12
5.4. Conceptuación y operacionalización.....	12
5.5. Hipótesis.....	19
5.6. Objetivos.....	19
6. Metodología Del Trabajo.....	20
6.1. Tipo y Diseño de investigación.....	20
6.2. Población y Muestra.....	20
6.3. Técnicas e instrumentos de Investigación.....	21
6.4. Procesamiento y análisis de la información.....	21
7. Resultados.....	22
8. Análisis y discusión.....	42
9. Conclusiones y recomendaciones.....	48
9.1. Conclusiones.....	48
9.2. Recomendaciones.....	51
10. Agradecimientos.....	53
11. Referencias bibliográficas.....	54
12. APÉNDICES Y ANEXO.....	58
ANEXO 01: Encuesta.....	58
ANEXO 02: Matriz de Coherencia.....	62
ANEXO 03: Matriz De Operacionalización.....	63

## 5. Introducción

### 5.1. Antecedentes y fundamentación científica

#### Internacional:

A nivel internacional se encontró el trabajo de investigación realizado por Lucio, N. (México, 2010) en una tesis titulada “satisfacción laboral y rotación del personal en empresas de transporte público de pasajeros” en México, el trabajo de investigación permitió Conocer aspectos como la satisfacción laboral y las causas de la rotación del personal, medirlos y administrarlos eficientemente que los directivos provean los medios para que el trabajador se desempeñe más productivamente. El objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y los índices de rotación de personal, con la finalidad de hacer una propuesta para mejorar las condiciones de trabajo mediante su atención en las dimensiones de la primera variable y proporcionar a las empresas en donde se realizó este trabajo, el conocimiento sobre los niveles de insatisfacción que poseen sus empleados y a la vez, conocer las causas que pueden provocar la rotación de éstos. De acuerdo a los resultados se concluyó:

- Que en las empresas de transporte público de pasajeros existe una relación negativa entre la satisfacción de los operadores y la rotación ya entre más satisfechos se encuentren menor será el interés para abandonar la organización.
- Por lo que respecta el contexto de investigación, es importante destacar la participación de las empresas de transporte público como fuentes generadores de empleo, pues por cada unidad se requiere contratar a una persona.

También se pudo encontrar el trabajo de investigación realizado por Daniela, V. (Quito-2012) una tesis titulada “la satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal en los guardias de seguridad en la Empresa Vicosá Cia.

Ltda.”, el Trabajo de Investigación sobre Psicología Industrial, específicamente Satisfacción Laboral y Rotación de personal. El objetivo fundamental es determinar si la satisfacción laboral se relaciona con la rotación de personal de los guardias de seguridad de la empresa Vicoso Cia. Ltda. El problema identificado es el alto índice de rotación en la empresa. Se explica con la teoría bifactorial de Herzberg, que se basa en la relación y la actitud del individuo con su trabajo; dependen de factores higiénicos y motivacionales; tratado en dos capítulos: satisfacción laboral y rotación de personal. La hipótesis plantea que la Satisfacción Laboral se relaciona directamente con la rotación de personal. Investigación correlacional no experimental, transversal. La conclusión general refiere que la satisfacción laboral resulta ser un factor determinante en los niveles de rotación de personal, pudiéndose establecer que la insatisfacción laboral se ve reflejado en un alto índice de rotación de personal, la recomendación es que se aplique un programa de estímulos económicos y motivacionales, y que la empresa haga revisiones cada 3 ó 6 meses del desempeño laboral de cada empleado.

Como el último trabajo de investigación que se consideró a nivel internacional se encontró la tesis titulada: “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, durante el periodo de Enero–Agosto 2013”, siendo la autora de la investigación (Barre, 2013), Los recursos humanos son de vital importancia para todas las organizaciones, así como también representan el recurso más complejo dentro de la sociedad laboral, debido a las diversas necesidades, aspiraciones (profesionales o económicas), ambientes laborales, entre otros que ellos solicitan, el mismo que al no ser satisfechas comienza a generar negativas para la empresa.

Es por eso que resultó necesario investigar sobre la satisfacción laboral y que aspectos son los que afectaron a la estabilidad laboral de las mismas. Motivo

por el cual se realizó un estudio sobre la satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal, utilizando una investigación de tipo cualitativo de diseño no experimental, de corte transversal y de alcance descriptivo, para así poder describir los aspectos que intervienen en la satisfacción laboral y los niveles de la rotación de personal.

Gracias a los instrumentos aplicados entre ellos el Cuestionario de Satisfacción Laboral de la Dra. Martha Martínez y de la Entrevista de Salida del Grupo Difare, a una muestra de tipo no probabilística Intencional, me permitió llegar a la conclusión de que las malas relaciones tanto con el jefe inmediato como los colegas, la poca oportunidad para ascender, las malas condiciones de trabajo y los manuales de funciones desactualizados son los aspectos que influyeron de manera negativa en la satisfacción laboral y como resultado provocó la salida de personal, elevando el índice de rotación del mismo.

#### Nacional:

A nivel Nacional se encontró el trabajo de investigación realizado por, Pérez & Rivera, (Iquitos-2015) en una tesis titulada “Clima organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013”, Actualmente existe consenso respecto a que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables fundamentales dentro de la gestión de las organizaciones, sin embargo, no está claro cuáles son los efectos específicos que tienen dichas variables sobre el desempeño laboral en general.

La presente tesis muestra el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, durante el periodo comprendido de Abril a Diciembre del 2013. Se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarco (2010), a un total de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, contestados de

forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de los mismos.

Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa- efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013.

A nivel nacional se encontró el trabajo de investigación realizado por Domínguez & Sánchez (Trujillo-2013) una tesis titulada “Relación entre la Rotación de Personal y la Productividad, Rentabilidad de la Empresa Cotton Textil S.a.a. – Planta Trujillo 2013.”, El presente estudio se ha realizado con el propósito de conocer la relación existente entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa en base a este estudio se determinó, a través de la confirmación de nuestra hipótesis, que existe una relación inversa entre la rotación de personal y la productividad; sin embargo, con la rentabilidad existe una relación directa.

También se determinó que el mayor problema que tiene la empresa es la rotación del personal obrero; este ha sido el principal motivo por el cual los factores como la rentabilidad y productividad tengan problemas en su manejo a lo largo de los últimos años en la empresa.

Finalmente en base a ello se buscaron soluciones a esta problemática, presentando como propuesta un programa de retención del talento, que minimizará el problema de alta rotación con el personal obrero y fidelizará a los operarios para que no se genere un fenómeno de pérdida de valor rentable y productivo en la empresa.

Por último se consideró la tesis titulada: “Satisfacción Laboral y Rotación de Personal de los colaboradores de la panadería y pastelería la Baguette, Distrito el Callao, 2016” realizada por (Janeth, 2016) La presente investigación tuvo como objetivo principal identificar la relación entre

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

Local:

No Existe antecedentes de trabajos de investigación realizados en la ciudad de Caraz.

## Fundamentación científica

### Satisfacción laboral

Teoría de la jerarquía de necesidades:

(Nuñez, 2010) La Teoría de las Necesidades Humanas conocida también como “Pirámide de Maslow” (1954-1975) fue desarrollada por el psicólogo estadounidense Abraham Maslow, quien fundó la corriente psicológica conocida como “Psicología Humanista” entre los años 40 y 50.

En su Pirámide, Maslow enumera y jerarquiza una serie de necesidades humanas. Lo que formuló el psicólogo es que después de satisfacer las necesidades básicas (las que se encuentran en la base o primer lugar de la pirámide), las personas desarrollamos deseos más elevados.

Maslow explica en su teoría que solamente las necesidades no satisfechas influyen en el ánimo y comportamiento de las personas, ya que las necesidades satisfechas no generan conductas distintas. Y por otro lado, no todos las personas sienten necesidades de autorrealización. Se trata más bien de una conquista de carácter personal, Los 5 niveles de la Pirámide de Maslow: La pirámide se divide en cinco niveles. Los cuatro primeros niveles son los que se agrupan como “niveles de déficit” o primordiales, mientras el quinto es el de la autorrealización o motivación de crecimiento.

1. Necesidades básicas: Tienen que ver con las fisiológicas y necesarias para la supervivencia como el respirar, beber agua, alimentarse, dormir, evitar el dolor o mantener regulada la temperatura corporal.
2. Necesidades de seguridad y protección: Se refieren a sentirse seguro y protegido entendiéndose esto con lo relativo a la seguridad física (asegurar la integridad del propio cuerpo) y de salud (asegurar el buen funcionamiento del cuerpo) y la necesidad de contar con la seguridad de recursos como una vivienda.
3. Necesidades sociales: Las necesidades sociales son las que tienen que ver con nuestras relaciones de amistad y pareja, así como también el contar con aceptación social.

4. Necesidades de estima: Las necesidades de estima pueden ser de dos tipos: alta y baja. La estima alta tiene que ver con la necesidad del respeto a uno mismo, incluyendo sentimientos tales como confianza, logros, independencia y libertad; mientras que la estima baja refiere al respeto de las demás personas como la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento o estatus. La baja autoestima se da cuando estas necesidades decaen.
5. Autorrealización: Este es el último nivel, el que está en la cima, y tiene que ver con la necesidad psicológica más elevada del ser humano. Según Maslow, al satisfacer esta necesidad es que la persona encuentra una justificación o un sentido válido a la vida. Se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, al menos hasta cierto punto.

Koontz y Weihrich (2004), señalan que la satisfacción se refiere al gusto que se Experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, en otras palabras la satisfacción es un resultado ya experimentado.

#### Teoría del ajuste en el trabajo:

(Margarita Chiang Vega, Maria Jose Martin Rodrigo, Anatonio Nuñez Partido, 2010) Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo.

La teoría basada en la importancia que posee el trabajo para los nuevos empleados y la existencia de diferencias individuales entre ellos, fundamenta sus predicciones en las siguientes premisas:

1. Uno de los aspectos característicos del trabajo, es la interacción entre un nuevo empleado y su ambiente laboral.

2. El ambiente laboral exige del empleado la ejecución de ciertas tareas, así como exige del nuevo empleado la capacidad suficiente para llevar a cabo esa ejecución con eficacia.
3. El ambiente laboral y el nuevo empleado deben encontrar y mantener sus exigencias mutuas para que se mantenga la interacción. El grado en que las exigencias mutuas se encuentran, refleja el grado de "correspondencia" entre ellas.
4. El ajuste al trabajo es el proceso por el cual se logra y mantiene un nivel de correspondencia aceptable para ambas partes.
5. El modo básico en que se manifiesta el nivel de ajuste al trabajo para el nuevo empleado, es su nivel de satisfacción con el ambiente laboral; mientras que para la organización es su nivel de satisfacción (satisfactoriedad) con el nuevo empleado.
6. El principal indicador de que el nuevo empleado se siente ajustado al ambiente laboral, es la "satisfacción" del nuevo empleado con el mismo.
7. El resultado de la satisfacción y de la satisfactoriedad es la permanencia o no del nuevo empleado en su puesto de trabajo. Si el nuevo empleado no está suficientemente satisfecho, puede abandonar voluntariamente el ambiente laboral; si el la organización no está suficientemente satisfecho con la ejecución del nuevo empleado, puede despedirlo
8. La permanencia del nuevo empleado en su puesto de trabajo es un indicador relevante del ajuste al trabajo.

La estructura del ambiente laboral se describe en función de las habilidades exigidas para ejecutar las tareas, de los reforzadores presentes. La teoría establece la existencia de ajuste cuando las características del nuevo empleado corresponden con las características del ambiente laboral y viceversa. El ajuste al trabajo no es un hecho estático, según la teoría. Se trata de un proceso dinámico, en el que la correspondencia no se manifiesta siempre, sobre todo al principio de la relación. Para la teoría, conseguir la correspondencia, y por lo tanto lograr el ajuste al trabajo, es la motivación

básica de los nuevos empleados en un ambiente laboral. La permanencia en el puesto de trabajo, por lo tanto, permite al nuevo empleado alcanzar un grado óptimo de correspondencia y estabilizar la relación.

La teoría de (Lofquist, y Dawis , 1984) establecía la satisfactoriedad como indicador de la satisfacción de la organización con el nuevo empleado. La satisfactoriedad se puede caracterizar con el nivel de rendimiento que la empresa cree que realiza el nuevo empleado, pero también es una expresión de las consecuencias de la satisfacción de la organización con el nuevo empleado (p.ej. despedir o promocionar a éste). En el modelo de Wanous (1992) la consecuencia para la organización del ajuste organización-nuevo empleado, es el rendimiento laboral. El rendimiento, en el modelo del ajuste, no es un indicador del ajuste, sino un efecto directo sobre la organización.

Asimismo, en lo que afecta al nuevo empleado, Wanous establece que aquel busca el ajuste de sus necesidades y valores con el clima organizacional. El nivel de ajuste en este ámbito, produce un impacto directo sobre la satisfacción e indirecto sobre el compromiso organizacional. La satisfacción, como el rendimiento, es considerada un resultado y no un indicador. En la teoría del ajuste la satisfacción puede ser considerada tanto un indicador como un resultado del ajuste.

### Rotación del personal

#### Teoría de los dos factores de Herzberg

Esta teoría, cuyo autor es (Herzberg, 1950) explica la existencia de dos factores diferentes relacionados con la satisfacción o insatisfacción laboral. Por un lado, se tiene a los factores higiénicos o de insatisfacción, y por el otro a los motivantes o satisfactores.

El autor anteriormente nombrado describe el comportamiento de las personas en sus puestos de trabajo, plantea que la mejor forma de motivar a un trabajador es a través de la satisfacción del ego, del reconocimiento y del

sentido de logro, más que con dinero ya que como expresa en el desarrollo de su teoría, los trabajadores a medida que se les motiva solo con dinero, la única forma de seguirlo satisfaciendo es con más dinero.

También Herzberg (1950), divide la jerarquía de Maslow en un nivel de necesidades inferior (fisiológico, seguridad, social) y uno superior (ego, autorrealización), y afirma que la mejor manera de motivar a alguien es ofrecer la satisfacción de las necesidades del nivel superior, y ofrecer a una persona un aumento o mejores condiciones de trabajo, no es la manera de motivarlo, ya que las necesidades de nivel bajo quedan satisfechas rápidamente, y una vez que están satisfechas (cuando la persona tiene suficientes ingresos, por ejemplo) la única manera de motivarla es ofrecerle todavía más dinero o condiciones de trabajo aún mejores, es un proceso interminable.

Según Herzberg (1950), lo higiénico, como el salario y las condiciones de trabajo, en realidad solamente es bueno para evitar la insatisfacción como cuando un empleado piensa que su salario es demasiado bajo, ofrecer más de lo mismo es una manera muy ineficiente de fomentar la motivación.

El método que Herzberg recomienda para aplicar su teoría se llama enriquecimiento del puesto. Incluye motivadores como oportunidades de logro en el puesto al hacerlo más interesante y lleno de retos. Esto generalmente se logra al dar al trabajador más autonomía y permitir a la persona realizar buena parte de la planeación e inspección que normalmente realiza el supervisor.

La teoría planteada por Herzberg aporta aspectos relevantes para este estudio en cuanto a la motivación al logro, al señalar algunos factores motivadores que al parecer dan satisfacción y cuando no aparecen producen insatisfacción, lo cual con ello se puede describir el comportamiento de las personas en el campo laboral, otros aspectos tales como las oportunidades, la responsabilidad y los retos, tratado también en el estudio actual sirven de

vínculo con la teoría, haciéndolos corresponder con las acciones autónomas, planeadas y dispuestas por el trabajador.

## 5.2. Justificación

Mediante la investigación se aportará la aplicación de los enfoques teóricos que se manejan actualmente en cuanto a la satisfacción de personal de los colaboradores y la rotación del personal.

Cabe señalar que el éxito de una empresa depende en gran parte de la satisfacción de los trabajadores, si se percibe que los colaboradores de la empresa no se encuentran satisfechos pueden abandonar la empresa, ocasionando la baja rentabilidad de la empresa, por ende el personal de la empresa debe sentirse satisfecho con las labores diarias que realiza, de esta manera se podrá evitar o reducir la rotación.

En ese sentido, la ejecución de la investigación va permitir expresar en la práctica los elementos teóricos propios de la satisfacción laboral y la aplicación de indicadores que ayudarán a determinar si los trabajadores de la empresa de transportes Yungay Express permitirá conocer que tan satisfecho se encuentra el personal (conductores) de la empresa, También se pretende encontrar las causas fundamentales de la rotación de personal en la organización.

A nivel práctico, la investigación ayudará a la institución objeto de estudio, a tener conocimiento sobre el estado actual en que se encuentra la empresa en cuanto a la satisfacción laboral ocasionando la rotación del personal, además la identificación de los problemas que actualmente se presentan en ambas variables.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación tendrá un enfoque no experimental, descriptivo simple y la recolección de datos se realizará mediante una encuesta.

Finalmente, no existen a nivel local investigaciones descriptivas sobre la satisfacción laboral y la rotación del personal, por lo que científicamente se

aportará nuevos conocimientos sobre las variables de estudio, además servirá como referencia para futuras investigaciones.

### 5.3. Problema

¿Cuáles son las características de la satisfacción laboral, y la rotación de personal (conductores) en empresa de transportes Yungay Express, Caraz-2016?

### 5.4. Conceptuación y operacionalización

#### Conceptuación:

V1: satisfacción laboral: Shultz, (1990) Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización.

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.)

#### V2: Rotación del Personal:

(Chiavenato 1998) 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 u 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. Como sistema abierto, la organización se caracteriza por el flujo incesante de recursos necesarios para desarrollar sus operaciones y generar resultados. Por una parte, la organización "Importa" recursos y energía del ambiente, los cuales son procesados y transformados dentro de la organización. Por otra parte la

organización "exporta" al ambiente los resultados de sus operaciones. Entre los insumos que la organización "importa" del ambiente y los resultados que "exporta" a debe existir cierto equilibrio dinámico capaz de mantener las operaciones del proceso de transformación en niveles satisfactorios y controlados. La rotación de personal puede estar destinada a dotar al sistema con nuevos recursos (mayores entradas que salidas) para impulsar las operaciones y acrecentar los resultados.

Para poder llevar a cabo el cálculo de ese índice se hace necesario hacer uso de los siguientes datos:

- El número de personas que han sido contratadas durante un periodo determinado.
- Las personas que han sido despedidas o que se han marchado durante ese mismo tiempo.
- Índice de desvinculación del personal:  $\frac{\text{Número de renuncias o despidos}}{\text{Número promedio de empleados}}$
- Dimensiones de rotación personal:
- Entrada y permanencia de personal:
- El intercambio de personal entre una organización y su ambiente se define por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización. Casi siempre la rotación se expresa en índices mensuales o anuales con el fin de permitir comparaciones. Tanto la entrada como la salida de recursos debe mantener entre sí mecanismos homeostático capaces de autorregularse mediante comparaciones entre los, y garantizar un equilibrio dinámico y constante. Estos mecanismos de control se denominan retroalimentación. Este flujo de entrada y salida de personal se denomina rotación de personal o turno. En toda organización saludable debe hacer una pequeña rotación. La rotación del personal puede estar destinada a inflar el sistema de nuevos recursos (mayores entradas que salidas) para acrecentar resultados, o dirigida a desocupar el sistema (mayores salidas que entradas), reduciendo resultados. A veces rotación

escapa al control de la organización cuando el volumen de retiros efectuados por decisiones de empleados aumentar notablemente.

- Indicadores de entrada y permanencia del personal
- N° de trabajadores que ha ingresado durante el año: ingreso de nuevos empleados a la empresa, sus funciones y tareas. Es un proceso formal que busca familiarizar a los nuevos empleados con la organización, su trabajo y su nuevo puesto.
- N° de trabajadores que permanece laborando del año anterior: La permanencia de los empleados en una empresa es uno de los puntos importantes de mantener e incentivar en el área de Recursos Humanos.
- Una parte en la formación y consolidación de una empresa son los colaboradores y empleados, ya que cooperan juntos por un mismo objetivo. Sin embargo, la mayoría de las personas no están conformes con su ambiente laboral o las condiciones de su empresa no son óptimas, por lo que terminan abandonando sus puestos provocando a la empresa una constante rotación en las organizaciones.
- Esto es un punto negativo para la compañía, ya que genera desconfianza e inestabilidad. La organización debe comprender que la retención de empleados es realmente una acción estratégica que requiere principalmente de la apreciación y motivación de los niveles más altos de dirección.

### Operacionalización

#### Dimensiones de satisfacción laboral:

- a. condiciones de trabajo: (Porto J. P., 2010) integrando la atracción intrínseca al trabajo la variedad del trabajo, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos. Como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura, por lo tanto, está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que

inciden en el bienestar y la salud del trabajador. (Castillo y Prieto, 1990). Aunque existan muchas definiciones sobre este concepto, lo importante es “su perspectiva relacional”, las condiciones de trabajo son todo aquello que gira en torno al trabajo desde la perspectiva de cómo repercute el trabajo a las personas. Por ello, las condiciones de trabajo no sólo son la higiene, seguridad, los aspectos físicos, sino también determinan estas condiciones los aspectos psíquicos. Aquellos Factores que condicionan la actividad laboral:

#### Los indicadores de condiciones de trabajo:

- Unidades de buen estado: Gardey, (2010) mecánicamente, aspecto físico, El sistema de transporte urbano permite a los ciudadanos movilizarse desde un lugar a otro, La calidad de servicio es el buen estado de los componentes que integran el sistema de transporte
- Equipamiento de unidades: Gestion, (2016) accesorios, equipos de audio. proporcionar de todo lo que se necesita para el uso particular de las unidades; proveer de los accesorios, equipos de audio, etc. Para una ofrecer un mejor servicio a los clientes en el momento oportuno.
- Uniformes: (Gestion, 2016) Se entiende por uniforme a un conjunto de ropa utilizadas por los miembros de una organización, ya sea a nivel educativo o laboral. En el ambiente de trabajo muchos lo consideran innecesarios, sin embargo, estos cumplen con una función muy importante, debido a que forjan el trabajo en equipo y fortalecen la identidad de la empresa.
- Higiene y seguridad laboral: (Chiavenato, 2002) La “higiene en el trabajo” se refiere a un conjunto de normas y procedimientos, que protegen la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico, donde son ejecutadas, Seguridad en el trabajo. Es el conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas,

empleadas para prevenir los accidentes, eliminar las condiciones inseguras del ambiente, e instruir o convencer a las personas, sobre la implantación de medidas preventivas. Dentro de su contexto, la prevención y todos sus aspectos educativos toman especial relevancia a la hora de evitar la ocurrencia de accidentes laborales o la instauración de enfermedades profesionales por causa o con motivo del trabajo que afectan no solo la calidad de vida de los trabajadores sino también de las prestaciones de salud brindadas.

b. Recompensas justas:

Robbins (2004) Este punto 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.

En este punto nos referimos 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. 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.

Los indicadores de recompensas justas:

- Reconocimiento: (Rosal Cortés, 1986) El reconocimiento es tratado generalmente como una forma de recompensa. En general, podríamos pensar en la existencia de dos tipos básicos de recompensas que la organización puede utilizar para motivar a las personas y generar un buen desempeño.
- Ascensos: (Gardey, 2015) se denomina ascenso a la promoción de un trabajador a un cargo más importante y mejor remunerado.

Supongamos que un joven trabaja como representante comercial de una empresa

- Sueldo aceptable: (Chiavenato, 2002) que considera la componente cuantitativa de la remuneración y la forma cómo es distribuida por los empleados (equidad).
- Prestaciones: (Chiavenato, 2002). En la administración pública y privada son los beneficios complementarios al sueldo que las dependencias del sector otorgan a sus trabajadores, pudiendo ser estas de carácter económico y sociocultural, derivadas de las relaciones laborales y contractuales.
- Beneficios: (Polo, 2016) una herramienta para motivar a los empleados. Aun así estimular la productividad laboral puede ser difícil. Algunas empresas lo saben y por ello no escatiman en beneficios para sus trabajadores y procuran hacerlos sentir valorados, incluyen varios tipos de compensaciones provistas por los empleadores en adición a los salarios regulares. En las situaciones en las que los empleadores intercambian dinero por estos beneficios, estos son llamados arreglos de "intercambio laboral".

c. Equipo de trabajo:

(Colombo, 2003). Trabajar en equipo implica mucho más que reunir a un grupo de personas y asignarles una tarea. Cuando se pretende iniciar un proceso de cambio hacia esta modalidad de trabajo y se desconocen o no se aplican las técnicas necesarias, es muy probable que los resultados nunca lleguen y todo termine en una frustración generalizada.

Los Indicadores de equipo de trabajo:

- Compañerismo: Maslow (1991). Que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.
- Comunicación directa: Referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas. Según Maslow (1991). También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo

desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución o desempeño.

- Trabajo en equipo: Según Gómez y Acosta (2003) “Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente estimula el entusiasmo para que salgan bien las tareas encomendadas”.

#### Dimensiones de la rotación del personal:

- a. Entrada y permanencia de personal: (Baca, 2002) es el procedimiento por el cual se presenta la empresa a los nuevos empleados para ayudarles a integrarse al medio de trabajo y tener un comienzo productivo. Lo importante de este concepto es que es la empresa la que se presenta a los nuevos empleados. Con este programa se informa al trabajador recién ingresado acerca de quiénes somos como empresa, qué hacemos, cómo lo hacemos y para qué lo hacemos. desde el punto de vista del trabajador subordinado de empleador privado. es el derecho de aquel de conservar su empleo durante toda su vida laboral, siempre que no sobrevenga justa causa de despido judicialmente comprobada
- b. Salida de personal: (Gestiun, 2014) Se dice que el personal rota cuando los trabajadores se van de la compañía (ya sea porque son despedidos o renuncian) y son reemplazados por otros que cubren sus puestos y asumen sus funciones.

Indicadores de salida del personal:

Nº de trabajadores que ha renunciado durante el año.

Se refiere a los trabajadores de las empresas que hayan renunciado durante el año, es una decisión mediante la cual una persona se separa voluntariamente de su ámbito habitual de trabajo. Existen también situaciones en las que el empleado puede desvincularse de su trabajo,

esto es, puede renunciar, pero formalmente se considera a sí mismo despedido, circunstancia que suele darse con cambios unilaterales en las condiciones de trabajo. En cualquier caso, la renuncia suele ser definida en función de una situación de incomodidad y disconformidad con el ámbito en el que se realiza un desempeño laboral.

Nº de trabajadores que ha sido despedido durante. La palabra despido se emplea frecuentemente para referir la expulsión o destitución de una persona de su empleo.

El despido es la acción a través de la cual un empleador da por finalizado unilateralmente un contrato laboral con su empleado.

- c. Índice de desvinculación del personal: (Suite, 2014)El proceso ayuda al área de Recursos Humanos en la ejecución de las tareas relacionadas con el proceso, por ejemplo actualizar la nómina, desafiliar al empleado de los sistemas de seguridad social, eliminar el acceso a información de la compañía, etc. El proceso de Desvinculación de un empleado puede llegar a ser costoso y requerir de mucho tiempo ya que es necesario coordinar diferentes personas dentro y fuera de la organización, por esta razón el proceso incluye varias listas de tareas para que el área de Recursos Humanos pueda realizar todas las tareas, sin olvidar ninguna, en el tiempo adecuado.

### 5.5. Hipótesis

Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

### 5.6. Objetivos

Objetivo General:

Determinar las características de la satisfacción laboral y la rotación de personal (conductores) en la empresa de transportes Yungay Express, caraz- 2016.

Objetivos Específicos:

- Conocer las características de la satisfacción laboral en la empresa de transportes Yungay exprés.
  
- Describir las características de la rotación de personal (conductores) en la empresa de transportes Yungay Expres.

## 6. Metodología Del Trabajo.

### 6.1. Tipo y Diseño de investigación.

De acuerdo al problema planteado y a los objetivos formulados, la presente investigación es de tipo descriptivo, transversal descriptivo ya que el propósito es:

Descriptivo: porque busca “describir situaciones y eventos relacionados” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010), al nivel de satisfacción laboral del personal que trabaja en la empresa de transportes Yungay Expres, así como la rotación del recurso humano al cual está expuesto la empresa, lo cual afecta en su rendimiento empresarial y hace necesario el análisis para poder evidenciar la situación y sus posibilidades de mejora.

Transversal: porque “los datos recabados representan un momento en el tiempo de estudio” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010) porque busca una analizar un momento específico en el tiempo en este caso analizar el año 2016 y como a lo largo de este periodo de tiempo vienen ocurriendo ciertos cambios o sucesos en la empresa de transportes Yungay Expres, que serán analizados en su momento respectivo

### 6.2. Población y Muestra.

Población: está comprendida por 20 Conductores de la empresa de transportes Yungay exprés. Y 02 personas que conforman el personal administrativo. Con un total de 22.

Para el presente investigación, la muestra de estudio se estableció a los 20 conductores es la empresa de transportes Yungay exprés.

### 6.3. Técnicas e instrumentos de Investigación.

Vamos a utilizar.

Técnica : Encuesta

Instrumento : cuestionario

Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, el mismo que fue aplicado a las unidades de análisis. De acuerdo a la técnica mencionada se elaboró y aplicó un cuestionario de satisfacción laboral con ítems en forma de oraciones afirmativas que estarán sujetas a cinco escalas como opciones, las alternativas serán de opinión única tal como se detalla en la siguiente leyenda:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

### 6.4. Procesamiento y análisis de la información.

En esta parte vamos a utilizar el Excel, para procesar la información, la misma que será distribuida en tablas en cantidades y porcentajes.

#### Análisis de datos:

Método de análisis de datos:

Estadística descriptiva: Se hará uso para describir los resultados en la base de Tablas de frecuencia y Gráficos de barras haciendo uso de estadísticos de tendencia central tales como: la media, mediana, y moda.

## 7. Resultados

Resultados obtenidos para conocer las características de la satisfacción laboral en la empresa de transportes Yungay Expres, Caraz-2016.

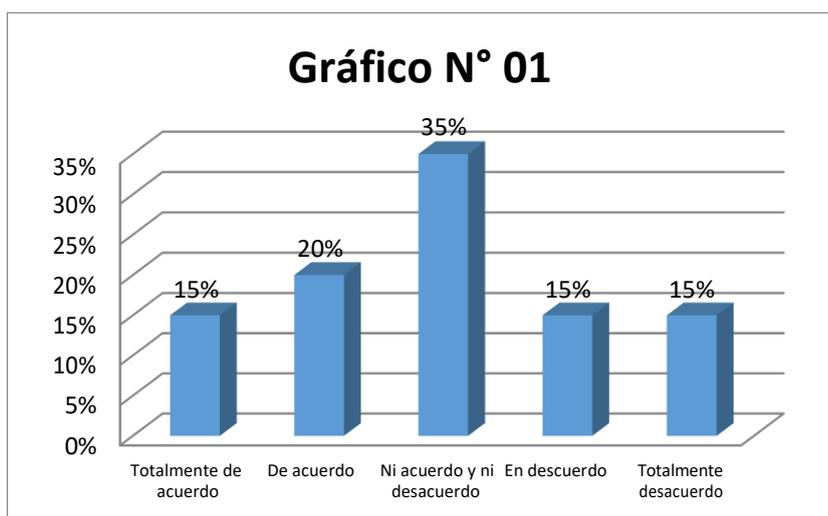
¿Crees que los buses están en constante mantenimiento (buen estado).?

TABLA N° 01

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	3	15%
De acuerdo	4	20%
Ni acuerdo y ni desacuerdo	7	35%
En desacuerdo	3	15%
Totalmente desacuerdo	3	15%
	20	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos.  
Elaborado por autora

¿Crees que los buses están en constante mantenimiento (buen estado)?



Fuente: Tabla N° 01

Análisis e interpretación: Como se observa en la tabla y el gráfico, por un lado, de los 20 conductores de la muestra, que 7 conductores representan el 35%, están ni de acuerdo y ni en desacuerdo respecto a la pregunta de si los buses están en constante mantenimiento. Por otro lado 4 conductores que representan 20.0% están de acuerdo que los buses están en constante mantenimiento, 3 conductores que representa el 15% están totalmente de acuerdo, 3 conductores que representan un 15% están en desacuerdo, así mismo 3 conductores que representan el 15% están totalmente en desacuerdo que los buses están en mantenimiento.

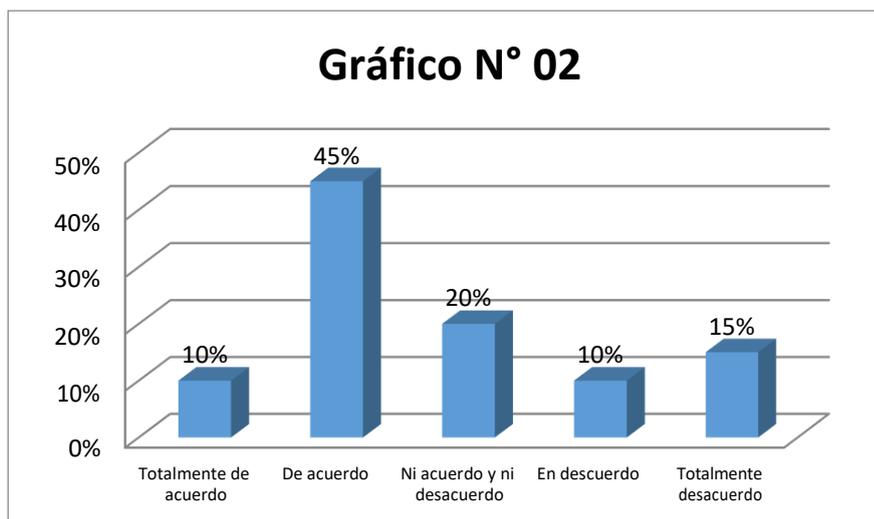
¿Las condiciones del ambiente físico de su trabajo influyen en su trabajo realizado?

TABLA N° 02

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	2	10%
De acuerdo	9	45%
Ni acuerdo y ni desacuerdo	4	20%
En desacuerdo	2	10%
Totalmente desacuerdo	3	15%
	20	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos.  
Elaborado por autora.

¿Las condiciones del ambiente físico de su trabajo influyen en su trabajo realizado?



Fuente: Tabla N° 02

Análisis e Interpretación: Como se observa en la tabla y el gráfico, por un lado, de los 20 conductores 9 que representan el 45% están que las condiciones físicas del ambiente de su trabajo si influyen en las labores diarias, por otro lado se observa que 4 conductores que representan un porcentaje de un 20% están en ni acuerdo y ni desacuerdo, 3 conductores con un porcentaje de 15% están totalmente desacuerdo, así mismo se muestra que 2 conductores que representan un 10% están en de desacuerdo y 2 conductores que representan un 10% están totalmente de acuerdo que las condiciones de trabajo influye en las labores diarias.

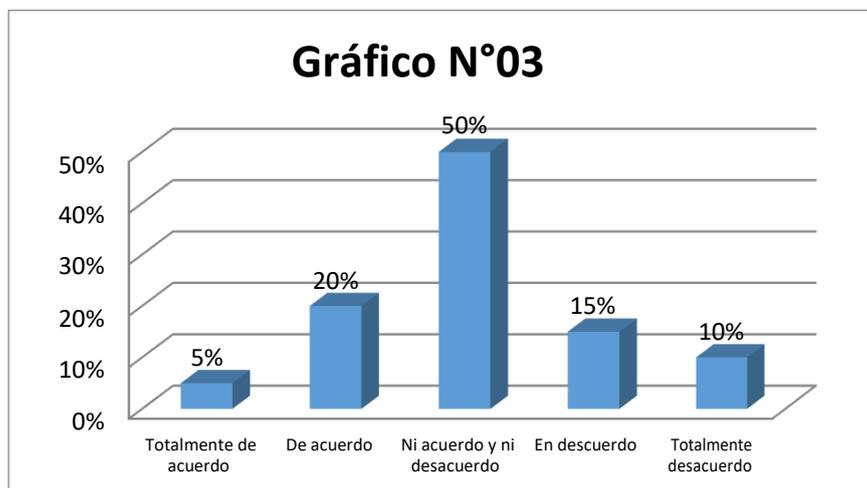
¿Usted cree que los buses estén bien equipados para un buen desempeño de las labores diarias?

TABLA N° 03

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	1	5%
De acuerdo	4	20%
Ni acuerdo y ni desacuerdo	10	50%
En desacuerdo	3	15%
Totalmente desacuerdo	2	10%
	20	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos.  
Elaborado por autora.

¿Usted cree que los buses estén bien equipados para un buen desempeño de las labores diarias?



Fuente: Tabla N° 03

Análisis e Interpretación: Como se observa en la tabla y el gráfico, de los 20 conductores de la empresa de transportes Yungay Express, 10 de los conductores representan un 50.0% están en ni acuerdo y ni desacuerdo, si los buses están bien equipadas para el buen desempeño de las labores, así mismo se muestran que 4 conductores con un porcentaje de 20.0% están de acuerdo que los buses están bien equipados, 3 conductores con un 15.0% están en desacuerdo y 2 conductores que representan un 10.0% están totalmente de acuerdo, y 1 conductor que representa un 5.0% están totalmente de acuerdo que los buses si están bien equipados.

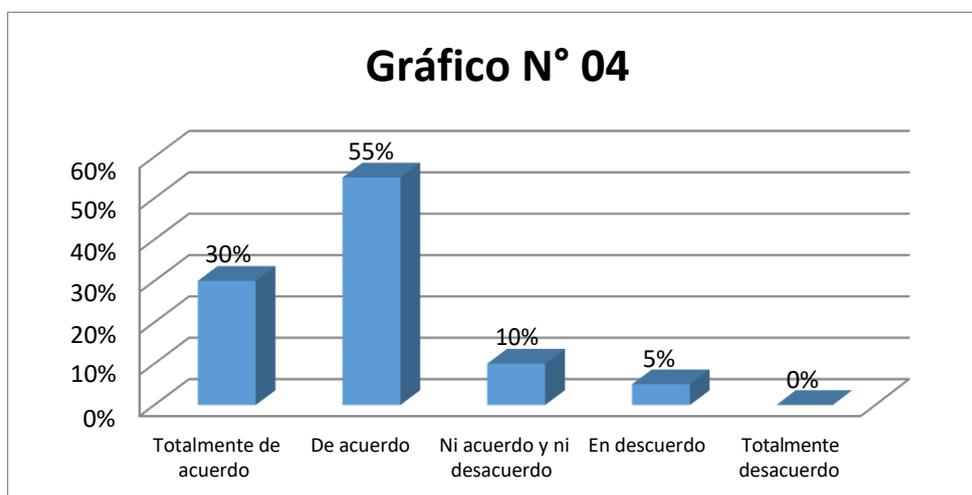
Tabla N° 04: Considera usted que debería usar un uniforme.

TABLA N° 04

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	6	30%
De acuerdo	11	55%
Ni acuerdo y ni desacuerdo	2	10%
En desacuerdo	1	5%
Totalmente desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos.  
Elaborado por autora.

Gráfico N° 04: Considera usted que debería usar un uniforme



Fuente: Tabla N° 04

Análisis e Interpretación: Como se observa en la tabla y el gráfico, de los 20 conductores, 11 conductores que representan un 55.0% están de acuerdo que se debería usar un uniforme, y 6 conductores que representan un 30% están totalmente de acuerdo, 2 conductores que representan un 10.0% están en ni acuerdo y ni desacuerdo.

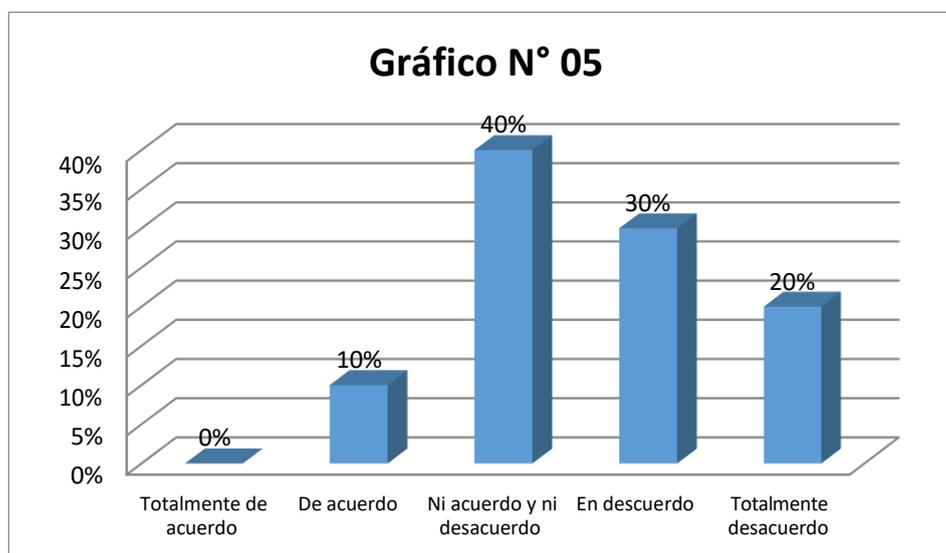
¿Usted considera que el ambiente de trabajo es higiénico?

TABLA N° 05

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	10%
Ni acuerdo y ni desacuerdo	8	40%
En desacuerdo	6	30%
Totalmente desacuerdo	4	20%
	20	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos.  
Elaborado por autora

¿Usted considera que el ambiente de trabajo es higiénico?



Fuente: Tabla N° 05

**Análisis e Interpretación:** Como se observa en la tabla y el gráfico, de los 20 conductores, 8 conductores que representan un 40% respondieron considerando estar ni de acuerdo y ni desacuerdo, así mismo se observa 6 conductores con un 30% están en desacuerdo que el ambiente de trabajo es higiénico, 4 conductores con un 20% están totalmente desacuerdo y solo 2 conductores con un 10% consideran estar de acuerdo.

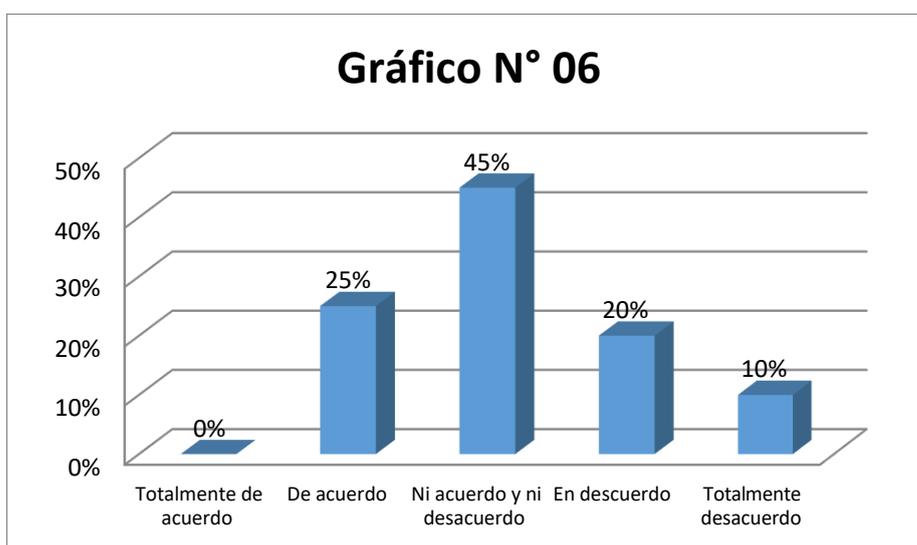
¿El nivel de seguridad en el trabajo es alto?

TABLA N°06

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	5	25%
Ni acuerdo y ni desacuerdo	9	45%
En desacuerdo	4	20%
Totalmente desacuerdo	2	10%
	20	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos.  
Elaborado por autora.

¿El nivel de seguridad en el trabajo es alto?



Fuente: Tabla N° 06

**Análisis e Interpretación:** Como se observa en la tabla y el gráfico, de los 20 conductores se muestra que 9 conductores con un 45.0% están ni acuerdo y ni desacuerdo que exista seguridad dentro del trabajo, 5 conductores que representan un 25.0% están de acuerdo que el nivel de seguridad es alta, y 4 conductores con un porcentaje de 20.0% están en desacuerdo.

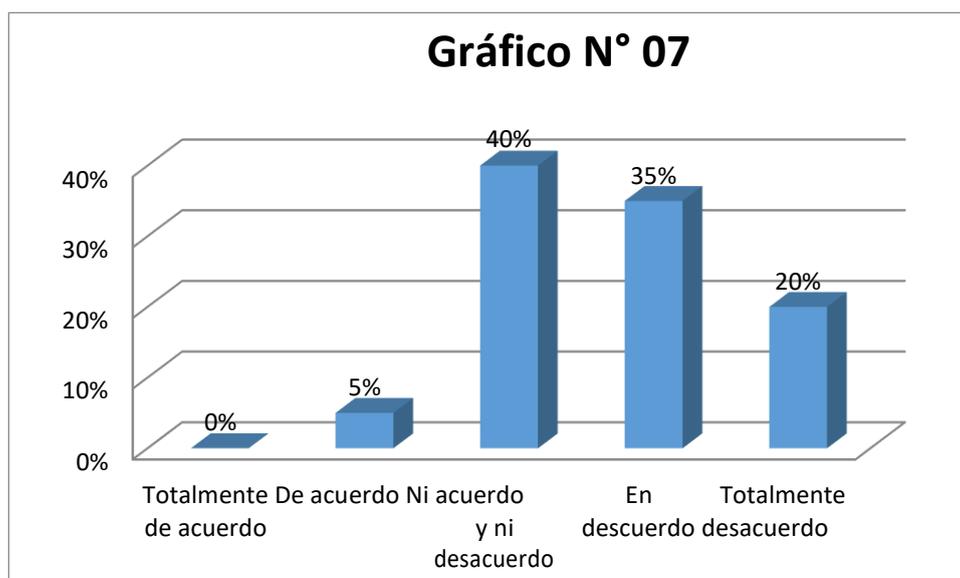
¿Considera Usted que la empresa le ha otorgado reconocimiento por el desempeño de sus actividades?

TABLA N° 07

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	5%
Ni acuerdo y ni desacuerdo	8	40%
En desacuerdo	7	35%
Totalmente desacuerdo	4	20%
	20	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos.  
Elaborado por autora.

¿Considera Usted que la empresa le ha otorgado reconocimiento por el desempeño de sus actividades?



Fuente: Tabla N° 07

Análisis e Interpretación: Como se observa en la tabla y el gráfico, de los 20 conductores, 8 que representan un 40.0% están ni acuerdo y ni desacuerdo que la empresa haya otorgado reconocimiento por su desempeño, y 7 conductores que representan un 35.0% están en desacuerdo, también se observa que 4 conductores con un 20.0% es totalmente desacuerdo y solo 1 conductor de acuerdo.

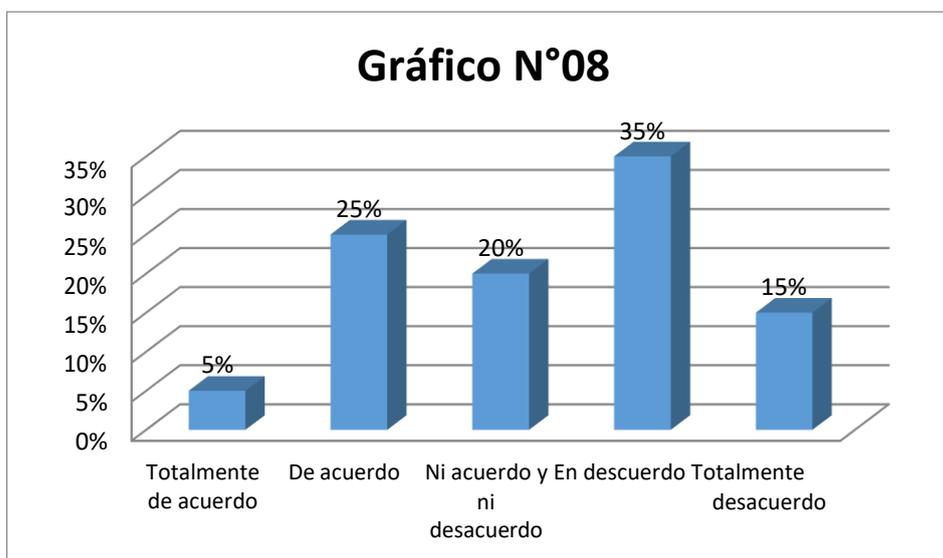
¿El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido?

TABLA N° 08

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	1	5%
De acuerdo	5	25%
Ni acuerdo y ni desacuerdo	4	20%
En desacuerdo	7	35%
Totalmente desacuerdo	3	15%
	20	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos.  
Elaborado por autora.

¿El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido?



Fuente: Tabla N° 08

**Análisis e Interpretación:** Como se observa en la tabla y el gráfico, de los 20 conductores, respecto a la pregunta El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocida, 7 conductores con un 35.0% están en desacuerdo, 5 que representan un 25.0% está de acuerdo, y 4 conductores con un 20.0% , 3 conductores con un 15.0% totalmente desacuerdo y solo 1 conductor con un 5.0% respondió totalmente de acuerdo.

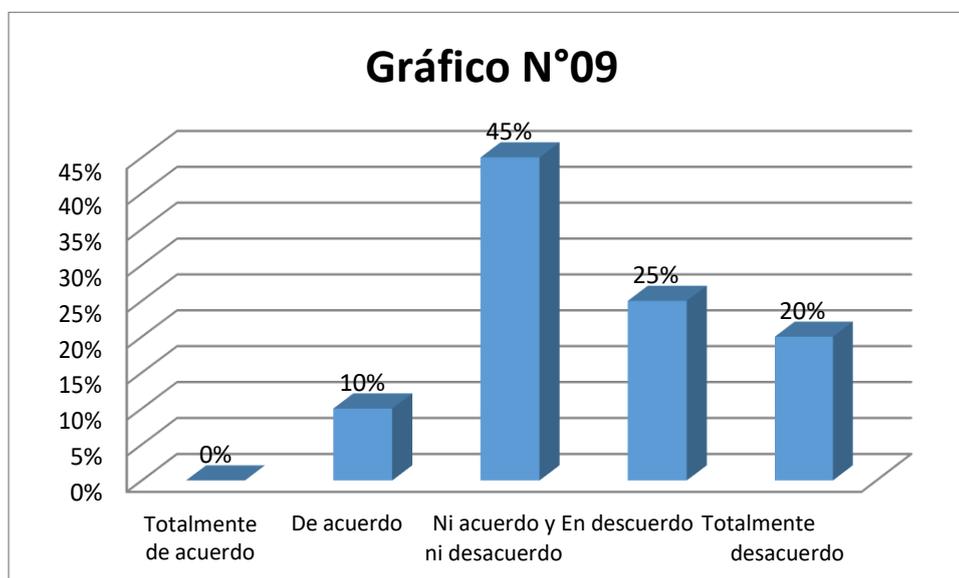
¿La obtención de ascensos corresponde a los esfuerzos realizados?

TABLA N° 09

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	10%
Ni acuerdo y ni desacuerdo	9	45%
En desacuerdo	5	25%
Totalmente desacuerdo	4	20%
	20	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos.  
Elaborado por autora.

¿La obtención de ascensos corresponde a los esfuerzos realizados?



Fuente: Tabla N° 09

**Análisis e Interpretación:** Como se observa en la tabla y el gráfico, de los 20 conductores de la muestra, respecto a la pregunta La obtención de ascensos corresponde a los esfuerzos realizados, 9 conductores con un 45% están en ni acuerdo y desacuerdo, por otro lado 5 conductores con 25% están desacuerdo, 4 conductores con un 20% están totalmente desacuerdo y solo 2 conductores con un 10% están de acuerdo.

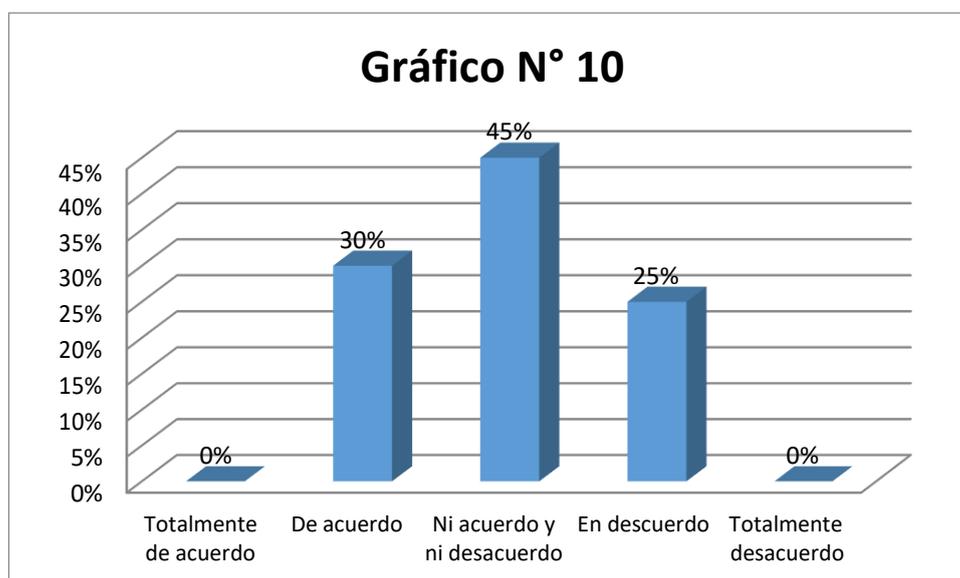
¿El sueldo que ofrece la empresa es equitativo con el trabajo que desempeña?

TABLA N° 10

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	6	30%
Ni acuerdo y ni desacuerdo	9	45%
En desacuerdo	5	25%
Totalmente desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos.  
Elaborado por autora.

¿El sueldo que ofrece la empresa es equitativo con el trabajo que desempeña?



Fuente: Tabla N° 10

**Análisis e Interpretación:** Como se observa en la tabla y el gráfico, de los 20 conductores de la muestra, con respecto a la pregunta El sueldo que ofrece la empresa son equitativos con el trabajo que desempeña, 9 conductores que representan un 45% están en ni acuerdo y ni en desacuerdo, así mismo 6 conductores con 30% están de acuerdo, y 5 conductores están en desacuerdo.

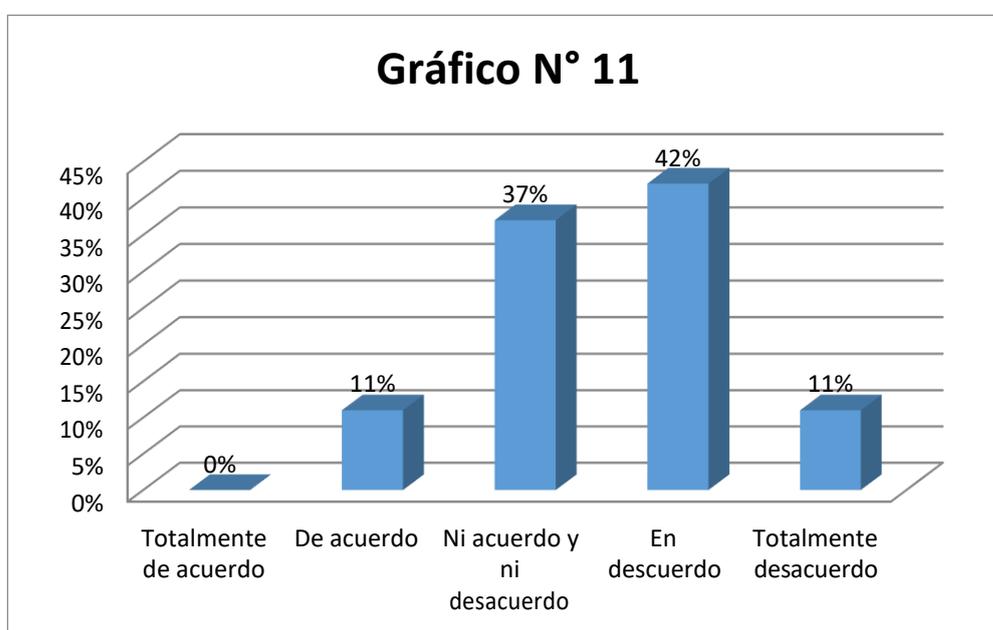
¿La prestación que presta cumple con sus expectativas?

TABLA N° 11

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	11%
Ni acuerdo y ni desacuerdo	7	37%
En desacuerdo	8	42%
Totalmente desacuerdo	2	11%
	19	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos.  
Elaborado por autora.

¿La prestación que presta cumple con sus expectativas?



Fuente: Tabla N° 11

Análisis e Interpretación: Como se observa en la tabla y el gráfico, de los 20 conductores respecto a la pregunta si La prestación que presta cumple con sus expectativas de acuerdo a la encuesta realizada, 7 conductores que representan un total de 37% respondieron que están en ni acuerdo y ni desacuerdo, y 8 conductores con un 42% respondieron que se están en desacuerdo que la prestación que prestan a la empresa no cumple con sus expectativas, así mismo 2 conductores con un total de 11% respondieron que si están en desacuerdo y 2 conductores con un total de 11% están totalmente de acuerdo.

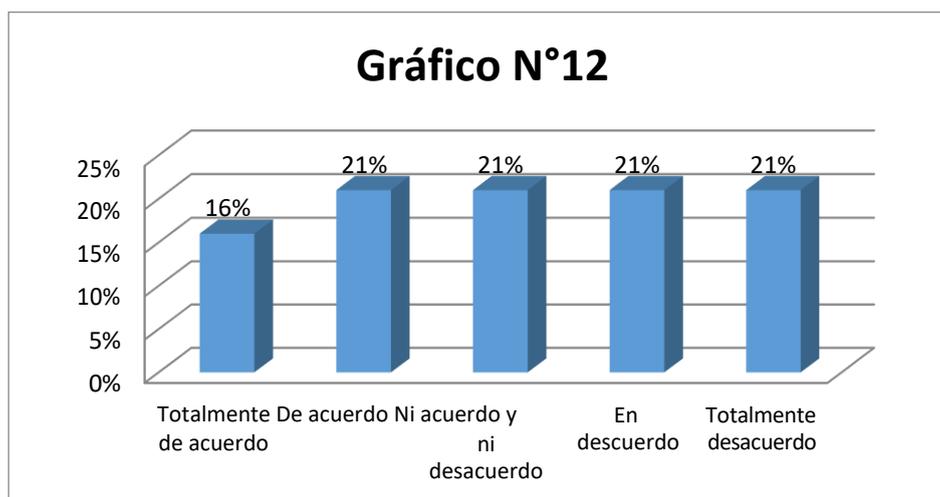
¿Crees que existe compañerismo dentro de la Empresa en caso de que ocurran descomposturas?

TABLA N° 12

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	3	16%
De acuerdo	4	21%
Ni acuerdo y ni desacuerdo	4	21%
En desacuerdo	4	21%
Totalmente desacuerdo	4	21%
	19	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos.  
Elaborado por autora.

¿Crees que existe compañerismo dentro de la Empresa en caso de que ocurran descomposturas?



Fuente: Tabla N° 12

Análisis e Interpretación: Como se observa en la tabla y el gráfico, de los 20 conductores de la muestra, con respecto a la pregunta Crees que existe compañerismo dentro de la Empresa en caso de que ocurra descomposturas 5 conductores con 25% respondieron están en desacuerdo, y 4 conductores con 20% están en ni acuerdo y en desacuerdo, por otro lado también se mientras que 4 conductores con 20% están en totalmente desacuerdo, y otros 4 conductores con un 20% están de acuerdo y 3 conductores con un 15 % totalmente de acuerdo que si exista compañerismo dentro de la empresa.

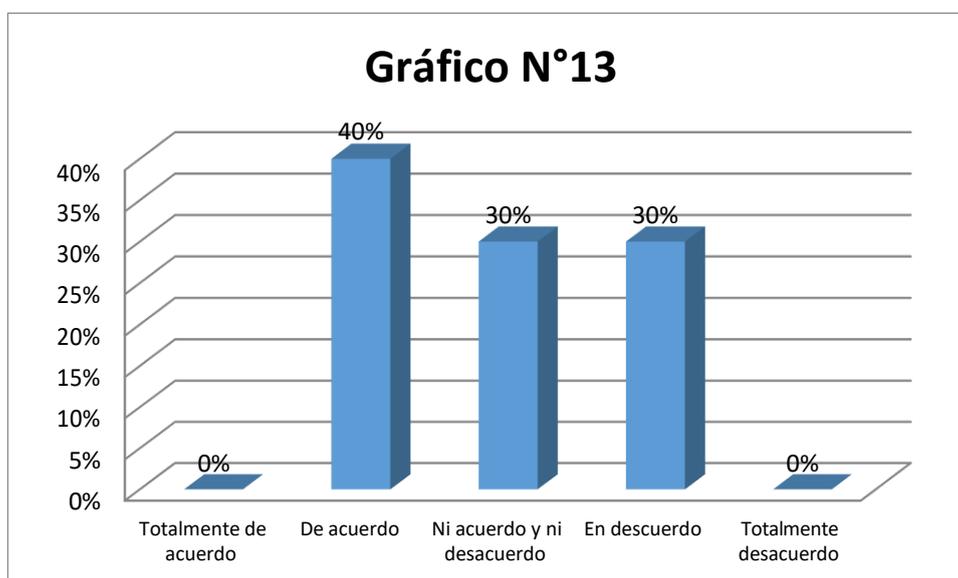
¿La actitud de los compañeros de trabajo es positiva?

TABLA N° 13

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	8	40%
Ni acuerdo y ni desacuerdo	6	30%
En desacuerdo	6	30%
Totalmente desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos.  
Elaborado por autora.

¿La actitud de los compañeros de trabajo es positiva?



Fuente: Tabla N° 13

Análisis e Interpretación: Como se observa en la tabla y el gráfico, de los 20 conductores respondieron con respecto a la pregunta La actitud de los compañeros de trabajo es positiva, 8 conductores con un 40% están de acuerdo, Así mismo se muestra que 6 conductores con un 30% están en ni acuerdo y ni desacuerdo, y 6 conductores con un 30% están en desacuerdo que la actitud de los compañeros de trabajo es positivo.

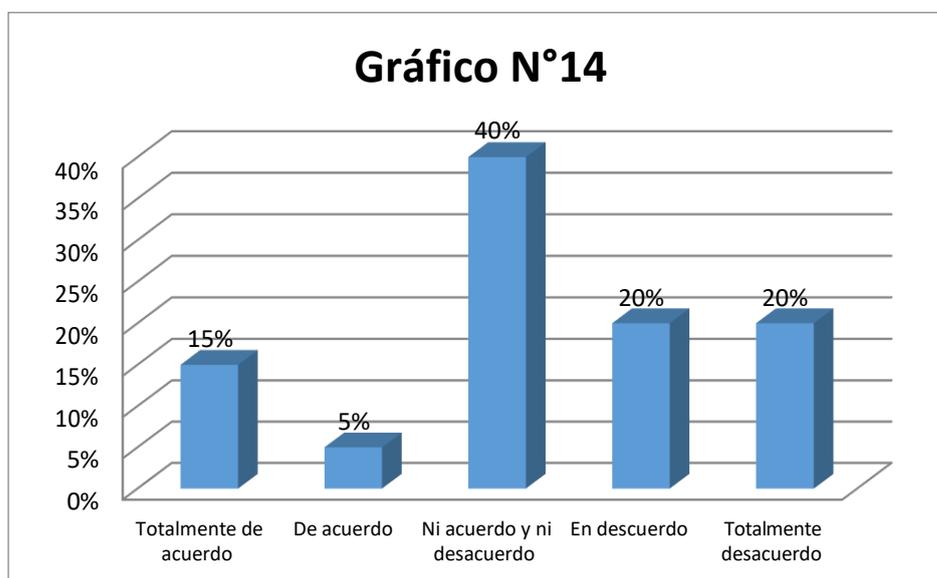
¿Crees que existe una comunicación directa y abierta entre el personal?

TABLA N° 14

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	3	15%
De acuerdo	1	5%
Ni acuerdo y ni desacuerdo	8	40%
En desacuerdo	4	20%
Totalmente desacuerdo	4	20%
	20	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos.  
Elaborado por autora.

¿Crees que existe una comunicación directa y abierta entre el personal?



Fuente: Tabla N° 14

**Análisis e Interpretación:** Como se observa en la tabla y el gráfico, de los 20 conductores de la muestra, con respecto a la pregunta Crees que existe una comunicación directa y abierta entre el personal, 8 conductores con un 40% respondieron que no están ni de acuerdo y ni desacuerdo, así mismo también se muestra que 4 conductores con un 20% están totalmente en desacuerdo, y también 4 conductores con un 20% respondieron que están en desacuerdo y 3 conductores con un 15 % totalmente de acuerdo, y solo un 1 conductor con un 5% que si está de acuerdo que exista una comunicación directa y abierta entre el personal.

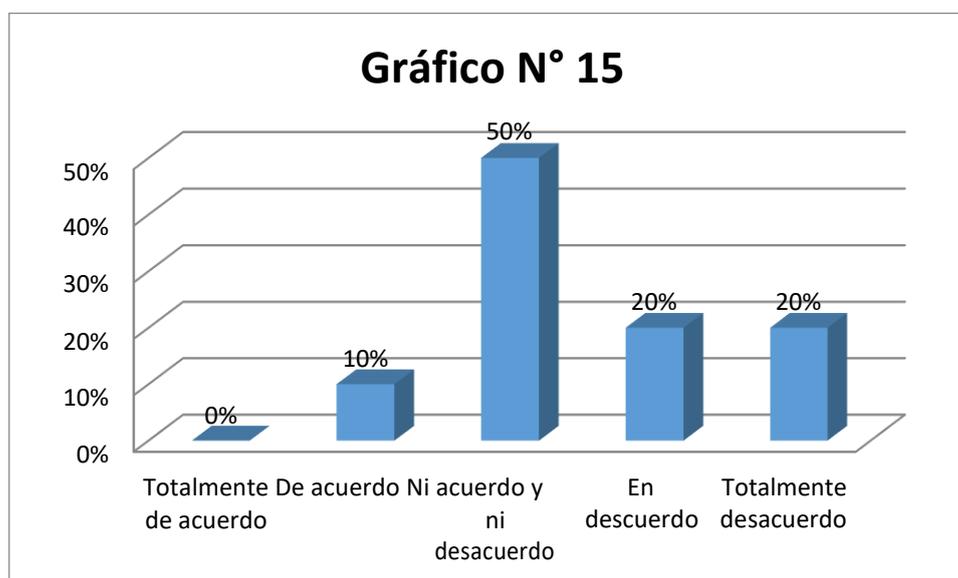
¿La comunicación con su jefe inmediato es directa?

TABLA N° 15

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	10%
Ni acuerdo y ni desacuerdo	10	50%
En desacuerdo	4	20%
Totalmente desacuerdo	4	20%
	20	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos.  
Elaborado por autora.

¿La comunicación con su jefe inmediato es directa?



Fuente: Tabla N° 15

Análisis e Interpretación: Como se observa en la tabla y el gráfico, de los 20 conductores, con respecto a la pregunta La comunicación con su jefe inmediato es directa, 10 conductores que son un total de 50 respondieron que están ni acuerdo y ni en desacuerdo, y 4 conductores que representan 20% están en desacuerdo, así mismo se muestra que 4 conductores están totalmente en desacuerdo y 2 conductores con un 10% están de acuerdo que si exista una comunicación directa con su jefe.

Analizar la rotación de personal (conductores) en la empresa de transportes Yungay Exprés.

Se consideró encuestar al personal administrativo de la empresa de Transportes Yungay Express – Caraz, que son un total de 2 personas encargadas de la venta de pasaje.

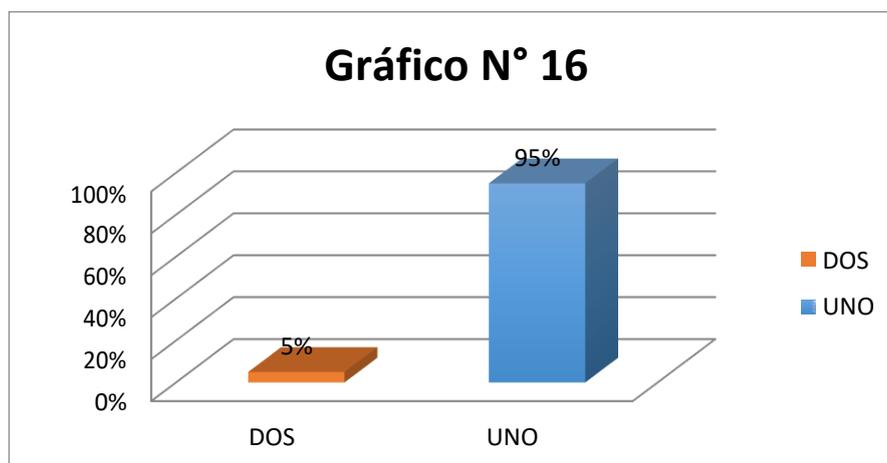
¿Cuál es el número de trabajadores que ha ingresado durante el año?

TABLA N° 16

RESPUESTAS	F(x)	%
DOS	1	5%
UNO	19	95%
	20	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos.  
Elaborado por autora.

¿Cuál es el número de trabajadores que ha ingresado durante el año?



Fuente: Tabla N° 16

**Análisis e Interpretación:** Como se observa en la tabla y el gráfico, de los 2 que conforman el personal administrativo y se vio por conveniente encuestar a los 20 conductores, con respecto a la pregunta Cuál es el número de trabajadores que ha ingresado durante el año el 5% que representan 1 persona respondieron que ingresaron este año dos y así mismo se observa que un 95% que representan 19 encuestados respondieron en este año hasta la fecha solo ingresaron 1.

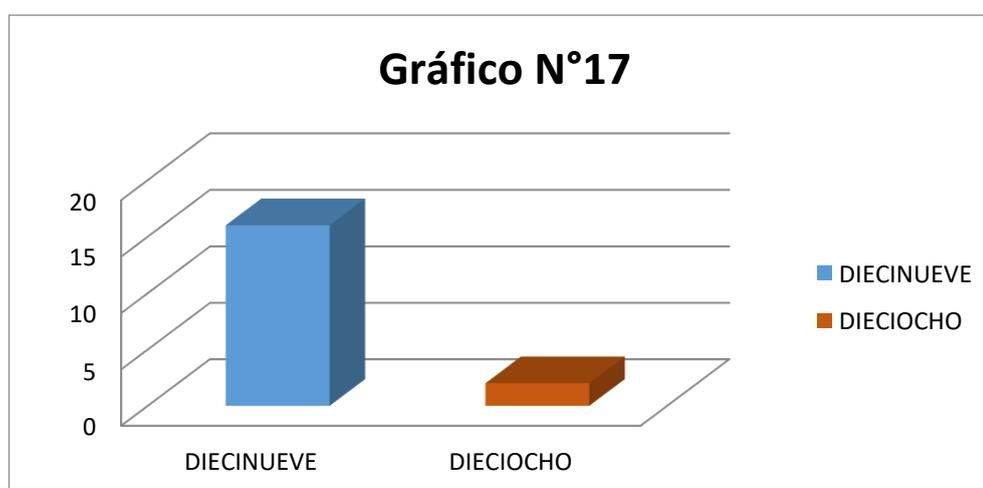
¿Cuál es el número de trabajadores que permanece laborando del año anterior?

TABLA N° 17

RESPUESTAS	F(x)	%
DIECINUEVE	16	89%
DIECIOCHO	2	11%
	18	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos.  
Elaborado por autora.

¿Cuál es el número de trabajadores que permanece laborando del año anterior?



Fuente: Tabla N° 17

Análisis e Interpretación: Como se observa en la tabla y el gráfico, de los 2 que conforman el personal administrativo y se vio por conveniente encuestar a los 20 conductores, con respecto a la Cuál es el número de trabajadores que permanece laborando del año anterior, el 89% que representan 16 encuestados respondieron que 19 trabajadores permanecen laborando del año anterior, y así mismo se observa que un 11% que representan 2 encuestados respondieron que permanecen laborando del año anterior son 18.

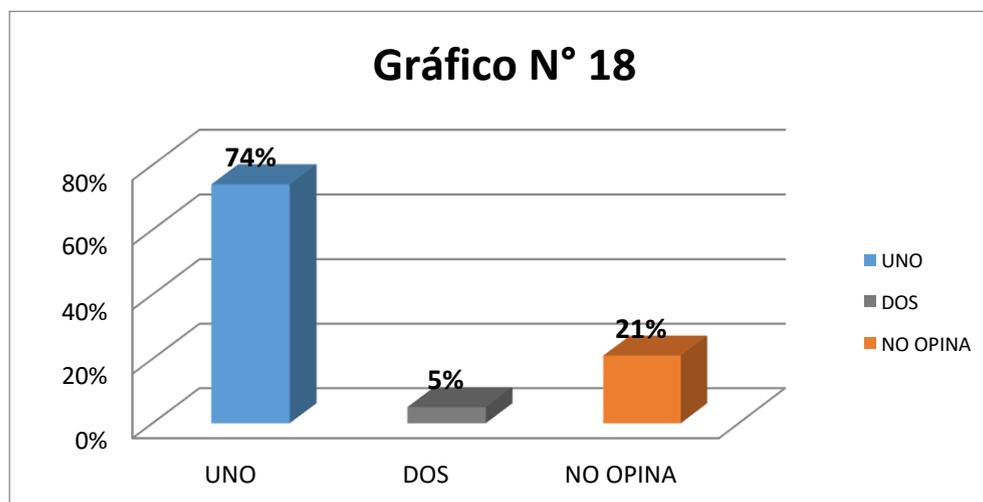
¿Cuál es el número de trabajadores que ha renunciado durante el año?

TABLA N° 18

RESPUESTAS	F(x)	%
UNO	14	74%
DOS	1	5%
NO OPINA	4	21%
	19	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos.  
Elaborado por autora.

¿Cuál es el número de trabajadores que ha renunciado durante el año?



Fuente: Tabla N° 18

Análisis e Interpretación: Como se observa en la tabla y el gráfico, de los 2 que conforman el personal administrativo y se vio por conveniente encuestar a los 20 conductores, con respecto a la pregunta Cuál es el número de trabajadores que han renunciado durante el año, el 74% que representan 14 encuestados respondieron que hasta la fecha han renunciado solo una persona, también se muestra que el 5% que representan 1 encuestado respondieron que han renunciado 2 trabajadores, así mismo se muestra que el 21% que representan 4 encuestados no opinan al respecto.

¿Cuál es el número de trabajadores que han despedido durante el año?

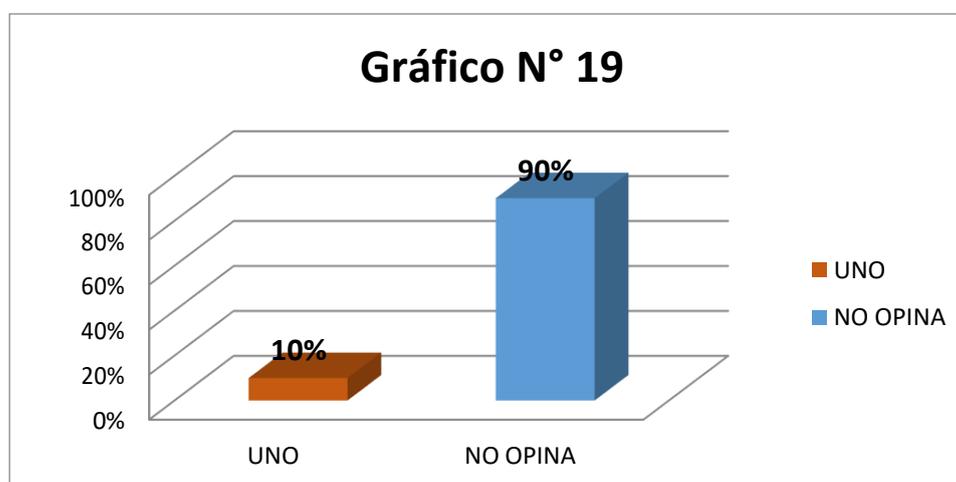
TABLA N° 19

RESPUESTAS	F(x)	%
UNO	2	10%
NO OPINA	18	90%
	20	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos.

Elaborado por autora.

¿Cuál es el número de trabajadores que han despedido durante el año?



Fuente: Tabla N° 19

Análisis e Interpretación: Como se observa en la tabla y el gráfico, de los 2 que conforman el personal administrativo y se vio por conveniente encuestar a los 20 conductores, con respecto a la pregunta Cuál es el número de trabajadores que han despedido durante el año, el 10% que representan 2 encuestados respondieron que solo 1 persona había sido despedido, así mismo se muestra que el 90% que representan 18 encuestados no opinan al respecto.

¿Cuál es la proporción de empleados que han renunciado o han sido despedidos, en relación al número de empleados promedio?

TABLA N° 20

RESPUESTAS	F(x)	%
Uno	19	100%
	19	100%

Fuente: Matriz de sistematización de datos.  
Elaborado por autora.

¿Cuál es la proporción de empleados que han renunciado o han sido despedidos, en relación al número de empleados promedio?



Fuente: Tabla N° 19

**Análisis e Interpretación:** Como se observa en la tabla y el gráfico, de los 2 que conforman el personal administrativo y se vio por conveniente encuestar a los 20 conductores, con respecto a la pregunta Cuál es la proporción de empleados que han renunciado o han sido despedidos, en relación al número de empleados promedio, el 100% que representan 19 encuestados respondieron que solo 1 persona había sido despedido, así mismo se muestra que el 90% que representan 18 encuestados no opinan al respecto.

## 8. Análisis y discusión

### **Análisis y discusión de los resultados para determinar las características de la Satisfacción laboral y la rotación del personal en la empresa de transportes Yungay Expres, Caraz-2016.**

#### **Unidades de buen estado**

En un 70% los conductores de los buses creen que los buses están en constante mantenimiento (tabla N° 01). En este sentido se aprecia que los conductores de los buses afirman que dichas unidades se encuentran en buen estado. En un 75 % los conductores de los buses afirman que el ambiente físico del trabajo influye en el trabajo (tabla N° 02). En un 75% los conductores aducen que las unidades de trabajo están bien equipados (tabla N° 03), Por tal motivo el entorno físico contribuye a un ambiente laboral adecuado. Según Gardey (2010) “...mecánicamente, aspecto físico, El sistema de transporte urbano permite a los ciudadanos movilizarse desde un lugar a otro, La calidad de servicio es el buen estado de los componentes que integran el sistema de transporte...”. Por tal motivo los conductores aprecian que la calidad de servicio de mantenimiento de los buses es pertinentemente adecuado, lo que permite brindar buen servicio de transportes a los usuarios de la empresa, así mismo confirman que el entorno físico aporta a mejorar las condiciones laborales, ambos ítems positivos tendrán directa relación a mejorar la calidad de atención a los usuarios de la empresa de transportes “Yungay Expres”.

#### **Equipamiento de unidades:**

En un 75% los conductores aducen que las unidades de trabajo están bien equipados (tabla N° 03), lo cual es necesario el buen equipamiento de las unidades (buses) Así como los accesorios, equipos de audio entre otros para el buen funcionamiento de los buses y un buen servicio a los clientes de la empresa, en tal sentido según (WordReference) “...Conjunto de instalaciones y servicios necesarios para una actividad determinada...” por tal motivo los buses de la

empresa de transportes Yungay expres cuenta con los accesorios necesarios, en cuanto a ello se realiza un óptimo trabajo en beneficio de la empresa y se ofrezca el mejor servicio.

**Uniformes:**

En un 95 % de los conductores considera que se debería usar el uniforme de trabajo (tabla N°04) en este sentido el uniforme de trabajo hace que se identifique el trabajador con la empresa, según (Gomez, 2015) “El uniforme es la imagen del empleado hacia el cliente también para el empleado es fundamental su uniforme por que le da presencia y seguridad para su trabajo y el buen desempeño del mismo”. Por ende, es importante que los conductores de la empresa de Yungay Expres porten el uniforme lo cual permitirá que ellos se identifiquen con la empresa y presten un mejor servicio a los clientes.

**Higiene y seguridad laboral:**

En un 50% considera que el ambiente de trabajo es higiénico (tabla N° 05), en tal sentido los conductores aducen que en el ambiente de trabajo se percibe un ambiente higiénico lo cual repercute a que el conductor de las unidades trabaje en condiciones óptimas. En un 70% cree que el nivel de seguridad dentro de la empresa es alto (tabla N° 06) en tal sentido los conductores aducen que la seguridad en la empresa es buena. Según (Chiavenato, 2001) “Los programas de seguridad y de salud constituyen algunas de estas actividades paralelas importantes para el mantenimiento de las condiciones físicas y psicológicas del personal”. Por ende, para los conductores La higiene en el trabajo es un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental de cada uno de ellos. En tal motivo los conductores de la empresa de transporte Yungay Expres al implementar y llevar a efecto programas de Seguridad e Higiene para lograr un ambiente seguro en el área de trabajo y que trabajen con tranquilidad, es parte integral de la responsabilidad total de la empresa.

**Recompensas justas:****Reconocimiento:**

En un 45% de los conductores consideran que la empresa ha otorgado el reconocimiento que se merecen por el trabajo realizado (tabla N° 07), en un 50% cree que las horas extras trabajadas de lo que corresponde su horario habitual no es reconocida (tabla N° 08) en este sentido el reconocimiento que se otorga a los conductores de la empresa influye en el trabajo realizado. Según (Arakawa, 2016) “los líderes que más reconocen y motivan tienen mayor productividad que aquellos que no lo hacen”, en tal motivo el reconocimiento es una de las fuentes de satisfacción a los conductores más importantes con las que cuentan para sentirse a gusto con su trabajo, y por extensión con su vida. El reconocimiento del trabajo bien hecho y el esfuerzo personal actúa como una fuerza invisible que estimula la satisfacción y el bienestar de los conductores, impulsando a todo el equipo hacia una misma e importante meta: el éxito de la empresa.

**Ascenso:**

En un 55 % de los conductores creen que se otorga los ascensos laborales (tabla N° 09) Por ende la prestación brindada a la empresa no es correspondida en cuanto al ascenso laboral. Según (Gardey, Julián Pérez Porto y Ana, 2015) “...ascenso a la promoción de un trabajador a un cargo más importante y mejor remunerado...”, en tal sentido es pertinente que la empresa otorgue los ascensos laborales subir de categoría, teniendo en cuenta elementos como la formación del trabajador, méritos o antigüedad, y de tal manera el trabajo y el esfuerzo realizado en las labores sea retribuido en la empresa Yungay Expres.

**Prestaciones:**

En un 75 % opina que el sueldo recompensa a la labor que desempeña (tabla N° 10) por tanto el sueldo que percibe los conductores sería de acuerdo a las labores desempeñadas incluyendo las horas extras que algunos realizan. En un 48% considera que el trabajo realizado si cumple con lo esperado de acuerdo a la prestación brindada (tabla N° 11), según Chiavenato Idalberto, (2001) la

organización pasa a los empleados en forma de salarios, Compensación es el área relacionada con la remuneración que el individuo recibe como retorno por la ejecución de tareas organizacionales. Por tal motivo la remuneración que perciben los conductores son de acuerdo al trabajo que desempeña cada uno de ellos, de esta manera los conductores realizan su trabajo con entusiasmo contribuyendo al buen servicio que ofrece la empresa.

### **Equipo de trabajo**

#### **Compañerismo**

En un 58 % consideran que si existe compañerismo en caso de que ocurra alguna descompostura de las unidades de la empresa (tabla N° 12) en este sentido en caso ocurra accidentes imprevistos con las unidades los compañeros de trabajo brindan su apoyo. En un 70 % cree que la actitud de compañeros si es positiva (tabla N°13) se aprecia que la actitud entre compañeros es buena, positiva ya que es uno de los elementos para cumplir con los objetivo de la empresa, según Gardey, Julián Pérez Porto y Ana, (2014) "... Los compañeros son los individuos que forman algún tipo de grupo o comunidad y que persiguen un propósito u objetivo...", es importante el compañerismo y el trabajo en equipo en la empresa de transportes Yungay Expres permite compartir, trabajar en equipo, encontrar más fácilmente soluciones a los problemas presentados, a integrarse y ayudarse unos a otros en los diferentes problemas suscitados entre los conductores.

#### **Comunicación directa**

En un 60% cree que existe comunicación directa y abierta entre los conductores de la empresa (tabla N°14) en tal sentido la comunicación entre los compañeros de trabajo es fundamental para un buen trabajo en equipo. En un 60 % considera que la comunicación con el jefe inmediato no es directa (tabla N°15) en tal motivo la comunicación con el jefe inmediato es el elemento clave para el bienestar en el entorno laboral. Según Collado, (1997) "el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio" la comunicación en la empresa de transportes Yungay Expres habla tanto de la realidad de la organización como de la identidad corporativa

interna, se refiere a los mensajes, a los actos, al comportamiento mediante el cual todas las empresas transmiten información sobre su identidad, su misión, su forma de hacer las cosas y hasta sobre sus clientes.

### **Análisis y discusión de los resultados para Describir las características de la rotación de personal (conductores) en la empresa de transportes Yungay, Caraz -2016.**

En cuanto a las siguientes preguntas formuladas se consideró encuestar al personal administrativo de la empresa de transportes Yungay Expres.

#### **Entrada y permanencia del personal**

En un 95 % considera que el personal ingresado durante al año solo es una persona (tabla N°16), se aprecia que no hubo tanta rotación del personal. En un 89% del personal administrativo aduce que 19 conductores permanecen laborando del año anterior (tabla N° 17) en este sentido durante el año la mayoría del personal sigue laborando en la empresa. Según (Jose Montenegro Baca, 2002) es el procedimiento por el cual se presenta la empresa a los nuevos empleados para ayudarles a integrarse al medio de trabajo y tener un comienzo productivo. En tal sentido la entrada y permanencia del personal en la empresa de transportes Yungay Expres debe comprender que la retención al personal de la empresa es realmente una acción estratégica que requiere principalmente de la apreciación y motivación de los niveles más altos de dirección.

#### **Salida del personal**

En un 74 % considera que solo uno renuncio al trabajo durante el año (tabla N° 18) en tal motivo durante el año fue mínima la salida del personal. En un 90 % del personal considera no opinar en cuanto al número de trabajador despedido durante el año, en tal sentido la salida del personal es mínima ya que puede repercutir negativamente en la empresa. Según Gestiu, (2014) "...que el personal rota cuando los trabajadores se van de la compañía (ya sea porque son despedidos o renuncian) ..." en la empresa Yungay Expres el personal es parte fundamental ya que la salida del personal repercute en contra de la empresa

teniendo que invertir en recursos que se gastan en capacitación, actualización, entre otras cosas para el desarrollo de la misma y se ofrezca un mejor servicio.

### **Índice de desvinculación del personal**

En un 100 % considera que la proporción de empleados que han renunciado o han sido despedidos, en relación al número de empleados promedio es 01 conductor (tabla N° 20) se percibe que 19 personas aducen que solo se despidió a 01 trabajador, según (Boyoli, 2012) La desvinculación laboral es el proceso mediante el cual se procede a despedir o finalizar el contrato, ya sea de una o más personas que cumplen alguna labor dentro de una organización. En tal sentido La función de la empresa consiste en emplear el método más satisfactorio para llevar a cabo el término del vínculo laboral con el mínimo de dificultades para la organización.

## 9. Conclusiones y recomendaciones

### 9.1. Conclusiones.

1. Al Conocer las características de la satisfacción laboral en la empresa de transportes Yungay Expres se llegó a concluir con lo siguiente, En los resultados obtenidos:

En cuanto a las condiciones de trabajo se cree que no existe satisfacción laboral por parte de los colaboradores(conductores)por tanto el 70 % cree estar de acuerdo que los buses están en constante mantenimiento lo cual denota que los buses se encuentren en buen estado óptimo para los conductores y puedan cumplir con sus jornadas laborales sin ningún imprevisto, evitando descomposturas en la ruta del viaje. Se cree que el 75% considera que el ambiente de trabajo influye en las labores que realiza los conductores lo cual denota que no todos los conductores están de acuerdo que se cuente con un ambiente agradable de trabajo por lo que se debería contar con un ambiente en óptimas condiciones ya que influye mucho en el rendimiento de los trabajadores. Se cree que un 75% considera estar de acuerdo que los buses de la empresa se encuentren con el equipamiento adecuado tanto como los accesorios y entre otros para el buen funcionamiento de cada uno de los buses. Se cree que el 95% considera estar de acuerdo con que se use uniforme de trabajo que identifique a cada conductor de la empresa. Lo cual denota que los conductores no portan el uniforme respectivo que los identifique. Se cree que el 50% considera estar de acuerdo que se cuenta con un ambiente de trabajo higiénico lo cual denota que no se cuenta con un buen ambiente de trabajo limpio como debería de ser para la satisfacción y comodidad de los conductores, Se cree que el 70% considera estar de acuerdo que el nivel de seguridad es alto en el entorno laboral lo cual permite a que los conductores se sientan cómodos, a gustos y tranquilos en el ambiente laboral ante algunos accidentes imprevistos.

En cuanto a las recompensas justas Se cree que el 45 % considera estar de acuerdo que la empresa otorga reconocimiento a los trabajadores por el desempeño de las actividades. Siendo un número mínimo que considera lo mencionado lo cual se deduce que la empresa no otorga reconocimiento a los conductores por su desempeño laboral. El 45 % cree que la obtención de ascensos corresponde al trabajo realizado, por lo cual se refleja que no siempre la obtención de ascensos del personal corresponde al trabajo que realizan los conductores. El 75% cree que el sueldo que ofrece la empresa es equitativo al trabajo que desempeñan, por tanto, los conductores de la empresa se sienten cómodos ya que el trabajo que desempeñan es riesgoso y se puede decir que de alguna forma son retribuidos. El 48% de los conductores cree que la prestación que brindan a la empresa cumplen con sus expectativas. Por tanto, solo un número mínimo de conductores aducen que si se cumple con lo esperado en tal caso no todos los conductores se sienten realmente satisfechos que se otorgue recompensas, reconocimiento a las labores arriesgadas realizadas por los conductores en cada jornada laboral. Así mismo en cuanto al equipo de trabajo se cree que existe compañerismo y se practica el trabajo en equipo. Se cree que el 58% de los conductores está de acuerdo que existe compañerismo en la empresa en caso ocurra alguna descompostura, por tanto, ocurra algún accidente imprevisto o alguna falla mecánica los compañeros de trabajo siempre están prestos a brindar su apoyo. Se cree que El 70% de los conductores está de acuerdo que la actitud de compañeros en la empresa es positiva. Lo cual permite que los conductores trabajen en equipo en el entorno laboral apoyándose mutuamente. Se cree que el 60 % de los conductores considera estar de acuerdo que, si existe una comunicación directa con el jefe inmediato, por tanto, se deduce que en el entorno laboral hay una comunicación fluida y directa con el jefe inmediato.

2. Al Describir las características de la rotación de personal (conductores) en la empresa de transportes Yungay Express, encuestando solo al personal administrativo se llegó a la conclusión de:

Un 95 % cree que durante el año ingresaron a trabajar solo una persona, y el 89% considera que diecinueve conductores siguen laborando en la empresa Yungay Expres desde años anteriores, así mismo el 74% considera que solo una persona renuncio durante el año teniendo en cuenta que el 90% cree que no hubo despidos en la empresa. por tanto, una persona renuncio a la empresa se deduce que durante el año se dio el abandono de un colaborador al trabajo, lo cual repercute a que la empresa sienta una baja por la pérdida del personal y se cree que no exista fidelización del personal a la empresa.

## 9.2. Recomendaciones:

Se recomienda al jefe de la empresa YUNGAY EXPRES CARAZ, 2016.

- estar monitoreando los niveles de satisfacción laboral al menos 1 o 2 veces al año, ya que al Conocer las características de la satisfacción laboral en la empresa de transportes Yungay Expres lo cual constituyen una gran pieza dentro de la empresa, como mejorar las condiciones de trabajo, se refiere al entorno laboral como la calidad, la seguridad y la limpieza de las unidades(buses) de trabajo que inciden en el bienestar y la salud de cada trabajador así mismo se implanten todas las medidas de seguridad necesarias para la prevención de riesgos imprevistos. En cuanto a las recompensas justas optimar el sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la empresa, Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los conductores para que se sientan satisfechos con el mismo, no se debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas de alguna manera se sientan retribuidos al trabajo diario que desarrollan. El trabajo en equipo en la empresa es fundamental que exista compañerismo ya que las actividades realizadas en grupo de manera comprometida se realizarán más efectivas en los resultados, es recomendable la comunicación directa con el jefe inmediato sea positiva ya que genera una gran motivación y satisfacción en el trabajo.
- Al describir las características de la rotación de personal dentro de la empresa Yungay Expres se recomienda a la empresa crear un buen ambiente de trabajo confortable, que el trabajador se sienta satisfechos lo cual reduce la rotación de personal existiendo menos probabilidades de abandonar su trabajo, Expresar aprecio con regularidad, Recompensar el éxito especialmente en forma conjunto, haciendo que todos sientan que contribuyeron al éxito general. Los empleados que se sienten apreciados y exitosos tienen menos probabilidades de abandonar su trabajo.

A futuros investigadores:

Realizar investigaciones con diseños más amplios y profundos como los explicativos y experimentales, que se orienten a desarrollar y evaluar propuestas de mejora para el área; asimismo se recomienda mejorar la metodología utilizada en la presente investigación y desarrollar mejores instrumentos de medición de datos.

## 10. Agradecimientos

Primero y antes que nada, dar gracias a *Dios*, y la *virgen de Asunción de Huata* por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón y con ello llegar a la culminación de este trabajo, logrando mi superación personal, teniendo el compromiso de ser siempre mejor, y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de la elaboración del trabajo de investigación.

Agradecer hoy y siempre a mi familia, a mi madre *Teresa Temple Granados* por el apoyo que me brinda el día a día, de ser así no hubiese sido posible realizarme, la alegría y la fortaleza que me da para seguir adelante y poder superarme.

A mi asesor de tesis *Dr. Jorge Augusto Daniel Perez*, Y a que sus conocimientos, esfuerzo y dedicación para poder realizar este trabajo.

## 11. Referencias bibliográficas

### LIBROS:

- Chiavenato, I. (1999). Administración de Recursos Humanos. 5ª. Edic.
- Chiavenato, I. (2000). Gestión del Talento Humano. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2001). Administración: Proceso Administrativo. México: Ed. Mc Graw Hill. Tercera edición.
- Chiavenato, I. (2001). Higiene y Seguridad en el trabajo. En I. Chiavenato, Administracion de Recursos Rumanos Quinta Edicion (págs. 479-488). Bogota-Colombia: MCGrawill Inter America S.A.
- Chiavenato, I. (2002). introduccion a la teoria general de la administración.
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la Teoría General de la Administración (5 ed.). (G. Villamizar, Trad.) Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, Idalberto. (2001). compensación (administracion de salarios). En I. Chiavenato, Administracion De Recursos Humanos -Quinta Edición (págs. 408-415). Bogota: McGrawHill.
- Collado, F. (1997). La Comunicación en las Organizaciones. En C. F. Collado, La Comunicación en las Organizaciones. (págs. 27-31). Mexico: Editorial Trillas. Obtenido de La Comunicación en las Organizaciones.
- Collado, F. (1997). La Comunicación en las Organizaciones. En C. F. Collado, La Comunicación en las Organizaciones. (págs. 27-31). Mexico: Editorial Trillas. Obtenido de La Comunicación en las Organizaciones.
- Davis, K. D. (1991). Comportamiento humano en el Trabajo. México, Ed. Margarita Chiang Vega, Maria Jose Martin Rodrigo, Anatonio Nuñez Partido. (2010). relaciones entre el clima organizaciona y la satisfaccion laboral. En teorias de la satisfaccion laboral (págs. 171-190). Madrid: impreso por R.B. Servicios Editoriales , S.L.

## TRABAJO DE INVESTIGACION:

- Acosta, G. y. (2003). Obtenido de <https://pide.wordpress.com/2010/04/03/trabajo-en-equipo/>
- Arakawa, G. y. (2016). El Reconocimiento Laboral. Entrepreneur - es edition. Obtenido de Entrepreneur - es edition.
- Baca, J. M. (2002). Definicion y estabilidad en el empleo. Obtenido de [file:///C:/Users/ATM\\_pc/Downloads/RPS\\_070\\_169.pdf](file:///C:/Users/ATM_pc/Downloads/RPS_070_169.pdf)
- Chiavenato, I. (2002). introduccion a la teoria general de la administración.
- Criollo F. (2014).” Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A”
- Daniela, V. (s.f.). GOOGLE ACADEMICO. Recuperado el 2014, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3661>  
[file:///C:/Users/ATM\\_pc/Downloads/RPS\\_070\\_169.pdf](file:///C:/Users/ATM_pc/Downloads/RPS_070_169.pdf)
- Gardey, Julián Pérez Porto y Ana. (2014). Definición de compañerismo laboral. Obtenido de (<https://definicion.de/companerismo/>)
- Gardey, Julián Pérez Porto y Ana. (2015). Obtenido de Definición de ascenso: <https://definicion.de/ascenso/>
- Gestion. (28 de marzo de 2016). Importancia del Uniforme de Trabajo. Obtenido de
- Gomez, C. V. (08 de julio de 2015). Obtenido de <https://creacionesred.com.mx/la-importancia-del-uniforme-en-una-empresa/>  
<https://www.impulsapopular.com/gerencia/importancia-del-uniforme-en-el-trabajo/>
- Janeth, C. (2016). renati sunedu. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4966>
- Jose Montenegro Baca. (2002). deficion y estabilidad en el empleo. Obtenido de
- La importancia del uniforme laboral. (22 de marzo de 2011). Obtenido de <https://vencapro.wordpress.com/2011/03/22/la-importancia-del-uniforme-laboral/>México, D.F : Herrero Hnos. S. A.

## INTERNET

- Nestor Osawaldo Perez Tenazoa & Pedro Lito Rivera Cardozo. (2015). "clima organizacional y satisfaccion laboral en los trabajadores de investigaciones de la Amazonia Peruana, periodo 2013". Iquitos, Peru.
- Nuñez, J. M. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. R. B. Servicios Editoriales , S. L.
- PÉREZ T. (2015) Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013” Iquitos.
- Portales G. (2013):” La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista”- México.
- Porto, J. P. (2010). Recuperado el 2016 de 2016 de 2016, de condiciones de trabajo: (<https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>)
- Rosal Cortés, R. (1986). recimiento personal (o autorrealización). Obtenido de <https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow>
- Schwartz, D. (1994). Pensar en la magia del éxito (43val ed.).
- Schwartz, D. (1994). Pensar en la magia del éxito (43val ed.).
- Suite, B. (2014). Desvinculación del personal. Obtenido de <http://www.bizagi.com/processcentral/Documents/21cd2811-4433-4ada-a2dc-ee12ffd33e90/docs/Desvinculaci%C3%B3n%20de%20Personal.pdf>

## 12. APÉNDICES Y ANEXO

### ANEXO 01: Encuesta

#### ENCUESTA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

La presente técnica de la encuesta tiene por intención buscar información relacionada con el tema satisfacción laboral de la empresa de transportes Yungay exprés, 2016. Por lo cual se realiza la encuesta netamente a los conductores.

Apellidos y Nombres : \_\_\_\_\_

Instrucciones:

Responda con sinceridad, a las siguientes características. Califique según su criterio, colocando X en el recuadro que usted considere, de acuerdo a la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
SATISFACCIÓN LABORAL						
Sobre las condiciones de trabajo						
1	¿Considera usted que los buses estan en constante mantenimiento? (buen estado)					
2	¿Considera usted que Las condiciones del ambiente físico de su trabajo influyen en su trabajo realizado?					
3	¿considera Usted que los buses estan bien equipadas para un buen desempeño de las labores diarias?					
4	¿Considera Usted que se deberian usar un uniforme?					
5	¿considera Usted que El nivel de seguridad en el trabajo es alto?					
6.	¿ considera usted que el ambiente de trabajo es higienico?					

	Sobre recompensas justas					
6	¿considera Usted que la empresa le ha otorgado reconocimiento por el desempeño de sus actividades?					
7	¿considera Usted que la empresa le ha otorgado reconocimiento por el desempeño de sus actividades?					
8	¿considera usted que La obtención de ascensos corresponde a los esfuerzos realizados?					
9	¿considera usted que La prestación que presta a la empresa cumple con sus expectativas?					
10	¿considera usted que el sueldo que ofrece la empresa es equitativa con el trabajo que desempeña?					
	Sobre Equipo de trabajo					
12	¿considera usted que existe compañerismo dentro de la Empresa en caso de que ocurra descomposturas?					
13	¿Considera usted que existe una comunicación directa y abierta entre el personal?					
14	¿considera usted que La comunicación con su jefe inmediato es directa?					
15	¿considera usted que La actitud de sus compañeros de trabajo es positiva?					

¡Muchas gracias por tu apoyo y tu valiosa cooperación!

## ENCUESTA PARA LA EVALUACIÓN DE LA ROTACION DEL PERSONAL

La presente técnica de la encuesta tiene por intención buscar información relacionada con la rotación del personal de la empresa de transportes Yungay exprés, 2016. Por lo que se encuestara al personal administrativo y a los conductores.

Apellidos y Nombres : \_\_\_\_\_

Puesto de  
trabajo: \_\_\_\_\_

- ¿Cuál es el número de trabajadores que ha ingresado durante el año?

\_\_\_\_\_

- ¿Cuál es el número de trabajadores que permanece laborando del año anterior?

\_\_\_\_\_

- ¿Cuál es el número de trabajadores que ha renunciado durante el año?

\_\_\_\_\_

- ¿Cuál es el número de trabajadores que han despedido durante el año?

\_\_\_\_\_

- ¿Cuál es la proporción de empleados que han renunciado o han sido despedidos, en relación al número de empleados promedio?

\_\_\_\_\_

- Indique las causales de la rotacion de personal en la empresa

### 1. Causales comunes

- a) Mutuo acuerdo de las partes.
- b) Renuncia del trabajador, dando aviso a su empleador
- c) Muerte del trabajador.
- d) Vencimiento del plazo convenido en el contrato.
- e) Conclusión del trabajo o servicio que dio origen al contrato.
- f) Caso fortuito o fuerza mayor.

2. Alguna de las conductas indebidas de carácter grave, debidamente comprobadas:
  - a) Falta de probidad del trabajador en el desempeño de sus funciones;
  - b) Conductas de acoso sexual;
  - c) Vías de hecho ejercidas por el trabajador en contra del empleador o de cualquier trabajador que se desempeñe en la misma empresa;
  - d) Injurias proferidas por el trabajador al empleador, y
  - e) Conducta inmoral del trabajador que afecte a la empresa donde se desempeña.
  - f) Conductas de acoso laboral.
3. Negociaciones que ejecute el trabajador dentro del giro del negocio.
4. No concurrencia del trabajador a sus labores sin causa justificada durante dos días seguidos.
5. Abandono del trabajo por parte del trabajador, entendiéndose por tal:
  - a) la salida intempestiva e injustificada del trabajador y
  - b) la negativa a trabajar sin causa justificada en las faenas convenidas en el contrato.
6. Actos, omisiones o imprudencias temerarias que afecten a la seguridad o al funcionamiento
7. El perjuicio material causado intencionalmente en las instalaciones, maquinarias, herramientas.
8. Incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato.

¡Muchas gracias por tu apoyo y tu valiosa cooperación!

ANEXO 02: Matriz de Coherencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
Satisfacción Laboral y Rotación del Personal en la Empresa Yungay Express, Caraz - 2016	¿Cuáles son las características de la Satisfacción Laboral, y la Rotación del Personal (conductores) en empresa de transportes Yungay Express, Caraz - 2016?	<p>Objetivo General: Determinar las características de la satisfacción laboral y la rotación de personal (conductores) en la empresa de transportes Yungay Express, Caraz - 2016</p> <p>Objetivos Específicos: - Conocer las características de la satisfacción laboral en la empresa de transportes Yungay Express.  - Describir las características de la rotación de personal (conductores) en la empresa de transportes Yungay Express</p>	Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	La satisfacción laboral, y la rotación de personal	Diseño descriptivo transversal-Descriptivo.

ANEXO 03: Matriz De Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
V1: satisfacción laboral	Es la actitud que un empleado asume respecto a su trabajo. De forma lógica aquellas personas que tienen un alto nivel de satisfacción con sus actividades establecen actitudes muy positivas y benéficas (Robbins 2004).	Es la actitud que un empleado asume respecto a su trabajo, considerando que el reto del trabajo sea atractivo, que se tenga un sistema de recompensas justas, que las condiciones de trabajo sean adecuadas que haya trabajo supervisado; es decir colegas que brinden apoyo y que se tenga compatibilidad con el puesto y compromiso como con la empresa de Transportes Yungay Express.	Condiciones de trabajo.	• Unidades de buen estado (mecanicamente, aspecto físico).	▪ ¿Crees que los buses están en constante mantenimiento (buen estado)?
				• Equipamiento de unidades (accesorios, equipos de audio).	▪ ¿Las condiciones del ambiente físico de su trabajo influyen en su trabajo realizado?
					▪ ¿Usted cree que los buses estén bien equipados para un buen desempeño de las labores diarias?
				• Uniformes.	▪ ¿Considera usted que deberían usar un uniforme?
				• Higiene y seguridad laboral.	▪ ¿Usted considera que el ambiente de trabajo es higiénico?
			▪ ¿El nivel de seguridad en el trabajo es alto?		
			Recompensas justas.	• Reconocimiento.	▪ ¿considera Usted que la empresa le ha otorgado reconocimiento por el desempeño de sus actividades?
					▪ ¿El esfuerzo de trabajar más horas reglamentaria no es reconocida?
				• Ascensos.	▪ ¿La obtención de ascensos corresponde a los esfuerzos realizados?
			• Sueldo aceptable.	▪ ¿El sueldo que ofrece la empresa son equitativos con el	

					trabajo que desempeña?
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestaciones (seguro ante accidentes).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿La prestación que presta cumple con sus expectativas?</li> </ul>
			Equipo de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compañerismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Crees que existe compañerismo dentro de la Empresa en caso de que ocurra descomposturas?</li> </ul>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿La actitud de los compañeros de trabajo es positiva?</li> </ul>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación directa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Crees que existe una comunicación directa y abierta entre el personal?</li> </ul>
					<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿La comunicación con su jefe inmediato es directa?</li> </ul>
V2: Rotación de Personal (conductores)	Es la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente, es decir; el intercambio de personas que está definido por el volumen de individuos que ingresan y que salen de la empresa (Chiavenáto 1999).	Es el número de movimientos (altas y bajas) de personal en la empresa de transportes Yungay Express dentro de un periodo de tiempo determinado, ocasionada por los inadecuados procesos de selección, capacitación y evaluación del desempeño.	Entrada y permanencia de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de trabajadores que ha ingresado durante el año.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cuál es el número de trabajadores que ha ingresado durante el año?.</li> </ul>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de trabajadores que permanece laborando del año anterior.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cuál es el número de trabajadores que permanece laborando del año anterior?</li> </ul>
			Salida de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de trabajadores que ha renunciado durante el año.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cuál es el número de trabajadores que ha renunciado durante el año.</li> </ul>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de trabajadores que ha sido despedido durante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cuál es el número de trabajadores que ha sido despedido durante el año?</li> </ul>
			Índice de desvinculación del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de desvinculación del personal: Número de renuncias o despidos / Número promedio de empleados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cuál es la proporción de empleados que han renunciado o han sido despedidos, en relación al número de empleados promedio?</li> </ul>