



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Satisfacción Laboral y Rotación de Personal en el Área Administrativa
de la Empresa Servimedica Perú, Lince 2016.”**

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

AUTOR:

Julia Beatriz Travezaño Reaño

ASESOR:

Dr. José Fernández Dávila Villafuerte

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Talento Humano

LIMA – PERÚ

2016

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a).....JULIA BEATRIZ TRAVEZANO ROSAJO.....
 cuyo título es: "SATISFACCIÓN LABORAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL
DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SEQUIMEDIC PERÚ,
UNICE 2016"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: ...15...(número)
Quince.....(letras).

Lima, San Juan de Lurigancho.....30.....de Noviembre del 2018.



 PRESIDENTE



 SECRETARIO



 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios por consagrarme la oportunidad de vivir y poder culminar con esta investigación logrando obtener el conocimiento de ser siempre la mejor.

A mi madre por sus consejos y su amor incondicional. A tí hermana por el tiempo e interés ya que por tus consejos logre mejorar la calidad de mi trabajo.

Agradecimiento

Los más sinceros agradecimientos al profesor José Fernández y Miguel Pérez, por la asesoría, dedicación, paciencia y conocimientos, asimismo a la prestigiosa universidad ya que nos abre las puertas y nos forman para un futuro competitivo.

Declaratoria de Autenticidad

Yo Julia Beatriz Travezaño Reaño identificada con DNI N° 48933597, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

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

Lima, 30 de diciembre de 2016



Julia Beatriz Travezaño Reaño

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Título de la Universidad Cesar Vallejo la tesis titulada “Satisfacción Laboral y Rotación de Personal en el Área Administrativa de la Empresa Servimedie Perú, Lince 2016.”, la misma que se someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Atte,



Julia Beatriz Travezaño Reaño

Índice

PÁGINAS PRELIMINARES	ii
Página del jurado.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de Autenticidad	vi
Presentación.....	vii
Índice.....	viii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática.....	14
1.2. Trabajos Previos	16
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	20
1.4. Formulación del Problema	26
1.5. Justificación del Estudio.....	27
1.6. Hipótesis.....	28
1.7. Objetivos	29
II. METODO.....	31
2.1. Diseño de investigación.....	32
2.2. Variables, operacionalización:	34
2.3. Población y muestra	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.5. Método de Análisis de Datos	45
2.6. Aspectos léticos.....	47
III. RESULTADOS	48
IV. DISCUSIÓN.....	58
V. CONCLUSIONES.....	63
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. REFERENCIAS	68
ANEXO.....	72
Anexo 1: Instrumentos	73
Anexo 2: Validación de Instrumentos	79
Anexo 3: Matriz de consistencia	99

Anexo 4: Tabla de Especificaciones	101
Anexo 5: Detalle de Confiabilidad de los ítems del Instrumento.....	103
Anexo 6: Base de Datos de las Variables	105
Anexo 7: Evaluación de la similitud del instrumento con Turnitin.....	107
Anexo 8: Autorización de la Entidad.....	108

Lista de tablas

TABLA N° 01	Operacionalización de la variable (1) Satisfacción Laboral	40
TABLA N° 02	Operacionalización de la variable (2) Rotación de Personal	41
TABLA N° 03	Distribución de la población	42
TABLA N° 04	Baremos de la variable Satisfacción Laboral	44
TABLA N° 05	Baremos de la variable sobre Rotación de Personal	45
TABLA N° 06	Validez del cuestionario sobre Satisfacción Laboral	46
TABLA N° 07	Validez del cuestionario sobre Rotación de Personal	47
TABLA N° 08	Fiabilidad del cuestionario sobre Satisfacción Laboral	48
TABLA N° 09	Fiabilidad del cuestionario sobre Rotación de Personal	49
TABLA N° 10	Coefficiente de Confiabilidad de Alfa de Cronbach	49
TABLA N° 11	Valores de la correlación de Spearman	50
TABLA N° 12	Grado de correlación entre la Satisfacción Laboral y Rotación de Personal	53
TABLA N° 13	Grado de correlación entre la rotación de personal y la satisfacción global o general.	54
TABLA N° 14	Grado de correlación entre la rotación de personal y la satisfacción con el equipo de trabajo.	55
TABLA N° 15	Grado de correlación entre la rotación de personal y la satisfacción con las condiciones de trabajo.	56
TABLA N° 16	Grado de correlación entre la rotación de personal y la satisfacción con la gerencia.	57
TABLA N° 17	Grado de correlación entre la rotación de personal y la satisfacción con las compensaciones económicas.	58
TABLA N° 18	Grado de correlación entre la rotación de personal y la satisfacción con el desarrollo personal.	59
TABLA N° 19	Grado de correlación entre la rotación de personal y la satisfacción con el compañero de trabajo.	60
TABLA N° 20	Grado de correlación entre la rotación de personal y la satisfacción con las políticas de personal.	61

RESUMEN

El actual trabajo conocer los aspectos de la Satisfacción Laboral y Rotación de Personal en el Área Administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince 2016.

Asimismo hemos utilizado las teorías de los autores Mario Ibáñez, Chiang, M. Martín, J. y Núñez, Idalberto Chiavenato, Agustín Reyes Ponce, José Castillo Aponte y la percepción vivida en el campo laboral, para lograr alcanzar el propósito planteado se utilizó la metodología de investigación descriptiva con corte transversal, porque describe los hechos como se están presentando en la actualidad y en un tiempo determinado, los métodos utilizados de la investigación han sido científico, porque se ha utilizado teorías, además es documental porque se sostiene de documentos, noticias e indicadores que se ha obtenido de la empresa.

En el presente trabajo se ha utilizado un instrumento llamado encuesta a los colaboradores de la empresa Servimedica Perú, con el objetivo de obtener información la cual nos permitió, contrastar los resultados obtenidos y conceptos desarrollados en el marco teórico, también sirvió para delimitar nuestras conclusiones y recomendaciones.

Palabras claves:

Recursos Humanos, satisfacción, productividad, colaboradores.

ABSTRACT

The present work know the aspects of Work Satisfaction and Rotation of Personnel in the Administrative Area of the Company Servimedica Peru, Lince 2016.

We have also used the theories of the authors Mario Ibáñez, Chiang, M. Martin, J. and Núñez, Idalberto Chiavenato, Agustín Reyes Ponce, José Castillo Aponte and the lived experience in the labor field, in order to achieve the purpose Descriptive research methodology with cross-cut, because it describes the facts as they are presented today and in a given time, the methods used in the research have been scientific, because it has been used theories, in addition it is documentary because it holds documents, News and indicators that has been obtained from the company.

In the present work we have used an instrument called a survey of employees of the company Servimedica Peru, with the objective of obtaining information that allowed us to compare the results obtained and concepts developed in the theoretical framework, also served to delimit our conclusions and recommendations.

Keywords:

Human resources, satisfaction, productivity, employees.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En el mundo actual todo es más competitivo, la gestión es el punto clave para una buena gestión administrativa; ya que, el capital humano es muy importante para las organizaciones en su crecimiento, el cual genera alta ventaja competitiva.

Actualmente la variable 1 a nivel internacional es uno contenido especial en todas las organizaciones o entidades, pues depende del empeño que pongan los trabajadores en su centro de labores se alcanzaran las metas y objetivos, la falta de motivación en las empresas es la causa por la cual el trabajador no se esfuerza y llega hasta el punto de tomar la decisión de renunciar. De acuerdo con el informe de la revista Forbes, la encuesta realizada por Gallup revelo que a nivel mundial existe un nivel alto en cuanto a trabajadores llamados desconectados porque no se encuentran totalmente comprometidos porque odian su trabajo, lamentablemente México es el primer país con indicadores bien elevados.

Nos dice también que Gallup que realizo una encuesta y midió el grado de satisfacción del personal a nivel internacional, los encuestados fueron veinticinco millones de colaboradores en 198 países descubriendo así que el 13% de los colaboradores se identifica o se compromete con el trabajo realizado. El 63% no se siente comprometido debido a que reflejan descontentos y son considerados sonámbulos de oficina ya que realizan su trabajo con desgano teniendo menos posibilidades de ser productivos. Una forma de poder evitar tener colaboradores o trabajadores descontentos es teniendo mayor comunicación tanto con los jefes o gerentes, siendo claros en los beneficios que ofrece la empresa al trabajador, brindándoles oportunidad de realizar una línea de carrera, un ambiente agradable y todo lo necesario para realizar bien su trabajo.

La problemática referida a rotación de personal (“Juan López”, 2011), considera que es primordial la capacitación, renuncias, ascensos, la selección de personal y la socialización entre los colaboradores. En segundo lugar, deja la disciplina del colaborador, la disminución de la manufactura u horas extras. Lo antes mencionado en el lugar número unos se consideran medibles y los que se encuentran en el lugar número dos son difíciles en cuantificarlos es por ello que lo desisten y no lo toman en cuenta.

En la variable de rotación de personal se encuentran problemas ya que en diversos de estos temas no son visibles en su momento, por ello la alta deserción, la mayoría de las empresas no se tienen el conocimiento que, si un colaborador deja de trabajar y solicita la renuncia, causa una gran pérdida a la organización ya que conlleva a contratar a otra persona, esto causa inversión en capacitación y otras necesidades para el logro de su capacidad en el puesto idóneo.

Cabe mencionar que al reducir la rotación de personal va traer mejoras para las empresas ya que pueden bajar los costos del nuevo proceso de selección e incluyendo las capacitaciones, asimismo se lograra que el personal se encuentre insatisfecho, logrando captar estabilidad laboral.

A nivel nacional

La satisfacción laboral es muy importante porque son los valores y actitudes que tiene cada colaborador en su área de trabajo. El diario Gestión informo que, en una encuesta ejecutada, el 54 % de los colaboradores manifestó que sus opiniones no son valoradas, así como el clima laboral es inadecuado y la remuneración es baja, es por tal motivo que los trabajadores no son felices. El nivel de motivación que ofrezcan las empresas a sus trabajadores hará que permanezcan mucho más tiempo en una empresa, logrando de esta manera la satisfacción de los colaboradores.

Asimismo, el diario El Comercio indicó que el 70% de los colaboradores indicaron no sentirse valorados por la empresa, acorde a la encuesta de la Consultora Supera (Aliaga, J. 2014) se efectuó a 1.500 colaboradores en el año 2014. El 41% de los encuestados indicaron que en su trabajo no reciben mucho apoyo y el 52% de los trabajadores indicaron que tienen una baja comunicación con sus subordinados.

Últimamente la rotación de personal se visualiza con un 18% (“Flores, C.” 2014), se considera muy alto el porcentaje, el porcentaje considerado es de 3% a 10%. En Perú está considerado también como alto porcentaje en rotación por los constantes ingresos y salidas del colaborador. Además, cabe mencionar que la deserción del personal no solo es por la remuneración sino también por un buen clima laboral, infraestructura, etc, en el que el trabajador se sienta comprometido y cómodo para lograr desarrollar y desempeñarse bien en sus funciones.

Esta problemática se da en la empresa de Servimedica Perú la cual brinda exámenes médicos y clases de manejo. Al respecto en el tema de deserción laboral, las organizaciones se ven afectadas por la elevada rotación y esto debido a que los trabajadores perciben una remuneración mínima, con bajo clima laboral y sin poder ascender ya que no se brindan ninguna línea de carrera, genera el descontento la baja productividad y la preocupación de no poder desarrollarse como profesional. Lo antes indicado produce la deserción afectando a la empresa generando gasto, y generando la incomodidad al mismo trabajador ya que presencian el ausentismo de sus compañeros y poniendo en apuros a los jefes para cubrir puestos vacíos.

Considerando la problemática observada se propone realizar una investigación que mida o que vea la rotación de personal y la satisfacción laboral. Se debe considerar tomar en cuenta el tiempo que se conlleva a recopilar la información e investigación necesaria para el logro del presente estudio.

1.2. Trabajos Previos

Internacional

GÓMEZ, RECIO, AVALOS, Y GONZÁLEZ (2015), en su título investigado, “Satisfacción Laboral y Compromiso en las Organizaciones”. Su objetivo es reconocer la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y Compromiso en las Organizaciones, la variable 1 comprende 3 dimensiones, el ambiente, las prestaciones recibidas y la supervisión y la variable 2 comprende 3 dimensiones: efectivo, comunidad y normativo. El método de este estudio es descriptivo y correlacional, la estadística de Rho de Spearman. En su marco teórico los autores fueron: Allen y Smith (1993), (Cavalcante, 2004), Balderas (2011), Gonzales, Zurriaga, Ramos & Bravo (1989), Meliá & Peiró (1989). En la muestra fueron 196 colaboradores de diferentes áreas de Rioverde S.L.P. La satisfacción con la supervisión tiene correlación moderada con el compromiso efectivo $r=0.544$, $Sig.=0,000$, una correlación débil con el compromiso de continuidad $r=0,254$, $Sig=0,000$, una correlación débil con el compromiso normativo $r=0,347$, $Sig=0,000$, mientras que en la satisfacción con el ambiente físico de trabajo se observó una correlación débil para todas las dimensiones, compromiso efectivo $r=0,357$, $Sig=0,000$, compromiso de continuidad $r=0,305$, $Sig=0,000$, y compromiso normativo $r=0,280$, $Sig=0,000$. Los

resultados alcanzados indicaron que se observa correlación entre la variable 1 y la variable 2 ya mencionadas.

DIAZ Y QUIJADA (2015) tiene como título, “Relación en la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional”, México. Su objetivo es ver la relación entre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los colaboradores de la organización de manufacturas de filtro e intercambio social. El tipo de estudio es descriptivo y correlacional busca determinar el nivel de su relación entre las dos variables. En su teoría los autores fueron: Shultz (1985), Shultz (1985), Cruz (1999), Fischer (1992), Chiavenato (1983), Avilés, García y González (2002), Robbins (1996), Arias (1998). La investigación tuvo una población de 92 empleados, la muestra estuvo compuesta por 67 colaboradores. Para la variable de satisfacción laboral obtuvo el Cronbach de 0,918, en la variable 2 su Cronbach fue de 0,815. En conclusión los resultados obtenidos entre la variable 1 y la variable 2 fue de 0,592 con 0,01 de nivel de Sig; es decir que si aumenta la satisfacción del trabajador indica que el compromiso organizacional también, esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula.

BARRE (2014), en el título “Estudio sobre la Satisfacción Laboral y la Rotación del Personal Auxiliar de Venta y Servicios Generales de Pharmacys de Norte” Universidad de Ecuador. Tiene como objetivo determinar la influencia entre ambas variables. En la metodología la investigación es descriptiva correlacional. En su marco teórico los autores fueron: Locke (1976), Gibson (1985), Chiavenato (1986), Lawler y Porter (1991), Robbins (1998), Morillo (2006), Piero (1998). En la conclusión se observó que el 57.33% corresponde a satisfacción y el 29.67% satisfacción con fuerte de insatisfacción, se observa que el trabajador está satisfecho con su trabajo hay un buen desempeño, pero se debería visualizar más la rotación porque así podemos saber que tan satisfecho está el colaborador. Esta investigación aporta en diagnosticar la problemática referida a las actividades de los colaboradores de la organización Servimedica Perú. Esta tesis contribuye en mi trabajo de investigación ya que los dos tienen la metodología descriptiva correlacional y se aplicara el mismo instrumento.

NAVARRO (2012) en su título, “Satisfacción laboral y rotación de personal en la empresa de públicos y pasajeros del Instituto Policlínico Nacional”. México. Su objetivo es establecer la relación de la variable uno y la variable dos tomando las dimensiones para reducir la

complacencia y las causas de deserción de los colaboradores con el propósito de buscar mejoras. El marco metodológico es descriptiva y correlacional y su marco teórico tiene a los siguientes autores de satisfacción laboral: (Robbins, 1994), (Hamer, 1974), (Shultz, 1990), (House y Mitchell, 1974), (Pinilla, 1982), y los autores de rotación de personal como a (Chiavenato, 1990), (Mobley, 1982), (Mowday, 1982), (Verdugo, 1990), (Cuesta, 1990) y (Werther, 2004), el presente trabajo concluyo que la empresa de transportes hará que sus trabajadores se sientan satisfechos para que no abandonen la empresa ya que se encuentran con el 30% parcialmente desacuerdo con la insatisfacción y 20% totalmente desacuerdo. Esta tesis contribuye a la investigación ya que orienta respecto al método hipotético deductivo que va emplear la tesis. Además, el nivel descriptivo correlacional coincide con la propuesta de la tesis.

ORTEGA (2014) titulado como “Satisfacción Laboral y Rotación de Personal de enfermería”, México. Tiene como objetivo indagar en que se relaciona la variable uno y la variable dos. El marco metodológico es descriptivo correlacional por lo que se determina cual es la relación entre ambas variables. En sus teorías nombra a los siguientes autores: Hodgetts (1981), Fleishman (1979), Wexley (1990), Robbins (1998), Schutlz (1991), Davis (1999), Martínez (1993), Kleinman (1982), Slavitt (1978), Mottaz (1988), Muller (1990), Pacheco y Cols (1994), Moreno y Cols. (1998), Andrade (2000), Gibson (1966), Chadwick (1982) y Dilts (1985). En conclusión, el estudio de esta tesis se logró saber que no hay relación entre ambas variables, asimismo fue atractivo ver que los empleados tienen la satisfacción laboral, en el cual observamos que el 38.8% satisfacción alta, 64.9% satisfacción moderada y el 1.3% satisfacción baja.

Nacionales

CABRERA (2018) tiene como título, “Rotación de Personal y Productividad en la Empresa Productos Pesqueros del Sur S.A.” Universidad de Tacna. El objetivo es determinar la relación entre la variable 1 y la variable 2. Las teóricos del presente trabajo fueron: Sarries y Casares (2008), Samaniego (2008), Robbins (1998), Porter y Steers (1973), March y Simon (1958), Mobley (1977), Rodríguez (1999). La conclusión de esta investigación indica que la rotación de personal, es por salud 22%, la mejor oportunidad 21% y el mejor sueldo 18%. Finalmente se observó que si hay correlación, siendo p valor 0,005 menor que 0,05 y su índice de $r=0,942$.

CUSACANI (2017) tiene como título “Satisfacción Laboral y Clima Organizacional en los colaboradores de una Institución Pública Peruana”, Universidad Esan. Tiene como objetivo determinar cómo es la Satisfacción Laboral y Clima Organizacional en los colaboradores de una Institución Pública Peruana. Su estudio es descriptivo correlacional. En las teorías de esta tesis los autores fueron: Leiva (2007), Valazquez (2012), Anzola (2003), Quispe (2012), Chiavenato (1999), Goncalvez (1997), Rodríguez (2001), Palma (2004). La conclusión de este trabajo indicó que el nivel de estudio de las variables es positivo, la hipótesis en la que se afirma que nivel de satisfacción laboral percibieron los trabajadores, la investigación corresponde a la calificación alto se acepta parcialmente, la hipótesis en la que se afirma que el clima organizacional observado por los colaboradores de la Institución Pública Peruana la investigación corresponde a la calificación Muy favorable, acepta parcialmente. Finalmente, el calculó que fue por medio de Pearson arrojó el resultado de 0,857, dando por conclusión que existe una asociación de influencia positiva, que a medida que se tenga una buena satisfacción laboral quiere decir que hay un excelente clima laboral.

ARROYO (2015) tiene como título “Satisfacción Laboral y Rotación de Personal de la Empresa Compartamos Financiera, Trujillo 2014” Universidad Nacional de Trujillo. Tiene por objetivo determinar la relación de la variable uno y la variable dos. En las teorías, los autores mencionados fueron: Catillo (2006), Reyes (1991), Álvarez (2013), Carrillo (2001), en conclusión, este estudio está enfocado en encontrar satisfacción laboral la que se encarga de alcanzar la baja deserción, la motivación, la estabilidad, estabilidad y el reconocimiento, reduciendo de la rotación de personal, la correlación tuvo un nivel de 0,851 y una significancia de p. valor de 0,000. Esta investigación contribuye en mi proyecto de tesis por lo que también utilizaremos el mismo instrumento, una encuesta. Por otro lado, la investigación nos ayuda a identificar exactamente en qué nivel esta la satisfacción y por qué la alta rotación y ausentismo del personal de Servimedica Perú. También aporta en la metodología ya que ambas son descriptivas correlacional.

SÁNCHEZ (2014) título ”Satisfacción laboral y rotación de personal del área de operaciones en la organización de servicios de Lima – 2014. Universidad Cesar Vallejo. Su objetivo fue determinar la relación en ambas variables. El estudio fue descriptivo correlacional y el instrumento que aplicó fueron las encuestas ya que es cuantitativa. Los autores mencionados en el marco teórico fueron: Robbins (2013), Alles (2010), Chiavenato (2011), Bernal (2010), Reyes (2013), Castillo (2006) y Mazablel (2011), en conclusión, su

resultado indico una buena relación la cual fue positiva considerable Rho 0,675 p valor 0,000. Este proyecto lo realización con el fin de que los colaboradores estén satisfechos en la empresa, que valoren su trabajo para que no busquen nuevas expectativas. Este trabajo aporta a la determinación de algunos teóricos que son tomados como fundamento en esta investigación. En tal sentido precisa las variables de mi tesis.

ALFARO, LEYTON, MEZA, SAENZ (2012) tiene como título “Satisfacción laboral y rotación de personal en tres Municipalidades”, Pontifica Universidad Católica del Perú, Surco. Su objetivo es indagar su realidad de la Satisfacción laboral y rotación de personal en tres Municipalidades. Su metodología, la investigación es descriptivo correlacional. Los autores en el marco teórico tenemos, Arbaiza (2010), Newstron (2011), (Rodriguez, Zarco, & Gonzales, 2009), Locke (1968), Palma (2005) y Herzberg, (1968). En la presente investigación la confiabilidad arrojo 0.769. Esta tesis llega a concluir que los trabajadores requieren de reconocimientos de sus jefes en diferentes ámbitos como personal y social para lograr satisfacer a los colaboradores y reducir la rotación de personal. Asimismo, mencionamos los resultados lo cual obtuvo un 40% de insatisfecho y 21% % muy insatisfecho, lo cual conlleva a que genere la alta rotación. Esta tesis contribuye en mi trabajo de investigación ya que los dos tienen la metodología descriptiva correlacional y se aplicara el mismo instrumento, las encuestas.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

En el presente estudio se consideran algunas bases teóricas referidas a la variable uno y la variable dos. En tal sentido, conviene señalar en primer lugar qué entendemos por satisfacción laboral Chiang, M. Martín, J. y Nuñez, A. (2010). Indican que la satisfacción laboral es un tema muy investigado en la psicología industrial y las empresas, es tan importante para todas las personas como para el investigador incluso hay varios artículos y libros escritos sobre esta problemática de la satisfacción o insatisfacción laboral. También podemos ver que si tenemos un nivel alto de satisfacción con las oportunidades esto efectuará a la satisfacción con la remuneración. Asimismo, se indica las dimensiones de Wherry satisfacción global o general, satisfacción con el equipo de trabajo, satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con la gerencia, satisfacción con las compensaciones

económicas, satisfacción con el desarrollo personal, satisfacción con el compañero de trabajo y satisfacción con las políticas del personal. (p, 115).

De acuerdo a Ibáñez. M. (2011), la rotación es el cambio o movimiento del colaborador dentro o fuera de la empresa para el fin de dar soluciones algunos inconvenientes en la organización. Asimismo, nos indica que se pueden dar de dos modales tanto la rotación interna como la externa. La rotación de personal interno se considera que al trabajador se cambia de área, pero dentro de la organización ya sea por nuevas propuestas o cambios de puestos. Por el contrario, en la segunda es cuando el trabajador se retira de la organización para buscar otras oportunidades.

Cabe precisar que tomamos las dimensiones formuladas por Ibáñez, las cuales conciertan con la realidad de la presente investigación. Así, por ejemplo: fenómenos internos y fenómenos externos. Los fenómenos internos se encuentran el contexto de la oferta y la demanda de los potenciales humanos del mercado, las cuales las empresas presentan oportunidades de trabajo en el mercado, pero la oferta es menor que la demanda debido a que la disponibilidad de personas buscando trabajo es mucho más que los puestos disponibles o suficientes para las personas. existe competencia entre los postulantes que se presentan para obtener el empleo debido a que hay muchos profesionales, pero las pretensiones salariales son mínimas, del mismo modo hay dificultad para encontrar y tener la oportunidad de un empleo por lo que las políticas y beneficios de las empresas no son convincentes para el trabajador.

En los fenómenos externos se puede ver con más detalle la política salarial de la organización es un punto clave para que el trabajador decida continuar ya que si no hay mejoras por desempeño es poco probable la permanencia del trabajador. La política de beneficios de la organización es bueno que la empresa ponga en claro cuáles son los beneficios que se otorgan al trabajador, las oportunidades de crecimiento profesional es fundamental para el trabajador saber que puede ascender realizando línea de carrera ya que es una forma de sentir que es valorado como profesional, el tipo de relaciones humanas va a determinar el estado de ánimo y relación de comunicación con sus jefes y compañeros, en muchos casos se ha visto que es uno de los motivos más frecuentes por el cual el trabajador renuncia. La cultura de la empresa u organización, la política de reclutamiento y selección

del personal conllevara a seleccionar al potencial humano que tiene cada uno de los trabajadores de acuerdo a su perfil designándolo y capacitándolo para nuevos retos, logrando que el trabajador no solo desarrolle su trabajo de acuerdo a su capacidad, sino que también obtenga una remuneración y reconocimiento de acuerdo al trabajo asignado. (p. 202).

Otros puntos que nos menciona Ibáñez. M. (2011) son dos puntos de la rotación de personal uno de ellos es costos primarios y el otro es costos secundarios. Los costos primarios se relacionan con la deserción de los trabajadores y los cambios por otros, estos generan los costos ya sea de reclutamiento y selección, esto tiene que ver con el gasto que originara la sección de reclutamiento, solicitud de empleo, publicación de avisos para la contratación, servicios médicos. En el costo de registros y documentación, son la dependencia de registro, los formularios, la cuenta bancaria. En los costos de integración son los gastos de la dependencia al entrenar al personal, el costo del tiempo invertido del supervisor al capacitar. En los costos de desvinculación son los gastos por el anticipo de vacaciones, gastos de registro y documentación, costo de la indemnización, costo de la entrevista, en los secundarios, se afecta la producción, pagos extras que se genera a los colaboradores, el gasto para un espacio adicional que genera el nuevo colaborador, el comportamiento del personal, deslices que puedan generarse, costos de electricidad, perdidas de los recursos por el nuevo empleado. (p. 232).

En los estudios planteados se hacen mención a las siguientes investigaciones, sobre las teorías definas de los costos de rotación precisa Chiavenato. I. (2009) los ejecutivos o directivos crean costos y la perdida de talento, raciocinio y conocimiento, además, la competitividad de alguna organización, cabe indicar que la perdida se duplica, por el mismo echo que tienen que capacitar e inducir a los nuevos colaboradores para cubrir el puesto, cabe mencionar que tendrían que volver a pasar todo el proceso de selección, provisión, retención, capacitación y muchas cosas más como se hizo en un inicio con el trabajador anterior. (p.142).

La investigación necesita protagonistas de solides y consistencia, considerando que lo citado es importante Reyes A. (2013) nos indica que la rotación de los colaboradores se especifica por la cantidad de trabajadores que se van y vuelven a trabajar, lo que no se debe tener en cuenta es la cantidad de trabajadores que se van y son remplazados por nuevos

colaboradores ya sea por nuevos contratos o ajustes. Los gastos que origina el nuevo trabajador, como la nueva selección, entrevistas, capacitación, evaluación y evaluaciones médicas. La empresa trata de mantener a sus trabajadores para el desarrollo de sus actividades, los factores por la cual se origina la separación del personal es por jubilación, incapacidad permanente, enfermedad y muerte. (p. 136).

A la rotación de personal es por las constantes altas y bajas del personal que se retiran de la empresa, para Castillo. J. (2006) sostiene que si es visible la alta demanda que existe en la rotación de personal. Para tener un porcentaje exacto de deserción se debe tener en cuenta el total de personal que se retira por voluntad propia, y los que se retiran por la no renovación de contrato. La empresa debe dar prioridad por los trabajadores que dejan el trabajo y tener conocimiento del indicio para que puedan estudiar la causa de la deserción, para buscar la solución o poder corregirlas. Es por ello que se debería utilizar la encuesta para la medición de la causa de deserción de los trabajadores hacia la organización. (p.86).

La satisfacción y Ausentismo para Robbins, S. y Couter, M. (2010), los investigadores de este tema indican que los trabajadores satisfechos mantienen un grado más bajo de ausentismo y los trabajadores insatisfechos son los más probables a faltar. Sin embargo, existen componentes que influyen en esta determinación, como por ejemplo hay compañías y organizaciones que ofrecen con libertad el beneficio de ausentarse del trabajo, ya sea por comisión de servicio o enfermedad, esta actitud motiva a los demás empleados a ausentarse incluyendo así a los trabajadores satisfechos, dándose la oportunidad de darse algunos días de descanso teniendo en cuenta que no obtendrá ninguna sanción porque puede justificarlo con un descanso médico. (p. 451).

La Satisfacción y Rotación de Personal según Robbins, Stephen P. y Coulter, Mary (2014), nos dice que los trabajadores satisfechos mantienen un grado más bajo de rotación que los trabajadores insatisfechos, existen varios factores que determinan que las situaciones y condiciones de trabajo afectan la rotación de personal como por ejemplo las oportunidades en cuanto a beneficios laborales, tiempo de contrato en una empresa, también se dice que la satisfacción es de menos importancia para la rotación cuando los trabajadores tienen un alto grado de rendimiento, las empresas los retienen brindándoles a sus trabajadores remuneraciones altas, reconocimientos y mejor oportunidad de ascender. (p. 451).

La Rotación de personal según Frank, L. y Jeffrey, C. (2005), señala que el costo de perder a un trabajador o colaborador es aproximadamente en 1.5 veces la remuneración del mismo, si la remuneración anual de un trabajador es de 40,000 dólares, al reemplazarlo el costo será de 60,000 dólares; asimismo se debe tomar en cuenta los costos también de honorarios, publicidad, viáticos, salarios y el tiempo que conlleva para la contratación, capacitación, reclutamiento, selección de personal y todos los gastos para la nueva contratación del nuevo trabajador. Lo bueno de la rotación es que es significativo disponer puestos para personal joven, facilita contar con nuevo personal para el aporte de nuevas ideas, permite relevar al personal que cuenta con bajo desempeño, el personal nuevo se le brinda sueldos bajos y los derechos por ser antiguo serán mínimos cuando cese. En cuanto a las desventajas son: el costo será elevado para la organización al momento de la selección, capacitación, reclutamiento y entrenamiento del nuevo trabajador, costos por seguros de accidentes, la empresa u organización es afectada en el caso de un nivel elevado de rotación. (p. 393).

La Reducción de la Rotación de Personal según Frank, L. y Jeffrey, C. (2005), indica que las compañías y organizaciones realizan inmensos esfuerzos para aminorar la elevada desertión de los trabajadores y como primer punto han considerado investigar porque los trabajadores o colaboradores desertan, realizando entrevistas y encuestas a sus trabajadores que se encuentran actualmente laborando, asimismo a los que se retiran. Las comparaciones de las remuneraciones de otras empresas también es un punto importante ya que se puede saber si son más elevadas, los jefes piensan que los trabajadores se retiran porque quieren más dinero, sin embargo las encuestas determinan que son otros factores, llegando a la conclusión que una mejor comunicación de los jefes con sus trabajadores podría evitar la desertión, el motivo por el cual los trabajadores suelen renunciar es por insatisfacción y motivación laboral, ascensos, escasos beneficios, conflictos con su jefe o compañeros, problemas personales e incumplimiento de contrato. (p.394).

Para reducir el alto nivel de desertión del personal se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Presentar condiciones laborales realistas al trabajador al momento de selección y capacitación al personal.
- Considerar un buen ajuste de personal en las empresas y organizaciones al momento de la selección y reclutamiento del nuevo personal.

- Brindar a los trabajadores todos los beneficios sociales, seguridad, crecimiento y de esta forma satisfacer las necesidades del trabajador.
- Intervenir cuando se presente conflictos entre los trabajadores, jefes, compañeros y usuarios.
- Un buen ambiente y entorno laboral.

Y. Hernández, G. Hernández y A. Mendieta (2013) nos dice que en la Rotación y la Insatisfacción Laboral hay que facilitar a los trabajadores mayores oportunidades, progreso profesional, mejores remuneraciones con beneficios y reconocimiento. La deserción o rotación del colaborador puede causar serios problemas, ya que una persona que busca oportunidades de empleo en otras empresas mientras se encuentra laborando no puede ser tan productiva, lo cual genera pérdidas para la empresa. Varios gerentes y directores del Área de Recursos Humanos manifiestan que la deserción en sus empresas es nula y esto es muestra de la motivación, ambiente y satisfacción laboral ofrecen a sus trabajadores, la cual no tienen por qué buscar otras oportunidades laborales. Sin embargo, podemos constatar que no coincide con otras organizaciones ya que en la actualidad podemos ver que existe una gran falta de oportunidades. (p.858).

Que es la satisfacción laboral, según el autor Locke (1976) indico que la satisfacción del colaborador es una etapa emocional placentera y esto es a causa del trabajo y las buenas experiencias que se dan, asimismo la satisfacción se da por el alto grado de aprecio que siente el trabajador en su entorno laboral y esto se da por las remuneraciones, ambiente laboral, gerentes, jefes y compañeros. La satisfacción laboral se da por los momentos tanto positivos y negativos que se presentan por la experiencia que obtiene el trabajador, también se define la satisfacción laboral es como las personas se sienten en su lugar de trabajo, se caracteriza por verse influida por las opiniones de las personas y los beneficios que ofrece una empresa a su trabajador. (Pg. 212).

La importancia de la satisfacción laboral se da por el bienestar psicológico del trabajador ya que por mucha carga laboral se da a consecuencia del estrés. Para medir la satisfacción laboral es necesario realizar varias preguntas a los trabajadores de cómo se siente o que piensa del trabajo que realiza, así como la remuneración que percibe, trabajo que desempeña, entorno laboral, línea de carrera, comunicación con los gerentes y con sus compañeros, depende de que tan significativo es el trabajo que realiza la persona.

Causas y consecuencia de la satisfacción laboral existen tres puntos muy importantes:

- Variedad de habilidades, es la forma en que el trabajador desempeña su trabajo y lo realiza utilizando su habilidad.
- Identidad de las tareas, es la forma en que el trabajador realiza el trabajo encomendado y alcanza a presentar el total y no solo una parte.
- Importancia de la tarea, el trabajador es capaz de intervenir en las personas que lo rodean.
- Retroalimentación, es cuando se tiene información de cuando el trabajador realiza correctamente sus actividades.

1.4. Formulación del Problema

Problema general:

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016?

Problemas Específicos:

¿Cuál es la relación entre la satisfacción global o general y rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción con el equipo del trabajo y rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción con las condiciones del trabajo y rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción con la gerencia y rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción con las compensaciones económicas y rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción con el desarrollo personal y rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción con el compañero de trabajo y rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción con las políticas del personal y rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016?

1.5. Justificación del Estudio

La ciencia como todo conocimiento humano exige justificación en el desarrollo de las sustentaciones de las investigaciones por lo que es necesario, implementar una mejora en nuestras variables de estudio, es por ello que en la **justificación teórica** tiene relevancia en la investigación y radica en las teorías de los autores Chiang, M. Martin, J. y Nuñez, A, e Ibáñez. M, con la finalidad de mejorar nuestras variables de estudio, para que contribuye al crecimiento de una mejora laboral, corregir sus debilidades y aplicar las acciones correctivas de todo el aspecto de la primera variable y la segunda variable, desde los procedimientos vigentes lo que contribuirá al incremento de la satisfacción del empleado, disminuyendo la rotación del colaborador y optimizando la productividad.

Asimismo, centra su importancia y trataría de dar solución a la problemática que enfrenta actualmente la empresa, mediante esta mejora, se lograría presentar un oportuno informe que demuestra las falencias en los puntos tocados en el trabajo, por otro lado, en la **justificación practica** se pondrá en ejecución diferentes estrategias y tácticas que permitirá identificar debilidades, y poner en funcionamiento propuestas, planes de mejoras continuas, poniendo en práctica diferentes alternativas, como con sistema de seudo trabajadores, constante capacitación, mayor beneficio, mejorar el clima laboral, esto con la finalidad que la empresa pueda medir con mayor precisión los puntos ya mencionados, durante el estudio, a la vez medir si las recomendaciones dadas, están dando resultado ya que con el sistema de seudo trabajador, no solo mides la satisfacción laboral, sino abarca un conjunto de aspectos como calidad de empleo, infraestructura, sistema adecuado, instalaciones, procedimientos, sobre carga laboral, trato al personal, seguridad, fiabilidad, limpieza, compromiso, entre otros aspecto que se puedan medir, según las recomendación de la empresa que pueda prestar el

servicio. Analizar el foda de gestión del recurso humano de la empresa con la finalidad de ver en que podemos mejorar, según las debilidades encontradas, esto con la finalidad de dar una mejor calidad laboral al empleado y por ende su satisfacción.

Por otro lado, la **justificación metodológica** permitirá detectar las carencias, mejorar la calidad del colaborador, es por ello que fue importante utilizar una herramienta llamada encuesta la cual nos permitió levantar información relevante en el estudio y detectar los problemas la cual enfrenta la empresa. Ya que es el deseo y la necesidad de aportar en el mejoramiento continuo, para que la empresa maneje con mayor precisión el recurso humano, y puede disminuir el problema de la alta rotación en la empresa Servimedica Perú.

Finalmente, en el tema de la **justificación social** la presente investigación ayuda a contribuir con los colaboradores de Servimedica Perú brindando una mejor condición de vida, con beneficios y satisfacción para el trabajador, la expectativa de esta investigación es observar los resultados arrojados y el análisis indicado, la cual llevara a cabo las medidas necesarias y el logro de un buen ambiente laboral y un entorno adecuado.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general:

- Existe una relación entre la satisfacción laboral y rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016.

Hipótesis específicas

- Existe una relación entre la satisfacción global o general y rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016.
- Existe una relación entre la satisfacción con el equipo de trabajo y rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016.
- Existe una relación entre la satisfacción con las condiciones del trabajo y rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016.

- Existe una relación entre la satisfacción con la gerencia y rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016.
- Existe una relación entre la satisfacción con las compensaciones económicas y rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016.
- Existe una relación entre la satisfacción con el desarrollo personal y rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016.
- Existe una relación entre la satisfacción con el compañero de trabajo y rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016.
- Existe una relación entre la satisfacción con las políticas del personal y rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016.

1.7. Objetivos

Objetivo general

- Identificar cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016.

Objetivos específicos

- Establecer cuál es la relación entre la satisfacción global o general y la rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016.
- Identificar cuál es la relación entre la satisfacción con el equipo de trabajo y la rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016.
- Determinar cuál es la relación entre la satisfacción con las condiciones del trabajo y la rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016.

- Reconocer cuál es la relación entre la satisfacción con la gerencia y la rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016.
- Determinar cuál es la relación entre la satisfacción con las compensaciones económicas y la rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016.
- Identificar cuál es la relación entre la satisfacción con el desarrollo personal y la rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016.
- Establecer cuál es la relación entre la satisfacción con el compañero de trabajo y la rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016.
- Determinar cuál es la relación entre la satisfacción con las políticas del personal y la rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016.

II. METODO

2.1. Diseño de investigación

Diseño

El diseño del presente estudio es no experimental; ya que, las variables no varían voluntariamente. Según Gómez M. (2006) el diseño no experimental se pueden observar la realidad de los fenómenos en su forma original y pasar inmediatamente a evaluarlo, cabe indicar que es imposible intentar realizar un cambio de las variables aleatoriamente. Y en lo transversal indica que el fin es narrar la variable, estudiar la interrelación y se da en un solo momento. (p. 120).

En esta investigación se utilizará toda la población para la investigación que conforman todos los trabajadores de la Empresa Servimedica Perú. Para cada una de las variables se aplicaron los cuestionarios, los datos que se obtienen de la aplicación son procesados para transformar las variables y luego efectuar la estadística descriptiva e inferencial.

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:

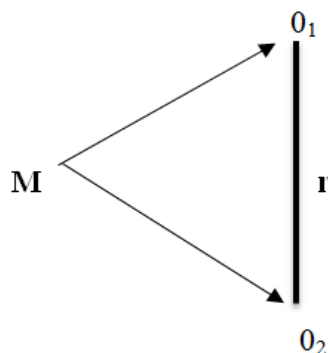


Figura 1. Diagrama del diseño correlacional

Dónde:

- M = Administrativos
- O₁ = Satisfacción laboral
- O₂ = Rotación de personal.
- r = Relación entre las variables.

Tipo de estudio

El estudio es básico, para Carrasco (2013) indica que el estudio básico no tiene la intención aplicativa inmediata, ya que busca profundizar los conocimientos científicos de acuerdo a la realidad. El objetivo del presente estudio contribuyen las teorías científicas y se realiza un análisis para mejorar el contenido y facilite a las futuras investigaciones.

Nivel

La presente investigación es descriptiva y correlacional, busca medir el grado de asociación de la primera variable y la segunda variable. Para Hernández R. y Coello S. (2012) **La Investigación descriptiva** tiene como finalidad describir momentos o situaciones de la forma en que se presente cualquier fenómeno y busca detallar los puntos más importantes de los hechos, grupos, personas para poder analizarlo o evaluarlo. Mide o estudia dimensiones, elementos componentes, la medición se realiza individualmente para describir la investigación. Existe una relación y conexión de los hechos reales, la cual tienen valor la opinión, información, comportamientos, actitudes que se presentan al momento de la investigación. Y es **Correlacional** porque el análisis o estudio descriptivo tiene como importancia indicar el nivel de correlación de ambas variables. Como primer punto se miden las variables, después con el resultado de la hipótesis y la prueba estadística se determina qué relación existe entre una u otra variable. (p.66).

Enfoque

El enfoque del estudio es cuantitativo, para Hernández, Fernández y Baptista (2010) menciona que el enfoque cuantitativo se utiliza para la recolección de datos y la aprobación de la hipótesis con base en la medición numérica y el estudio estadístico, para el establecimiento de patrones de comportamiento y la aprobación de teorías.

Método.

El método es hipotético deductivo, para Bernal (2006) es el paso para ejecutar la prueba de hipótesis y conformen a los resultados se rechaza o acepta la hipótesis del presente estudio, después se toman las conclusiones y se generaliza los resultados para la muestra. (p. 105).

2.2. Variables, operacionalización:

Variable

Para Hernández y Cuello (2012) las variables son las características cualidades de un fenómeno que se pueden observar, por ejemplo, las variables de un ser humano son: conocimiento, nivel social, edad, estatura, contextura, religión, etc. Es todo fenómeno que considera sus características, la cual puede considerarse diferentes niveles de especificación, obteniendo diferentes valores de análisis. (p. 69).

Operacionalización

La operacionalización de las variables es suplantarse unas variables por otras más concretas, describiendo la operación que hay que realizar para medirla, convirtiéndose en indicadores observables y cuantificables. Asimismo, se definen las variables conceptuales, busca los indicadores en cada dimensión, establece las dimensiones y construye los ítems. (p. 73).

Variable 1: Satisfacción laboral

Definición conceptual

Para Chiang Martin y Nuñez, (2010) la satisfacción laboral es el resultado de la actitud general que adopta la persona ante su trabajo y se refiere a factores específicos, tales como salario, supervisión, oportunidades de ascenso, relaciones sociales, reconocimiento, responsabilidad, políticas. (p.151).

Definición operacional

La variable satisfacción laboral fue medida con un cuestionario de tipo escala de Likert en dos dimensiones: (1) Satisfacción global o general, (2) Satisfacción con el equipo de trabajo, (3) Satisfacción con las condiciones del trabajo, (4) Satisfacción con la gerencia, (5) Satisfacción con las compensaciones económicas, (6) Satisfacción con el desarrollo personal, (7) Satisfacción con el compañero de trabajo, (8) Satisfacción con las políticas de personal y con un total de 30 ítems.

Variable 2: Rotación de personal**Definición conceptual**

De acuerdo a Ibáñez. M. (2011), la rotación es el cambio o movimiento del colaborador dentro o fuera de la empresa para el fin de dar soluciones algunos inconvenientes en la organización.

Definición operacional

La variable satisfacción laboral fue medida con el cuestionario tipo escala de Likert en dos dimensiones: (1) fenómenos externos, (2) fenómeno internos y con un total de 30 ítems.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores
(Chiang, Martín y Núñez, 2010). La satisfacción laboral es el resultado de la actitud general que adopta la persona ante su trabajo y se refiere a factores específicos, tales como salario, supervisión, oportunidades de ascenso, relaciones sociales, reconocimiento, responsabilidad, políticas. (p.151).	De acuerdo a la definición conceptual se define las variables e indicadores, para así obtener datos mediante el Instrumento de la encuesta.	1. Satisfacción global o general.	1.1. Salarios pertinentes 1.2. Condiciones físicas laborales 1.3. Vacaciones 1.4. Atención de salud	1 - 4	
		2. Satisfacción con el equipo de trabajo	2.1. Actitud hacia el trabajo 2.2. Toma de decisiones 2.3. Participación	5 - 7	
		3. Satisfacción con las condiciones de trabajo.	3.1. Higiene 3.2. Jornada de trabajador 3.3. Horarios flexibles	8 - 10	Nunca (1)
		4. Satisfacción con la gerencia.	4.1. Retroalimentación 4.2. Contacto social en el trabajo 4.3. Calificación	11 - 13	algunas veces (2)
		5. Satisfacción con las compensaciones económicas.	5.1. Salarios 5.2. Pago de horas extras 5.3. Pluses en el salarios por fines de semana 5.4. Beneficios sociales	14 - 18	Siempre (3)
		6. Satisfacción con el desarrollo personal.	6.1. Reconocimiento por parte del superior 6.2. Capacitaciones 6.3. Línea de carrera	19 - 21	
		7. Satisfacción con el compañero de trabajo.	7.1. Reconocimientos por tus compañeros 7.2. Interrelación social en el trabajo 7.3. Trabajo en equipo 7.4. Carrera profesional 7.5. Compromiso 7.6. Participación	22 - 27	
		8. Satisfacción con las políticas de personal.	8.1. Informe sobre los objetivos 8.2. Promoción y ascenso 8.3. Reconocimiento laboral	28 - 30	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: ROTACIÓN DE PERSONAL
--

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	
De acuerdo a Ibáñez. M. (2011), la rotación es el cambio o movimiento del colaborador dentro o fuera de la empresa para el fin de dar soluciones algunos inconvenientes en la organización.	De acuerdo a la definición conceptual se define las variables e indicadores, para así obtener datos mediante el Instrumento de la encuesta.	1. Fenómenos externos	1.1. Situación de ofertas	1 - 2	Nunca (1)	
			1.2. La coyuntura económica	3 - 4		
			1.3. Las oportunidades de empleo en el mercado	5 - 6		
			1.4. Recomendaciones	7		
			1.5. Horarios flexibles	8 - 9		
		2. Fenómenos internos	2.1. Política salarial de la organización	10		
			2.2. Reglas y políticas de la empresa	11 - 12		
			2.3. Las oportunidades de crecimiento profesional	13		
			2.4. Movimiento de personal	14 - 15		Algunas veces (2)
			2.5. La cultura organizacional de la empresa	16 - 17		
			2.6. Compromiso organizacional	18		
			2.7. Los criterios y programas de capacitación	19		
			2.8. Reconocimiento	20 - 21		Siempre (3)
			2.9. Desempeño	22 - 23		
2.10. Oportunidad de carreras profesionales	24					
	2.11. Estabilidad laboral	25 - 26				
	2.12. Gestión de recursos humanos	27 - 28				
	2.13. Compañeros de trabajos	29				
	2.14. Equipos y recursos materiales	30				

2.3. Población y muestra

Población

La población está compuesta por 30 administrativos del área administrativa quienes van a responder el cuestionario; no se va a emplear muestra, se va a utilizar el censo esto significa que se va a trabajar con toda la población. Para Hernández R. y Coello S. (2002) La Población es el conjunto de características y la totalidad de los fenómenos a analizar, por lo que puede ser real como también un conjunto mínimo de fenómenos, por ejemplo: personal, horarios de trabajo, documentación, acontecimientos, procedimientos. (p.73).

Según Parra (2006) **El censo** es analizar, recopilar, examinar y anunciar información sobre economía, social, demográficos de una específica información, podría ser de un país, personas, población, universidades, se dice que es más que una enumeración. Es el elemento por el cual se obtiene información a través de las personas. (p.16).

Tabla 3

Distribución de la población de los trabajadores de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016.

Distribución de oficinas	N° de Administrativos	Porcentaje
Oficina de Recurso Humanos	3	10%
Oficina de Administración	24	80%
Oficina de finanzas	3	10%
Total	30	100%

Nota: Elaboración propia.

De acuerdo a la tabla 3, se da a conocer la población en distribución, los datos fueron tomados de la Empresa Servimedica Perú, Lince, 2016.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento de medición fue el cuestionario.

La encuesta

La técnica utilizada fue la encuesta para ambas variables en investigación, Rojas (1999) mencionó la encuesta consiste en indagar acerca de las variables en investigación por medio de las personas por medio de sus opiniones, sugerencias o actitudes, ya sea por cuestionarios o entrevistas. (p. 66).

El instrumento.

Menciono Rojas R. (1999) es aplicar la técnica e instrumentos necesarios para la obtención de información de los resultados, la misma que debe ser guardada por medio de un instrumento llamado dispositivo o formato en la cual se registrara la información. Estos instrumentos pueden ser un cuestionario, un formulario, una computadora portátil, un dispositivo puede ser una cámara fotográfica, filmadora y grabador de audio, con el fin de recopilar información recogida por el investigador. (p. 51).

El cuestionario.

Los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios, para Tamayo M. (2012) es de beneficio la investigación científica, ya que contribuye de una forma concreta en la técnica de observaciones, consiguiendo la atención del investigador para algunos aspectos y sujeten a determinar condiciones. El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se considera esencial. (p. 172).

El instrumento de recolección de datos es el cuestionario, según Tamayo M. (2012) es gran utilidad en la investigación científica, ya que contribuye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinar condiciones. El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se considera esencial, reduce la realidad a ciertos números de datos esenciales y precisa el objeto de estudio (p.172).

Ficha técnica N° 1

- Nombre : Cuestionario de satisfacción laboral
- Objetivo : Determinar los niveles de satisfacción laboral
- Autor : Julia Beatriz Travezaño Reaño
- Año : 2016
- Duración : Aproximadamente de 20 minutos
- Estructura : la escala está conformada por 30 ítems y ocho dimensiones: (1) Satisfacción global o general, (2) Satisfacción con el equipo de trabajo, (3) Satisfacción con las condiciones del trabajo, (4) Satisfacción con la gerencia, (5) Satisfacción con las compensaciones económicas, (6) Satisfacción con el desarrollo personal, (7) Satisfacción con el compañero de trabajo, (8) Satisfacción con las políticas de personal.

Escala de medición: Ordinal, tipo Likert:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces
- (3) Siempre

Baremos:

Tabla 4

Baremo de la variable satisfacción laboral

Variable/dimensiones	Débil	Moderado	Fuerte
V: Satisfacción laboral	[30 ; 49]	[50 ; 70]	[71 ; 90]
D1: Satisfacción global o general	[4 ; 6]	[7 ; 9]	[10 ; 12]
D2: Satisfacción con el equipo de trabajo	[3 ; 4]	[5 ; 7]	[8 ; 9]
D3: Satisfacción con las condiciones del trabajo	[3 ; 4]	[5 ; 7]	[8 ; 9]
D4: Satisfacción con la gerencia	[3 ; 4]	[5 ; 7]	[8 ; 9]
D5: Satisfacción con las compensaciones económicas	[4 ; 6]	[7 ; 9]	[10 ; 12]
D6: Satisfacción con el desarrollo personal	[3 ; 4]	[5 ; 7]	[8 ; 9]
D7: Satisfacción con el compañero de trabajo	[6 ; 9]	[10 ; 14]	[15 ; 18]
D8: Satisfacción con las políticas de personal	[3 ; 4]	[5 ; 7]	[8 ; 9]

Ficha técnica N° 2

- Nombre : Cuestionario de Rotación de personal
- Objetivo : Determinar los niveles de Rotación de personal.
- Autor : Julia Beatriz Travezaño Reaño
- Año : 2018
- Duración : Aproximadamente de 20 minutos.
- Estructura : La escala consta de 30 ítems, está conformada por dos dimensiones: (1) Fenómenos externos, (2) Fenómenos internos.

Escala de medición: Ordinal, tipo Likert:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces
- (3) Siempre

Baremos:

Tabla 5

Baremos de la variable Rotación de personal

Variable/dimensiones	Débil	Moderada	Fuerte
V: Rotación de personal	[30; 49]	[50; 70]	[71;90]
D1: Fenómenos externos	[9; 14]	[15; 21]	[22; 27]
D2: Fenómenos internos	[21; 34]	[35; 49]	[50; 63]

Por lo considerado del autor Tamayo M, el instrumento que se utilizará para recolectar los datos, será mediante la aplicación del cuestionario en escala de tipo Likert; estas serán de tipo cerrada en la que se propone un número fijo de alternativas de respuestas; cuya finalidad es homogenizar la encuesta de los individuos, donde permitirá opinar al encuestado.

La calidad de servicio y la satisfacción que obtuvo el cliente.

La escala a utilizar será:

1. Nunca
2. Algunas Veces
3. Siempre

Validez:

Para Bernal C. (2006) define, que la validez muestra el nivel en donde se pueden inferir conclusiones de los resultados, se relaciona con el juicio que se hace respecto del nivel en que el instrumento de medición consiste en tener una idea clara de la variable que desea medirse y evaluar (p.215).

El instrumento se validará por medios de expertos sobre los temas planteados, considerando a los siguientes.

Tabla 6

Validez de juicio de experto para la variable de Satisfacción Laboral

Expertos	Aplicable
Cifuentes La Rosa, Cesar	75%
Paca Pantigoso, Romeo	77%
Pérez Pérez, Miguel Ángel	75%
Suasnabar Ugarte, Alfredo	80%
Velásquez Espinoza, Juan Manuel	80%

Nota: elaboración propia

Tabla 6

Validez de juicio de experto para la variable de Rotación de personal

Expertos	Aplicable
Cifuentes La Rosa, Cesar	75%
Paca Pantigoso, Romeo	77%
Pérez Pérez, Miguel Ángel	75%
Suasnabar Ugarte, Alfredo	75%
Velásquez Espinoza, Juan Manuel	80%

Nota: elaboración propia

Confiabilidad

Para plasmar la fiabilidad de los instrumentos de medición se realizó una prueba piloto de 42 encuestados y luego se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach ya que ambos instrumentos tienen la escala ordinal.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionaron que la confiabilidad se define como el nivel en que el instrumento de recolección de los datos produce resultados consistentes, no referimos a que las mediciones en diferentes condiciones nos dan los mismos resultados. Por otro lado, cabe indicar que la finalidad correcta es la unidad, ya que el índice de consistencia es de 0 y 1. (p. 201).

Para comprobar la confiabilidad de los instrumentos, se tendrá que utilizar el programa SPSS con el fin de encontrar el coeficiente de Alfa de Cronbach, que su finalidad es examinar la consistencia de los ítems de ambas variables.

A continuación, se presenta un ejemplo el cual se realizará el siguiente análisis para visualizar el cálculo de la confiabilidad .

Variable 1: Satisfacción Laboral

En la primera variable se realizó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach en la que se empleó la siguiente fórmula.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

S_i^2 : La suma de la varianza de cada ítem.

S_T^2 : La varianza del total de filas (puntaje total de los jueces).

K : El número de preguntas o ítems.

Tabla 8

Resultados del análisis de confiabilidad: Alfa de Cronbach de la variable Satisfacción Laboral.

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,769	30

Nota: Software SPSS Versión 23.0

En el resultado del análisis Alfa de Cronbach se ha obtenido 0.769 para las 30 preguntas del cuestionario, la cual presenta una muy alta confiabilidad. Para la variable Satisfacción Laboral según los parámetros de Hernández, Fernández y Baptista (2010).

Variable 2: Rotación de personal

En la segunda variable se realizó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach en la que se empleó la siguiente fórmula.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

S_i^2 : La suma de la varianza de cada ítem.

S_T^2 : La varianza de total de filas (puntaje total de los jueces).

K : El número de preguntas o ítems.

Tabla 9

Resultados del análisis de confiabilidad: Alfa de Cronbach de la variable Rotación de personal.

Resultados del análisis de confiabilidad: Alfa de Cronbach de la variable Rotación de Personal.

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	30

Nota: Software SPSS Versión 23.0

En el resultado del análisis Alfa de Cronbach di como resultado 0.825 para las 30 preguntas del cuestionario, la cual presenta una muy alta confiabilidad para la variable Satisfacción laboral los parámetros de Hernández, Fernández y Baptista (2010).

Tabla 10

Rangos de los Coeficientes de Confiabilidad: Alfa de Cronbach

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD	
Rangos	Interpretación
0.81 a 1.00	Muy alta confiabilidad
0.61 a 0.80	Alta confiabilidad
0.41 a 0.60	Moderada confiabilidad
0.21 a 0.40	Baja confiabilidad
0.01 a 0.21	Muy baja confiabilidad

Nota: Hernández, Fernández y Baptista (2010)

En la tabla 10 se indica los rangos y el nivel de confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach.

2.5. Método de Análisis de Datos

Indicó Hernández Fernández y Baptista (2010) que en primer punto del proceso cuantitativo se cogen todos los datos y luego lo estudian. Asimismo, este estudio tiene un nivel alto de estandarización. La cual se clasifica de la siguiente forma: análisis de confiabilidad, valides, estadística descriptiva y estadística inferencial. En lo que se refiere al proceso cualitativo se presenta en diferente forma, la recolección y el análisis se presentan al mismo tiempo. (p. 623).

En el análisis de datos se utilizó el Software SPSS de Versión 23 para recodificación de las variables y la realización de las tablas con frecuencias y porcentaje

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)

n = Número de datos

con las respectivas figuras, para constatar la hipótesis se aplicó Rho de Spearman con el fin de darse a conocer el grado de correlación de las variables; quiere decir que se aplicó la siguiente fórmula.

Tabla 11

Valores de la correlación de Spearman

Puntuación	Denominación del grado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta (a mayor X menor Y)
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.01 a +0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta (a mayor X menor Y)

2.6. Aspectos éticos

En el presente estudio tomaran en cuenta los puntos éticos establecidos como el respeto el derecho a terceros, honestidad, relaciones de igualdad, como también el estudio crítico para resguardar la inseguridad.

En el presente estudio se tomará todas las medidas necesarias para resguardar y conservar los datos mencionados, así como la seguridad de la información y el bienestar de las personas y de esta forma cumplir con las normas y reglamentos. Se va emplear el software anti plagio.

III. RESULTADOS

Hipótesis general

H₀: No existe una relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal en el área administrativa de la empresa Servimedica Perú, Lince 2016.

H_a: Existe una relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal en el área administrativa de la empresa Servimedica Perú, Lince 2016.

Tabla 12

Prueba de Rho de Spearman de la variable satisfacción laboral y rotación de personal.

		Correlaciones	
		Satisfacción laboral	Rotación de personal
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,742**
		N	30
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	,742**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: SPSS 23

Decisión estadística:

Debido que $p = 0,000$ es menor que $0,01$ se rechaza la H_0 .

Conclusión:

En la tabla 12, se muestran los resultados adquiridos en la prueba de hipótesis el cual da evidencia suficiente para confirmar que la satisfacción laboral tiene relación positiva considerable ($Rho=0,742$) y significancia (p valor = $0,000$ menor que $0,01$) con la rotación de personal, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; se concluye para un riesgo de 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre ambas variables.

Hipótesis específica

H0: No existe una relación entre la rotación de personal y la satisfacción global o general en el área administrativa de la empresa Servimedica Perú, Lince 2016.

Ha: Existe una relación entre la rotación de personal y la satisfacción global o general en el área administrativa de la empresa Servimedica Perú, Lince 2016.

Tabla 13

Prueba de Rho de Spearman de la variable rotación de personal y la satisfacción global o general.

		Correlaciones		
			Rotación de personal	Satisfacción global o general
Rho de Spearman	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	1,000	,594**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	30	30
Rho de Spearman	Satisfacción global o general	Coefficiente de correlación	,594**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: SPSS 23

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que 0,01 se rechaza la H0.

Conclusión:

En la tabla 13, se muestran los resultados adquiridos en la prueba de hipótesis el cual da evidencia suficiente para confirmar que la rotación de personal tiene relación positiva considerable ($Rho=0,594$) y significancia (p valor = 0,000 menor que 0,01) con la satisfacción global o general, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; se concluye para un riesgo de 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre ambas variables.

Hipótesis específica

H0: No existe una relación entre la rotación de personal y la satisfacción con el equipo de trabajo en el área administrativa de la empresa Servimedica Perú, Lince 2016.

Ha: Existe una relación entre la rotación de personal y la satisfacción con el equipo de trabajo en el área administrativa de la empresa Servimedica Perú, Lince 2016.

Tabla 14

Prueba de Rho de Spearman de la variable rotación de personal y la satisfacción con el equipo de trabajo.

		Correlaciones		
			Rotación de personal	Satisfacción con el equipo de trabajo
Rho de Spearman	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	1,000	,578**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	30	30
	Satisfacción con el equipo de trabajo	Coefficiente de correlación	,578**	1,000
Sig. (bilateral)		,000		
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: SPSS 23

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que 0,01 se rechaza la H0.

Conclusión:

En la tabla 14, se muestran los resultados adquiridos en la prueba de hipótesis el cual da evidencia suficiente para confirmar que la rotación de personal tiene relación positiva considerable ($Rho=0,578$) y significancia (p valor = 0,000 menor que 0,01) con la satisfacción con el equipo de trabajo, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; se concluye para un riesgo de 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre ambas variables.

Hipótesis específica

H0: No existe una relación entre la rotación de personal y la satisfacción con las condiciones del trabajo en el área administrativa de la empresa Servimedica Perú, Lince 2016.

Ha: Existe una relación entre la rotación de personal y la satisfacción con las condiciones del trabajo en el área administrativa de la empresa Servimedica Perú, Lince 2016.

Tabla 15

Prueba de Rho de Spearman de la variable rotación de personal y la satisfacción con las condiciones del trabajo.

		Correlaciones		
			Rotación de personal	Satisfacción con las condiciones del trabajo
Rho de Spearman	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	1,000	,431**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	30	30
	Satisfacción con las condiciones del trabajo	Coefficiente de correlación	,431**	1,000
Sig. (bilateral)		,000		
		N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: SPSS 23

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que $0,01$ se rechaza la H_0 .

Conclusión:

En la tabla 15, se muestran los resultados adquiridos en la prueba de hipótesis el cual da evidencia suficiente para confirmar que la rotación de personal tiene relación positiva considerable ($Rho=0,431$) y significancia (p valor = $0,000$ menor que $0,01$) con la satisfacción con las condiciones del trabajo, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; se concluye para un riesgo de 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre ambas variables.

Hipótesis específica

H₀: No existe una relación entre la rotación de personal y la satisfacción con la gerencia en el área administrativa de la empresa Servimedica Perú, Lince 2016.

H_a: Existe una relación entre la rotación de personal y la satisfacción con la gerencia en el área administrativa de la empresa Servimedica Perú, Lince 2016.

Tabla 16

Prueba de Rho de Spearman de la variable rotación de personal y la satisfacción con la gerencia.

Correlaciones			Rotación de personal	Satisfacción con la gerencia
Rho de Spearman	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	1,000	,486**
		Sig. (bilateral)		,006
		N	30	30
	Satisfacción con la gerencia	Coefficiente de correlación	,486**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	
		N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: SPSS 23

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que $0,01$ se rechaza la H_0 .

Conclusión:

En la tabla 16, se muestran los resultados adquiridos en la prueba de hipótesis el cual da evidencia suficiente para confirmar que la rotación de personal tiene relación positiva considerable ($Rho = 0,486$) y significancia (p valor = $0,006$ menor que $0,01$) con la satisfacción con la gerencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; se concluye para un riesgo de 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre ambas variables.

Hipótesis específica

H0: No existe una relación entre la rotación de personal y la satisfacción con las compensaciones económicas en el área administrativa de la empresa Servimedica Perú, Lince 2016.

Ha: Existe una relación entre la rotación de personal y la satisfacción con las compensaciones económicas en el área administrativa de la empresa Servimedica Perú, Lince 2016.

Tabla 17

Prueba de Rho de Spearman de la variable rotación de personal y la satisfacción con las compensaciones económicas.

		Correlaciones	
		Rotación de personal	Satisfacción con las compensaciones económicas
Rho de Spearman	Rotación de personal	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 ,655** 30
	Satisfacción con las compensaciones económicas	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,655** ,000 30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: SPSS 23

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que $0,01$ se rechaza la H_0 .

Conclusión:

En la tabla 17, se muestran los resultados adquiridos en la prueba de hipótesis el cual da evidencia suficiente para confirmar que la rotación de personal tiene relación positiva considerable ($Rho = 0,655$) y significancia (p valor = $0,000$ menor que $0,01$) con la satisfacción con las compensaciones económicas, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; se concluye para un riesgo de 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa ambas variables

Hipótesis específica

H₀: No existe una relación entre la rotación de personal y la satisfacción con el desarrollo personal en el área administrativa de la empresa Servimedica Perú, Lince 2016.

H_a: Existe una relación entre la rotación de personal y la satisfacción con el desarrollo personal en el área administrativa de la empresa Servimedica Perú, Lince 2016.

Tabla 18

Prueba de Rho de Spearman de la variable rotación de personal y la satisfacción con el desarrollo personal.

		Correlaciones	
		Rotación de personal	Satisfacción con el desarrollo personal
Rho de Spearman	Rotación de personal	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 30
	Satisfacción con el desarrollo personal	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,623** 30
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,623** 30
	Satisfacción con el desarrollo personal	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: SPSS 23

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que 0,01 se rechaza la H₀.

Conclusión:

En la tabla 18, se muestran los resultados adquiridos en la prueba de hipótesis el cual da evidencia suficiente para confirmar que la rotación de personal tiene relación positiva considerable ($Rho = 0,623$) y significancia (p valor = 0,000 menor que 0,01) con la satisfacción con el desarrollo personal, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; se concluye para un riesgo de 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre ambas variables.

Hipótesis específica

H0: No existe una relación entre la rotación de personal y la satisfacción con el compañero de trabajo en el área administrativa de la empresa Servimedica Perú, Lince 2016.

Ha: Existe una relación entre la rotación de personal y la satisfacción con el compañero de trabajo en el área administrativa de la empresa Servimedica Perú, Lince 2016.

Tabla 19

Prueba de Rho de Spearman de la variable rotación de personal y la satisfacción con el compañero de trabajo.

		Correlaciones		
			Rotación de personal	Satisfacción con el compañero de trabajo
Rho de Spearman	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	1,000	,466**
		Sig. (bilateral)		,009
		N	30	30
	Satisfacción con el compañero de trabajo	Coefficiente de correlación	,466**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	
		N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: SPSS 23

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que $0,01$ se rechaza la H_0 .

Conclusión:

En la tabla 19, se muestran los resultados adquiridos en la prueba de hipótesis el cual da evidencia suficiente para confirmar que la rotación de personal tiene relación positiva considerable ($Rho = 0,466$) y significancia (p valor = $0,009$ menor que $0,01$) con la satisfacción con el compañero de trabajo, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; se concluye para un riesgo de 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre ambas variables.

Hipótesis específica

H0: No existe una relación entre la rotación de personal y la satisfacción con las políticas de personal en el área administrativa de la empresa Servimedica Perú, Lince 2016.

Ha: Existe una relación entre la rotación de personal y la satisfacción con las políticas de personal en el área administrativa de la empresa Servimedica Perú, Lince 2016.

Tabla 20

Prueba de Rho de Spearman de la variable rotación de personal y la satisfacción con las políticas de personal.

Correlaciones				
			Rotación de personal	Satisfacción con las políticas de personal
Rho de Spearman	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	1,000	,889**
		Sig. (bilateral)		,000
	N		30	30
	Satisfacción con las políticas de personal	Coefficiente de correlación	,889**	1,000
Sig. (bilateral)		,000		
N		30	30	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: SPSS 23

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que 0,01 se rechaza la H0.

Conclusión:

En la tabla 20, se muestran los resultados adquiridos en la prueba de hipótesis el cual da evidencia suficiente para confirmar que la rotación de personal tiene relación positiva considerable ($Rho = 0,889$) y significancia (p valor = 0,000 menor que 0,01) con la satisfacción con las políticas del personal, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; se concluye para un riesgo de 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre ambas variables.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo que se planteo fue determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince 2016. Para el cumplir con los objetivos del estudio se aplicaron los instrumentos de la primera variable y la segunda variable, los instrumentos fueron elaborados de acuerdo a las dimensiones e ítems del presente estudio.

Referente a la hipótesis general se observó los datos estadísticos en este nivel de correlación el cual fue de 0.742 y un nivel de significancia de p. valor de 0,000, con la satisfacción laboral y rotación de personal, por lo que se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Los datos antes mencionados guardan relación con el antecedente de Cabrera (2018) en su investigación sobre la relación entre rotación de personal y productividad en la que se encontró una correlación significativa $r_s = 0,942$ $p < 0,05$. Los autores en su investigación encontraron una correlación significativa positiva y alta, lo que amerita que todas las etapas de la satisfacción laboral. Asimismo, se relacionan en la confiabilidad, ya que ambas investigaciones fueron sometidas a una prueba de Alfa de Cronbach, en el actual estudio la confiabilidad indicó 0,769; en la investigación de Cabrera (2018) Rotación del personal y productividad, arrojaron una confiabilidad de 0.972.

Referente a la hipótesis específica 1 se indica que los datos estadísticos en el nivel de correlación fueron de 0,594 y un nivel de significancia de p valor = 0.000 menor que 0,01, con la satisfacción global o general, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Los datos mencionados guardan relación con Cusacani (2017) en su investigación, satisfacción laboral y clima organizacional, el instrumento que utilizó para ambas variables fue el cuestionario de tipo escala Lickert, para la variable 1 obtuvo un Alpha de Cronbach de 0,784 y para la variable 2 un Alpha de Cronbach de 0,695, ambos instrumentos fueron sometidos a la validez y confiabilidad. Los resultados indican que existe una correlación directa 0,857 y significancia $p = 0,000 < 0,05$. Por ultimo las investigaciones coinciden en el autor ya que ambas tomaron por autor principal para la variable competencia laboral.

Referente a la hipótesis específica 2 se indica que los datos estadísticos en el nivel de correlación fueron de 0,578 y un nivel de significancia de p valor = 0.000 menor que 0,01, con la satisfacción con el equipo de trabajo, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Los datos indicados guardan relación con la investigación de Gómez, Recio, Avalos, y González (2015), realizó su estudio de satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones, los resultados de la presente investigación son de Rho de Spearman 0,504 con un nivel de significancia de $p = 0.000 < 0,05$, se determinó una relación directa y significativa entre las dos variables; en conclusión se visualiza una moderna relación positiva y significativas de la variable satisfacción laboral y compromiso en el hospital de chancay 2016.

Referente a la hipótesis específica 3 se indica que los datos estadísticos en el nivel de correlación fueron de 0,431 y un nivel de significancia de p valor = 0.000 menor que 0,01, con la satisfacción con las condiciones de trabajo, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Los datos indicados guardan relación con la investigación de Díaz y Quijada (2015), realizó su estudio de satisfacción laboral y compromiso organizacional, los resultados de la presente investigación se encontró una correlación significativa $r_s = 0,592$ $p < 0,05$, se determinó una relación directa y significativa entre las dos variables; igualmente se relaciona en la confiabilidad, ya que ambas investigaciones fueron sometidas a una prueba de Alfa de Crombach con una confiabilidad que indicó 0,769, en la investigación de Díaz y Quijada satisfacción laboral arrojó una confiabilidad de 0.918 y compromiso organizacional arrojó una confiabilidad de 0.918.

Referente a la hipótesis específica 4 se indica que los datos estadísticos en el nivel de correlación fueron de 0,486 y un nivel de significancia de p valor = 0.006 menor que 0,01, con la satisfacción con la gerencia, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Los datos indicados guardan relación con la investigación de Díaz y Quijada (2015), realizó su estudio de satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal, el resultado de la presente investigación obtuvo un nivel de correlación de 0,765 y una significancia de p -valor = $0,000 < 0,05$, esto indica que se rechaza la hipótesis nula y que si hay correlación estadísticamente significativa directa y

positiva. En conclusión, ambas variables si se relacionan y se observa un buen nivel con los que pueden afirmar el hallazgo.

Referente a la hipótesis específica 5 se indica que los datos estadísticos en el nivel de correlación fueron de 0,655 y un nivel de significancia de p valor = 0.000 menor que 0,01, con la satisfacción con el equipo de trabajo, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Los datos indicados guardan relación con la investigación de Arroyo (2015), realizo su estudio de satisfacción laboral y rotación de personal en la Empresa Compartamos Financiera, los resultados de la presente investigación tiene una correlación significativa $r_s = 0,851$ $p < 0,000$ el cual determina una relación directa y significativa entre las dos variables; asimismo se relaciona con la confiabilidad en el estudio actual arrojo 0.769 la prueba de Alfa de Cronbach y en la investigación de Arroyo arrojo 0.814.

Referente a la hipótesis específica 6 se indica que los datos estadísticos en el nivel de correlación fueron de 0,623 y un nivel de significancia de p valor = 0.000 menor que 0,01, con la satisfacción con el desarrollo personal, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Los datos indicados guardan relación con la investigación de Sánchez (2014), realizo su estudio de satisfacción laboral y rotación de personal, el resultado de la presente investigación tiene una correlación significativa $r_s = 0,675$ $p < 0,000$ el cual determina una relación directa y significativa entre las dos variables; asimismo se relaciona con la confiabilidad en el estudio actual arrojo 0.769 la prueba de Alfa de Cronbach y en la investigación de Sánchez arrojo 0.794.

Referente a la hipótesis específica 7 se indica que los datos estadísticos en el nivel de correlación fueron de 0,466 y un nivel de significancia de p valor = 0.009 menor que 0,01, con la satisfacción con el compañero de trabajo, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Los datos indicados guardan relación con la investigación de Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), realizo su estudio de satisfacción laboral y rotación de personal, los resultados de la presente investigación tiene una correlación significativa $r_s = 0,489$ $p < 0,000$ el cual determina una relación directa y significativa entre las dos variables; asimismo se relaciona con la confiabilidad en el

estudio actual arrojó 0.769 la prueba de Alfa de Cronbach y en la investigación de Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz arrojó 0.837.

Referente a la hipótesis específica 8 se indica que los datos estadísticos en el nivel de correlación fueron de 0,889 y un nivel de significancia de p valor = 0.000 menor que 0,01, con la satisfacción con las políticas del personal, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Los datos indicados guardan relación con la investigación de Ortega (2014), realizó su estudio de satisfacción laboral y rotación de personal Operativo de Enfermería, los resultados de la presente investigación tiene una correlación significativa $r_s = 0,748$ $p < 0,000$ el cual determina una relación directa y significativa entre las dos variables; asimismo se relaciona con la confiabilidad en el estudio actual arrojó 0.769 la prueba de Alfa de Cronbach y en la investigación de Ortega arrojó 0.792.

V. CONCLUSIONES

1. Establecer relación entre la satisfacción global o general y rotación de personal, se concluye que el diagnóstico realizado se encontró cierto grado de insatisfacción del personal en cuanto al salario brindado por esta empresa no es el adecuado para las funciones que vienen cumpliendo, asimismo con la infraestructura no adecuada, generando insatisfacción no solo al trabajador sino también a los clientes.
2. Establecer relación entre la satisfacción con el equipo de trabajo y rotación de personal, concluye que el personal no se siente comprometido con la organización ni forma parte de ella al no poder tomar decisiones, generando la toma de decisiones de deserción.
3. Establecer relación entre la satisfacción con las compensaciones económicas y rotación de personal, se concluye que el no recibe un salario justo de acuerdo a sus actividades, generando que el colaborador abandone el centro de empleo.
4. Establecer relación entre la satisfacción con el desarrollo personal y rotación de personal, se concluye que el trabajador no goza de reconocimientos ni ascensos, haciendo que el personal transmita su incomodidad e insatisfacción por la falta de consideración.
5. Establecer relación entre la satisfacción con el compañero de trabajo y rotación de personal, se concluye que no existe reuniones de confraternidad ni actividades por fechas festivas, generando que los trabajadores Al ver el desinterés de la organización, los trabajadores optan por ir con la competencia llevándose información y habilidades que la empresa no exploto.

VI. RECOMENDACIONES

Las buenas decisiones que tomen los gerentes u encargados de la empresa son determinantes para llevar una buena gestión que conlleve a poder laborar sin obstáculos, para poder enmendar esta situación de incomodidad a los trabajadores se recomienda aplicar estrategias competitivas que generen ingresos, para lograr la retención y satisfacción del colaborador

Se recomienda evaluar periódicamente la variable 1 y la variable 2 de la empresa, al ver que hay relación moderada en las principales variables, cabe indicar que cada variable se debe solucionar, además el manejo de las mejoras adecuadas permitirá hacer que esta tendencia de la variable 1 mejore y que la variable 2 minimice, si no toman en serio la situación por la que están pasando la empresa perderá competitividad con el tiempo, por otro lado, la empresa refleja carencia de conocimiento para el buen manejo de organización, alineamiento de los objetivos y la identidad de la empresa.

Dado que la relación entre satisfacción global o general y la variable 2 que el diagnóstico realizado se encontró cierto grado de insatisfacción del personal. Se recomienda que el sueldo que perciben los empleados sean los adecuados recategorizado por el desempeño, brindarles el área adecuado, del mismo modo brindarles vacaciones respetando las fechas establecidas.

En cuanto la relación de la satisfacción con el equipo de trabajo y la variable 2 se concluyó que existe una relación muy baja, esto debido a que no son atendidos sus tomas de decisiones ni toman en cuenta sus habilidades; se recomienda una evaluación para así evaluar las competencias y habilidades de cada colaborador y poder empoderar cargos de confianza para la toma de decisiones a nivel operativo.

En cuanto a la relación baja entre satisfacción con la gerencia y la variable 2 se recomienda mejorar las relaciones interpersonales, asimismo se recomienda realizar una inducción con los directivos acerca de los estilos de comunicación y sus beneficios, para fortalecer los objetivos organizacionales se recomiendan hacer un breve estímulo con el personal.

Para la relación satisfacción con las compensaciones económicas y la variable 2 se atribuye a que los colaboradores manifiestan su insatisfacción, se puede incidir que los salarios estén de acuerdo al mercado asimismo reconocer las horas extras, los trabajos por fines de semana y reconocer las gratificaciones a mitad y fin de año como lo establece la ley.

Con respecto a la relación entre satisfacción con el desarrollo personal y la variable 2, se recomienda motivarlos con reconocimientos en cuanto a su desempeño. Cabe indicar que realicen propuestas con el fin de cumplir sus metas y objetivos, asimismo brindar capacitaciones acuerdo a sus actividades e impulsando línea de carrera.

Establecer la relación entre satisfacción con el compañero de trabajo y la variable 2 al ver que no existe reuniones de confraternidad ni actividades por fechas festivas se recomienda que tomen en cuenta los cumpleaños de los colaboradores realizar actividades en fechas festivas, por otro lado, formar equipos y premiarlos con bonos de viaje, aquello generaría competitividad e incremento de vetas, asimismo la alta rotación.

Finalmente, la satisfacción con las políticas de personal y la variable 2, es factible recomendar los alineamientos de los objetivos personales, en ese sentido, recordarles cual es la misión y visión de la organización, por último, ofrecerles promociones de ascenso y reconocer sus actividades laborales con bonos por ventas realizadas.

VII. REFERENCIAS

- Albert, G. (2006) *La Investigación Educativa: Claves Teóricas*. Editorial McGraw-Hill, (1ra ed.). España.
- Alfaro, Leyton, Meza, Sáenz (2012) Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, surco.
- Andy, F. y Conte, J. (2004) *Psicología industrial. introducción a la psicología industrial y organizacional*. México D.F. Mc Graw-Hill/interamericana editores.
- Barre (2014), Estudio sobre la satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal de Auxiliares de Punto de Venta y de Servicios Generales de las Pharmacy's del Norte", Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Castillo, J.(2006). *Administración de Personal: Un enfoque hacia la calidad* (10mo ed.). Bogotá, Colombia.
- Chiabonato, I. (2009) *Gestión de Talento Humano*. Editorial McGraw-Hill, (3ra ed.). México.
- Chiang, M. Martin, J. y Núñez, A. (2010) *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. (2da ed.). España, Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Aliaga, J. (2014). El Comercio, el 71% de trabajadores no se sienten valorados por la organización; Perú recuperado de <http://elcomercio.pe/economia/peru/crees-que-te-valoran-tu-trabajo-71-siente-que-no-noticia-1754224>.
- Forbes Un estudio realizado a nivel mundial por Gallup México, *El país con mayor insatisfacción laboral de Latam*. (2013). Recuperado de <http://www.forbes.com.mx/mexico-el-pais-con-mayor-insatisfaccion-laboral-de-latam/>.

- Frank, L. y Jeffrey, C. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional* (1ra ed.). México: Mc Graw-Hill/Interamericana S.A.
- Hernández, R y Coello, S. (2002). *El Paradigma Cuantitativo de la Investigación Científica*. Editorial Universitaria. Ciudad de la Habana, Cuba.
- Hernández, R. (2008). *Dirección estratégica de Recursos humanos: Gestión por competencias*. (2da ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (4ta ed.). México: Mc Graw-Hill/Interamericana S.A.
- Ibáñez (2011) *Gestión del Talento Humano en la Empresa*, Editorial San Marco, (1ra ed.). Perú.
- Ortega (2004) *Satisfacción laboral y ausentismo del personal operativo de enfermería* Universidad Autónoma de San Luis Potosí, S.L.P, México.
- Pineda (2008) *Satisfacción laboral y rotación de personal en empresa de transporte Publio de pasajeros*. Instituto politécnico nacional México D.F.
- Revista vinculando. (2011). *Propuesta para reducir la rotación de personal Ciudad de México, D.F.;* México recuperado de http://vinculando.org/empresas/propuesta_para_reducir_el_indice_de_rotacion_de_personal.html.
- Reyes, A. (2013) *Administración de personal: Relaciones humana*. Primera parte, Limusa S.A. México.
- Robbins, S. Judge, T. (2013) *Comportamiento Organizacional* (10mo ed.). México: Pearson.
- Robbins, S. y Couter, M. (2010). *Administración* (10mo ed.). México: Pearson.

- Sánchez (2014) Satisfacción Laboral y Rotación de Personal en el área de operaciones de una empresa de servicios de Lima – 2014, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Tafur (2014) Motivación laboral y rotación del personal en la empresa GSS-sucursal Cercado de Lima, 2014, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Tamayo, M. (2008). *Diccionario de la investigación científica* (2da ed.). México: Limusa.
- GÓMEZ, RECIO, AVALOS, Y GONZÁLEZ (2015), Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde, S.L.P.”. Recuperado de: <file:///C:/Users/Laura/Downloads/63-323-1-PB.pdf>

ANEXO

Anexo 1: Instrumentos

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL**INSTRUCCIONES:**

El objetivo de cuestionario es evaluar a los empleados del área administrativa, el cuestionario está conformado por ocho dimensiones. Este cuestionario está realizado con el fin de saber que tan satisfechos están los empleados con su trabajo. Cada pregunta tiene cinco opciones de respuestas, por favor seleccione la que crea conveniente y márkela con una "X".

CUESTINARIO				
VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL				
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE ESCALA		
		NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
		1	2	3
SATISFACCIÓN GLOBAL O GENERAL	Salarios pertinentes			
	1	Está satisfecho con el salario que percibe en la empresa.		
	Condiciones físicas laborales			
	2	El área donde se realizan las actividades es adecuada.		
	Vacaciones			
	3	Se brindan vacaciones en fechas establecidas.		
	Atención de salud			
4	Goza usted de seguro médico particular.			
SATISFACCIÓN CON EL EQUIPO DE TRABAJO	Actitud hacia el trabajo			
	5	La actitud con los compañeros de trabajo son positivas.		
	Toma de decisiones			
	6	Interviene en la toma de decisiones.		
Participación				

	7	Los trabajadores participan en las actividades de la organización.			
SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES DE TRABAJO	Higiene				
	8	El puesto que actualmente desempeña le brinda bienestar personal.			
	Jornada de trabajador				
	9	Se respeta las jornadas de trabajo.			
	Horarios flexibles				
10	Cuentan con horarios flexibles en su trabajo.				
SATISFACCIÓN CON LA GERENCIA	Retroalimentación				
	11	La comunicación se retroalimenta consultando a la gerencia.			
	Contacto social en el trabajo				
	12	El personal interactúa con la gerencia.			
	Calificación				
13	Se realizan calificaciones periódicas a los trabajadores de su área.				
SATISFACCIÓN CON LAS COMPENSACIONES ECONÓMICAS	Salarios				
	14	El salario que recibe esta acorde al mercado			
	15	El salario se ajusta a sus actividades diarias.			
	Pagos de horas extras				
	16	Se reconoce las horas extras realizadas en el área administrativa.			
	Pluses en el salario por fines de semana				
	17	La empresa ha reconocido un pago cuando trabaja fines de semana.			
	Beneficios sociales				
18	Recibe gratificación a mitad y fin de año acorde a lo que establece la ley.				
SATISFACCIÓN CON EL DESARROLLO PERSONAL	Reconocimiento por parte del superior				
	19	El superior reconoce el trabajo del personal administrativo a través del periódico mural.			
	Capacitaciones				
	20	Se realizan capacitaciones acorde a sus actividades en su área.			
	Línea de carrera				
21	Se impulsa los ascensos del personal del área.				

SATISFACCIÓN CON EL COMPAÑERO DE TRABAJO	Reconocimiento por tus compañeros			
	22	En las reuniones de confraternidad se realiza el reconocimiento laboral.		
	Interacción social en el trabajo			
	23	Realizan paseos recreacionales.		
	Trabajo en equipo			
	24	Realizan actividades laborales con sus compañeros.		
	Carrera profesional			
	25	Se realiza línea de carrera de acuerdo al nivel profesional.		
	Compromiso			
26	Se siente comprometido con su trabajo en el área.			
Participación				
27	Participa de las actividades por fechas festivas con sus compañeros.			
SATISFACCIÓN CON LAS POLÍTICAS DE PERSONAL	Informe sobre los objetivos			
	28	Se divulga los objetivos de la empresa.		
	Promoción y ascenso			
	29	La empresa cuenta con promociones y ascensos laborales.		
Reconocimiento laboral				
30	Se otorgan bonos por las ventas realizadas.			

CUESTIONARIO DE ROTACION DE PERSONAL

INSTRUCCIONES:

El objetivo de cuestionario es evaluar a los empleados del área administrativa, el cuestionario está conformado por ocho dimensiones. Este cuestionario está realizado con el fin de saber por qué se genera la rotación de personal. Cada pregunta tiene cinco opciones de respuestas, por favor seleccione la que crea conveniente y márkela con una "X".

CUESTINARIO					
VARIABLE 2: ROTACIÓN DE PERSONAL					
DIMENSIONES	INDICADORES		VALORES DE ESCALA		
			NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
			1	2	3
FENÓMENOS EXTERNOS	Situación de ofertas				
	1	Se te presentaron nuevas ofertas de empleo.			
	2	Buscaste nuevas ofertas de empleo.			
	La coyuntura económica				
	3	La coyuntura económica está acorde al mercado.			
	4	La coyuntura económica le permite nuevas ofertas laborales.			
	Las oportunidades de empleo en el mercado				
	5	Optó por nuevas oportunidades laborales.			
	6	Cree que puede conseguir mejoras laborales en otra empresa.			
	Recomendaciones				
	7	Ha tenido oportunidad de recomendaciones en otra organización.			
	Horarios flexibles				
	8	El horario se adecua a sus necesidades laborales y sociales.			
9	El horario de trabajo es respetado.				

FENÓMENOS INTERNOS	Política salarial de la organización			
	10	El salario otorgado por la empresa es proporcional al esfuerzo realizado.		
	Reglas y políticas de la empresa			
	11	Se respetan las políticas de la empresa.		
	12	Las sanciones son acorde con las faltas.		
	Las oportunidades de crecimiento profesional			
	13	En la empresa existen oportunidades de crecimiento y desarrollo.		
	Movimiento de personal			
	14	A usted le cambian de puesto laboral constantemente.		
	15	Existe mucha rotación por retiro voluntario; edad avanzada, mejores oportunidades.		
	La cultura organizacional de la empresa			
	16	Estás de acuerdo con la misión, visión y objetivo de la empresa.		
	17	Se elige al trabajador del mes.		
	Compromiso organizacional			
	18	Te sientes integrado en la empresa.		
	Los criterios y programas de capacitación			
	19	El personal que labora en la empresa está capacitado para desarrollar sus actividades.		
	Reconocimiento			
	20	Los sistemas de reconocimiento premian al esfuerzo individual y a nivel de equipo.		
	21	Los sistemas de reconocimiento son frecuentes en comparación de otras empresas.		

Desempeño				
22	El desempeño de los empleados es evaluado frecuentemente.			
23	Las actividades de la empresa necesitan del trabajo en equipo de sus empleados.			
Oportunidad de carreras profesionales				
24	Existen oportunidades de promoción en comparación de otras empresas.			
Estabilidad laboral				
25	En la empresa donde labora, se observa mucha rotación por riesgos de trabajo.			
26	Cree que en otra empresa pueda sentirse más satisfecho que en la que actualmente labora.			
Gestión de recursos humanos				
27	Consideras que las entrevistas son necesarias para ingresar a la empresa.			
28	El curso de inducción que llevo a cabo la empresa, cumplió para que se adaptara al puesto.			
Compañeros de trabajos				
29	La relación con tus compañeros de trabajo es cordial.			
Equipos y recursos materiales				
30	Los equipos y recursos materiales son apropiados.			

Anexo2: Validación de Instrumentos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: VÁSQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE A TIEMPO COMPLETO
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
 I.5. Autor del instrumento: JULIA BEATRIZ TRAVEZUÑO REAÑO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE (ROTACIÓN DE PERSONAL)

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	///			
02	///			
03	///			
04	///			
05	///			
06	///			
07	///			
08	///			
09	///			
10	///			
11	///			
12	///			

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

San Juan de Lurigancho, 22 de Setiembre del 2016



.....
Firma de experto informante

DNI: 09301600



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: VARGAS ESPINOZA JUAN MANUEL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE A TIEMPO COMPLETO
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
 I.5. Autor del instrumento: JULIA BEATRIZ TRAVEZANO RIANO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE (SATISFACCIÓN LABORAL)

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

San Juan de Lurigancho, 22 de Setiembre del 2016

Varyde

.....
 Firma de experto informante

DNI: 07301600.....



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: SUSMARRAN UGARTE, F. ALANCO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: STC
 I.3. Especialidad del experto: FINANZAS - PROYECTOS
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación:
 I.5. Autor del instrumento: JULIA BEATRIZ TRAVEZANO REAÑO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE (ROTACIÓN DE PERSONAL)

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

En Confianza. Procede su aplicación -

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

San Juan de Lurigancho, *20* de Setiembre del 2016

[Firma manuscrita]

Firma de experto informante

DNI: *09078477*



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: SUSANA VANEGAS, F. ALFARO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: JTC
 I.3. Especialidad del experto: FINANZAS - PROYECTOS
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación:
 I.5. Autor del instrumento: JULIA REATIZ TRAVEZÑO REAÑO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE (SATISFACCIÓN LABORAL)

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

En Compue. Sucedir su Agriencia -

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

San Juan de Lurigancho, ²⁰ de Setiembre del 2016


Firma de experto informante
DNI: *0908477*



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Miguel Angel Peña Pérez
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Oficina de Investigación
 I.3. Especialidad del experto: Metodología
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: encuesta
 I.5. Autor del instrumento: JULIA BEATRIZ TRAVEZAÑO REANO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE (ROTACIÓN DE PERSONAL)

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			

11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75%

San Juan de Lurigancho, 22 de Setiembre del 2016

[Firma manuscrita]

 Firma de experto informante
 DNI: 07631535



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Miguel Angel Pérez Perce
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Oficina de Investigación
- I.3. Especialidad del experto: Metodología
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: encuesta
- I.5. Autor del instrumento: JULIA BEATRIZ TILAVEZANO REANO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE (SATISFACCIÓN LABORAL)

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

..... *Es aplicable*

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, ... *??* de Setiembre del 2016



Firma de experto informante

DNI: *07636835*



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Clemente P. Rosa Conner
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC UCV Lima Este
- I.3. Especialidad del experto: Económico
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
- I.5. Autor del instrumento: JULIA BEATRIZ TRAVAZAÑO REBÁN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE (SATISFACCIÓN LABORAL)

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

..... 75%

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

San Juan de Lurigancho, 21 de Setiembre del 2016



.....
 Firma de experto informante

DNI: 25534164



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Quintero La Rosa A. Cesar
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC / UCV Lima Este.
- I.3. Especialidad del experto: Contador.
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
- I.5. Autor del instrumento: JULIA BEATRIZ TRANQUILINO ZENARO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE (ROTACIÓN DE PERSONAL)

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
 *fs 90*

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

San Juan de Lurigancho, *21* de Setiembre del 2016

.....

 Firma de experto informante
 DNI: *09534164*



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Paca Pantigoso, F. Romeo
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente TP UCV Lima Este
 I.3. Especialidad del experto: Metodólogo (Estadística)
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
 I.5. Autor del instrumento: JULIA BEATRIZ TRAVEZANO ZEPANO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				77%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				77%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				77%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				77%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				77%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				77%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				77%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				77%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				77%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				77%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					77%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE (SATISFACCIÓN LABORAL)

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07		✓		
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11		✓		
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15		✓		
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19		✓		
20	✓			
21	✓			
22		✓		
23	✓			
24	✓			
25		✓		
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29		✓		
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

San Juan de Lurigancho, ²⁴ de Setiembre del 2016



.....
 Firma de experto informante

DNI: 01212856



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Paca Pantigoso, F. Romeo

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente TP UCV Lima Este

I.3. Especialidad del experto: Metodólogo (Estadística)

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta

I.5. Autor del instrumento: JULIA BEATRIZ TRAVEZANO ZAPATO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				77%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				77%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				77%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				77%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				77%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				77%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				77%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				77%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				77%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				77%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					77%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE (SATISFACCIÓN LABORAL)

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07		✓		
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11		✓		
12	✓			

13	✓				
14	✓				
15			✓		
16	✓				
17	✓				
18	✓				
19			✓		
20	✓				
21	✓				
22			✓		
23	✓				
24	✓				
25			✓		
26	✓				
27	✓				
28	✓				
29			✓		
30	✓				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

San Juan de Lurigancho, ²⁴ de Setiembre del 2016



.....
 Firma de experto informante

DNI: 01212856

Anexo 3: Matriz de consistencia

Anexo N° 3 Matriz de consistencia						
TÍTULO: “SATISFACCIÓN LABORAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SERVIMEDIC PERÚ, LINCE 2016.”						
AUTOR: JULIA BEATRIZ TRAVEZAÑO REAÑO						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL.	Variable 1: SATISFACCIÓN LABORAL			
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
¿Cuál es la relación entre Satisfacción laboral y rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedic Perú, Lince, 2016?	Identificar cual es la relación entre Satisfacción laboral y rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedic Perú, Lince, 2016	Existe una relación entre Satisfacción laboral y rotación de personal en el área administrativa de la Empresa Servimedic Perú, Lince, 2016.	Satisfacción global o general	Salarios pertinentes	1	Ordinal - Tipo Likert modificado
				Condiciones físicas laborales	2	
				Vacaciones	3	
				Atención de salud	4	
			Satisfacción con el equipo de trabajo	Actitud hacia el trabajo	5	
				Toma de decisiones	6	
				Participación	7	
			Satisfacción con las condiciones de trabajo	Higiene	8	
				Jornada de trabajador	9	
				Horarios flexibles	10	
			Satisfacción con la gerencia	Retroalimentación	11	
				Contacto social en el trabajo	12	
				Calificación	13	
			Satisfacción con las compensaciones económicas	Salarios	14-15	
				Pagos de horas extras	16	
				Pluses en el salario por fines de semana	17	
				Beneficios sociales	18	
			Satisfacción con el desarrollo personal	Reconocimiento por parte del superior	19	
				Capacitaciones	20	
				Línea de carrera	21	
				Reconocimiento por tus compañeros	22	
			Satisfacción con el compañero de trabajo	Interrelación social en el trabajo	23	
				Trabajo en equipo	24	
				Carrera profesional	25	
				Compromiso	26	
				Participación	27	
			Satisfacción con las políticas de personal	Informe sobre los objetivos	28	
				Promoción y ascenso	29	
				Reconocimiento laboral	30	

				Variable 2: ROTACIÓN DE PERSONAL					
				Dimensiones		Indicadores		Ítems	Escala
¿Cuál es la relación entre la Satisfacción con el desarrollo personal y la rotación del personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince 2016?	Identificar cuál es la relación entre la Satisfacción con el desarrollo personal y la rotación del personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince 2016.	Existe una relación entre la Satisfacción con el desarrollo personal y la rotación del personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince 2016.	Fenómeno Externo	Situación de ofertas		1 - 2		Ordinal - Tipo Likert modificado	
				La coyuntura económica		3 - 4			
				Las oportunidades de empleo en el mercado		5 - 6			
				Recomendaciones		7			
				Horarios flexibles		8 - 9			
¿Cuál es la relación entre la Satisfacción con el compañero de trabajo y la rotación del personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince 2016?	Establecer cuál es la relación entre la Satisfacción con el compañero de trabajo y la rotación del personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince 2016.	Existe una relación entre la Satisfacción con el compañero de trabajo y la rotación del personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince 2016.	Fenómeno Interno	La política salarial de la organización		10			
				Reglas y políticas de la empresa		11 - 12			
				Las oportunidades de crecimiento profesional		13			
				Movimiento de personal		14-15			
				La cultura organizacional de la empresa		16-17			
				Compromiso organizacional		18			
				Los criterios y programas de capacitación		19			
¿Cuál es la relación entre la Satisfacción con las políticas de personal y la rotación del personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince 2016?	Determinar cuál es la relación entre la Satisfacción con las políticas de personal y la rotación del personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince 2016.	Existe una relación entre la Satisfacción con las políticas de personal y la rotación del personal en el área administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince 2016.	Fenómeno Interno	Reconocimiento		20-21			
				Desempeño		22-23			
				Oportunidad de carreras profesionales		24			
				Estabilidad laboral		25-26			
				Gestión de Recursos Humanos		27-28			
				Compañeros de trabajos		29			
				Equipos y recursos materiales		30			
TIPO Y DISEÑO DE		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL			
<p>Tipo: Basica</p> <p>Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: No experimental y corte transversal</p> <p>Metodo: Hipotético deductivo</p>		<p>Población: Conformada por 42 administrativos</p>		<p>Variable 1</p> <p>Instrumento: Cuestionario de gestión administrativa.</p> <p>Autor: Julia Beatriz Travezaño Reaño</p> <p>Año: 2018</p> <p>Objetivo: Determinar los niveles de gestión administrativa.</p> <p>Duración: Aproximadamente 20 minutos</p> <p>Estructura: La escala consta de 30 ítems, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert,</p> <p>Variable 2</p> <p>Instrumento: Cuestionario de competencia laboral.</p> <p>Autor: Julia Beatriz Travezaño Reaño</p> <p>Año: 2018</p> <p>Objetivo: Determinar los niveles de competencia laboral.</p> <p>Duración: Aproximadamente 20 minutos</p> <p>Estructura: La escala consta de 30 ítems, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert,</p>		<p>Descriptiva:</p> <p>Tabla de frecuencias y porcentajes, tablas de contingencias, figura de barras.</p> <p>Inferencial:</p> <p>Prueba de normalidad: Kolmogorov Smirnov</p> <p>Prueba de hipótesis: Rho de Spearman</p>			

Anexo 4: Tabla de Especificaciones

TABLA DE ESPECIFICACIONES				
VARIABLE	Dimensiones	%	Indicadores	Ítems
SATISFACCION LABORAL	Satisfacción global o general.	10	Salarios pertinentes	4
			Condiciones físicas laborales	
			Vacaciones	
			Atención de salud	
	Satisfacción con el equipo de trabajo.	10	Actitud hacia el trabajo	3
			Toma de decisiones	
			Participación	
	Satisfacción con las condiciones de trabajo.	20	Higiene	3
			Jornada de trabajador	
			Horarios flexibles	
	Satisfacción con la gerencia.	10	Retroalimentación	3
			Contacto social en el trabajo	
			Calificación	
	Satisfacción con las compensaciones económicas.	20	Salarios	5
			Pago de horas extras	
			Pluses en el salarios por fines de semana	
			Beneficios sociales	
	Satisfacción con el desarrollo personal.	10	Reconocimiento por parte del superior	3
			Capacitaciones	
			Línea de carrera	
Satisfacción con el compañero de trabajo.	10	Reconocimientos por tus compañeros	6	
		Interrelación social en el trabajo		
		Trabajo en equipo		
		Carrera profesional		
		Compromiso		
		Participación		
Satisfacción con las políticas de personal.	10	Informe sobre los objetivos	3	
		Promoción y ascenso		
		Reconocimiento laboral		

TABLA DE ESPECIFICACIONES				
VARIABLE	DIMENSIONES	%	INDICADORES	ITEMS
ROTACION DE PERSONAL	Fenómenos Externos	50	Situación de ofertas	9
			La coyuntura económica	
			Las oportunidades de empleo en el mercado	
			Recomendaciones	
			Horarios flexibles	
	Fenómenos Internos	50	Reglas y políticas de la empresa	21
			Las oportunidades de crecimiento profesional	
			Reglas y políticas de la empresa	
			Las oportunidades de crecimiento profesional	
			Movimiento de personal	
			La cultura organizacional de la empresa	
			Compromiso organizacional	
			Los criterios y programas de capacitación	
			Reconocimiento	
			Desempeño	
			Oportunidad de carreras profesionales	
			Estabilidad laboral	
			Gestión de Recursos Humanos	
			Compañeros de trabajos	
Equipos y recursos materiales				

Anexo 5: Detalle de Confiabilidad de los ítems del Instrumento

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR0001	103,00	408,897	,790	,956
VAR0002	102,97	429,413	,281	,958
VAR0003	103,20	428,579	,322	,958
VAR0004	103,20	418,717	,594	,957
VAR0005	102,87	428,326	,388	,958
VAR0006	103,03	431,137	,250	,958
VAR0007	103,03	420,861	,653	,957
VAR0008	102,97	422,861	,682	,957
VAR0009	103,07	421,375	,619	,957
VAR0010	102,93	419,582	,774	,956
VAR0011	103,20	418,648	,747	,956
VAR0012	103,07	418,340	,679	,957
VAR0013	102,93	418,823	,672	,957
VAR0014	103,00	408,897	,790	,956
VAR0015	102,97	429,413	,281	,958
VAR0016	103,20	428,579	,322	,958
VAR0017	103,20	418,717	,594	,957
VAR0018	102,90	434,162	,113	,959
VAR0019	102,97	424,516	,539	,957
VAR0020	103,00	429,655	,265	,958
VAR0021	102,83	429,868	,305	,958
VAR0022	103,00	408,897	,790	,956
VAR0023	102,97	429,413	,281	,958
VAR0024	103,20	428,579	,322	,958
VAR0025	103,20	418,717	,594	,957
VAR0026	102,90	430,714	,214	,959
VAR0027	102,77	435,013	,083	,959
VAR0028	102,97	422,861	,682	,957
VAR0029	103,07	421,375	,619	,957
VAR0030	102,93	419,582	,774	,956
VAR0031	103,17	421,523	,808	,956
VAR0032	103,13	421,982	,803	,956
VAR0033	103,20	421,545	,699	,957

VAR0034	103,07	427,030	,581	,957
VAR0035	103,20	423,200	,711	,957

VAR0036	103,00	419,379	,731	,956
VAR0037	103,00	427,862	,594	,957
VAR0038	103,17	422,764	,745	,957
VAR0039	102,97	429,413	,281	,958
VAR0040	103,20	428,579	,322	,958
VAR0041	103,20	418,717	,594	,957
VAR0042	102,90	434,162	,113	,959
VAR0043	103,10	426,921	,340	,958
VAR0044	103,17	442,971	-,181	,960
VAR0045	103,10	421,817	,725	,957
VAR0046	102,93	416,961	,740	,956
VAR0047	102,97	429,275	,447	,957
VAR0048	103,13	416,602	,778	,956
VAR0049	102,93	413,582	,805	,956
VAR0050	103,17	419,592	,796	,956
VAR0051	103,20	418,510	,833	,956
VAR0052	103,07	416,754	,799	,956
VAR0053	103,03	422,930	,632	,957
VAR0054	103,23	422,944	,715	,957
VAR0055	103,00	427,862	,594	,957
VAR0056	103,17	422,764	,745	,957
VAR0057	102,97	429,413	,281	,958
VAR0058	103,20	428,579	,322	,958
VAR0059	103,20	418,717	,594	,957
VAR0060	102,90	434,162	,113	,959

Anexo 6: Base de Datos de las Variables

BASE DE DATOS: VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL																																								
DIMENSIONES	SATISFACCIÓN GLOBAL O GENERAL				P1	SATISFACCIÓN CON EL EQUIPO DE TRABAJO			P2	SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES DE TRABAJO			P3	SATISFACCIÓN CON LA GERENCIA			P4	SATISFACCIÓN CON LAS COMPENSACIONES ECONÓMICAS					P5	SATISFACCIÓN CON EL DESARROLLO PERSONAL			P6	SATISFACCIÓN CON EL COMPAÑERO DE TRABAJO							P7	SATISFACCIÓN CON LAS POLÍTICAS DE PERSONAL			P8	PG
	PREG. ENTREV.	1	2	3		4	5	6		7	8	9		10	11	12		13	14	15	16	17		18	19	20		21	22	23	24	25	26	27		28	29	30		
001	1	3	1	1	6	2	1	1	4	2	1	2	5	1	2	1	4	1	3	1	1	3	9	2	1	2	5	1	3	1	1	3	2	11	2	1	2	5	49	
002	1	1	2	1	5	2	1	2	5	2	1	2	5	1	2	1	4	1	1	2	1	1	6	2	2	2	6	1	1	2	1	2	2	9	2	1	2	5	45	
003	1	2	1	1	5	1	1	2	4	1	1	2	4	1	2	1	4	1	2	1	1	2	7	1	1	2	4	1	2	1	1	1	2	8	1	1	2	4	40	
004	1	2	1	1	5	2	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	1	2	7	1	1	2	4	1	2	1	1	1	2	8	1	1	1	3	37	
005	3	3	1	2	9	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	3	3	1	2	2	11	2	2	2	6	3	3	1	2	2	1	12	2	2	2	6	62	
006	3	2	3	2	10	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	3	7	3	2	3	2	3	13	2	3	1	6	3	2	3	2	3	2	15	2	2	2	6	69	
007	2	2	3	3	10	2	2	1	5	2	2	2	6	2	3	2	7	2	2	3	3	1	11	2	1	2	5	2	2	3	3	2	1	13	2	2	2	6	63	
008	1	2	1	1	5	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	1	2	1	1	2	7	2	1	2	5	1	2	1	1	2	3	10	2	2	2	6	51	
009	1	1	1	1	4	3	2	1	6	2	2	1	5	1	1	2	4	1	1	1	1	1	5	2	2	1	5	1	1	1	1	3	2	9	2	2	1	5	43	
010	2	2	2	1	7	1	2	2	5	1	2	2	5	1	1	2	4	2	2	2	1	1	8	1	2	2	5	2	2	2	1	2	2	11	1	2	2	5	50	
011	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	1	1	1	1	3	7	1	2	1	4	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	3	36	
012	3	2	2	3	10	2	1	3	6	2	2	3	7	2	2	3	7	3	2	2	3	2	12	2	2	3	7	3	2	2	3	1	2	13	2	2	3	7	69	
013	2	1	2	2	7	2	3	2	7	2	3	2	7	2	3	2	7	2	1	2	2	1	8	2	3	2	7	2	1	2	2	3	3	13	2	3	2	7	63	
014	1	3	2	2	8	2	1	2	5	2	1	2	5	1	1	2	4	1	3	2	2	2	10	2	1	2	5	1	3	2	2	3	1	12	2	1	2	5	54	
015	1	2	2	1	6	1	3	1	5	1	1	1	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	8	1	1	3	5	1	2	2	1	1	1	8	1	1	1	3	42	
016	3	1	2	3	9	2	2	2	6	2	2	2	6	2	3	2	7	3	1	2	3	3	12	2	2	2	6	3	1	2	3	2	1	12	2	2	2	6	64	
017	2	3	2	2	9	2	1	3	6	2	2	3	7	2	2	3	7	2	3	2	2	1	10	2	2	3	7	2	3	2	2	2	3	14	2	2	3	7	67	
018	1	2	1	1	5	2	1	2	5	2	1	2	5	1	1	1	3	1	2	1	1	2	7	2	1	3	6	1	2	1	1	1	1	7	2	1	2	5	43	
019	3	1	2	2	8	3	2	2	7	2	2	2	6	3	2	2	7	3	1	2	2	1	9	2	2	2	6	3	1	2	2	1	2	11	2	2	2	6	60	
020	3	1	1	1	6	2	2	2	6	2	3	2	7	2	3	2	7	3	1	1	1	2	8	2	3	3	8	3	1	1	1	2	3	11	2	3	2	7	60	
021	2	2	2	1	7	3	2	2	7	3	2	2	7	2	2	3	7	2	2	2	1	2	9	3	2	2	7	2	2	2	1	1	3	11	3	2	2	7	62	
022	1	2	1	3	7	2	2	1	5	2	2	1	5	1	1	1	3	1	2	1	3	1	8	3	2	1	6	1	2	1	3	2	2	11	2	2	1	5	50	
023	1	2	3	1	7	2	2	2	6	2	2	2	6	1	1	1	3	1	2	3	1	2	9	2	2	2	6	1	2	3	1	2	3	12	2	2	2	6	55	
024	1	1	1	1	4	1	2	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	3	1	5	1	1	1	1	1	2	7	1	1	1	3	34	
025	3	3	1	2	9	3	2	3	8	3	2	3	8	2	2	2	6	3	3	1	2	2	11	3	2	2	7	3	3	1	2	3	3	15	3	2	3	8	72	
026	3	2	1	1	7	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	3	2	1	1	3	10	1	2	2	5	3	2	1	1	3	2	12	2	2	2	6	58	
027	2	2	1	1	6	2	3	2	7	2	3	2	7	3	2	2	7	2	2	1	1	3	9	2	3	2	7	2	2	1	1	1	3	10	2	3	2	7	60	
028	1	2	2	2	7	1	2	2	5	2	1	2	5	2	1	2	5	1	2	2	2	2	9	2	1	2	5	1	2	2	2	1	2	10	2	1	2	5	51	
029	1	1	2	1	5	2	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	1	2	7	1	1	1	3	1	1	2	1	2	2	9	1	1	1	3	37	
030	3	1	1	3	8	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	3	7	3	1	1	3	2	10	2	1	2	5	3	1	1	3	2	1	11	2	2	2	6	58	

BASE DE DATOS: ROTACIÓN DE PERSONAL																																		
DIMENSIONES		FENÓMENOS EXTERNOS									P1	FENÓMENOS INTERNOS																				PG		
PREG. ENTREV.		1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29		30	P2
001		1	2	1	2	1	1	1	1	3	13	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	3	28	41	
002		1	1	2	2	2	2	2	1	1	14	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	32	46
003		2	2	1	1	1	2	2	2	2	15	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	35	50	
004		1	1	1	1	1	2	1	1	2	11	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	25	36	
005		2	2	3	2	2	3	2	2	3	21	1	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	43	64
006		2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	3	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	48	66	
007		2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	3	3	1	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	46	64	
008		2	2	2	2	2	2	2	1	2	17	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	34	51
009		1	1	2	2	1	1	2	1	1	12	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	24	36	
010		1	1	1	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	32	45	
011		1	1	1	1	1	1	2	1	1	10	1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	29	39	
012		2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	45	63	
013		2	2	2	2	2	2	2	2	1	17	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	40	57	
014		2	2	1	1	1	2	2	2	3	16	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	42	58	
015		1	1	1	1	1	1	1	2	2	11	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	29	40	
016		2	2	2	2	2	3	2	2	1	18	2	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	50	68	
017		2	2	2	2	2	2	2	2	3	19	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	41	60	
018		1	1	1	2	2	1	2	1	2	13	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	29	42	
019		2	2	2	2	2	2	2	2	1	17	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	40	57
020		2	2	2	2	2	2	2	2	1	17	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	37	54
021		2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	39	57	
022		2	1	1	2	1	2	2	1	2	14	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	29	43	
023		1	2	1	2	1	1	2	1	2	13	3	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	2	33	46
024		1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	24	33	
025		2	2	2	2	2	3	2	2	3	20	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	43	63	
026		2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	1	1	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	40	58	
027		2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	39	57	
028		2	2	1	1	1	2	2	2	2	15	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	39	54	
029		1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	26	35	
030		2	2	2	2	2	2	2	1	1	17	1	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	40	57	

Anexo 7: Evaluación de la similitud del instrumento con Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
 ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1073607301&...&lang=es&to=1169844185

feedback studio | Satisfacción Laboral y Rotación de Personal en el Área Administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince 2016 | /0 | 11 de 12 | ?

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Satisfacción Laboral y Rotación de Personal en el Área Administrativa de la Empresa Servimedica Perú, Lince 2016.”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
 Julia Beatriz Travezaño Reaño

ASESOR:
 Dr. José Fernández Dávila Villafuerte

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Gestión de Talento Humano

LIMA - PERÚ
 2016

Resumen de coincidencias ✕

10 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
3	Entregado a UNIV DE L... Trabajo del estudiante	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
6	Entregado a EP NBS S... Trabajo del estudiante	<1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 58 | Número de palabras: 11621 | Text-only Report | Turnitin Classic | High Resolution | Activado

Anexo 8: Autorización de la Entidad**CONSTANCIA DE AUTORIZACION**

Estimada Srta. Inés Ofelia del Carmen Breña Ccoyllar
Sub Directora de la Empresa Servimedic Perú S.A.C.

Mi nombre es JULIA BEATRIZ TRAVEZAÑO REAÑO, identificada con DNI N° 48933597. Actualmente curso el décimo ciclo en la Universidad Cesar Vallejo.

Se ha encomendado realizar un trabajo de investigación, mi interés es trabajar e investigar sobre "Satisfacción Laboral y Rotación de Personal en el Área Administrativa de la Empresa Servimedic Perú, Lince 2016". Para esto deseo realizar una encuesta en su área de trabajo. Es por aquel motivo que me dirijo a usted con el propósito de pedir su autorización para repartir las encuestas a su personal de oficina. Las personas sometidas a la encuesta no necesitan proporcionar ningún dato personal. La información obtenida de estas encuestas será utilizada para la creación de mi proyecto de tesis. Gracias por alcanzar de su tiempo para leer esta carta.

22 de noviembre de 2016


(+) SERVIMEDIC
INÉS OFELIA DEL CARMEN BREÑA CCOYLLAR
CNP 49275
SUB-DIRECTOR

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Diana Huamaní Cajaleón, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo-Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada

" SATURACIÓN LABORAL Y ROTACION DE PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SERVIMEDIC PERU, LINCE 2016 "

del (de la) estudiante JULIA BEATRIZ TRAVEZANO REAÑO
 constato que la investigación tiene un índice de similitud de ..10..% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha..... 09 de Septiembre de 2019.....



Firma

DIANA HUAMANI CAJALEÓN

DNI: 43648948

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo JULIA BEATRIZ TRAVEZANO PENAJO, identificado con DNI No 48933597, egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "SATISFACCIÓN LABORAL Y ROTACION DE PERSOAL DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SERVIMEDIC PERU LINCE - 2016"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 48933597.....

FECHA: 09 de Setiembre del 2019.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Travezaño Peaño Julia Beatriz
D.N.I. : 48933597
Domicilio : Hz. J. H. U. 9. A. H. José Gálvez S. J. L.
Teléfono : Fijo : 6068490 Móvil : 923226897
E-mail : beatriz.tr1690@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencia Administrativa

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Grado

Título

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Travezaño Peaño Julia Beatriz

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

"Satisfacción Laboral y Rotación de Personal en el área administrativa de la empresa Semimedic Perú S.A.C. Lince 2016"

Año de publicación : 2016

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma : 

Fecha : 25 de Abril de 2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ARNANDO SUASNABAR UGANTE

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JULIA BEATRIZ TRAVERAÑO RICAÑO

INFORME TÍTULADO:

"SATISFACCIÓN LABORAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL DEL ÁREA

ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SERVIMEDIC PERÚ, UNICE 2016"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

licenciatura en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 30 DE NOVIEMBRE DE 2016

NOTA O MENCIÓN: 15



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN