



**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 SERVIMEDIC PERU,  
LINCE 2016.”**

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

**AUTOR:**

**JULIA BEATRIZ TRAVEZAÑO REAÑO**

**ASESOR:**

**JOSÉ FERNÁNDEZ DÁVILA VILLAFUERTE**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**LIMA – PERÚ**

**2016 -II**

# PÁGINA DEL JURADO

.....  
PRESIDENTE

.....  
SECRETARIA

.....  
VOCAL

## **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 todas las horas de preocupación que me dedicaste.

A ti hermana por el tiempo e interés ya que por tu consejos logre mejorar la calidad de mi trabajo.

Dedico a mi sobrino y enamorado por todo el tiempo que no puede compartir con ustedes, tiempo que dedique a esta investigación.

## **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 no abre las puertas y nos forma 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 Servimedica 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.

---

**Julia Beatriz Travezaño Reaño**

# ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	vii
LISTA DE TABLAS.....	ix
LISTA DE ANEXOS .....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....</b>	<b>1</b>
1.2. TRABAJOS PREVIOS.....	4
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....	7
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	14
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIOS .....	15
1.6. HIPÓTESIS .....	16
Hipótesis general.....	16
Hipótesis específicas .....	16
1.7. OBJETIVOS .....	17
Objetivo General.....	17
Objetivos específicos .....	18
1.8. METODO .....	19
<b>2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>19</b>
1.9. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN: .....	20
1.10. POBLACION Y MUESTRA .....	22
2.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD .....	23
2.3. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS .....	24
1.11. ASPECTOS ÉTICOS .....	29
1.12. RESULTADOS.....	30
1.13. DISCUSION.....	39
1.14. CONCLUSIONES.....	48

1.15.	RECOMENDACIONES.....	49
1.16.	REFERENCIAS .....	51
	ANEXO.....	54

## LISTA DE TABLAS

TABLA N° 01 PRIMERA VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL	21
TABLA N° 02 SEGUNDA VARIABLE: ROTACIÓN DE PERSONAL	22
Tabla N° 03 VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS PRIMERA VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL	25
TABLA N° 04 VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS SEGUNDA VARIABLE: ROTACIÓN DE PERSONAL	25
TABLA N° 05 FIABILIDAD DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL	27
TABLA N° 06 FIABILIDAD DE LA VARIABLE: ROTACIÓN DE PERSONAL	28
TABLA N° 07 TABLA DE CONTINGENCIA SATISFACCIÓN LABORAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL	30
TABLA N° 08 TABLA DE CONTINGENCIA SATISFACCIÓN GLOBAL O GENERAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL	31
TABLA N° 09 TABLA DE CONTINGENCIA SATISFACCIÓN CON EL EQUIPO DE TRABAJO Y ROTACIÓN DE PERSONAL	32
TABLA N° 10 TABLA DE CONTINGENCIA SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y ROTACIÓN DE PERSONAL	33
TABLA N° 11 TABLA DE CONTINGENCIA SATISFACCIÓN CON LA GERENCIA Y ROTACIÓN DE PERSONAL	34
TABLA N° 12 TABLA DE CONTINGENCIA SATISFACCIÓN CON LAS COMPENSACIONES Y ROTACIÓN DE PERSONAL	35
TABLA N° 13 TABLA DE CONTINGENCIA SATISFACCIÓN CON EL DESARROLLO PERSONAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL	36
TABLA N° 14 TABLA DE CONTINGENCIA SATISFACCIÓN CON EL COMPAÑERO DE TRABAJO Y ROTACIÓN DE PERSONAL	37
TABLA N° 15 TABLA DE CONTINGENCIA SATISFACCIÓN CON LAS POLÍTICAS DE PERSONAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL	38

## LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1. ESPECIFICACIONES DE VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL	54
ANEXO 2. ESPECIFICACIONES DE VARIABLE: ROTACIÓN DE PERSONAL	55
ANEXO 3. MATRIZ DE CONSISTENCIA: SATISFACCIÓN LABORAL	56
ANEXO 4. MATRIZ DE CONSISTENCIA: ROTACIÓN DE PERSONAL	57
ANEXO 5. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL	58
ANEXO 6. CUESTIONARIO DE ROTACIÓN DE PERSONAL	60
ANEXO 9. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA	62

## 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. Martin, 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 Servimedic 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 Servimedic 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.