



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU  
RELACIÓN CON EL ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL DE LA  
EMPRESA SECURITAS DE LA CIUDAD DE TARAPOTO AÑO 2014”**

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

**AUTORA:**

**JEMNIE SÁNCHEZ MOZOMBITE**

**ASESOR:**

**M. Sc. SANTOS ALBERTO SOTERO MONTERO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TARAPOTO – PERÚ**

**2014**

## PÁGINAS DEL JURADO

.....  
Presidente

.....  
Secretaria

.....  
Vocal

## DEDICATORIA

Dedico la presente Tesis al único  
Ser supremo y al ser que me dio la vida  
A Dios y a mi Madre.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi querida familia y a todos los docentes,  
en especial a mi asesor M Sc. Alberto Sotero  
Montero; gracias por brindarme sus  
conocimientos y apoyo incondicional.

A la empresa SECURITAS por las facilidades  
prestadas, para el desarrollo de la presente  
Tesis, por la paciencia y disponibilidad de parte  
de todos los colaboradores.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo SANCHEZ MOZOMBITE JEMNNIE, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 42383557, con la tesis titulada “EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL DE LA EMPRESA SECURITAS DE LA CIUDAD DE TARAPOTO AÑO 2014”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

Tarapoto, Diciembre del 2014

.....

JEMNNIE SANCHEZ MOZOMBITE

DNI 42383557

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL DE LA EMPRESA SECURITAS DE LA CIUDAD DE TARAPOTO AÑO 2014”**, el cual tiene como finalidad evaluar la satisfacción laboral y establecer su relación con el índice de rotación de personal de la empresa SECURITAS en la ciudad de Tarapoto en el año 2014, todo ello en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, con el objetivo de Obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración, por todo ello espero de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

**Jemnie Sánchez Mozombite**

## ÍNDICE

RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	10
1.1. Problema .....	26
1.1.1. Formulación del problema .....	29
1.2. Hipótesis .....	29
1.3. Objetivos .....	29
1.3.1. Objetivo General .....	29
1.3.2. Objetivos Específicos .....	29
II. MARCO METODOLÓGICO .....	30
2.1. Variables .....	30
2.2. Operacionalización de variables .....	30
2.3. Metodología .....	31
2.4. Tipos de estudio .....	31
2.5. Diseño .....	31
2.6. Población y muestra .....	31
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	32
2.8. Validación y confiabilidad del instrumento .....	32
2.9. Métodos de análisis de datos .....	32
III. RESULTADOS .....	33
IV. DISCUSIÓN .....	43
V. CONCLUSIONES .....	46
VI. RECOMENDACIONES .....	47
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	48
ANEXOS .....	

## RESUMEN

A partir de las deficiencias presentadas en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Securitas de Tarapoto y los altos índices de rotación que presenta la empresa es que nace la investigación.

El Diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, teniendo como población a 80 colaboradores, a los cuales se aplicó un cuestionario de preguntas que fueron validados según expertos, que luego de obtener los datos fueron analizados mediante el programa EXCEL.

Luego de obtener los resultados, se llegó a la conclusión de que los factores demográficos son inadecuados puesto que los factores como el género, es primordial al momento de asignar responsabilidades de alto riesgo, así mismo consideran que sus compañeros no están en el puesto correcto de la empresa, de igual manera la motivación de los trabajadores es baja debido a que el trabajador no está satisfecho con la remuneración que percibe, así mismo las remuneraciones percibidas por los colaboradores comparada con lo que otros ganan y hacen en la empresa no están acorde con las responsabilidades de su cargo, en tanto su salario no es considerado justo, además mencionan que los jefes casi nunca reconocen su trabajo y no brinda la retroalimentación necesaria para reforzar los puntos débiles según la evaluación de desempeño del puesto, por tanto el índice de rotación de la empresa Securitas de la ciudad de Tarapoto es 24 %, puesto que durante el periodo en que fue estudiado fueron contratados 46 personas y salieron 27, esto indica que no se está manejando como se debe, afectando directamente la estabilidad laboral, por último se puede mencionar que existe relación entre las variables objeto de estudio, ya que el inadecuado factor demográfico y la baja motivación está influyendo para que el índice de rotación de la empresa sea alto, es decir, que la razón por la que existe un 24 % de rotación se debe a que el personal no está satisfecho en su trabajo.

### **Palabras clave:**

Satisfacción laboral

Índice de rotación



## ABSTRACT

From deficiencies presented in job satisfaction of employees of the company Securitas to Tarapoto, and high turnover rates presented the company is born research.

Design research is not experimental cross section, with the population to 80 employees, to which a series of questions that were validated according to experts, after obtaining these data were analyzed using EXCEL program were applied.

After obtaining the results concluded that demographic factors are inadequate since factors like gender, is paramount when assigning responsibilities high risk, also consider that their peers are not in the correct position of the company, just as the motivation of workers is low because the employee is not satisfied with the remuneration received, also the remuneration received by employees compared to what others earn and make the company are not consistent with the responsibilities of his office, while his salary is not considered fair also mentioned that bosses rarely recognize their work and does not provide the necessary feedback to reinforce the weak points in the assessment of job performance, so the turnover rate the company Securitas to Tarapoto, is 24%, since during the period that was studied, were hired 46 people and left 27, this indicates that you are not driving as it should, directly affecting job security, finally you can mention that there is a relationship between the variables under study, as improper demographic factor and low motivation is influencing for the turnover of the company is high, ie that the reason that there is a 24% of turnover because staff are not happy in their work.

### Keywords

Job Satisfaction

Turnover Ratio