

**UCV**  
**UNIVERSIDAD**  
**CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION**

**SATISFACCION LABORAL Y ROTACION DE PERSONAL EN EL AREA  
DE OPERACIONES DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE LIMA-2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**AUTOR:**

**SANCHEZ VALENCIA, ELOISA EMILIA**

**ASESOR:**

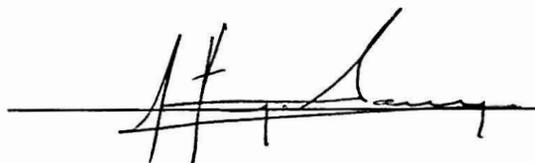
**Mgtr. GONZALEZ MONCADA, TERESA**

**LINEA DE INVESTIGACION  
GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA -PERU**

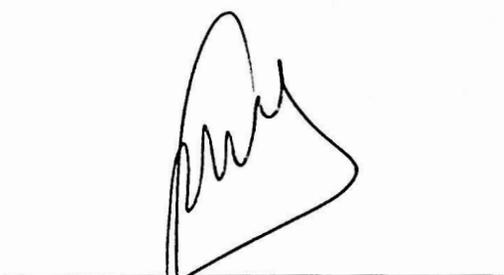
**2014**

i PÁGINA DEL JURADO

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end, positioned above a solid horizontal line.

Econ. Víctor Jáuregui Contreras

Presidente

A handwritten signature in black ink, featuring a large, rounded initial 'M' and several smaller loops, positioned above a solid horizontal line.

Mg. Teresa González Moncada

Secretario

A handwritten signature in black ink, with a large, stylized initial 'Z' and a long horizontal stroke, positioned above a solid horizontal line.

Econ. Fanny Zavala Alfaro

Vocal

## ii DEDICATORIA

Dedico esta tesis principalmente a Dios, por permitirme la oportunidad de haber llegado hasta este momento y darme la fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado, por ello dedico primeramente mi trabajo a él, quien junto a mi padre que en su Gloria se encuentra desde el cielo me cuida y a mi familia, a mi madre por comprenderme y ser mi mayor apoyo durante toda mi vida, sobre todo a mis mayores tesoros más valiosos que el oro, mis princesas Yosmara y Dánae, por darme parte de su tiempo para poder terminar este proyecto, a mi familia que de alguna forma creyeron en mí.

A mis amigas y compañeros de trabajo, quienes junto a ellos formamos un equipo el grupo XXI.

Que Dios los bendiga.

Eloísa Emilia Sánchez Valencia

### iii AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial al programa SUBE de la Universidad Cesar Vallejo y a los profesores que durante ese periodo contribuyeron para poder hacer este sueño una realidad, en especial a la profesora Teresa González, quien fue la que el último tramo nos motivó a su estilo. Nuestra profesora Martha Ames y todos los profesores que han sido participes de este trabajo de investigación que hoy llega a su término.

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida, y cuidar de mi familia.

A mi madre por cuidar a mis hijas y darme la confianza, para poder superarme y poder ser ejemplo para ellas.

A mis hijas por creer en mí, mi hermana, mis primas, sobrinas.

A mis amigas que durante este periodo no hemos desfallecido y darnos el ánimo y apoyo para no decaer, durante esta travesía.

La autora

#### iv DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Eloísa Emilia Sánchez Valencia identificada con DNI N° 10313640, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, 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 información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima 28 de Setiembre de 2,015



-----

Eloísa Emilia Sánchez Valencia

## v PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "SATISFACCION LABORAL Y ROTACION DE PERSONAL DEL AREA DE OPERACIONES DE UNA EMPRESA DE LIMA", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de licenciado en Administración.

La Autora

## vi CONTENIDO

i PÁGINA DEL JURADO	2
ii DEDICATORIA	3
iii AGRADECIMIENTO	4
iv DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	5
v PRESENTACIÓN	6
vi CONTENIDO	7
vii TABLAS	9
viii RESUMEN	12
ix ABSTRACT	13
I INTRODUCCION	14
1.1 SATISFACCIÓN LABORAL	29
1.2 ROTACIÓN DE PERSONAL	33
1.3 Problema general	49
1.4 Objetivo General	50
II MARCO MEDOTOLOGICO	51
2.1 Hipótesis General	51
2.2 Variable	52
2.3 Operacionalización de variables	53
2.4. Metodología	59
2.5 Tipo de estudio	60
2.6 Diseño	60
2.7 Población y muestra	61
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
2.9. Métodos de análisis de datos	65
2.10. Aspectos éticos	70

III RESULTADOS	71
IV. DISCUSIÓN	96
V. CONCLUSIONES	101
VI. RECOMENDACIONES	104
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	107
VIII ANEXOS	109

## vii TABLAS

TABLA 1 ESTIMA 2	71
TABLA 2 CONDICIONES DE TRABAJO	72
TABLA 3 RELACIONES INTERPERSONALES	73
TABLA 4 ESTIMA 1	74
TABLA 5 DESEMPEÑO	75
TABLA 6 DESEMPEÑO 2	75
TABLA 7 RESPONSABILIDAD	76
TABLA 8 REMUNERACIÓN	77
TABLA 9 DECISIONES LABORALES	78
TABLA 10 NATURALEZA DE LA LABOR	79
TABLA 11 CONFIABILIDAD 2	80
TABLA 12 CONDICIONES LABORALES 1	81
TABLA 13 POLÍTICAS SALARIALES 1	82
TABLA 14 POLÍTICAS SALARIALES 3	83
TABLA 15 SUPERVISIÓN 1	84
TABLA 16 SUPERVISIÓN 2	84
TABLA 17 OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO PERSONAL 1	85
TABLA 18 OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO PERSONAL 2	86
TABLA 19 TIPO DE RELACIONES HUMANAS	87
TABLA 20 MORAL DEL PERSONAL 1	88
TABLA 21 PROGRAMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS 1	89
TABLA 22 PROGRAMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS 2	90
TABLA 23 PROGRAMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS 3	91
TABLA 24 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	92
TABLA 25 COYUNTURA ECONÓMICA FAVORABLE 1	93
TABLA 26 COYUNTURA ECONÓMICA DESFAVORABLE 1	94
TABLA 27 COYUNTURA ECONÓMICA DESFAVORABLE 2	95
TABLA 28 CONDICIONES DE TRABAJO 2	119

TABLA 29 RELACIONES INTERPERSONALES 2	120
TABLA 30 NIVEL DE VIDA 1	121
TABLA 31 NIVEL DE VIDA 2	121
TABLA 32 ESTATUS ECONÓMICO	122
TABLA 33 REMUNERACIÓN 2	123
TABLA 34 PROGRESO LABORAL 1	124
TABLA 35 PROGRESO LABORAL 2	125
TABLA 36 ESTABILIDAD LABORAL 1	125
TABLA 37 ESTABILIDAD LABORAL 2	126
TABLA 38 ESTABILIDAD LABORAL 3	127
TABLA 39 CONFIABILIDAD 1	128
TABLA 40 CONDICIONES LABORALES 1	129
TABLA 41 PREVENCIÓN DE RIESGOS 1	130
TABLA 42 PREVENCIÓN DE RIESGOS 2	131
TABLA 43 POLÍTICAS SALARIALES 2	132
TABLA 44 POLÍTICAS DE PRESTACIONES DE BENEFICIOS SOCIALES	133
TABLA 45 SUPERVISIÓN 3	134
TABLA 46 CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO.	135
TABLA 47 MORAL DEL PERSONAL 2	136
TABLA 48 CULTURA ORGANIZACIONAL	137
TABLA 49 SELECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	138
TABLA 50 SELECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS 2	139
TABLA 51 POLÍTICAS DISCIPLINARIAS DEL ÁREA	140
TABLA 52 POLÍTICAS DISCIPLINARIAS 2	141
TABLA 53 OFERTA Y DEMANDA DE RECURSOS HUMANOS	142
TABLA 54 COYUNTURA ECONÓMICA FAVORABLE	143

#### **CUADROS**

CUADRO 1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	145
CUADRO 2 ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DE RETAIL DE AREQUIPA EN EL PERIODO ENERO-SETIEMBRE DEL AÑO 2012	146

CUADRO 3 RELACIÓN ENTRE LA ROTACIÓN DE PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COTTON TEXTIL S.A.A. PLANTA TRUJILLO 2013	147
CUADRO 4 : SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON ALGUNAS VARIABLES OCUPACIONALES EN TRES MUNICIPALIDADES	148
CUADRO 5 SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD	149
CUADRO 6 LA ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA EMPRESA SERVICUERO S.A	150
CUADRO 7 MATRIZ DE CONSISTENCIA	151

## viii RESUMEN

Satisfacción laboral y rotación de personal en el área de operaciones de una empresa de servicio de Lima, es la investigación que presento, el cual tuvo como finalidad identificar como la satisfacción laboral influye en la rotación de personal en área de operaciones, según Robbins S. satisfacción laboral; es el sentimiento positivo respecto a su trabajo a través de sus elementos como: la motivación, expectativas y seguridad laboral. Rotación de personal: Chiavenato I. es la fluctuación de personas entre una organización y su ambiente, ya sea los elementos, fenómenos internos y fenómenos externos.

El método científico utilizado fue el hipotético-deductivo pues parte de la hipótesis, la técnica para recolección de datos fue observacional y documental. El diseño es descriptivo correlacional, pues busca relacionar las variables de estudio, la investigación con una población de estudio 73 colaboradores del área de servicios que se desempeñan como cajeros, los cuales fue el grupo objetivo de estudio, a quienes se aplicó el instrumento el cual ha sido validado por juicios de expertos, que fue elaborado con preguntas cerradas, utilizando indicadores para obtener respuestas con las mismas características, para ello se utilizó la escala de Likert del 1 al 5. Los resultados obtenidos los cuales se han procesados en paquete estadístico SPSS versión 22 fueron comparados con las investigaciones de estudios compartidos, los cuales nos sirvieron para la discusión según los resultados obtenidos expuestos mediante gráficos, seguido por una serie de conclusiones y sugerencias para ser tomadas en cuenta, si así lo desea el área estudiada.

### **Palabras claves:**

Satisfacción laboral, rotación de personal.

## ix ABSTRACT

Job satisfaction and turnover in the area of operations of a service company in Lima, is the research that I present, which aimed to identify job satisfaction as inferred in the turnover in area of operations, according to S. Robbins job satisfaction, is the positive feeling regarding their DeSUS's works through elements such as motivation, expectations and job security. Staff turnover: I. Chiavenato people is fluctuating between an organization and its environment, either the elements, internal events and external events.

The scientific method used was the hypothetical-deductive as part of the hypothesis, the technique for data collection was observational documentary. The design is descriptive correlational, it seeks to relate the study variables, the research included a study population of 73 employees from the services who work as cashiers, which was the objective of the study group, whom the instrument is applied which it has been validated by expert judgment, which was prepared with closed questions, using indicators for answers with the same characteristics, for it Likert scale was used 1 to 5. The results which have been processed SPSS statistical en paquete version 22 were compared to shared research studies, which served us for discussion according to the results presented through graphs, followed by a series of conclusions and suggestions to be taken into account, if you wish the study area.

Keywords:

Job, satisfaction, turnover.