



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Satisfacción laboral y rotación del personal en el área operativa CTS en la  
empresa Everis Perú - Lima, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

**Diego Brandon Hidalgo Cristancho**

**ASESOR:**

**Dra. Teresa Narvaez Aranibar**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión de organizaciones**

**LIMA – PERU**

**2018**

## **GENERALIDADES**

**Título:**

Satisfacción laboral y rotación del personal en el área operativa cts en la empresa everis Perú - Lima, 2018

**Autor:**

Hidalgo Cristancho Diego Brandon

**Asesor:**

MG. Ruiz Villavicencio Ricardo

**Tipo de investigación:**

Aplicada de nivel descriptivo Correlacional de diseño No Experimental y de Corte Transversal.

**Línea de investigación:**

Gestión de Organizaciones

**Localidad:**

Ocoña 160, Cercado de Lima 15001

**Duración de la investigación:**

Fecha de Inicio: Agosto, 2017

Fecha de Término: Julio, 2018

**PÁGINA DEL JURADO**



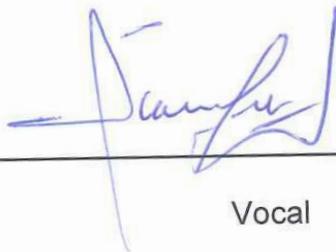
---

Presidente



---

Secretario



---

Vocal

## **DEDICATORIA**

Es mi humilde deseo dedicar la presente investigación a Dios, mis padres y mi hermana, que son quienes me dieron el soporte necesario para lograr todas las metas que me propuse.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a mis profesores de la escuela de administración quienes siempre estuvieron prestos a brindarme su apoyo con cualquiera de mis dudas en la elaboración de esta investigación.

Muchas veces, en los proyectos se dan situaciones que dilatan el tiempo y sin su apoyo y consejos, este trabajo no habría podido ser elaborado satisfactoriamente.

Así también quiero agradecer a mis compañeros y amigos, que siempre han estado cuando necesité apoyo.

Por último agradecer a todas las personas que interfirieron y me apoyaron en el proceso de elaboración de esta tesis, el camino ha sido largo y no fue fácil, a todos ellos gracias por su paciencia y grata voluntad por ayudarme.

Muchas gracias a todos.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Diego Brandon Hidalgo Cristancho con DNI N° 70000671, a fin de cumplir con las disposiciones vigentes y consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño y adjunto es auténtica y veraz. Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son veraces y auténticos. De tal modo asumo la responsabilidad que corresponda a cualquier falsedad, omisión u ocultamiento tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 de Julio del 2018



Diego Brandon Hidalgo Cristancho

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada “Satisfacción laboral y rotación del personal en el área operativa cts en la empresa Everis del Perú”, cuyo objetivo fue el determinar la relación entre la satisfacción laboral en la rotación del personal del área de operaciones cts en la empresa Everis Perú - Lima, 2018 y que someto a su consideración y espero que cumpla con todos los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. La investigación consta de seis capítulos. En el primer capítulo se da la introducción a las variables y teorías que darán base a los fundamentos que esta investigación usa; en el segundo capítulo se muestran los métodos y criterios empleados en la elaboración de esta investigación; en el tercer capítulo presentamos nuestros resultados de las pruebas, aplicadas a nuestro objeto de estudio; en el cuarto capítulo se muestra la discusión de resultados obtenidos en esta investigación con los de los autores expuestos en nuestros antecedentes; en el quinto capítulo mostramos nuestras conclusiones a las que la presente investigación llegó; en el sexto capítulo podemos observar nuestras recomendaciones que el autor de la presente brinda para poder aportar a la solución de la problemática expuesta.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Diego Brandon Hidalgo Cristancho.

## ÍNDICE

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
CARATULA	i
PÁGINA DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
PRESENTACIÓN	vii
<b>RESUMEN</b>	xii
<b>ABSTRACT</b>	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	14
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos Previos	16
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	21
1.4. Formulación Del Problema	33
1.5. Justificación Del Estudio	34
1.6. Hipótesis	35
1.7. Objetivos	36
<b>II. MÉTODO</b>	37
2.1. Diseño de investigación	37
2.2. Variables, operacionalización	38
2.3. Población y censo	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.5. Métodos de análisis de datos	45
2.6. Aspectos éticos	45
<b>III. RESULTADOS</b>	47
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	56
<b>V. CONCLUSIONES</b>	60
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	61
<b>VII. REFERENCIAS</b>	63
<b>ANEXOS</b>	68

## Índice de tablas

Tabla 1	Fiabilidad de la variable satisfacción laboral	44
Tabla 2	Fiabilidad de la variable rotación de personal	44
Tabla 3	Coefficiente de correlación entre la Satisfacción laboral y la Rotación de personal	47
Tabla 4	Coefficiente de correlación entre la Naturaleza del trabajo y la Rotación de personal	48
Tabla 5	Coefficiente de correlación entre la Supervisión y la Rotación de personal	50
Tabla 6	Coefficiente de correlación entre Salario y Rotación de personal	51
Tabla 7	Coefficiente de correlación entre las oportunidades de desarrollo y Rotación de personal	53
Tabla 8	Coefficiente de correlación entre la relación con los colegas y Rotación de personal	54

## Índice de anexos

Anexo 1: Antecedentes de la variable satisfacción laboral	69
Anexo 2: Antecedente de la variable rotación de personal	71
Anexo 3: Matriz de consistencia	72
Anexo 4: Instrumentos de Evaluación variable 1	74
Anexo 5: Instrumentos de Evaluación variable 2	76
Anexo 6: Juicio de expertos	78
Anexo 7: Tabla de especificaciones del instrumento	90
Anexo 8: Autorización de la empresa	91
Anexo 9: Validación por V AIKEN variable 1	92
Anexo 10: Validación por V AIKEN variable 2	95
Anexo 11: Base de datos de la variable satisfacción laboral	98
Anexo 12: Base de datos de la variable rotación de personal	99
Anexo 13: Acta de aprobación de originalidad de la tesis	100

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como principal objetivo el determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y la rotación de personal en el área operativa cts de la empresa Everis Perú – Lima, 2018. Se utilizó la teoría de Florez (2011) para la variable satisfacción laboral y la teoría de Ibáñez (2011) para la variable rotación de personal, el diseño fue no experimental de corte transversal y aplicada de tipo descriptivo correlacional, para realizar el estudio se aplicó un censo a la totalidad de los trabajadores del área conformada por 50 personas, para concretar la recolección de datos utilizamos la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. El procesamiento de datos se llevó a cabo con el programa estadístico SPSS versión 24, en donde se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.811 para la variable satisfacción laboral y 0.728 para la variable rotación de personal; para la prueba de hipótesis de la presente investigación se estableció la correlación Rho de Spearman, que nos permitió concluir que sí hay una relación existente entre la satisfacción laboral y rotación de personal en el área operativa cts en la empresa Everis Perú - Lima, 2018, con un coeficiente de correlación de Spearman del  $Rho=0.840$ , y con un sig. Bilateral de 0.000.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, rotación de personal, colaboradores.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to determine the existing relationship between job satisfaction and staff turnover in the cts operating area at Everis Perú – Lima, 2018. The theory of FLórez (2011) was used for the job satisfaction variable and the theory from Ibáñez (2011) for the staff turnover, its design eas experimental cross - sectional and applied of correlatinal cescriptive type, for the study a census was applied to the totality of the workers of the area and as an instrument, the questionnaire. All the data processing was carried out with the SPSS stattistical program, version 24, where a Cronbach´s alpha of 0.811 was obtained for the variable of job satisfaction and 0.728 for the variable staff turnover; for the hypothesis test of the invetigation Spearman´s Rho correlation is used, wich allowed us to conclude that there is an existing relationship between job satisfaction and staff turnover in the cts operating area at Everis Perú - Lima, 2018, with a Spearman´s coefficient of  $Rho = 0.840$ , with a Sig. Bilateral of 0.000

Key words: Job satisfaction, staff turnover, employees.