



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“LA ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN
CON EL CLIMA LABORAL DEL HIPERMERCADO
PLAZA VEA, SEDE REAL PLAZA – TRUJILLO,
PERIODO 2016.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Br. Perez Fernandez Marlene

Br. Espichan Malasquez Wilson Leau

Asesor:

Dr. Augusto Franklin Mendiburu Rojas

Trujillo – Perú

2016

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.3. Justificación.....	3
1.4. Limitaciones	5
1.5. Objetivos	5
1.5.1. <i>Objetivo General</i>	5
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i>	5
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes	7
2.1.1. <i>Antecedentes internacionales</i>	7
2.1.2. <i>Antecedentes nacionales</i>	12
2.2. Bases Teóricas	13
2.2.1. <i>Rotación de personal</i>	13
2.2.2. <i>Clima laboral</i>	33
2.3. Definición de términos básicos	42
2.3.1. <i>Rotación de personal</i>	42
2.3.2. <i>Clima laboral</i>	43
CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS.....	44
3.1. Formulación de la hipótesis	44
3.2. Operacionalización de variables	44
CAPÍTULO 4. MATERIALES Y MÉTODOS.....	46
4.1. Tipo de diseño de investigación.....	46
4.2. Material de estudio.....	47
4.2.1. <i>Unidad de estudio</i>	47
4.2.2. <i>Población</i>	47
4.2.3. <i>Muestra</i>	47

4.3.	Técnicas, procedimientos e instrumentos.....	48
4.3.1.	<i>Para recolectar datos.....</i>	48
CAPÍTULO 5. RESULTADOS		49
5.1.	Resultados de la encuesta a los colaboradores.	49
5.2.	Determinar si existe relación estadística entre la rotación de personal y clima laboral del Hipermercado Plaza Vea Trujillo.	83
5.2.1.	<i>Hipótesis estadística.....</i>	83
5.2.2.	<i>Estadístico de contraste.....</i>	83
5.2.3.	<i>Conclusiones estadísticas.....</i>	86
CAPÍTULO 6. DISCUSIÓN.....		87
CONCLUSIONES.....		89
RECOMENDACIONES.....		90
REFERENCIAS.....		91
ANEXOS		92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Conocimiento de la misión y visión de la tienda Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016	49
Tabla N° 2: Conocimiento del aporte del colaborador con su trabajo al conjunto de la tienda Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016	50
Tabla N° 3: El trabajo en equipo como indispensabilidad para llevar a cabo las tareas asignadas en Plaza Vea, sede real Plaza – Trujillo, periodo 2016.....	51
Tabla N° 4: Reconocimiento brindado por esfuerzo extra de parte del colaborador de Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016.....	52
Tabla N° 5: Posibilidad de promoción laboral por buen rendimiento en Plaza Vea, sede real Plaza – Trujillo, periodo 2016	53
Tabla N° 6: Consideran que en trabajo en Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016, está bien remunerado	54
Tabla N° 7: Existencia de política de incentivos (ganancias adicionales), en Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016	55
Tabla N° 8: Los beneficios sociales ofrecidos por Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016, están acordes al mercado	56
Tabla N° 9: El ambiente y condiciones laborales de seguridad y salud, en Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016, son adecuados.....	57
Tabla N° 10: Existe cierto nivel de seguridad en el puesto de trabajo, en Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016, de cara al futuro	58
Tabla N° 11: La carga laboral, en Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016, es adecuada	59
Tabla N° 12: El puesto de trabajo le resulta cómodo al personal de Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016	60
Tabla N° 13: En Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016, se promueve un equilibrio entre la vida laboral y personal.....	61
Tabla N° 14: El puesto ocupado en Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016, está en relación a la experiencia del colaborador	62
Tabla N° 15: Las condiciones laborales en Plaza Vea, sede real Plaza – Trujillo, periodo 2016, han sido claras y fueron lo que se esperaba.....	63
Tabla N° 16: El ingreso a Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016, tiene un entrenamiento adecuado y eso facilita el desempeño	64
Tabla N° 17: Plaza Vea, Real Plaza – Trujillo, periodo 2016, ofrece programas de capacitación para el desarrollo laboral y personal.....	65

Tabla N° 18: Dejaría Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones	66
Tabla N° 19: El sueldo en Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016, está acorde al mercado	67
Tabla N° 20: Existe cordialidad en el trato entre todos (compañeros y jefaturas) de Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016.....	68
Tabla N° 21: La jefatura de área, en Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016, se desempeña con profesionalismo y da trato justo a todos	69
Tabla N° 22: Se logran cumplir con todas las funciones del puesto, en Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016, y desde luego son conocidas.....	70
Tabla N° 23: Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016, realiza actividades de integración para motivar a los equipos.....	71
Tabla N° 24: Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016, realiza actividades de integración para motivar a los equipos.....	72
Tabla N° 25: El desempeño laboral, en Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016, es evaluado frecuentemente	73
Tabla N° 26: Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016, ofrece programas de capacitación para el buen desarrollo de actividades.....	74
Tabla N° 27: En Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016, las reuniones con las jefaturas son periódicas para recibir información sobre el desempeño	75
Tabla N° 28: En Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016, se comparte la información del área y de la empresa	76
Tabla N° 29: En Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016, se realizan frecuentemente reuniones de equipo	77
Tabla N° 30: En Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016, las funciones están correctamente definidas.....	78
Tabla N° 31: En Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016, se delegan funciones.....	79
Tabla N° 32: La infraestructura en Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016, es adecuada para realizar el trabajo	80
Tabla N° 33: Los medios tecnológicos proporcionados por Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, en el periodo 2016, para la realización del trabajo son adecuados	81
Tabla N° 34: La división de las áreas de trabajo, en Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, en el periodo 2016, son adecuadas para su buen funcionamiento.....	82
Tabla N° 35: Valores observados	84
Tabla N° 36: Valores Esperados.....	85

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1:	Conoce la misión y visión de la empresa	49
Gráfico N° 2:	Conoce bien que aporta usted con su trabajo al conjunto de la empresa	50
Gráfico N° 3:	El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus tareas asignadas...	51
Gráfico N° 4:	Ha recibido reconocimiento por un esfuerzo extra de su parte.....	52
Gráfico N° 5:	Es posible la promoción laboral por un buen rendimiento	53
Gráfico N° 6:	Considera que su trabajo está bien remunerado	54
Gráfico N° 7:	Existe política de incentivos (ganancias adicionales)	55
Gráfico N° 8:	A su parecer los beneficios sociales ofrecidos por la empresa, están acordes al mercado.....	56
Gráfico N° 9:	El ambiente y condiciones laborales de seguridad y salud son adecuados	57
Gráfico N° 10:	Tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo de cara al futuro.....	58
Gráfico N° 11:	La carga laboral es adecuada	59
Gráfico N° 12:	Su puesto de trabajo le resulta cómodo.....	60
Gráfico N° 13:	Se promueve un equilibrio entre la vida laboral y personal.....	61
Gráfico N° 14:	El puesto que ocupa en la empresa está en relación a la experiencia que usted posee	62
Gráfico N° 15:	Estuvieron claras las condiciones laborales cuando me contrataron, ha sido lo que esperaba.....	63
Gráfico N° 16:	Al ingresar a la empresa fui entrenado adecuadamente y eso facilito mi desempeño	64
Gráfico N° 17:	La empresa ofrece programas de capacitación para el desarrollo laboral y personal	65
Gráfico N° 18:	Si pudiera dejar la empresa por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, se quedaría en la empresa.....	66
Gráfico N° 19:	Considera que su sueldo está acorde al mercado	67
Gráfico N° 20:	Existe cordialidad en el trato entre todos (compañeros y jefaturas)	68
Gráfico N° 21:	Mi jefe se desempeña con profesionalismo y da trato justo a todos.....	69
Gráfico N° 22:	Se considera usted valorado por el puesto de trabajo que ocupa.....	70
Gráfico N° 23:	Logro cumplir con todas las funciones de mi puesto y desde luego las conozco..	71
Gráfico N° 24:	Se realizan actividades de integración para motivar a los equipos	72
Gráfico N° 25:	Mi desempeño laboral es evaluado frecuentemente.....	73
Gráfico N° 26:	La empresa ofrece programas de capacitación para desarrollar bien sus actividades.....	74
Gráfico N° 27:	Se reúne periódicamente con su jefe para recibir información sobre su desempeño	75
Gráfico N° 28:	Se comparte la información del área y de la empresa	76

Gráfico N° 29: Realiza frecuentemente reuniones de equipo	77
Gráfico N° 30: Las funciones están correctamente definidas	78
Gráfico N° 31: Se delegan funciones	79
Gráfico N° 32: La infraestructura adecuada para realizar su trabajo	80
Gráfico N° 33: Los medios tecnológicos proporcionados por la empresa para la realización de su trabajo son adecuados	81
Gráfico N° 34: La división de las áreas de trabajo son adecuadas para el buen funcionamiento de la empresa	82
Gráfico N° 35: Prueba de Chi Cuadrado	86

RESUMEN

El presente estudio de investigación descriptiva correlacional tuvo como objetivo general, determinar si existe relación entre la rotación de personal y el clima laboral del hipermercado Plaza Vea sede Real Plaza – Trujillo, año 2016. Se trabajó con una muestra de 105 empleados de diferentes sexos. El instrumento utilizado fue la encuesta. Este instrumento fue validado por el especialista y metodólogo, su propósito fue recoger, medir y analizar la información sobre el nivel de rotación de personal y el clima laboral de los empleados. Los resultados que se encontraron, fueron analizados a través de tablas de distribución de frecuencias unidimensional y bidimensional; para determinar la influencia del nivel de rotación de personal y el clima laboral de los empleados, se utilizó la prueba no paramétrica de independencia de criterio Chi -Cuadrado, considerando un nivel de significancia del 0.05. Se concluyó que la rotación de personal tiene relación con el clima laboral regular, además que el nivel de rotación de personal influye en el clima laboral del hipermercado Plaza Vea, sede Real Plaza Trujillo, año 2016.

Palabras claves: Rotación de Personal, Clima Laboral.

ABSTRACT

The present descriptive correlational research study had as general objective to determine if there is a relation between the turnover of personnel and the work climate of the hypermarket Plaza See Real Plaza - Trujillo, year 2016. We worked with a sample of 105 employees of different sexes. The instrument used was the survey. This instrument was validated by the specialist and methodologist, its purpose was to collect, measure and analyze information on the level of staff turnover and the employee's work climate. The results that were found were analyzed through one-dimensional and two-dimensional frequency distribution tables; To determine the influence of the level of staff turnover and the employees' work climate, the non-parametric Chi-independent criterion test was used, considering a level of significance of 0.05. It was concluded that the rotation of personnel is related to the regular work climate, in addition that the level of personnel turnover influences the work climate of the hypermarket Plaza Vea, Real Plaza Trujillo, 2016.

Key words: Rotation of Personnel, Labor Climate.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Brunet, L. (2002). *El Clima Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Chiang, M., & Martin, M. J. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Servicios editoriales, S.L.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (Octava ed.). Mexico D.F., Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores .
- De Soto, H. (1988). *El Otro Sendero*. Lima - Perú: Instituto Libertad y Democracia.
- Dessler, G. (1993). *Organización y Administración: enfoque situacional*. México: Prentice Hall.
- Espinoza, E. (2012). *Rotación de personal en una empresa de retail de Arequipa en el periodo enero septiembre del año 2012*. Arequipa - Perú: Tesis Universidad Nacional de San Agustín.
- Flores, R., Abreu , J. L., & Badii , M. H. (2008). Factores que originan la rotacion de personales las empresas Mexicanas. *International JournalOf Good Conscience Marzo*, Mexico.
- Gonçalves, A. (2000). *Dimensiones del clima organizacional. Extraído*. México: Limusa Willey.
- Hernández Sampieri;, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. Méxcio: McGraw Hill.
- Herrera, H. (2008). *Elementos que inciden en la rotación de personal de una organización de autoservicio*. Morelia - México: Tesis de licenciatura. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. México.
- Jaspe, A., & Santana , A. (2007). *Formas de retención de los departamentos de recursos humanos hacia empleados jóvenes del área de atención al cliente*. Caracas.
- Ledesma Celis , J. (2006). *Posibles causas de la rotacion del personal, en Mensajerias Expres MD, S. A. DE C. V. Iztapalapa - Mexico*: Tesis Universidad Autonoma Metropolitana.
- Likert, R. (1967). *The Human Organization*. . Nueva York: Mc Graw Hill.
- Likert, R. (15 de Febrero de 2009). *Administración II, Ingeniería en Transporte*. Recuperado el 20 de Octubre de 2016, de <http://administracion2transporte.blogspot.pe/2009/02/teoria-del-clima-organizacional-de.html>
- Paredes, M. (2011). *Rotación de personal en una empresa de ventas al detalle de calzado en Guatemala*. Guatemala.
- Rincón , P. (2006). *Motivación laboral como herramienta clave evitar la rotación de personal en las empresas de servicios de la ciudad de Morelia*. Morelia.