



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL DE ASISTENCIA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE TIENDA RIPLEY DE JOCKEY PLAZA-LIMA.2015.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración.

Autora:

Br. Vanesa Johana Llanos Aldea

Asesor:

Mg. Marlies Cueva Urra

Trujillo – Perú

2015



APROBACIÓN DE LA TESIS

La asesora y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller **Vanesa Johana Llanos Aldea**, denominada:

“PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL DE ASISTENCIA Y SU RELACIÓN
CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE TIENDA
RIPLEY DE JOCKEY PLAZA-LIMA.2015.”

Mg. Marlies Cueva Urra
ASESORA

María Eugenia Alfaro Sánchez
JURADO
PRESIDENTE

Jorge Brenis Exebio
JURADO

Julia Sagastegui Cruz
JURADO



ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESÚMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema:.....	2
1.3. Justificación:	2
1.4. Limitaciones:.....	3
1.5. Objetivos:.....	3
1.5.1. <i>Objetivo General:</i>	3
1.5.2. <i>Objetivos Específicos:</i>	3
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO:	4
2.1. Antecedentes:.....	4
2.2. Bases Teóricas:	6
2.3. Definición de términos básicos.....	15
CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS	19
3.1. Formulación de la hipótesis	19
CAPÍTULO 4. PRODUCTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL	21
4.1 Propuesta de mejora de Control de Asistencia para la fuerza de trabajo de tienda Ripley Jockey Plaza.....	21
4.1.1. <i>Objetivo:</i>	21
4.1.2. <i>Diagnóstico previo del control de asistencia actual en Ripley Jockey Plaza</i>	21
4.1.3. <i>Software utilizado en el control de asistencia actual de RIPLEY</i>	22



4.1.4.	<i>Problemática encontrada</i>	22
4.1.5.	<i>Estrategias a emplear para la solución de la problemática encontrada</i> ...	24
4.1.6.	<i>Beneficios de esta propuesta</i>	26
CAPÍTULO 5. MATERIALES Y MÉTODOS		27
5.1.	Tipo de diseño de investigación.	27
5.2.	Material de estudio.....	27
5.2.1.	<i>Unidad de estudio.</i>	27
5.2.2.	<i>Población.</i>	27
5.2.3.	<i>Muestra.</i>	27
5.3.	Técnicas, procedimientos e instrumentos.	28
5.3.1.	<i>Para recolectar datos.</i>	28
5.3.2.	<i>Para analizar información.</i>	28
CAPÍTULO 6. RESULTADOS		29
CAPÍTULO 7. DISCUSIÓN		64
CONCLUSIONES		66
RECOMENDACIONES		68
REFERENCIAS		69
ANEXOS		72



ÍNDICE DE TABLAS

TABLA Nº 1-Variable independiente: Control de Asistencia.....	19
TABLA Nº 2 - Variable dependiente: Satisfacción laboral de la tienda Ripley del Jockey Plaza. Lima.....	20
TABLA Nº 3: PROPUESTA - REPORTE DE CONTROL SEMANAL DE ASISTENCIA	25
TABLA Nº 4: Satisfacción con el ambiente de trabajo.....	29
TABLA Nº 5: Materiales y Equipos para realizar su trabajo	30
TABLA Nº 6: Importancia del trabajo	31
TABLA Nº 7: Reconocimiento del trabajo elaborado	32
TABLA Nº 8: Percepción sobre la remuneración	33
TABLA Nº 9: Capacitación para un área específica	34
TABLA Nº 10: Motivación continua	35
TABLA Nº 11: Compromiso para alcanzar las metas establecidas	36
TABLA Nº 12: Satisfacción con el horario de trabajo	37
TABLA Nº 13: Trabajo en Equipo	38
TABLA Nº 14: Equipo de trabajo hacia una meta en común	39
TABLA Nº 15: Supervisión inmediata y atendida	40
TABLA Nº 16: Supervisión inmediata recibida	41
TABLA Nº 17: Apoyo incondicional entre equipo de trabajo.....	42
TABLA Nº 18: Cargos escritos y actualizados.....	43
TABLA Nº 19: Conflictos entre compañeros de trabajo.....	44
TABLA Nº 20: Políticas y forma de trabajo.....	45
TABLA Nº 21: Evaluaciones regulares de trabajo.....	46
TABLA Nº 22: Retroalimentación de desempeño en el trabajo.....	47
TABLA Nº 23: Canales de Comunicación.....	48
TABLA Nº 24: Alto estrés por exigencia de trabajo.....	49
TABLA Nº 25: Desempeño en funciones de trabajo.....	50
TABLA Nº 26: Respaldo ante los errores.....	51
TABLA Nº 27: Promoción interna.....	52
TABLA Nº 28: Reconocimiento de trabajo	53
TABLA Nº 29: Promociones merecidas	54
TABLA Nº 30: Compañerismo	55
TABLA Nº 31: Innovación	56
TABLA Nº 32: Política de rotación de la empresa	57
TABLA Nº 33: Problemas de descuentos indebidos.....	58
TABLA Nº 34: Productividad.....	59
TABLA Nº 35: Plan de mejora.....	60
TABLA Nº 36: Correlación Entre Variables.....	61
TABLA Nº 37: Correlación Entre Control de asistencia y Condiciones de Trabajo	62
TABLA Nº 38: Correlación entre Control de asistencia y Reconocimiento Personal y Social	62
TABLA Nº 39: Correlación Entre Control de asistencia e Importancia de la Tarea.....	63



ÍNDICE DE FIGURAS

<i>FIGURA N° 1: Satisfacción con el ambiente de trabajo.....</i>	<i>29</i>
<i>FIGURA N° 2: Materiales y Equipos para realizar su trabajo</i>	<i>30</i>
<i>FIGURA N° 3: Importancia del trabajo</i>	<i>31</i>
<i>FIGURA N° 4: Reconocimiento del trabajo elaborado</i>	<i>32</i>
<i>FIGURA N° 5: Percepción sobre la remuneración.....</i>	<i>33</i>
<i>FIGURA N° 6: Capacitación para un área específica</i>	<i>34</i>
<i>FIGURA N° 7: Motivación continua</i>	<i>35</i>
<i>FIGURA N° 8: Compromiso para alcanzar las metas establecidas</i>	<i>36</i>
<i>FIGURA N° 9: Satisfacción con el horario de trabajo</i>	<i>37</i>
<i>FIGURA N° 10: Trabajo en Equipo</i>	<i>38</i>
<i>FIGURA N° 11: Equipo de trabajo hacia una meta en común.....</i>	<i>39</i>
<i>FIGURA N° 12: Supervisión inmediata y atendida</i>	<i>40</i>
<i>FIGURA N° 13: Supervisión inmediata recibida.....</i>	<i>41</i>
<i>FIGURA N° 14: Apoyo incondicional entre equipo de trabajo</i>	<i>42</i>
<i>FIGURA N° 15: Cargos escritos y actualizados</i>	<i>43</i>
<i>FIGURA N° 16: Conflictos entre compañeros de trabajo</i>	<i>44</i>
<i>FIGURA N° 17: Políticas y forma de trabajo.....</i>	<i>45</i>
<i>FIGURA N° 18: Evaluaciones regulares de trabajo.....</i>	<i>46</i>
<i>FIGURA N° 19: Retroalimentación de desempeño en el trabajo</i>	<i>47</i>
<i>FIGURA N° 20: Canales de Comunicación.....</i>	<i>48</i>
<i>FIGURA N° 21: Alto estrés por exigencia de trabajo.....</i>	<i>49</i>
<i>FIGURA N° 22: Desempeño en funciones de trabajo.</i>	<i>50</i>
<i>FIGURA N° 23: Respaldo ante los errores.....</i>	<i>51</i>
<i>FIGURA N° 24: Promoción interna.....</i>	<i>52</i>
<i>FIGURA N° 25: Reconocimiento de trabajo.....</i>	<i>53</i>
<i>FIGURA N° 26: Promociones merecidas</i>	<i>54</i>
<i>FIGURA N° 27: Compañerismo.....</i>	<i>55</i>
<i>FIGURA N° 28: Innovación</i>	<i>56</i>
<i>FIGURA N° 29: Política de rotación de la empresa</i>	<i>57</i>
<i>FIGURA N° 30: Problemas de descuentos indebidos.....</i>	<i>58</i>
<i>FIGURA N° 31: Productividad</i>	<i>59</i>
<i>FIGURA N° 32: Plan de mejora.</i>	<i>60</i>
<i>FIGURA N° 33: Variable Independiente.....</i>	<i>64</i>
<i>FIGURA N° 34: Variable Dependiente.....</i>	<i>65</i>



RESUMEN

La administración de los recursos humanos abarca todas las actividades necesarias para mantener una fuerza de trabajo productiva (planeación, organización, dirección y control) Es por ello, que con esta tesis se busca evaluar el control de asistencia y su incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Tienda Ripley Jockey Plaza, luego de la implementación de un software llamado Workforce Manager, posteriormente se plantea una alternativa de mejora, puesto que se ha detectado a priori una creciente insatisfacción laboral y un caso recurrente de descuentos indebidos a los trabajadores, para ello se realizó un análisis de las variables control de asistencia y sus dimensiones (Productividad, Jornada y Horarios) y su relación en la satisfacción laboral y sus dimensiones (Condiciones de trabajo, Reconocimiento Personal y Social, Importancia de la Tarea) mediante el Cuestionario SL-SPC (Palma, 2005) de satisfacción laboral, el cual se modificó para incluir el estudio del control de asistencia en una muestra de 208 trabajadores al 95% de confianza, se analizó estadísticamente mediante el coeficiente de correlación de Pearson, para establecer el grado de asociación entre ambas variables, el que arrojó un coeficiente de 0.50, lo cual demuestra que si existe una correlación positiva alta entre el control de asistencia actual, y la satisfacción laboral, lo cual valida la hipótesis de investigación. Finalmente se concluye que aunque el intento de Ripley por mejorar el control de asistencia, la misma no debió limitarse exclusivamente al control diario de los equipos de trabajo, sino que se había descuidado los márgenes de corte de información para el pago, ocasionando un retraso de 10 días sin control, lo que es el principal causante de los descuentos indebidos, en tal sentido se recomienda implementar un mejor control para el pago de las planillas, cruzando la información semanalmente de cada trabajador, con lo cual se reduciría drásticamente la situación de descuentos, y por ende de insatisfacción laboral.



ABSTRACT

The human resources management encompasses all activities necessary to maintain a productive workforce (Planning, organization, direction and control.) This is why, with this thesis is to evaluate time management and impact on job satisfaction of employees of the store Ripley Jockey Plaza, after the implementation of a software called Workforce Manager, then an alternative improvement arises, since it has detected a priori a growing job dissatisfaction and a recurring event discounts undue workers, to do an analysis of the variables time management and its dimensions (Productivity, Day and Hour) and their influence on job satisfaction and its dimensions (Working Conditions, Personal and Social Recognition, Importance was held Task) by Questionnaire SL-SPC (Palma, 2005) of job satisfaction, which was modified to include the study of time management in a sample of 208 workers at 95% confidence was statistically analyzed using the coefficient Pearson correlation to establish the degree of association between two variables, which yielded a coefficient of 0.50, which shows that if there is a high positive correlation between actual time management and job satisfaction, which validates the hypothesis research. Finally we conclude that although the intent of Ripley to improve time management, it should not be limited exclusively to the daily control of the teams, but had neglected margins cut information for payment, causing a delay of 10 days without control, which is the main cause of undue discounts, as such it is recommended to implement better control for the payment of payrolls, crossing the information weekly for each worker, which would drastically reduce the situation of discounts and hence of job dissatisfaction.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- ⇒ Aguirre, M. Á. (2007). *Control de asistencia*
- ⇒ Alfaro Salazar, R., Leyton Girón, S., Meza Solano, A., & Sáenz Torres, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Centrum PUCP. Tesis .
- ⇒ Alfaro, M. A. (2013). ¿En qué consiste el Workforce Management? *América Economía*, <http://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/en-que-consiste-el-workforce-management>.
- ⇒ Asociación Española para la Calidad. (1 de Marzo de 2015). *Control de asistencia*. Obtenido de AEC: <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-del-tiempo>
- ⇒ Asociación Española para la Calidad. (s.f.). *Control de asistencia*. Obtenido de AEC: <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-del-tiempo>
- ⇒ Atalaya, M. (1999). Satisfacción Académico-Administrativa en Estudiantes de Postgrado. Lima: UMNSM. *Revista de Psicología - Año III N° 5*.
- ⇒ Bobbio, L., & Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*.
- ⇒ Bòria Reverter , S., Crespi Vallbona , M., & Mascarilla Miró , O. (2012). Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. *Elsevier*, 9-16.
- ⇒ Campo D., R. (2010). *Control de asistencia*. Obtenido de https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBsQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.sld.cu%2Fgalerias%2Fdoc%2Fsitios%2FInfodir%2Fgestion_del_tiempo.doc&ei=SjX6VK3pMcqrgwSkIDQAQ&usg=AFQjCNEiV-i_bsHl2drZTAFYbAa6-2IMrg&bvm=b
- ⇒ Cañas, J., Atehortúa, M., & Orrego, M. (2005). *Guía metodológica para la Implementación de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad*. Medellín: Universidad de Antioquía. Obtenido de <https://sites.google.com/site/modelodewebquest/portada>
- ⇒ Castrillón, C. T. (2010). *Control de asistencia en las Organizaciones*.
- ⇒ Chiang, S. H. (2008). *Clima organizacional y Satisfacción Laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento*. Chile.

- ⇒ Chiavenato (2010) *Administración de Recursos Humanos*.
- ⇒ *Cómo administrar el tiempo y mejorar el rendimiento laboral: IPROFESIONAL*. (29 de FEBRERO de 2008).
- ⇒ Diaz, S. M. (9 de setiembre de 2013). *SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT ENTRE EL PERSONAL DE UN POLICLÍNICO Y EN EL DE UNA COMUNIDAD LOCAL DE ADMINISTRACIÓN DE SALUD, DISTRITO LA VICTORIA, CHICLAYO-2012*. Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo:
http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/328/1/TL_D%C3%ADaz_Ruiz_StephanyMedalit.pdf
- ⇒ Dike, P. (2013). *The impact of workplace diversity on organisations*.
- ⇒ El Comercio. (2009). *"ESTUDIO DE RIPLEY": EL COMERCIO*. Obtenido de http://unacmncm.blogspot.com/2009_12_01_archive.html
- ⇒ EUROEMPLEO. (s.f.). *CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL*.
- ⇒ Guevara D, W. (2010). *Evaluación de la Satisfacción Laboral de los (las) Trabajadores(as) de una Empresa Petrolera Maturín, Monagas*. Venezuela.
- ⇒ Langerfeldt, B. (2010). *Cómo ser mas eficiente utilizando el principio de Pareto del 80/20*.
- ⇒ López, U. (Abril de 2013). *"CLIMA ORGANIZACIONAL"*. Pachuca, México.
- ⇒ Mamani. (2008). *Análisis de los factores motores y de higiene de la Satisfacción Laboral en docentes del Instituto Superior Tecnológico Público "María Rosario Araoz Pinto" de Lima Metropolitana*.
- ⇒ Mengual, A., Juárez, D., Sempere, F., & Rodríguez, A. (2012). *El control de asistencia como habilidad directiva*. 3 *Ciencias*, 2-25.
- ⇒ Modelos de Gestión de Calidad. (s.f.).
- ⇒ Ortuño, P. P. (2013). *Curso de Control de Asistencia*. Obtenido de Escuela de Administración Pública :
http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCIQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.carm.es%2Fweb%2Fintegra.servlets.Blob%3FARCHIVO%3D0-2794_Gesti%25F3n%2520del%2520tiempo.pdf
- ⇒ Palma, S. (2005). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*.
- ⇒ Pichama, G. (2011). *DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE SEVILLA DON*. Obtenido de UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/modelo-gestion->



administracion-y-control-proyectos-impesa-caribe-ca/modelo-gestion-administracion-y-control-proyectos-impesa-caribe-ca.pdf

- ⇒ Ripley. (2013). Reglamento Interno de trabajo de la Tienda Ripley. Lima, Perú.
- ⇒ RIPOLL. (2012).
- ⇒ Ripoll, F. S. (2012). EL CONTROL DE ASISTENCIA
- ⇒ Rodríguez M, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011). *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena*. Santiago de Chile.
- ⇒ Trabajo, W. M. (18 de julio de 2014). *Programa de Eficiencia de tu Empresa*.
- ⇒ UNIVERSIDAD DE LEÓN . (2010).
- ⇒ Varón, D. J. (2012). EL CONTROL DE ASISTENCIA COMO HABILIDAD DIRECTIVA.
- ⇒ Ysique, W. (11 de noviembre de 2010). *Gestion del tiempo*. Obtenido de Scribd: <http://es.scribd.com/doc/246290520/GESTION-DEL-TIEMPO-marco-teorico-docx#scrib>