



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA COMIDA RAPIDA DE HAMBURGUESAS EN LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, DISTRITO CALLAO, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:
Licenciada en Administración

Autoras:

Sofia Isabel Chavez Munayco
Milagritos Roxana Santi Morales

Asesor:

Mg. William Mario Aranda Arrese

Lima - Perú
2021

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Antecedentes de la investigación	15
1.2.1 Antecedentes internacionales	15
1.2.2 Antecedentes nacionales	18
1.3. Teorías vinculadas a la rotación de personal	22
1.3.1 Teoría de motivación de Maslow (1943)	22
1.3.2 Teoría de los factores de Herzberg. (1959)	23
1.4. Bases teóricas	24
1.4.1 Definición de la variable rotación de personal	24
1.4.2 Tasas de rotación de nuevos empleados	25
1.5. Definición de las dimensiones	25
1.5.1 Escala remunerativa	25
1.5.2 Desarrollo de línea de carrera	26
1.5.3 Condiciones de trabajo	27
1.5.4 Rotación Interna y Rotación Externa	28
1.6. Definición de indicadores	30
1.6.1 Remuneración	30
1.6.2 Incentivo remunerativo	30
1.6.3 Bonificaciones	30
1.6.4 Evaluación e inducción	30
1.6.5 Capacitaciones a los trabajadores	31

1.6.6 Encuestas de satisfacción laboral _____	31
1.6.7 Implementación de equipos y sistemas _____	31
1.6.8 Mejoras en la eficiencia _____	32
1.6.9 Condiciones de seguridad _____	32
1.7. Formulación del problema _____	32
1.7.1 Problema general _____	32
1.7.2 Problemas específicos _____	33
1.8. Objetivos _____	33
1.8.1 Objetivo general _____	33
1.8.2 Objetivos específicos _____	34
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA _____	35
2.1. Tipo de investigación _____	35
2.1.1 Investigación descriptiva _____	35
2.1.2 Operacionalización de variable _____	35
2.1.3 Diseño de investigación _____	36
2.2. Población y muestra _____	37
2.2.1 Población _____	37
2.2.2 Muestra censal _____	38
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos _____	38
2.3.1 La encuesta _____	38
2.3.2 El cuestionario _____	39
2.3.3 Escala de Likert _____	42
CAPÍTULO III. RESULTADOS _____	48
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES _____	63
4.1. Discusión _____	63
4.2. Conclusiones _____	70
REFERENCIAS _____	73
ANEXOS _____	76

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Matriz de Operacionalización de variable rotación de personal</i>	41
<i>Tabla 2 Resumen de los resultados de la rotación de personal</i>	477
<i>Tabla 3 Esta usted satisfecho con la remuneración que percibe por su mano de obra.</i>	48
<i>Tabla 4 Su remuneración está acorde con el mercado laboral.</i>	49
<i>Tabla 5 El salario que usted recibe satisface sus necesidades básicas.</i>	50
<i>Tabla 6 Esta usted satisfecho en relación con el sistema de incentivos que le brinda la empresa.</i>	51
<i>Tabla 7 Esta usted satisfecho con las bonificaciones que recibe por parte de la empresa.</i>	522
<i>Tabla 8</i>	53
<i>Tabla 9 El puesto que ocupa en la empresa está en relación a la experiencia que usted posee.</i>	55
<i>Tabla 10 Esta usted satisfecho con las oportunidades de desarrollo que brinda la Institución.</i>	56
<i>Tabla 11 La organización le brinda capacitaciones constantes para poder ascender de puesto.</i>	577
<i>Tabla 12</i>	58
<i>Tabla 13 Usted cuenta con el material/equipo y las herramientas necesarias para realizar bien su labor.</i>	59
<i>Tabla 14 Las condiciones de seguridad de la infraestructura en la organización le permiten desempeñar su trabajo con total normalidad.</i>	60
<i>Tabla 15 El espacio de trabajo con el que cuenta es cómodo.</i>	61
<i>Tabla 16 El ambiente y condiciones laborales de seguridad y salud en el centro de labores son adecuados.</i>	62
<i>Tabla 17 Matriz de Consistencia</i>	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de Ishikawa -----	14
Figura 2. Teoría de la Motivación y de la Higiene, Frederick Herzberg -----	23
Figura 3. Resumen de resultados de la rotación de personal-----	47
Figura 4. Porcentaje de resultados sobre satisfacción con la remuneración que percibe por su mano de obra -----	48
Figura 5. Porcentaje de resultados sobre remuneración está acorde con el mercado laboral-----	49
Figura 6. Porcentaje de resultados si el salario satisface sus necesidades básicas -----	50
Figura 7. Porcentaje de resultados en relación con el sistema de incentivos que brinda la empresa -----	51
Figura 8. Porcentaje de resultados en relación con las bonificaciones por parte de la empresa.--	52
Figura 9. Porcentaje de resultados en relación con el entrenamiento y facilidades para su empeño -----	54
Figura 10. Porcentaje de resultados en relación con la experiencia que usted posee-----	55
Figura 11. Porcentaje de resultados en relación a las oportunidades de desarrollo que brinda la empresa -----	56
Figura 12. Porcentaje de resultados en relación a las capacitaciones constantes para poder ascender de puesto-----	57
Figura 13. Porcentaje de resultados en relación a la programación de cursos por área o cargo que ofrece la organización.-----	58
Figura 14. Porcentaje de resultados en relación al material/equipo y las herramientas que son necesarios para realizar bien su labor -----	59
Figura 15. Porcentaje de resultados en relación a las condiciones de seguridad de la infraestructura en la organización que permiten desempeñar su trabajo con total normalidad-----	60
Figura 16. Porcentaje de resultados en relación al espacio de trabajo -----	61
Figura 17. Porcentaje de resultados en relación al ambiente y condiciones laborales de seguridad y salud en el centro de labores son adecuados-----	62

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general: determinar Factores que influyen en la rotación de personal en una empresa dedicada a la comida rápida de hamburguesas en la provincia constitucional del Callao, distrito Callao, 2018. En la metodología el diseño de investigación es: descriptivo, transversal y no experimental. Se trabajó con una muestra censal conformada por 27 colaboradores de una empresa del rubro comida rápida en la provincia constitucional del Callao, distrito Callao-año 2018. Se utilizó como técnica la encuesta, el instrumento fue validado por un juicio de expertos conformada por tres especialistas de la UPN.

En los resultados se encontró que la dimensión condiciones de trabajo, en su indicador condiciones de seguridad, alcanzó una valoración con un porcentaje de 90.75%; le sigue la dimensión línea de carrera, en su indicador evaluación e inducción, con una valoración de 81.50%; y la dimensión escala remunerativa, en su indicador bonificaciones, con una valoración de 66.60%.

Las conclusiones determinaron que la dimensión con un mayor acontecimiento favorable es la dimensión condiciones de trabajo, seguida de la dimensión línea de carrera y en una menor contundencia, en tendencia desfavorable la dimensión escala remunerativa. Por consiguiente, se da respuesta a la pregunta general en la investigación.

Palabras clave: Rotación de personal. Rotación interna. Rotación externa.

NOTA DE ACCESO

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

REFERENCIAS

- Ackerman, S. (2013). *Metodología de la investigación*. Ediciones del Aula Taller.
- Alles, M. (2016). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias. vol. 1 (3a. ed.)*. Ediciones Granica.
- Álvarez, D. (2020). *Rotación de personal ¿Qué es y cómo combatirla?* Editorial Plaza y Valdés, S.A. de C.V.
- Arce, M. (2017). *Principales factores que generan la rotación de personal en una tienda de autoservicios, municipio de Tejupilco, Estado de México*. Universidad Autónoma del Estado de México.
- Avila, S. ; Guerra, R. & Mendoza, K. (2017). *La rotación laboral no deseada: causas y consecuencias en organizaciones empresariales. Análisis de una empresa peruana de consumo masivo*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Bishop, C. (2019). The impact of high staff turnover on company culture. *HRD connect*.
- BIZNEO. (1 de diciembre de 2020). *Encuesta de satisfacción laboral. ¿Qué preguntar?* Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/encuesta-satisfaccion-laboral/>
- Cano, J. (2018). *Análisis de la rotación del personal de la empresa DIMEVAR CIA. LTDA*. Guayaquil Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Casas, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Atención Primaria, 31(8)*, 527-538.
- Castañeda, E. (2019). *Factores que Influyen en la Rotación de Personal en el área comercial de las tiendas de ropa*. Bogotá Colombia: Universitaria Agustiniana.
- Castillo, B. (2017). *Ambiente laboral y rotación de los colaboradores en la empresa NEXOS S.A.C*. Lima Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Castillo, E. & Sabando, J. (2018). *Estudio de la Incidencia que tiene la Rotación de Personal en la Productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el Periodo 2014 al 2017*. Guayaquil Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (10a. ed.)*. McGraw-Hill Interamericana.
- Cifuentes, T. (2017). *Análisis de factores que influyen en la rotación de personal de una empresa del rubro de alimentos y bebidas*. Santiago Chile: Universidad de Chile.
- Cortés, M. y Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/contenido2.pdf>
- De Winne, S. (2019). The impact of employee turnover and turnover volatility on labor productivity: a flexible non-linear approach. *The International Journal of Human Resource Management* .

- Duran, A. et al. (2019). Análisis del modelo de gestión para el desarrollo de innovación tecnológica en las universidades públicas de la Costa Caribe colombiana. *Revista ESPACIOS*.
- Entrepreneur en español. (25 de octubre de 2018). Tips que debes poner en práctica para evitar la rotación de personal. *Entrepreneur en español*.
- Espinoza, O. & Aguilar, N. (2018). *Factores que intervienen en la Rotación de Personal en la Planta 4 - Empresa*. Trujillo Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- García, T. (2003). El cuestionario como instrumento de investigación. Obtenido de https://www.academia.edu/8713679/EL_CUESTIONARIO_COMO_INSTRUMENTO_DE_INVESTIGACION_EVALUACION
- Gavidia, D. (22 de 02 de 2021). *Pese a la pandemia, Perú es uno de los países con mayor rotación laboral*. Obtenido de Sudaca: <https://sudaca.pe/noticia/emprende/pese-a-la-pandemia-peru-es-uno-de-los-paises-con-mayor-rotacion-laboral/>
- Hernández, R. & Fernández, C. (2018). *Metodología de la investigación (7ma. ed.)*. Mc Graw Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Huapaya, G. & Rivera, A. (2020). *Análisis de la alta rotación del personal operativo en una empresa del rubro entretenimiento en el año 2018*. Lima Perú: Universidad Privada del Norte.
- Lerma, G. (2009). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto (4a ed.* ECOE ediciones.
- Meza, A. (20 de marzo de 2019). Rotación de personal: cinco tips para reducirla. *FORBES Mexico*.
- Moreno, J. & Lemus, J. (2017). *Análisis de las principales causas de rotación de personal de la empresa OILTRANS SAS de la ciudad de Bogotá, D.C.* Bogotá Colombia: Universidad Santo Tomas de Colombia.
- Neyra, P. (2018). *Incentivos laborales: revisión conceptual desde la psicología*. Lima – Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Novella, R. (2019). Rotación laboral y calidad del empleo entre los jóvenes de América Latina y el Caribe. *Blog. BID Factor trabajo*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/rotacion-laboral-y-calidad-del-empleo-entre-los-jovenes-de-america-latina-y-el-caribe/>
- Novoa, J. (2019). *Aplicación de BPM en la mejora del proceso de adquisiciones del Instituto Nacional de Salud Chorrillos, 2019*. Lima Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Ocsa, C. & Huayra, Y. (2017). *Condiciones de trabajo del personal del área de mantenimiento de la empresa DCR minería y construcción de Arequipa 2017*. Arequipa Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Oroncoy, L. (2020). *Propuesta de un sistema de bonificación variable para mejorar los niveles de productividad de los puntos de ventas en una empresa de transferencia de fondos*. Lima Perú: Universidad de San Martín de Porres.

- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración (13a. ed.)*. Pearson Educación.
- Sanchez, V. & Garcia, J. (2014). *Metodología de la investigación bioestadística*. Mc Graw Hill Eduaction.
- Skelton, A., Nattress, D. & Dwyer, R. (2020). Predicting manufacturing employee turnover intentions. *Journal Of Economics Finance and adminisitrative Science*. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JEFAS-07-2018-0069/full/pdf?title=predicting-manufacturing-employee-turnover-intentions>
- Tamayo, M. (2006). *El proceso de la investigacion cientifica*. LIMUSA.
- Tarallo, M. (17 de septiembre de 2018). How to Reduce Employee Turnover Through Robust Retention Strategies. *Better Workplaces*. Obtenido de <https://www.shrm.org/resourcesandtools/hr-topics/talent-acquisition/pages/how-to-reduce-employee-turnover-through-robust-retention-strategies.aspx>
- Tong, E. (2020). *Capacitación y desarrollo organizacional*. Lima Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Uriarte, M. (26 de noviembre de 2019). *Cómo mejorar la eficiencia de una empresa*. Obtenido de OMNIA: <https://omniawfm.com/blog/Como-mejorar-la-eficiencia-empresa.php>
- Vargas, E., Rengifo, R., Guizado, F. y Sánchez, F. (2019). Sistemas de información como herramienta para reorganizar procesos de manufactura. *Revista Venezolana de Gerencia, 24(85)*.
- Vasquez, K. & Rodriguez, D. (2018). *La rotación del personal en el área de producción de la empresa Contact Service Sac, Distrito de Ate, Lima – Perú*. Lima Perú: Universidad Privada del Norte.
- Werther, J., Davis, K. & Guzmán, B. (2019). *Administración del capital humano (8a. ed.)*. McGraw-Hill Interamericana.
- Yraita, D. (2016). *Factores que han intervenido en la rotación del personal en los restaurantes del distrito de Huanchaco periodo 2015 – 2016*. Trujillo Perú: Universidad Cesar Vallejo.