



**Escuela Académica Profesional de Administración y Negocios
Internacionales**

TESIS

**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA
REDUCCIÓN DE ROTACIÓN DEL PERSONAL**

**CASO: INVERSIONES JJJ SAC., SECTOR: RESTAURANTE DE LA
REGIÓN LIMA, PERÍODO: Enero – Octubre 2016.**

Presentado por:

Bachiller: GLICERIA GILDA ABANTO CARDENAS

Lima – Perú

2017

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante en mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento en primer lugar a Dios, fuente de inspiración en momentos de angustias, dedicación, aciertos, alegrías y tristezas. Por haberme dado la fortaleza para seguir adelante y lograr terminar mi carrera.

Le doy gracias a mi familia por todo el apoyo brindado a lo largo de mi vida, por el ejemplo de fortaleza y dedicación.

A la Universidad ALAS PERUANAS, a la Escuela Académica Profesional de Administración y Negocios Internacionales, por haberme brindado la ciencia y el conocimiento para servir a los demás a través de una noble profesión.

A la empresa Inversiones JJJ SAC, por brindarme información necesaria acerca de la Satisfacción laboral y su rotación de personal, por permitir realizar la encuesta a sus colaboradores.

RESUMEN

El objetivo de este estudio es establecer la influencia que tiene la Satisfacción Laboral en la reducción de Rotación del Personal de la empresa Inversiones JJJ SAC. Las variables en estudio son la Satisfacción Laboral y Rotación del Personal.

La Hipótesis Principal es: “Si mejoramos La Satisfacción Laboral esto Influirá significativamente en la Reducción de Rotación del Personal; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016”.

La metodología usada en esta investigación es de enfoque cuantitativo, la investigación es de nivel descriptiva-correlacional, el método de esta investigación es deductivo y su diseño es transeccional correlacional causal. Tiene una Población de 80 trabajadores, el instrumento de Recolección de datos que se emplea en esta investigación es el Cuestionario según la escala de Guttman.

Con base a los resultados de la correlación de Spearman se estableció mediante el cuadro de dispersión que existe una correlación positiva, en la contratación de hipótesis se rechazaron las hipótesis nulas y se aceptaron las hipótesis alternas.

Se determinó que en la empresa Inversiones JJJ SAC; la Satisfacción Laboral Influye significativamente en la Reducción de Rotación del Personal, El personal se encuentra insatisfecho con el Reto de Trabajo, la Recompensa y la condiciones de Trabajo; en consecuencia los índices de rotación de personal son altos por el bajo rendimiento del personal.

Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral, permitir que los colaboradores adquieran mayores responsabilidades, realizar una nueva escala salarial, facilitar los materiales de trabajo, realizar capacitaciones, mejorar las políticas de ascenso y realizar las actividades de integración.

ÍNDICE

TESIS	
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Formulación del problema	12
1.3. Objetivos de la investigación.....	13
1.3.1. Objetivos generales	13
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Justificación del estudio	14
1.5. Limitaciones de la investigación.....	15
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes del estudio.....	16
2.2. Bases teóricas	29
2.3. Definición de términos.....	44
2.4. Hipótesis.....	46
2.4.1. Hipótesis general	46
2.4.2. Hipótesis específica	46
2.5. Variables.....	47
2.5.1. Definición conceptual de la variable	47
2.5.2. Definición operacional de la variable.....	47
2.5.3. Operacionalización de la variable	48

CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	49
3.1. Tipo y nivel de investigación	49
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	51
3.3. Población y muestra	55
3.4. Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos	66
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	68
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos.....	70
CAPITULO IV: CRONOGRAMA	72
CAPITULO V: PRESUPUESTO	73
CAPITULO VI: RESULTADOS.....	74
CAPITULO VII: DISCUSIÓN	95
CONCLUSIONES	98
RECOMENDACIONES	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	100
ANEXOS	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Índice de precios de Consumo.	1
Tabla 2.	Comercio, reparación, restaurantes y hoteles. Variación del valor agregado. 2016 – Primer trimestre.	2
Tabla 3.	Índices de Ventas de sectores de servicios Variaciones porcentuales. Primer Trimestre 2016.	3
Tabla 4.	Alojamiento y Restaurantes.	5
Tabla 5.	Comparativo de Ventas “Inversiones JJJ SAC”	7
Tabla 6.	Comparativo de Gastos de Planillas “Inversiones JJJ SAC”	7
Tabla 7.	Comparativo de Ceses de Personal “Inversiones JJJ SAC”.	9
Tabla 8.	Bases teóricas por diferentes Autores.	29
Tabla 9.	Áreas y cantidad de colaboradores.	53
Tabla 10.	Personal Administrativo de Jefatura.	56
Tabla 11.	Personal Administrativo de asistencia.	58
Tabla 12.	Personal de ventas.	60
Tabla 13.	Personal Operativo.	63
Tabla 14.	Personal de Mantenimiento.	65
Tabla 15.	Variable X para el Instrumento.	67
Tabla 16.	Variable Y para el Instrumento.	67
Tabla 17.	Escala de Guttman.	68

Tabla 18.	Estadístico de Fiabilidad	68
Tabla 19.	Expertos que validan el instrumento.	68
Tabla 20.	Estadístico de Fiabilidad	74
Tabla 21.	Prueba de Normalidad	74
Tabla 22.	¿Tu puesto te hace sentir realizado como persona?	75
Tabla 23.	¿Te dan autonomía para realizar tu trabajo?	76
Tabla 24.	¿Tus compañeros te dan ideas de mejoras y te corrigen los errores?	77
Tabla 25.	¿Ha obtenido algún ascenso?	78
Tabla 26.	¿El ambiente de trabajo es confortable?	79
Tabla 27.	¿Cuentas con todos los materiales necesarios para cumplir con tus funciones?	80
Tabla 28.	¿Tu sueldo esta de acorde al mercado?	81
Tabla 29.	¿Los pagos se realizan en las fechas que te indicaron cuando te contrataron?	82
Tabla 30.	¿Existen políticas de ascensos?	83
Tabla 31.	¿La empresa frecuentemente tiene rotación de personal?	84
Tabla 32.	¿La mayoría de trabajadores que se van, son por renuncia o despido?	85
Tabla 33.	¿La Empresa tiene políticas de retención de buenos colaboradores?	86
Tabla 34.	¿Trabajas en esta empresa por que no tienes oportunidades en otras empresas?	87

Tabla 35.	¿Estás buscando trabajo en otra empresa para ser mejor remunerado?	88
Tabla 36.	¿Tienes opciones de conseguir trabajo en otra empresa con mejores condiciones de trabajo?	89
Tabla 37.	¿Los colaboradores nuevos te recargan de trabajo?	90
Tabla 38.	¿Cuándo se demoran en conseguir reemplazos te solicitan trabajar sobretiempos?	91
Tabla 39.	¿Tienes que corregir errores cometidos por el personal nuevo?	92
Tabla 40.	Correlaciones	93
Tabla 41.	Correlación de Spearman	93
Tabla 42.	Cuadro de Dispersión	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Alojamiento y Restaurantes.	5
Figura 2.	Empresas del Grupo Hikari.	6
Figura 3.	Mapa Distrito San Miguel – Lima.	52
Figura 4.	Pregunta 1	75
Figura 5.	Pregunta 2	76
Figura 6.	Pregunta 3	77
Figura 7.	Pregunta 4	78
Figura 8.	Pregunta 5	79
Figura 9.	Pregunta 6	80
Figura 10.	Pregunta 7	81
Figura 11.	Pregunta 8	82
Figura 12.	Pregunta 9	83
Figura 13.	Pregunta 10	84
Figura 14.	Pregunta 11	85
Figura 15.	Pregunta 12	86
Figura 16.	Pregunta 13	87
Figura 17.	Pregunta 14	88
Figura 18.	Pregunta 15	89
Figura 19.	Pregunta 16	90
Figura 20.	Pregunta 17	91
Figura 21.	Pregunta 18	92

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas gastronómicas se encuentran envueltas en un entorno altamente competitivo, donde el factor humano es su principal clave de éxito; Por muchos esfuerzos que los empresarios realicen en cuestiones materiales no resulta totalmente eficiente y eficaz sino cuenta con los recursos humanos necesarios, capacitados y comprometidos con su trabajo; Los empresarios deben ofrecer a los empleados expectativas de crecimiento, así como oportunidades para adquirir y aplicar nuevas habilidades.

El clima laboral, el sueldo, los beneficios y la posibilidad de crecimiento son factores que se traduce en empleados productivos y esto contribuye a su permanencia en la empresa. En esta tesis se considera que la rotación de personal surge de varias instancias que están estrechamente relacionadas con la satisfacción laboral.

En el primer capítulo describimos la problemática en el mundo, en Latinoamérica y en Perú acerca del crecimiento de las empresas gastronómicas y sus necesidades de brindar un mejor servicio enfocado en su capital humano; esta tesis fue delimitada en el Distrito de San Miguel, en la Región de Lima en el periodo Enero - Octubre 2016; describimos también la realidad problemática de la Empresa Inversiones JJJ SAC, que es parte del Grupo Hikari que es una cadena de Restaurantes ubicadas en la Región de Lima. Esta tesis tiene como problema principal: ¿De qué manera La Satisfacción Laboral Influye en la Reducción de Rotación del Personal; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016”?; y como Objetivo General el Determinar y analizar de qué manera La Satisfacción Laboral Influye significativamente en la Reducción de Rotación del Personal.

El segundo capítulo sirve como el Marco de análisis de la Satisfacción Laboral y su influencia en la Reducción de Rotación del Personal, en este capítulo se estudiaron los antecedentes del problema, sus principales bases teóricas son:

- Según Robbins (2009): La Satisfacción laboral se define como el sentimiento positivo respecto del trabajo Propio, que resulta de una evaluación de sus características, la satisfacción en el trabajo representa una actitud en vez de un comportamiento. (Robbins, 2009, p. 83)
- Según Chiavenato (1999): La Rotación de personal es la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente. El intercambio de personal entre una organización y su ambiente se define por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización. (Chiavenato, 1999, p. 188).

Asimismo se plantea la Hipótesis Principal “Si mejoramos La Satisfacción Laboral esto Influirá significativamente en la Reducción de Rotación del Personal; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016”. Y se plantea la Variable independiente “la Satisfacción Laboral” y la variable dependiente “Rotación de personal”.

En el tercer capítulo se utiliza como metodología de investigación el enfoque cuantitativo, la investigación es de nivel descriptiva-correlacional, el método de esta investigación es deductivo y su diseño es transeccional correlacional causal. Tiene una Población de 80 colaboradores, el instrumento de Recolección de datos que se emplea en esta investigación es el Cuestionario según la escala de Guttman.

En el capítulo cuarto se presenta el cronograma de actividades que se necesitó para realizar esta investigación.

En el capítulo quinto se presenta el presupuesto que se necesitó para realizar esta investigación.

En el capítulo sexto se presenta los resultados estadísticos con una fiabilidad del 0.724 y una significancia menor al 0.05, se presenta en tablas y figuras el resultado de las 18 preguntas realizadas a 30 colaboradores de la empresa Inversiones JJJ SAC, se presenta los resultados de la correlación de Spearman, con un cuadro de dispersión con una correlación positiva.

En el séptimo capítulo se presenta la discusión de los resultados de la contratación de la hipótesis mediante la prueba de Spearman, las hipótesis nulas fueron rechazadas y se aceptaron las hipótesis alternas.

Finalmente se concluye que en la empresa Inversiones JJJ SAC; la Satisfacción Laboral Influye significativamente en la Reducción de Rotación del Personal, El personal se encuentra insatisfecho con el Reto de Trabajo, la Recompensa y la condiciones de Trabajo; en consecuencia los índices de rotación de personal son altos por el bajo rendimiento del personal, lo que lleva al departamento de Recursos Humanos a realizar despidos y a incrementar los costos de Reclutamiento y Capacitación de nuevos colaboradores.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

1.1.1. Situación y contexto de la problemática actual

En el mundo el sector de restaurantes ha ido creciendo y diversificándose, entre los países más importantes de este sector tenemos a los países de Italia, España, Estados Unidos y Japón.

En España las actividades: Restaurantes, bares, cafeterías y hoteles constituyen un tejido económico que, además de sustentar la actividad turística, contribuye al PIB español con una producción aproximada de 120.739 millones de euros.

Tabla 1. Índice de precios de Consumo: Armonizado (IPCA). 2015

	Índice medio 2015	Variación media anual %
Índice general	103,2	-0,5
Alimentos y bebidas no alcohólicas	106,0	1,2
Bebidas alcohólicas y tabaco	115,5	1,4
Vestido y calzado	100,8	0,3
Vivienda	105,2	-2,1
Menaje	101,0	-0,2
Medicina	111,0	0,1
Transporte	99,6	-4,5
Comunicaciones	85,3	-1,8
Ocio y cultura	99,7	-0,4
Enseñanza	116,5	1,1
Hoteles, cafés y restaurantes	102,7	0,8
Otros bienes y servicios	107,1	1

Fuente: Instituto Nacional de Estadística

La favorable evolución del empleo y de la renta disponible de las familias son las principales razones que han permitido que se acelere la tendencia al alza de la facturación en el sector restaurantes, impulsada por una recuperación del consumo. Convirtiéndose en el segmento con el comportamiento más dinámico.

En Sudamérica los países Colombia y Chile tienen un alto índice de crecimiento en el sector de Restaurantes.

En Colombia los hábitos de vida de los consumidores han impulsado el crecimiento del sector restaurante, la práctica de comer fuera de la casa se ha acentuado, lo que ha hecho que al revisar los gastos de los colombianos en alimentos en 15 ciudades del país, ese rubro muestre un ascenso notorio.

En el primer trimestre de 2016, el valor agregado de la rama Comercio, reparación, restaurantes y hoteles aumentó 2,7% respecto al mismo periodo de 2015, explicado por el crecimiento de servicios de reparación de automotores en 5,5%, servicios de hoteles, restaurantes y bares en 3,2% y comercio en 2,1%. Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el valor agregado de la rama Comercio, reparación, restaurantes y hoteles no presentó variación. Este resultado obedeció al crecimiento de servicios de mantenimiento y reparación de automotores en 0,9% y comercio en 0,1%; en tanto que los servicios de hoteles, restaurantes y bares cayeron en 0,9%.

Tabla 2. Comercio, reparación, restaurantes y hoteles.
Variación del valor agregado. 2016 – Primer trimestre.

Variación porcentual - Series desestacionalizadas		
Productos	Variación porcentual (%)	
	Anual	Trimestral
Comercio	2,1	0,1
Servicios de reparación de automotores	5,5	0,9
Servicios de alojamiento, comidas y bebidas	3,2	-0,9
Comercio, reparación, restaurantes y hoteles	2,7	0,0

Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística

En Chile el índice de servicios de Hoteles, restaurantes y agencias de viajes alcanzó un alza de 3,6% en relación al mismo trimestre de 2015 y una disminución de 12,7% respecto al cuarto trimestre de 2015. La división que más aportó fue Hoteles y restaurantes (2,922 pp.). Esta contribución fue menor a la registrada el trimestre anterior y se explicó por un menor volumen de ingresos en los servicios de comida preparada de forma industrial debido al período de verano. Sin embargo, el sector hotelero mostró un buen resultado, impulsando el crecimiento de la división.

Tabla 3. Índices de Ventas de sectores de servicios Variaciones porcentuales. Primer Trimestre 2016.

Tipos de Servicios División	Variación (%)			Incidencias (**)
	Trim. Anterior	Trim. Interanual (*)	Acumulada	
Servicios de Distribución al por Mayor	-10,0	3,0	3,0	
51. Comercio al por mayor	-10,0	3,0	3,0	3,010
Servicios Hoteles, Restaurantes y Agencias de Viajes	-12,7	3,6	3,6	
55. Hoteles y restaurantes	-12,7	3,4	3,4	2,922
63. Agencias de viajes	-12,8	5,0	5,0	0,681
Servicios Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	-13,1	1,5	1,5	
64. Telecomunicaciones	-10,3	-0,1	-0,1	-0,074
72. Informática y actividades conexas	-23,8	9,5	9,5	1,620
Servicios Empresariales	-12,4	2,0	2,0	
70. Actividades inmobiliarias	-12,9	-3,4	-3,4	-0,797
71. Alquiler de maquinaria y equipo sin operarios y de efectos personales y enseres domésticos	-8,5	0,4	0,4	0,066
74. Otras actividades empresariales	-13,0	4,4	4,4	2,699
Otras Actividades de Servicios	-9,1	5,6	5,6	
90. Eliminación de desperdicios y aguas residuales, saneamiento y actividades similares	-5,0	10,9	10,9	1,007
92. Actividades de esparcimiento y actividades culturales y deportivas	-12,5	9,9	9,9	4,211
93. Otras actividades de servicios	-6,6	0,8	0,8	0,409

Fuente: Instituto Nacional de Estadística - Chile

Durante el año 2015, el sector de restaurantes y hoteles empleó 305.210 personas, lo que representó un aumento del 9,53% comparado con el año 2014. En el año 2015, el sector se componía de 41,02% de hombres y 58,98% de mujeres, una brecha que está disminuyendo estos últimos años. En 2015, había 29.630 cesantes en el sector de restaurantes y hoteles es decir 6,11% del número global de cesantes, de forma general, las mujeres están afectadas más fuertemente que los hombres.

En el Perú en los últimos años, gracias al esfuerzo y trabajo constante de muchos, la gastronomía peruana ha conquistado el mundo y se ha convertido como mejor destino culinario del mundo. Perú empieza a posicionarse como un destino gastronómico y como una de las mejores cocinas del mundo.

En el primer trimestre del 2016, el valor agregado bruto de la actividad alojamiento y restaurantes a precios constantes del 2007, se expandió en 2,9% respecto al mismo periodo de 2015, como consecuencia del mayor dinamismo de los subsectores restaurantes y alojamiento que crecieron 2,6% y 4,4% respectivamente.

El crecimiento del subsector restaurantes (2,6%) estuvo influenciado principalmente por el aumento de los food trucks donde se ofertan nuevos platos fusiones. Además, se han incorporado en las cartas de los restaurantes de cocina gourmet platos regionales combinados con lo tradicional ofreciendo una carta variada.

Tabla 4. Alojamiento y Restaurantes: Valor Agregado Bruto

(Variación porcentual del índice de volumen físico respecto al mismo periodo del año anterior)
Valores a precios constantes de 2007

Actividades	2015/2014					2016/2015
	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Año	I Trim.
Alojamiento y restaurantes	2,9	3,1	3,3	2,6	3,0	2,9
Alojamiento	2,1	2,6	3,9	3,0	2,9	4,4
Restaurantes	3,0	3,2	3,2	2,5	3,0	2,6

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Información

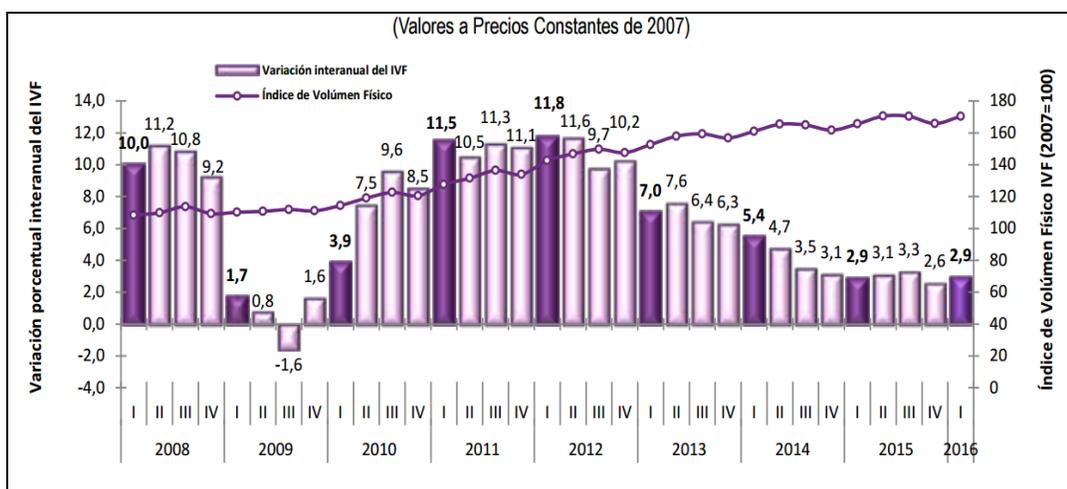
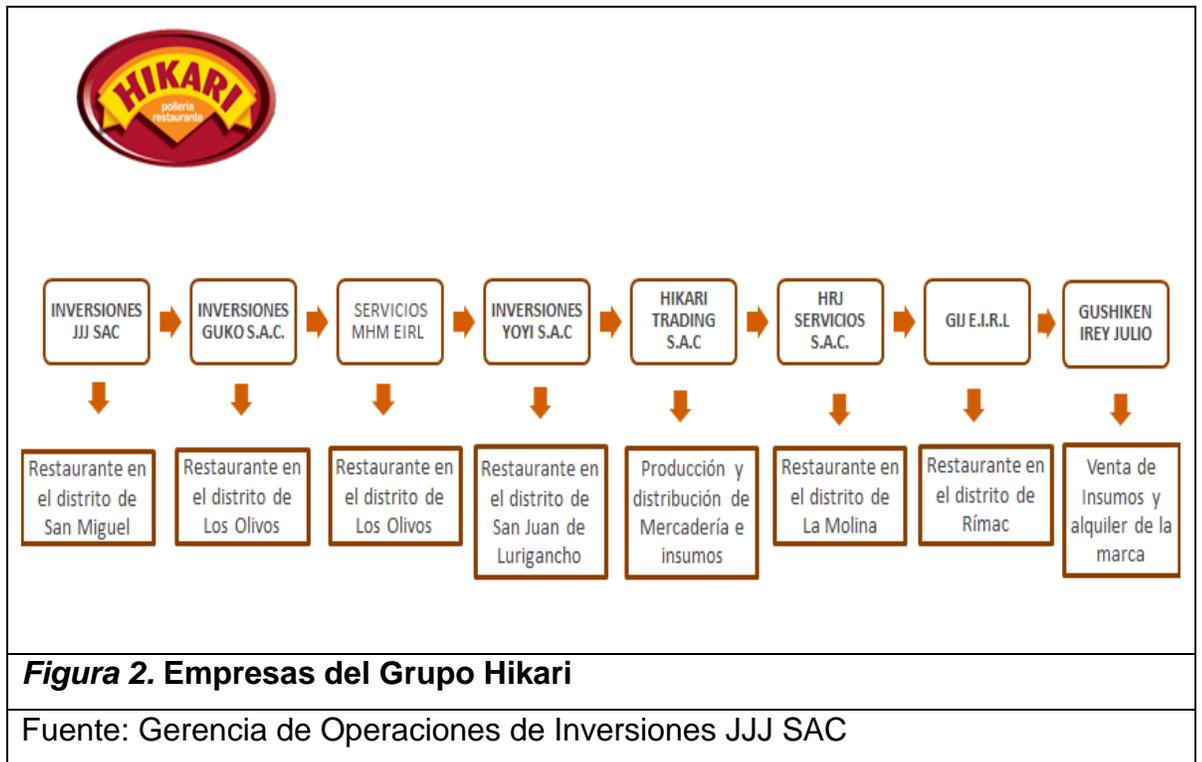


Figura 1. Alojamiento y Restaurantes: 2008 I – 2016 I

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Información

El grupo HIKARI está conformado por 08 empresas de servicios de Restaurantes que operan en la Región de Lima, organizadas en dos áreas de negocio: Restaurantes y Producción de alimentos. Establecido hace casi 40 años, el Grupo HIKARI es una empresa reconocida en el sector de servicios de Restaurantes. En línea con su estrategia de crecimiento y diversificación, el Grupo HIKARI ha ido asumiendo nuevos retos de proyección nacional y de generación de flujos estables ampliando sus líneas de negocio.

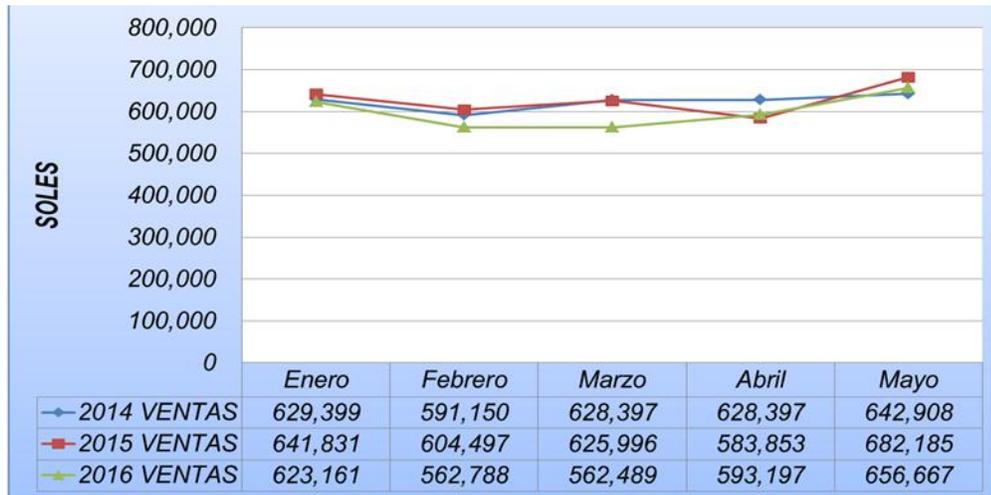


Inversiones JJJ SAC. Es una empresa dedicada a las actividades de Restaurantes y forma parte del Grupo HIKARI, es la empresa más rentable del grupo y se encuentra posicionada en el mercado como el restaurante que vende el mejor Lomo Saltado de Lima.

Inversiones JJJ SAC, inicio sus actividades en Marzo del año 1996, con dirección legal, Av. La Mar 2339 – San Miguel, representada por su Gerente General la Sra. Violeta Kohashigawa Higa, tiene como Actividad Comercial: Restaurantes, Bares y Cantinas.

Cuenta con un ingreso de venta mensual aproximado de S/. 500,000.00, duplicando sus ingresos los meses de Julio, Agosto, Noviembre y Diciembre.

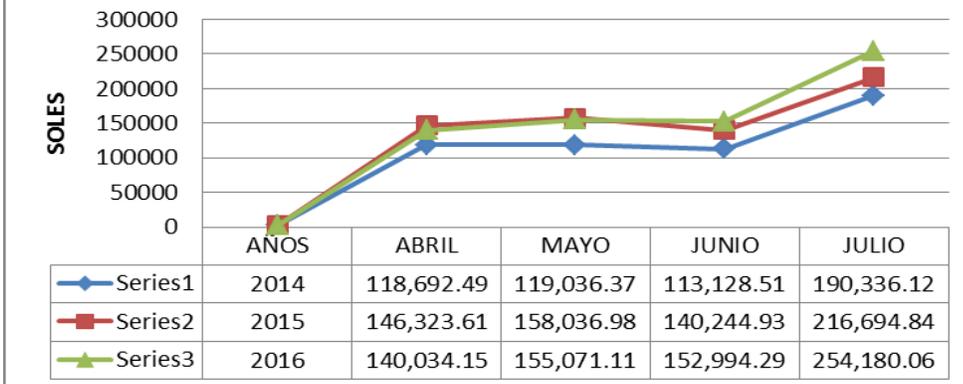
Tabla 5. Comparativo de Ventas “Inversiones JJJ SAC”



Fuente: Gerencia de Operaciones de Inversiones JJJ SAC

Cuenta con un aproximado de 80 colaboradores, Administrativos y operativos, con un costo mensual de mano de obras de S/. 200,000.00.

Tabla 6. Comparativo de Gastos de Planillas “Inversiones JJJ SAC”



Fuente: Departamento de Recursos Humanos de Inversiones JJJ SAC

El Grupo Hikari cuenta con el departamento de Recursos Humanos encargado de atender todas las necesidades y situaciones referidas a los colaboradores de la organización. El departamento de Recursos humanos debe cubrir los puestos vacantes, es el responsable de determinar el perfil solicitado, de realizar el reclutamiento y selección del personal, de realizar las entrevistas y finalmente capacitar al nuevo colaborador contratado.

El departamento de Recursos Humanos también se encarga de todos los asuntos referidos al ambiente laboral, organizando reuniones y celebraciones dentro de la empresa, Se encarga de aplicar el Reglamento Interno de Trabajo, en relación al respeto, la tolerancia, y el cumplimiento de las leyes laborales.

El departamento de Recursos Humanos trabaja en conjunto con el departamento de Legal en temas de Contratación, Derecho laborales, Beneficios Sociales y con el departamento de Contabilidad en asuntos referidos a Declaraciones Tributarias, Pagos y Cálculos de los Beneficios Sociales.

Actualmente también se encarga de velar por que el lugar de trabajo sea seguro y saludable como condición laboral básica y es responsabilidad de cada uno de los colaboradores del grupo HIKARI en cumplimiento con la Ley de Seguridad Y salud en el trabajo (Ley N° 29783).

1.1.2. Identificación y determinación del problema

En cuanto a la Satisfacción Laboral se observa que no se ha cumplido la meta de Recursos Humanos, en incrementar el índice de satisfacción laboral de los colaboradores, recibiendo quejas de falta de trabajo en Equipo y falta de políticas de incentivos a los colaboradores, originando la ausencia de motivación emocional.

Según Bateman, T & Scout, S. (2004). Equipo es un pequeño número de personas con habilidades complementarias que se comprometen con un objetivo común, un conjunto de metas de desempeño y un enfoque por los cuales se consideran mutuamente responsables. (Bateman y Scout, 2004, p.507)

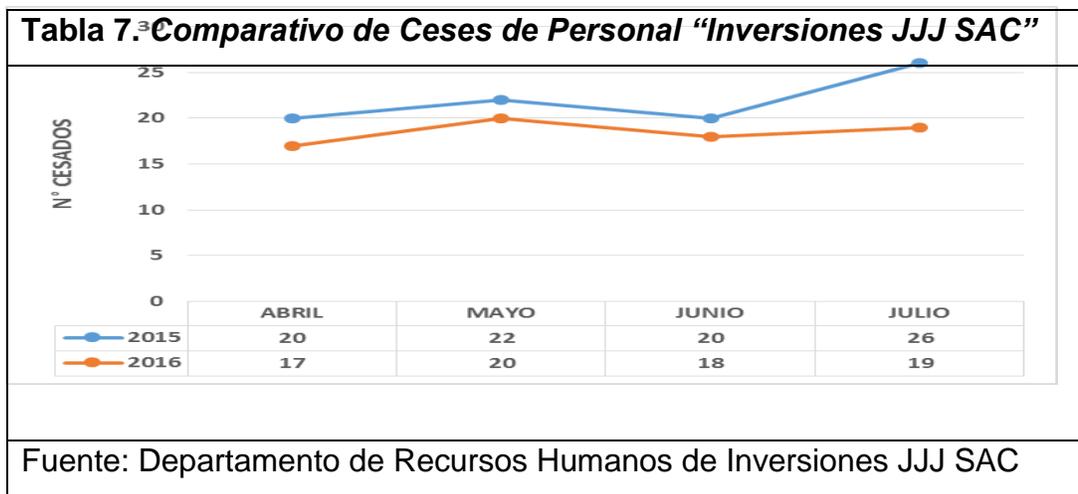
El departamento de Recursos Humanos no cuenta con el personal especializado para el reclutamiento, debido al bajo presupuesto que le otorga el departamento de Finanzas; siendo de gran importancia para evitar gastos en capacitación, contratación y exámenes médicos de personal que no se quedara en el puesto por no cumplir con el perfil establecido del puesto para el cual ha sido contratado.

Según Chiavenato I, (1999) La selección de personal puede definirse como la elección del individuo adecuado para el cargo adecuado, En un sentido más amplio escoger entre los candidatos reclutados los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal. (Chiavenato, 1999, p. 238).

Se observa que existen fallas en las capacitaciones brindadas al personal y en el seguimiento que se hace a la aplicación de dichas capacitaciones, no se refleja con resultados un cambio de actitud de los colaboradores.

Silicio, A (2004) nos dice: La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. (Silicio, 2004, p. 25).

En cuanto a la Rotación de personal en los meses de abril a julio del 2016, la empresa Inversiones JJJ SAC, registró un índice de rotación de personal de 23% mensual, este resultado representa una disminución del 4% respecto a los meses de abril a julio del año anterior, siendo un alto porcentaje de rotación, motivo por el cual se encuentran incrementando los esfuerzos en materia preventiva, evaluando y tomando las medidas correctivas necesarias.



Inversiones JJJ SAC. Cuenta con el departamento de Recursos Humanos, que ha establecido procesos para que exista una adecuada comunicación con cada uno de sus colaboradores, se ha establecido que las comunicaciones internas relacionadas a las relaciones humanas de la empresa se realicen por intermedio de los administradores de tienda a través de los diferentes canales de comunicación implementados en la empresa (e-mail, teléfono, celulares, memos). Con este fin, se han implementado cartillas que informan al personal de la empresa acerca de este mecanismo, las cuales se mantienen dispuestas tanto en las oficinas

de la empresa como en ambientes de salón, Cocina, Horno y bar. Es responsabilidad del administrador mantener las cartillas con información vigente.

Las comunicaciones que se reciben por escrito y reportes de observación, que están relacionadas al desempeño de los colaboradores., son registradas en un ARCHIVO denominado "FILE del personal", estos files se encuentran en la oficina de Recursos Humanos.

Los colaboradores de Inversiones JJJ SAC, pueden acercarse directamente al departamento de Recursos Humanos, si tuviera algún inconveniente con su administrador y/ o jefe inmediato; también pueden acercarse si tienen alguna duda acerca de temas laborales y de los cálculos de sus remuneraciones.

El departamento de Recursos Humanos realiza constantes capacitaciones de servicio de calidad, trabajo en equipo y de seguridad y salud en el trabajo, estas capacitaciones son evaluadas para la toma de decisión sobre las medidas correctivas y las renovaciones de contrato de sus colaboradores

Sin embargo, Inversiones JJJ SAC., no ha podido identificar el origen de la alta rotación de personal que existe actualmente.

Por consiguiente el presente trabajo de investigación denominado: "La Satisfacción Laboral y su Influencia en la Reducción de Rotación del Personal"; de ponerse en marcha contribuirá a bajar los índices de Rotación de Personal de Restaurantes en la Región de Lima donde se encuentra Inversiones JJJ SAC.

1.2. Formulación del problema

Según Kerlinger y Lee (2002) citado por Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2006). Los criterios para plantear adecuadamente un problema de investigación son:

- El problema debe expresar una relación entre dos o más conceptos o variables.
- El problema debe estar formulado como pregunta, claramente y sin ambigüedad.
- El planteamiento debe implicar la posibilidad de realizar una prueba empírica. Es decir, la factibilidad de observarse en la "realidad única y objetiva".

(Hernández, et al., 2006, p. 46).

1.2.1. Problema Principal

¿De qué manera La Satisfacción Laboral Influye en la Reducción de Rotación del Personal; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016?

1.2.2. Problemas Específicos

1.2.2.1. ¿De qué manera el reto de trabajo influye en el Índice de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016?

- 1.2.2.2. ¿De qué manera las recompensas justas influyen en los Costos de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016?
- 1.2.2.3. ¿De qué manera las condiciones de trabajo influyen en las Causas de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016?

1.3. Objetivos de la investigación

Según Hernández, et al. (2006). Los Objetivos de investigación tienen la finalidad de señalar a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio. (Hernández, et al., 2006, p. 47).

1.3.1. Objetivos generales

Determinar y analizar de qué manera La Satisfacción Laboral Influye significativamente en la Reducción de Rotación del Personal; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016.

Con el propósito de identificar las causas que las generan, a fin de tener base para proponer el uso de teorías y nuevos conocimientos que permitan reducir la rotación del personal.

1.3.2. Objetivos específicos

1.3.2.1. Analizar de qué manera el reto de trabajo influyen significativamente en los Índices de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016.

1.3.2.2. Determinar de qué manera las recompensas justas influyen significativamente en los costos de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016.

1.3.2.3. Determinar de qué manera las condiciones de trabajo influyen significativamente en las Causas de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016.

1.4. Justificación del estudio

1.4.1. Justificación

La presente investigación se orienta a determinar los factores relevantes de la Satisfacción Laboral, con el fin de que los empresarios del sector gastronómico mejoren sus ingresos económicos, con la disminución de la Rotación de Personal.

Mediante el estudio de la Satisfacción de los trabajadores, los empresarios podrán saber los efectos que producen las normas, disposiciones y políticas de la empresa; Al existir insatisfacción de los trabajadores se origina la ruptura de la relación entre los trabajadores y empleadores.

Al reducir este alto índice de rotación de personal las empresas gastronómicas ahorrarán en costos de selección, capacitación y exámenes médicos, de lo contrario se incrementará los costos laborales, se dificultará la formación de equipos de trabajo y el personal carecerá de compromiso con los objetivos de la empresa. Por lo que es necesario atacar este problema que repercute en el sector de Restaurantes.

1.4.2. Importancia

Este trabajo de investigación será una fuente relevante para el investigador, permitiendo de este modo desarrollar sus capacidades y habilidades de resolución de problemas, frente a un problema real, además será de mucha importancia, para los directivos del restaurante Hikari, porque ellos serán quienes se beneficiarán con el presente trabajo de investigación y dependerá de ellos si toman las medidas correctivas del caso.

1.5. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se tuvo en esta investigación es el horario de oficina para realizar el trabajo de campo. También, el hecho de que los encuestados, si bien acudieron de manera voluntaria, podrían no haber respondido de manera sincera. Además, la información del sector restaurantes, que podrían apoyarnos en la explicación de los comportamientos, no se encuentra disponible.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. **Título:** Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad; Estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango.

Autor: Silvia María Fuentes Navarro

Año: 2012

Universidad: Universidad Rafael Landívar

Comentario: El objetivo de este estudio fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Los objetivos específicos, evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia que el personal rinda y se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva en la productividad.

Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia. El procedimiento estadístico a utilizar fue la significación y fiabilidad de la correlación.

Con base a los resultados en esta investigación se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono. Los resultados en las

encuestas de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la Delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario.

En esta investigación concluyen que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.

2.1.2. **Título:** Relación entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014

Autor: Alva Zapata José Luis & Juárez Morales Junior Alexander

Año: 2014

Universidad: Universidad Privada Antenor Orrego

Comentario: En esta investigación, se tuvo como propósito establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Como hipótesis se consideró: La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo es directa. Se utilizó el diseño de investigación descriptivo, el tamaño de la muestra correspondió a la población muestral conformado por 80 colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de

Trujillo. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que se traduce en la eficiencia relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. Entre los resultados más relevantes se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. Se identificó que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso la cual genera una desmotivación ya que el colaborador prefiere que se le pague. Asimismo corresponde a gerencia, analizar y evaluar continuamente. En esta investigación recomendaron efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propuso la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción de los colaboradores.

2.1.3. **Título:** Nivel de Satisfacción Laboral de los empleados de la Alcaldía Municipal de la Celia Risaralda

Autor: Nini Johanna Jaramillo Pescador & Jhon Edison González Suarez.

Año: 2010

Universidad: Universidad Tecnológica de Pereira

Comentario: El objetivo de esta tesis fue determinar el índice de satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía municipal de La Celia Risaralda a fin de encontrar mecanismos que ayuden a mejorar el desempeño de éstos en cada una de sus labores.

El método utilizado es el realizado por los estudiantes de postgrado quienes diseñaron el instrumento por medio de sustentaciones teóricas. Después de tener en cuenta la prueba piloto realizada en la empresa Apostar S.A. por los autores del instrumento; se proporcionó la herramienta para la validación en la alcaldía de La Celia Risaralda.

El instrumento consta de 69 preguntas con 21 índices aplicado en una muestra de 25 personas entre empleados de la alcaldía y operarios de las empresas públicas.

Una vez aplicado el instrumento se llegaron a la conclusión que los empleados de la alcaldía se encuentran en un nivel de satisfacción laboral de 3.1, un resultado favorable que ayuda a sustentar el desempeño de los empleados que laboran en este lugar.

2.1.4. **Título:** Desarrollo del Personal y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión

Autor: Judith Ruiz Meza

Año: 2014

Universidad: Universidad Nacional de Trujillo

Comentario: Esta investigación consiste en la medición del Desarrollo del personal y la Satisfacción laboral. La investigación es de tipo explicativa, la misma que se realizó en una muestra de 47 trabajadores sin cargo jerárquico y 4 trabajadores con cargo jerárquico de la Municipalidad en estudio. Para medir el Desarrollo Personal y la Satisfacción Laboral se utilizó el cuestionario; los principales resultados arrojaron diferencias significativas en el nivel de Desarrollo del personal y la Satisfacción laboral en los

trabajadores con cargos de confianza versus trabajadores sin cargo de confianza.

Como resultado del análisis se ha podido constatar que los objetivos de investigación han sido logrados satisfactoriamente; de igual manera la hipótesis ha sido confirmada, en el sentido que el Desarrollo del Personal influye positivamente en la Satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión. Los trabajadores con cargos de confianza muestran mayores niveles tanto en la Formación del Personal como en la Satisfacción Laboral, a diferencia de los trabajadores sin cargos de confianza.

Esta investigación nos dice que para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y gratificante para las personas, la satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a lograr su compromiso.

2.1.5. Título: Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables Ocupacionales en tres Municipalidades

Autor: Ronald Alfaro Salazar, Sara Leyton Girón, Antonio Meza Solano, Ivonne Sáenz Torres

Año: 2012

Universidad: Pontificia Universidad Católica del Perú

Comentario: Esta investigación consiste en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: Condición Laboral, Género y Tiempo de Servicio en cada una de las tres municipalidades; además de la comparación del nivel de satisfacción medio. La investigación es del tipo descriptiva y

correlacional con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en estudio. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC” (Palma, 2005), que tiene cuatro factores: Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social, y Beneficios Económicos. Los principales resultados son que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse Promedio; además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas.

2.1.6. **Título:** Propuesta para Reducir la Rotación de Personal en la Distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo.

Autor: Franklin Iván Pérez Aguinaga

Año: 2013

Universidad: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Comentario: En esta investigación nos dicen que la distribuidora de productos Coca-Cola presenta este problema con un índice del 30%, índice muy alto que afecta a la empresa. Los objetivos que se plantean es, establecer la causas que provocan la rotación de personal, identificar los elementos que inciden en la decisión de retiro de los colaboradores y desarrollar una propuesta que permita fidelizar a los trabajadores y permanezcan un periodo de tiempo razonable.

El instrumento utilizado en esta investigación fue las encuestas y entrevistas informales que se realizó a los trabajadores de la distribuidora quienes proporcionaron una excelente información y en base a ellos se pudo analizar y plasmar las ideas, problemas y sugerencias.

En cuanto a los resultados lograron obtener como datos principales del estudio de investigación, fueron, el desacuerdo que existe por parte de los trabajadores al no respetarse su horario de trabajo, la satisfacción del sueldo, la coherencia que existe del sueldo que percibe con respecto a la labor que realiza y los principales motivos por el cual los trabajadores dejarían de laborar en la distribuidora de productos Coca-Cola. La rotación de personal que presenta la distribuidora de productos Coca-Cola, se debe a múltiples factores como desmotivación, mala remuneración, baja calidad de vida de los trabajadores, ausencia de implementos de trabajo, todos estos factores perjudican en la fluctuación de personal, en la cual obtiene un elevado índice de rotación.

Los elementos que comúnmente inciden en la salida y/o renuncia del personal de la distribuidora son, un salario bajo, en la cual esto provoca que los empleados estén desmotivados, otro elemento por el cual inciden es la escasa calidad de trabajo, por lo tanto los trabajadores piensan en irse a trabajar en otro lugar. Finalmente se realizaron una propuesta que consta de cinco factores para poder implementarlos y contribuir en la reducción del índice de rotación de personal, cambiar la forma de pago, reducir en forma periódica las reuniones de trabajo, respetar los horarios de trabajo y en consecuencia el pago de las horas extras, eliminar la cuota cero y realizar la implementación de uniformes para mejorar la imagen de la empresa.

2.1.7. **Título:** Relación entre la Rotación de Personal y la Productividad y Rentabilidad de la Empresa Cotton Textil S.A.A. – Planta Trujillo 2013

Autor: Renzo Herbert Domínguez Paulini & Freddy Manuel Sánchez Llerena

Año: 2013

Universidad: Universidad Privada Antenor Orrego

Comentario: Esta investigación se realizó con el propósito de conocer la relación existente entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de Cotton Textil S.A.A – Planta Trujillo en el año 2013.

En base a este estudio se determinó, a través de la confirmación de sus hipótesis, que existe una relación inversa entre la rotación de personal y la productividad; sin embargo, con la rentabilidad existe una relación directa.

También determinaron que el mayor problema que tiene la empresa es la rotación del personal obrero; este ha sido el principal motivo por el cual los factores como la rentabilidad y productividad tengan problemas en su manejo a lo largo de los últimos años en la empresa.

Finalmente presentaron como propuesta un programa de retención del talento, que minimizará el problema de alta rotación con el personal obrero y fidelizará a los operarios para que no se genere un fenómeno de pérdida de valor rentable y productivo en la empresa.

2.1.8. **Título:** Propuestas para Reducir el Índice de Rotación en la Empresa Saljamex Servicios S.A de C.V

Autor: Viridiana Aguilar Ramos

Año: 2015

Universidad: Universidad Nacional Autónoma de México

Comentario: Esta investigación se trata sobre un estudio evaluativo realizado a la empresa Saljamex Servicios S. A de C.V. con el fin de identificar aquellos factores que originan la elevada rotación del personal sindicalizado en dicha organización. Mediante un estudio realizado principalmente al personal operativo que se encontraba laborando, al que concluyó la relación laboral a través de la renuncia voluntaria o el abandono del trabajo esta información fue utilizada en la propuesta a la organización para la disminución del índice de rotación del personal sindicalizado. A través del proceso de reclutamiento, selección e inducción que se lleva a cabo dentro de la organización se recabo la información, datos y soportes necesarios para la implementación de cambios en aquellas áreas con mayor deserción del personal. La investigación se basó en la aplicación de cuestionarios de salida, entrevistas personales, y observancia del proceso de contratación, así como del ciclo que implica el ingreso del personal al área productiva de Saljamex Servicios S.A. de C.V. El destino de un país está en manos de sus habitantes, de sus conocimientos, de sus habilidades, de sus esfuerzos y sin lugar a dudas la motivación constituye un arma poderosa para lograr importantes resultados que satisfagan a cada persona en particular. Cuando surgen problemas en la estabilidad laboral en una organización que afectan el desempeño de la misma hay que buscar las causas fundamentales que han dado origen a una excesiva rotación del personal. Las personas en el mundo laboral se

encuentran en constante movimiento, ya sea dentro de la misma empresa o con movimientos de entrada y salida de la organización. Uno de los problemas que frecuentemente se presentan en algunos sectores de la economía es la inestabilidad laboral, aspecto que genera consecuencias negativas para cualquier organización y que posteriormente se agudiza cuando resulta extremadamente difícil cubrir el puesto de trabajo vacante, sobre todo si se trata de puestos poco atractivos y con una baja remuneración, lo que provoca que en muchos casos se realice una selección incorrecta de la persona que debe ocupar dicho puesto, pues no existen opciones, esto provoca que pasado cierto tiempo esa persona vuelva a fluctuar hacia otra organización. El recurso humano es sin duda el elemento principal de toda organización, es por ello que en todo momento se están ejerciendo esfuerzos dirigidos a su coordinación, mantenimiento, mejoramiento y desarrollo, que ayuden a alcanzar eficientemente las metas organizacionales.

El objetivo principal de este trabajo ha sido determinar las causas que motivan la rotación de del personal operativo de la empresa Saljamex Servicios S.A de C.V. y presentar las diferentes propuestas para su control. La rotación no controlada dentro de la organización produce efectos perniciosos en muchos aspectos, por tal razón es primordial determinar las causas y proponer las medidas que deberán tomarse en consideración para que la rotación de personal sea un elemento que se pueda controlar y permita lograr los objetivos institucionales. Cuando se dé el control institucional de la rotación de personal, el departamento de Capital Humano obtendrá resultados favorables, lo que implicará que si las dos partes que interactúan dentro de la relación laboral están satisfechas, por ende dirigirán coordinadamente sus esfuerzos para coadyuvar al engrandecimiento

de la empresa, generando un círculo virtuoso que producirá beneficios para todos. El orden del trabajo fue el siguiente: En el capítulo 1, se abordarán los fundamentos teóricos sobre la Rotación de Personal, esto no es otra cosa más que el marco teórico en el cuál se tocan temas dispuestos de forma ordenada y lógica para una mejor comprensión de los mismos. En dicho capítulo se encuentran varios conceptos relacionados con los factores que generan la rotación de personal así como aquellos conceptos que sirven para la mejor comprensión del tema a desarrollar como son: administración, áreas funcionales, reclutamiento y selección, técnicas de reclutamiento, pruebas psicométricas, inducción, capacitación, cultura organizacional, entre otros. El capítulo 2, considerará los aspectos generales de la empresa tales como: datos generales, misión, visión, valores, actividades que realiza la empresa, procesos productivos y certificaciones, estructura organizacional y demás puntos vinculados a la organización. El capítulo 3, tiene por objeto mostrar el proceso de investigación aplicado en la empresa, en él se exponen aspectos tales como: el análisis de la información recabada, población y muestra para efectos de la investigación, deficiencias desde el punto de vista administrativo con las que cuenta la organización, así como la aplicación de herramientas para la obtención de la información relacionada con las causas de la rotación del personal. Finalmente en el capítulo 4, se exponen aquellas propuestas relacionadas con la reducción del índice de rotación, derivadas del estudio realizado al personal operativo de la empresa Saljamex Servicios S. A de C.V. así como los posibles formatos, técnicas y herramientas necesarias para el control del índice de rotación que persiste dentro de la organización en cuestión.

2.1.9. **Título:** Causas de la Rotación de personal de receptores - pagadores de la región I Metropolitana de una Institución Financiera

Autor: Fredy Estuardo Villegas Rivas

Año: 2012

Universidad: Universidad Rafael Landívar

Comentario: La presente investigación se realizó con el propósito de determinar las causas de rotación de personal de receptores pagadores de la región I Metropolitana de una Institución Financiera de Guatemala.

Para la realización del estudio la población estuvo conformada por las bajas del puesto de Receptor Pagador comprendidos en los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2009 de la región I Metropolitana de la Institución Financiera.

Por otro lado, para la recolección de la información se utilizó como instrumento la Entrevista de Salida que proporcionó la Institución, la cual está anexada a los expedientes laborales de los colaboradores del puesto de Receptor Pagador.

Los resultados presentados, indican que de 20 sujetos investigados, se encontraron 8 causas de rotación de personal, internas y externas siendo las más recurrentes: Ambiente de Trabajo y otro Trabajo, las que sumadas porcentualmente implican el 50% del 100% investigado. Asimismo, las causas de rotación menos recurrentes fueron las siguientes: salario, viaje a usa, mala actitud de servicio, familia, universidad y llamadas de atención. Se concluyó que la causa de rotación más significativa corresponde a otro trabajo, con el 35% de participación sobre el 100%.

Por lo anteriormente expuesto, se propuso a la Institución Financiera que implemente la propuesta llamada “Acciones para reducir las causas de rotación de personal en la región I Metropolitana”, la cual tendrá como objetivo general minimizar las causas de rotación de personal de receptoría de la Institución.

2.1.10. **Título:** Rotación de personal: Predicción con modelo de regresión logística multinivel

Autor: Sandra Giovana Quispe Millones

Año: 2014

Universidad: Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Comentario: La investigación se realizó en base a datos reales de una empresa peruana de servicios con varias áreas de negocio, la cual por motivos de confidencialidad llamaron LA EMPRESA. La empresa cuenta con diversos negocios siendo uno de los más importantes el traslado de valores y recaudación. La rotación de personal operativo y administrativo se ha incrementado por lo que es necesario para los líderes de la empresa reconocer el perfil del trabajador que no está dispuesto a permanecer laborando y con ello dirigir y mejorar el proceso de selección. Todas las áreas dentro de la organización no necesitan el mismo nivel de rotación por lo que se buscó reconocer la variabilidad en cada una de ellas.

El objetivo de esta tesis fue identificar las características de los trabajadores que se retiran de la empresa antes del término del periodo de prueba, de modo que se pueda mejorar el proceso de selección, implementar programas de retención y comprobar la diferencia de perfiles de trabajadores que cesan durante el periodo de prueba, de acuerdo al área donde trabajaron.

2.2. Bases teóricas

Tabla 8. Bases teóricas por diferentes Autores	
Satisfacción Laboral	Rotación de Personal
<ul style="list-style-type: none"> • Según Davis & Newstrom (2003). Consideran que los estudios de satisfacción se encuentran concentrados, principalmente, en las partes más importantes de la organización, ya que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Según Chiavenato, E. (2000). La Rotación de personal es la Fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; y se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y las que salen de ella.
<ul style="list-style-type: none"> • Según Palma, S. (2005). Satisfacción laboral: es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Según Chiavenato, E. (1988). La entrada de personal, su estancia en la empresa y su salida es lo que se llama rotación de personal.
<ul style="list-style-type: none"> • Según Weiss & Cropanzano. (1996). La Satisfacción laboral tiene un componente cognitivo, de juicio racional, pero también un componente afectivo, y que ambos son afectados por las influencias sociales y de personalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Según Herbert J. Chruden y Arthur W. Sherman Jr. (1980). La rotación de personal se refiere a la cantidad de movimientos de empleados que entran y salen de una organización.
<ul style="list-style-type: none"> • Según Newstrom, J. (2011). En el campo organizacional, una actitud se define como los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Según Yoder, D. (1983). Los departamentos de personal pueden y deben, en general, contribuir a la disminución de la tasa de rotación de personal colaborando activamente en la labor de conseguir que los empleados logren sus objetivos, cuando esto ocurre se benefician tanto el empleado como la organización.
Fuente: Elaboración Propia.	

2.2.1. Satisfacción Laboral Según Robbins (2009)

2.2.1.1. Definición:

Se define como el sentimiento positivo respecto del trabajo Propio, que resulta de una evaluación de sus características, la satisfacción en el trabajo representa una actitud en vez de un comportamiento, La creencia de que los empleados satisfechos son más productivos que los insatisfechos ha sido un principio básico durante años entre los gerentes, aunque muy pocas investigaciones dan apoyo a esta teoría después de décadas de cuestionamientos acerca de la relación entre la satisfacción y el desempeño.

Las sociedades avanzadas deben preocuparse no sólo por la cantidad de vida; es decir, de cosas tales como la productividad alta y las adquisiciones materiales sino también de su calidad. Aquellos investigadores con valores humanistas sólidos argumentan que la satisfacción es un objetivo legítimo en una organización. No sólo tiene una relación negativa con el ausentismo y la rotación, sino, afirman, las organizaciones tienen la responsabilidad de brindar a sus empleados trabajos interesantes y con recompensas intrínsecas. Por tanto, aunque la satisfacción en el trabajo representa una actitud en vez de un comportamiento. (Robbins, 2009, pp. 83 - 84)

2.2.1.2. ¿Qué Determina La Satisfacción en el Trabajo?:

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados se considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo. En la actualidad los empleados tienden a preferir trabajos que les brinden la oportunidad de usar sus habilidades y capacidades; que ofrezcan una variedad de

tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

- Sistema de recompensas justas. En este punto se toma al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo, las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad. Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y adecuados con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, de acuerdo a las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.
- Condiciones favorables de trabajo. Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto por el bienestar personal como para facilitar la realización de sus labores. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían estar tampoco en el extremo

- Colegas que brinden apoyo. Un aspecto importante para las personas dentro de las organizaciones es el apoyo que existe entre compañeros de trabajo, contando para ellos los logros adquiridos dentro de su entorno. Es por esto que para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social, de establecer una red de conexión. Tener compañeros amigables que brinden apoyo, conlleva a tener una mayor satisfacción en el trabajo. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los estudios en general encuentran que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés en ellos.

Adicionalmente hay una serie de factores que igual influyen en el desempeño y satisfacción de los empleados. Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades que ofrezcan una variedad de tareas, retos y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción. (Robbins, 2009, pp. 84 - 86)

2.2.1.3. El efecto que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos en el lugar de trabajo:

Cuando a los empleados les gusta su trabajo hay consecuencias, y también cuando les disgusta. Una estructura teórica acerca de los comportamientos de: salida, voz, lealtad, negligencia; es útil para comprender las consecuencias de la insatisfacción.

Las respuestas se definen como sigue:

- **Salida:** Comportamiento dirigido hacia salir de la organización, en busca de un puesto nuevo o por renuncia.
- **Voz:** Tratar en forma activa y constructiva de mejorar las condiciones, inclusive con sugerencias de mejora, análisis de los problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.
- **Lealtad:** Espera pasiva pero optimista de que las condiciones mejoren, inclusive hablando por la organización ante críticas del exterior y con la confianza de que la administración está “haciendo las cosas correctas”.
- **Negligencia:** Permitir pasivamente que las condiciones empeoren, inclusive con ausentismo o impuntualidad crónicos, poco esfuerzo y mayor tasa de errores.

Los comportamientos de salida y negligencia agrupan nuestras variables de: desempeño, productividad, ausentismo y rotación. Sin embargo, este modelo incluye en la respuesta de los empleados los comportamientos de voz y lealtad, considerados como comportamientos constructivos que permiten que los individuos toleren situaciones desagradables o reanimen las condiciones de trabajo satisfactorias. (Robbins, 2009, pp. 87 - 88)

2.2.1.4. Satisfacción en el trabajo y el desempeño

Como se concluye en el recuadro de ¿Mito o Ciencia?, es probable que los trabajadores felices sean productivos, aunque es difícil decidir cuál es la causalidad que opera. Sin embargo, algunos investigadores solían creer que la relación entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño en éste era un mito de la administración. Pero una revisión de 300 estudios sugirió que la correlación es muy

intensa. Conforme se pase del nivel del individuo al de la organización, también se encontrarán razones que apoyan la relación entre la satisfacción y el desempeño. Cuando se reúnen datos sobre la satisfacción y la productividad para la organización como un todo, se encuentra que las empresas que tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas con pocos satisfechos. (Robbins, 2009, p. 88)

2.2.1.5. La satisfacción en el trabajo y el COSR

Como Parece lógico aceptar que la satisfacción en el trabajo debe ser un determinante significativo para el comportamiento organizacional socialmente responsable (COSR) de los empleados. Los empleados satisfechos parecen hablar en forma positiva de la organización, ayudan a otros y van más allá de las expectativas normales de su puesto. Además, quienes se encuentran satisfechos son más proclives a hacer algo más que sólo cumplir con su deber, porque desean ser recíprocos en cuanto a sus experiencias positivas. En consistencia con esta concepción, las evidencias sugieren que la satisfacción en el trabajo tiene una correlación moderada con el COSR, de modo que las personas más satisfechas con su empleo son más proclives a involucrarse con aquel. Sin embargo, evidencias más recientes sugieren que la satisfacción influye en el COSR pero a través de la percepción de justicia.

¿Por qué los empleados más satisfechos contribuyen más al COSR? Las investigaciones indican que las percepciones de justicia explican la relación, al menos en parte. ¿Qué significa esto? Básicamente, la satisfacción en el trabajo procede de la concepción de los resultados, tratamiento y procedimientos justos. Si usted no siente que su supervisor, los procedimientos de la organización o

las políticas de pago sean justas, lo más probable es que su satisfacción disminuya en forma significativa. Sin embargo, cuando los procesos organizacionales y sus resultados se perciben como justos, se genera confianza. Y cuando se confía en el empleador se está más dispuesto a adoptar de manera voluntaria comportamientos que vayan más allá de los requerimientos formales del trabajo. (Robbins, 2009, pp. 88 - 89)

2.2.1.6. La satisfacción en el trabajo y satisfacción del cliente

Es frecuente que los empleados en puestos de servicio interactúen con los clientes. Como la administración de las organizaciones de servicios debe preocuparse por satisfacer a éstos, es razonable preguntar si la satisfacción de los empleados se relaciona en forma positiva con la de los clientes. Para los trabajadores que están en la línea frontal de contacto directo con los clientes, la respuesta es “sí”.

Las evidencias indican que los empleados satisfechos incrementan la satisfacción y lealtad de los clientes. ¿Por qué? En las organizaciones de servicios, la conservación y pérdida de clientes dependen mucho de la forma en que los empleados de la línea frontal los tratan. Los trabajadores satisfechos son amables, optimistas y responsables, lo cual es apreciado por los clientes. Y como los empleados satisfechos están menos dispuestos a dejar la empresa, los clientes encuentran caras familiares y reciben un servicio experimentado. Estas cualidades constituyen la satisfacción y la lealtad de la clientela. Además, la relación parece aplicarse a la inversa: los clientes insatisfechos incrementan el disgusto de los empleados. Los trabajadores que tienen contacto regular con los consumidores reportan que los compradores rudos, irrazonables y

demandantes, afectan de modo adverso la satisfacción de los empleados con su trabajo. (Robbins, 2009, pp. 89 - 90)

2.2.1.7. La satisfacción en el trabajo y el ausentismo

Existe una relación negativa consistente entre la satisfacción y el ausentismo, pero la correlación va de moderada a débil. Si bien tiene sentido que los empleados insatisfechos pierdan su empleo, hay otros factores que afectan la relación y reducen el coeficiente de correlación. Por ejemplo, las organizaciones que tienen prestaciones que dan con facilidad incapacidades por enfermedad, animan a todos sus empleados, inclusive aquellos que estén muy satisfechos a tomarse días libres. Si se supone que se dispone de una cantidad razonable de intereses variados, su trabajo será satisfactorio, y a pesar de eso faltan al trabajo para disfrutar de un fin de semana de 3 días o broncearse durante un verano cálido, ya que esos días se disfrutan sin ninguna penalización. (Robbins, 2009, p. 90)

2.2.1.8. La satisfacción en el trabajo y la rotación de empleados

La satisfacción también se relaciona de manera negativa con la rotación, pero la correlación es más fuerte que la que existe con el ausentismo. Sin embargo, otra vez hay factores como las condiciones del mercado de trabajo, las expectativas sobre las oportunidades alternas de trabajo y la extensión de la antigüedad con la organización, que son restricciones importantes para la decisión de dejar el trabajo que se tenga actualmente. La evidencia indica que un moderador importante de la relación entre la satisfacción y la rotación es el nivel de desempeño del empleado.

En específico, el nivel de satisfacción es menos importante para predecir la rotación de aquellos con desempeño superior, ¿por qué? Es común que la organización desarrolle esfuerzos considerables para conservar a esa clase de personal. Les dan aumentos de salario, aprecio, reconocimientos, mejores oportunidades para ascender, etcétera. Todo lo opuesto tiende a aplicarse para quienes tienen mal desempeño. La organización se esfuerza poco para retenerlos. Incluso llega a haber presiones sutiles para que renuncien. Entonces, se esperaría que la satisfacción en el trabajo fuera una influencia más significativa para la permanencia de los trabajadores con desempeño deficiente, que para la de los empleados de alto rendimiento. Sin importar el nivel de satisfacción, es más probable que los últimos continúen con la organización porque el reconocimiento, los elogios y otras recompensas que reciben les dan más razones para quedarse. (Robbins, 2009, p. 90)

2.2.1.9. La satisfacción en el trabajo y la desviación en el sitio de trabajo

La insatisfacción en el trabajo predice muchos comportamientos específicos, inclusive intentos de sindicalización, abuso en el consumo de sustancias, robos en el trabajo, socialización indebida e impuntualidad. Los investigadores afirman que dichos comportamientos son indicadores de un síndrome más amplio que llamaremos comportamiento desviado en el lugar de trabajo (o apatía de los empleados). La clave es que si a los trabajadores no les gusta su ambiente de trabajo, responderán de algún modo, y no siempre es fácil predecir con exactitud cómo lo harán. La respuesta de uno tal vez sea renunciar, mientras que la de otro será perder el tiempo navegando en Internet, tomar insumos del trabajo para llevarlos a casa y usarlos para fines personales, etc.

En pocas palabras, las evidencias indican que los trabajadores a quienes no les gusta su trabajo “la van pasando” de diversas maneras; y como los empleados son muy creativos para hacerlo, controlar cierto comportamiento, como tener una política de control de asistencia, deja la causa raíz inalterada. Si los empleadores desean controlar las consecuencias indeseables de la insatisfacción en el trabajo, harán mejor si atacan la fuente del problema. La insatisfacción en lugar de tratar de controlar las distintas respuestas. (Robbins, 2009, pp. 90 - 91)

2.2.1.10. Resumen e implicaciones para los gerentes

Los gerentes deben interesarse en las actitudes de sus empleados debido a que éstas alertan sobre problemas potenciales e influyen en el comportamiento. Por ejemplo, los empleados satisfechos y comprometidos tienen tasas más bajas de rotación, ausentismo y comportamientos negativos. También se desempeñan mejor en su trabajo. Dado que los gerentes quieren mantener un número pequeño de renunciadas y ausencias en especial de los empleados más productivos querrán hacer cosas que generen actitudes de trabajo positivas. Como se afirma en un estudio: “Uno de los elementos más útiles de información que una empresa pueda tener acerca de sus empleados es una medición excelente de la actitud general hacia el trabajo”.

Lo más importante que los gerentes pueden hacer para elevar la satisfacción de los empleados es centrarse en las partes intrínsecas del trabajo, como hacer de éste algo que desafíe la creatividad y sea interesante. Aunque los empleos de bajos salarios no atraerán empleados de alta calidad a la organización, ni conservarán a los de alto desempeño, los gerentes deben darse cuenta de que el pago elevado por sí solo no crea un ambiente de

trabajo satisfactorio. La creación de una fuerza de trabajo satisfecha difícilmente es una garantía de un desempeño organizacional exitoso, pero las evidencias sugieren con fuerza que todo lo que hagan los gerentes para mejorar las actitudes de los empleados probablemente dará como resultado el incremento de la eficacia de la organización. (Robbins, 2009, p. 92)

2.2.2. Rotación de Personal Según Chiavenato (1999)

2.2.2.1. Definición:

La fluctuación de personal entre una organización y su ambiente. El intercambio de personal entre una organización y su ambiente se define por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización.

Casi siempre la rotación se expresa en índices mensuales o anuales con el fin de permitir comparaciones. Tanto la entrada como la salida de recursos debe mantener entre sí mecanismos hemostático capaces de autorregularse mediante comparaciones entre los, y garantizar un equilibrio dinámico y constante. Estos mecanismos de control se denominan retroalimentación.

Este flujo de entrada y salida de personal se denomina rotación de personal o turnover. En toda organización saludable debe hacer una pequeña rotación.

La rotación del personal puede estar destinada a inflar el sistema de nuevos recursos (mayores entradas que salidas) para acrecentar resultados, o dirigida a desocupar el sistema (mayores salidas que entradas), reduciendo resultados.

A veces rotación escapa al control de la organización cuando el volumen de retiros efectuados por decisiones de empleados aumentar notablemente, en estos casos resulta esencial establecer los motivos para que la organización pueda actuar sobre ellos. (Chiavenato, 1999, p. 188).

2.2.2.2. El índice de rotación del personal:

Cuando se trata de medir el índice de rotación del personal para efectos del planeamiento de recursos humanos:

$$\text{Índice de rotación del personal} = \frac{\frac{A+D}{2} \times 100}{PE}$$

A: admisión de personal
D: desvinculación de personal
PE: promedio efectivo

Expresa un valor porcentual de empleados que circulan en la organización con relación al número promedio de empleados

- Cuando se trata de analizar las pérdidas de personal y sus causas Índice de rotación del personal: $D \times 100 / PE$
- Cuando se trata de analizar las pérdidas de personal solo se tienen en cuenta los retiros por iniciativa de los empleados.

Índice de rotación del personal:

$$\frac{Dx100}{\left(\frac{N1+N2+N3+\dots+Nn}{a} \right)}$$

a= número de meses del período

N1 + N2 + ...+Nn= sumatoria de los números de empleados al comienzo de cada mes.

Un índice de rotación de personal igual a cero no ocurre en la práctica ni sería conocimiento, pues indicaría un estado de parálisis total de la organización. Por otra parte, tampoco sería conveniente un muy elevado, ya que implicaría un estado de fluidez que no podría fijar ni asimilar los recursos humanos. El índice de rotación ideal sería el que permitiera a la organización retener a su personal de buen rendimiento, reemplazando a los empleados que necesitan en su desempeño distorsiones difíciles de corregir. Lo importante es la estabilidad del sistema mediante constantes autorregulaciones y correcciones de las distorsiones.

- Cuando se trata de evaluar la rotación del personal por departamento sección.

$$\text{Índice de rotación del personal} = \frac{A+D+R+T}{PE} \times 100$$

R= recepción de personal por transferencia a otros subsistemas

T= transferencia de personal hacia otro subsistema

(Chiavenato, 1999, pp. 190 - 193).

2.2.2.3. Diagnóstico de las causas de rotación de personal:

La rotación del personal no es una causa sino un efecto, consecuencia de ciertos fenómenos localizados en el interior o el exterior de la organización que condicionan la actitud y el comportamiento del personal. Es una variable dependiente de los

fenómenos internos y/o externos. Como fenómenos externos pueden citarse la situación de oferta y demanda de recursos humanos, la situación económica, las oportunidades de empleo, etc.

Entre los fenómenos internos pueden mencionarse la política salarial y de beneficios sociales de la organización, el tipo de supervisión, etc.

La información correspondiente a estos fenómenos internos y externos se obtiene mediante entrevistas de retiro.

La entrevista de retiro constituye uno de los principales medios de controlar y medir los resultados de la política de recursos humanos desarrollada. Esta información junto con otras fuentes, permiten así determinar los cambios necesarios, con el propósito de impulsar nuevas estrategias que permitan remediar los efectos sobre la rotación del personal. (Chiavenato, 1999, pp. 194 - 195).

2.2.2.4. Determinación del costo de rotación de personal:

Muchas veces, en el mantenimiento de una política salarial restrictiva de flujo continuo de recursos humanos a través de una elevada rotación de personal puede resultar mucho más costoso. Por tanto, se trata de evaluar la alternativa más económica. Saber hasta qué nivel de rotación de personal puede una organización soportar sin verse muy afectada, es un problema que cada organización debe evaluar según sus propios cálculos e intereses. El costo de la rotación del personal involucra costos primarios, secundarios y terciarios.

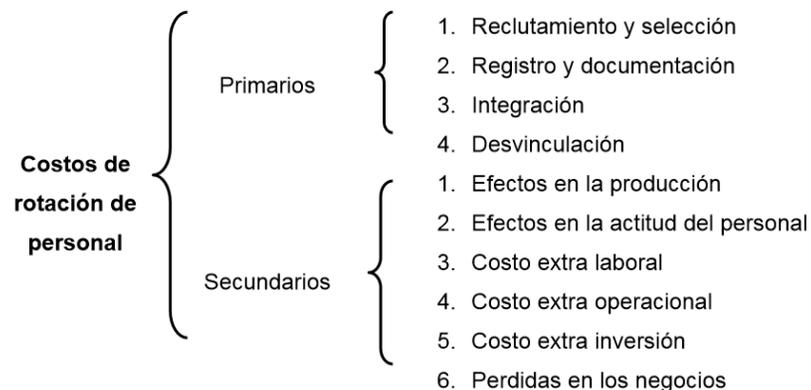
Costos primarios: son los directamente relacionados con el retiro de cada empleado y su reemplazo por otro. Por el hecho de ser

básicamente cuantitativos se calculan con facilidad. Ej. Costo de reclutamiento y selección, costo de desvinculación, etc.

Costos secundarios: son aspectos difíciles de avaluar en forma numérica y otros relativamente intangibles, en su mayor parte de carácter cualitativo. Se refieren a los efectos colaterales e inmediatos de la rotación. Ej.: reflejos en la producción, costo extra laboral, etc.

Costos terciarios: estos relacionados con los efectos colaterales mediatos de la rotación, que se manifiestas a mediano y largo plazo. Son solo estimables. Ej.: perdida en los negocios, costos de extra inversión, etc.

La rotación del personal, al ser acelerada, se convierte en un factor de perturbación.



(Chiavenato, 1999, pp. 198 - 203).

2.3. Definición de términos

- 2.3.1. **Aptitudes humanas** según Robbins (2009): Es la facilidad para trabajar, entender y motivar a otras personas, tanto en lo individual como en grupo. (Robbins, 2009, p. 8)
- 2.3.2. **Autonomía** según Robbins (2009): Grado en el que el trabajo proporciona libertad y discreción sustancial al individuo para que programe su trabajo, y para determinar los procedimientos que usará para llevarlo a cabo. (Robbins, 2009, p. 216)
- 2.3.3. **Colaboración** según Robbins (2009): Situación en la que cada una de las partes de un conflicto desea satisfacer por completo las preocupaciones de todos los que intervienen. (Robbins, 2009, p. 490)
- 2.3.4. **Consideración** según Robbins (2009): Grado en que es probable que un líder tenga relaciones de trabajo caracterizadas por la confianza mutua, respeto por las ideas de los subordinados y tome en cuenta sus sentimientos. (Robbins, 2009, pp. 389-390)
- 2.3.5. **Despido** según Werther & Davis (1998): Acción disciplinaria final que separa al empleado de la compañía por una causa grave. (Werther & Davis, 1998, p. 370)

- 2.3.6. **Equipo de Trabajo** según Robbins (2009): Grupo en el que los esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de las aportaciones por individuo. (Robbins, 2009, p. 323)
- 2.3.7. **Índice de Rotación** según Chiavenato (1999): Se basa en la relación porcentual entre el volumen de entradas y salidas, y los recursos humanos disponibles en la organización durante cierto periodo. (Chiavenato, 1999, p. 190)
- 2.3.8. **Oferta de recursos humanos** según Alfaro (2012): Estimación del personal disponible, para la dotación de personal a la organización al final del período de planeación. (Alfaro, 2012, p.178)
- 2.3.9. **Retroalimentación** según Robbins (2009): Grado en el que la ejecución de las actividades de trabajo requeridas por el puesto, dan como resultado que el individuo obtenga información directa y clara sobre la eficacia de su desempeño. (Robbins, 2009, p. 216)
- 2.3.10. **Variedad** según Werther & Davis (1998): En el diseño de puestos, posibilidad de utilizar diversos conocimientos y habilidad en determinada ocupación. (Werther & Davis, 1998, p. 382)

2.4. Hipótesis

Según Hernández, et al. (2006). Las Hipótesis son las guías para una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado; deben ser formuladas a manera de proposiciones. (Hernández, et al., 2006, p. 122).

2.4.1. Hipótesis general

Si mejoramos La Satisfacción Laboral esta Influirá significativamente en la Reducción de Rotación del Personal; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016.

2.4.2. Hipótesis específica

2.4.2.1. Si se incrementa el reto de trabajo esto influirá significativamente en los Índices de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016.

2.4.2.2. Si establecemos recompensas justas esto influirá significativamente en los Costos de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016.

2.4.2.3. Si mejoramos las condiciones de trabajo esto influirá significativamente en las Causas de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016.

2.5. Variables

Según Hernández, et al. (2006). Las Variables es una propiedad que tiene una variación que puede medirse u observarse.

La formulación de hipótesis va acompañada de las definiciones conceptuales y operacionales de las variables contenidas dentro de la hipótesis. (Hernández, et al., 2006, p. 124).

2.5.1. Definición conceptual de la variable

2.5.1.1. Satisfacción Laboral: Sentimiento positivo respecto del trabajo Propio, que resulta de una evaluación de sus características, la satisfacción en el trabajo representa una actitud en vez de un comportamiento. (Robbins 2009).

2.5.1.2. Rotación de personal: Es la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente, es decir, el intercambio de personas que está definido por el volumen de individuos que ingresan y que salen de la empresa. (Chiavenato 2011).

2.5.2. Definición operacional de la variable

2.5.2.1. Satisfacción Laboral: Cuando los colaboradores perciben que el reto de trabajo sea atractivo, que se tiene un sistema de recompensas justas, que las condiciones de trabajo son adecuadas y que existe un trabajo en equipo.

2.5.2.2. Rotación de personal: Es el estado de desconcierto y frustración al encontrar respuestas negativas en la organización, dentro de un periodo de tiempo determinado, ocasionado por los altos Índices de Rotación, Causas de Rotación y el Costos que de esto se deriva.

2.5.3. Operacionalización de la variable

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores de Gestión	Ítems
Satisfacción Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimiento positivo respecto del trabajo Propio, que resulta de una evaluación de sus características, la satisfacción en el trabajo representa una actitud en vez de un comportamiento. (Robbins 2009). • Satisfacción laboral: es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. (Palma 2005). 	<p>Cuando los colaboradores perciben que el reto de trabajo sea atractivo, que se tiene un sistema de recompensas justas, que las condiciones de trabajo son adecuadas y que existe un trabajo en equipo.</p>	Reto de Trabajo. (Robbins 2009).	• Variedad de tareas	¿Tu puesto te hace sentir realizado como persona?
				• Autonomía	¿Te dan autonomía para realizar tu trabajo?
				• Retroalimentación	¿Tus compañeros te dan ideas de mejoras y te corrigen los errores?
			Recompensas Justas. (Robbins 2009).	• Salarios.	¿Tu sueldo esta de acorde al mercado?
				• Sistemas de Pagos	¿Los pagos se realizan en las fechas que te indicaron cuando te contrataron?
				• Políticas de ascensos	¿Existen políticas de ascensos?
				• Ascensos	¿Ha obtenido algún ascenso?
			Condiciones de Trabajo. (Robbins 2009).	• Bienestar personal	¿El ambiente de trabajo es confortable?
				• Facilidad de realización de labores	¿Cuentas con todos los materiales necesarios para cumplir con tus funciones?
Rotación de Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Es la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente, es decir, el intercambio de personas que está definido por el volumen de individuos que ingresan y que salen de la empresa. (Chiavenato 1999). • La rotación de personal se refiere a la cantidad de movimientos de empleados que entran y salen de una organización. (Herbert J. Chrudden y Arthur W. Sherman Jr. 1980). 	<p>Es el estado de desconcierto y frustración al encontrar respuestas negativas en la organización, dentro de un periodo de tiempo determinado, ocasionado por los altos índices de Rotación, Causas de Rotación y el Costos que de esto se deriva.</p>	Índice de Rotación. (Chiavenato 2011).	• Rotación no deseada	¿La empresa frecuentemente tiene rotación de personal??
				• Rotación voluntaria versus involuntaria	¿La mayoría de trabajadores que se van son por renuncia o despido?
				• Rotación evitable versus inevitable	¿La Empresa tiene políticas de retención de buenos colaboradores?
			Costos de Rotación. (Chiavenato 2011).	• Integración	¿Los colaboradores nuevos te recargan de trabajo?
				• Costo extra laboral	¿Cuándo se demoran en conseguir reemplazos con todos los materiales necesarios para cumplir con tus funciones?
				• Costo extra operacional	¿Tienes que corregir errores cometidos por el personal nuevo?
			Causas de Rotación. (Chiavenato 2011).	• Oferta y Demanda de Recursos Humanos	¿Trabajas en esta empresa por que no tienes oportunidades en otras empresas?
				• Situación económica	¿Estás buscando trabajo en otra empresa para ser mejor remunerado?
				• Oportunidades de empleo	¿Tienes opciones de conseguir trabajo en otra empresa con mejores condiciones de trabajo?

Fuente: Elaboración Propia.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

La presente investigación tiene un enfoque fundamentalmente cuantitativo, dado que se medirán y se analizarán cuantitativamente variables actitudinales: La satisfacción laboral y su influencia en la reducción de rotación del personal en un momento dado (Enero – Octubre 2016).

Según Hernández, et al. (2006) el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernández, et al., 2006, p. 34).

3.1.2. Nivel de Investigación

En la presente investigación se describen las características del sector restaurantes, asimismo se describen como se relacionan las variables Satisfacción Laboral y Rotación del Personal.

Según Hernández, et al. (2006):

La Investigación descriptiva: Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se

analice. Describe tendencias de un grupo o población. (Hernández, et al., 2006, p. 103).

La Investigación correlacional: Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. (Hernández, et al., 2006, p. 104).

La Investigación explicativa: Pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian. (Hernández, et al., 2006, p. 108).

La Investigación realizada tuvo el nivel descriptivo, correlacional y explicativa.

3.1.3. Método de la investigación

La presente investigación es documental y de campo; utiliza como método general la descripción de los fenómenos a través del estudio de casos particulares y busca indagar las posibles relaciones entre las variables Satisfacción Laboral y Rotación del Personal.

Según Caballero A (2011), El Método Deductivo es aquella orientación que se va de lo general a lo específico. Es decir que se parte de un enunciado general del que se van desentrañando partes o elementos específicos. (Caballero, 2011, p. 139).

3.1.4. Diseño de la investigación

La presente investigación diseño no experimental, transeccionales correlacionales – causales, en esta investigación se observa las Satisfacción Laboral y su Influencia en la Reducción de Rotación de Personal, en Enero – Octubre del 2016 en la empresa Inversiones JJJ SAC.

Según Hernández, et al. (2006):

El Diseño no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. (Hernández, et al., 2006, p. 205).

En los Diseños de investigación transeccional o transversal se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández, et al., 2006, p. 208).

Los Diseños transeccionales correlacionales - causales: Describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto. (Hernández, et al., 2006, p. 213).

3.2. Descripción del ámbito de la investigación

3.2.1. Delimitación Espacial

Según Bavaresco, A (2006) el espacio tiene que ver con el ámbito espacial en el que se estudiara el objeto. (Bavaresco, 2006, p. 49)

El trabajo de investigación se realizó en el departamento de Lima, en el distrito de San Miguel; El distrito de San Miguel es uno de los 43 distritos de la Provincia de Lima y forma parte del área urbana de Lima, ciudad capital del Perú.

Limita al noreste con el Cercado de Lima, al este con los distritos de Magdalena del Mar y el Pueblo Libre, al sur con el océano Pacífico y al oeste con la Provincia Constitucional del Callao. Se encuentra a unos 25 a 30 minutos, aproximadamente, del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Es un distrito principalmente residencial, habitado mayormente por familias de nivel socioeconómico medio y medio-alto, y concentra un importante núcleo comercial metropolitano, especialmente en la Avenida La Marina.

Tiene una población de 129,107 habitantes. Es un distrito comercial y residencial. Cuenta con centros comerciales, bancos, empresas privadas, supermercados, universidades, restaurantes de comida peruana e internacional, mercados, colegios, tiendas, universidades, zoológico, etc.

Por su cercanía al mar, el distrito tiene un clima húmedo. Cuenta con 800 manzanas y en el distrito están repartidos 140 parques.

La empresa se encuentra ubicada en la Av. La Mar 2339 – San Miguel

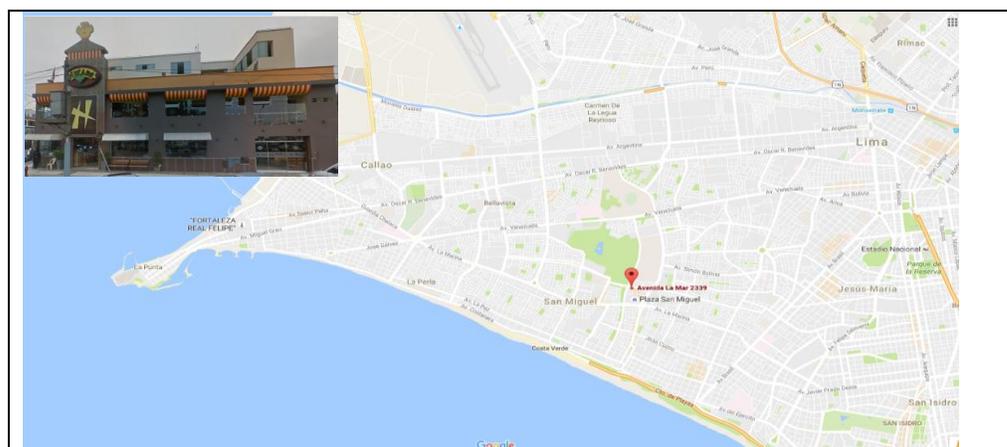


Figura 3. Mapa Distrito San Miguel – Lima.

Fuente: <http://www.google.com.pe/maps>

3.2.2. Delimitación Social

La presente investigación y estudio ha comprendido a los colaboradores del restaurante Inversiones JJJ SAC, siendo un total de 80 colaboradores, divididos en los siguientes grupos:

- Personal Administrativo de Jefatura
- Personal Administrativo de asistencia
- Personal de ventas (Administradores de tienda, Mozos, Anfitrionas, Cajeros y Tele operadoras)
- Personal Operativo (Cocineros, Horneros, Barman)
- Personal de Mantenimiento.

Tabla 9. Áreas y cantidad de Colaboradores “Inversiones JJJ SAC”

ÁREAS	N° COLABORADORES
• Personal Administrativo de Jefatura	05
• Personal Administrativo de asistencia	07
• Personal de ventas (Administradores de tienda, Mozos, Anfitrionas, Cajeros y Tele operadoras)	35
• Personal Operativo (Cocineros, Horneros, Barman)	31
• Personal de Mantenimiento.	02

Fuente: Departamento de Recursos Humanos de Inversiones JJJ SAC

Estos trabajadores contribuirán a realizar la investigación, con entrevistas y encuestas.

3.2.3. Delimitación Temporal

Según Bavaresco, A. (2006), menciona: “Que es imposible realizar una investigación sin considerar la delimitación temporal, por ello es importante fijar el inicio de la misma así como su alcance de tiempo”. (Bavaresco, 2006, p. 49)

La presente investigación y estudio abarcara el periodo de tiempo comprendido de Enero a Octubre del año 2016.

La delimitación temporal obedece a que podremos contar con datos e información reciente y de esta manera auscultar de manera precisa el tema en investigación y por ende llegar a conclusiones más precisas que permitan elaborar recomendaciones idóneas que permiten lograr los objetivos propuestos.

3.2.4. Delimitación Conceptual

Según Tamayo, M (2003), plantea que se debe realizar también una delimitación de contenido; es decir, explicar los términos que se constituyen en principios o elementos fundamentales de marco teórico de la investigación. (Tamayo, 2003, p.45)

Según Davis & Newstrom (2003), Consideran que “los estudios de satisfacción se encuentran concentrados, principalmente, en las partes más importantes de la organización, ya que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera”. Dentro de los aspectos significativos que involucran al concepto satisfacción laboral, se encuentran: la remuneración, el superior inmediato, la naturaleza de las tareas realizadas, los

compañeros, los equipos de trabajo y las condiciones de trabajo inmediatas, sin pasar por alto, además, factores claves que giran alrededor de la edad, el nivel ocupacional y el tamaño de la empresa. (Davis & Newstrom, 2003, p.216)

Según Chiavenato, E. (1999). La Rotación de personal es la Fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; y se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y las que salen de ella. (Chiavenato, 1999, p. 188).

Es en base a estas definiciones, evaluaremos La Satisfacción Laboral y su Incidencia en la Reducción de Rotación del Personal, dentro del restaurante HIKARI, en la ciudad de Lima, durante los meses de Enero a Octubre del año 2016.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población comprende a todos los trabajadores del restaurante Hikari de la empresa inversiones JJJ SAC. Ubicada en la Región de Lima, que se encuentran trabajando en el periodo Enero – Octubre 2016.

La Población es de 80 trabajadores divididos en:

Tabla 10. Personal Administrativo de Jefatura

DEPARTAMENTOS	PRINCIPALES FUNCIONES
Recursos Humanos (01)	<ul style="list-style-type: none">• Garantizar una buena comunicación entre todos los niveles de la organización.• Controlar el proceso de reclutamiento, selección, ingreso e inducción del personal.• Proyectar y coordinar programas de capacitación y entrenamiento para los trabajadores.• Supervisar y verificar los procesos de servicios en la administración del personal.• Supervisar y controlar los pasivos laborales del personal activo.• Supervisar y revisar los procesos de nómina a fin de garantizar el depósito oportuno de los trabajadores de la empresa.• Controlar y supervisar los diferentes beneficios de Ley.• Tener y desarrollar iniciativas para la solución de problemas y toma de decisiones.
Finanzas (01)	<ul style="list-style-type: none">• Supervisa la formulación, ejecución y evaluación del presupuesto anual.• Elaboración y control de presupuestos.• Revisar los cheques emitidos por diferentes conceptos.• Aprobar y firmar la emisión de cheques, notas de débito, entre otras, para la adquisición de bienes y servicios.• Controlar y registrar por separado los gastos de los trabajos realizados de diferentes contratos que mantenga la empresa.• Elaborar informe de estados financieros.• Control de Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar.
Marketing (01)	<ul style="list-style-type: none">• Diseñar e implementar el Plan de Marketing.

	<ul style="list-style-type: none"> • Definir las estrategias de marketing para la oferta de productos o servicios. • Planificar, elaborar y gestionar el presupuesto del departamento, bajo unos estándares de eficiencia y optimización de recursos. • Elaboración y desarrollo de propuestas de campañas de incremento de ventas.
Sistemas (01)	<ul style="list-style-type: none"> • Planifica, organiza y controla mensualmente el desarrollo e implementación de los sistemas de información. • Mantener al día las copias de Seguridad y la Seguridad de la Información en la Institución. • Evalúa periódicamente el avance de los proyectos y asegura que los mismos cuenten con los controles y estándares de seguridad. • Atiende y resuelve periódicamente consultas de los usuarios sobre la implementación de los sistemas y aplicaciones informáticas. • Asegura mensualmente el buen uso de los sistemas y aplicaciones existentes. • Elabora informes periódicos de las actividades realizadas. •
Legal (01)	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar servicios de consultoría y asesoramiento jurídicos. • Representar y defender las demandas. • Estudia y resuelve los problemas legales relacionados con la empresa, sus contratos, convenios y normas legales. • Emite informes jurídicos sobre las distintas áreas de la empresa. • Negocia y redacta contratos.
Fuente: Departamento de Recursos Humanos de Inversiones JJJ SAC	

Tabla 11. Personal Administrativo de asistencia.

DEPARTAMENTOS	PRINCIPALES FUNCIONES
Recursos Humanos (03)	<ul style="list-style-type: none">• Reclutar y seleccionar personal.• Armar fichas del personal.• Armar horarios del personal.• Control de stock de Uniforme.• Calculo de sueldo.• Calculo de Beneficios Sociales.• Realizar contratos al personal.• Tramites Essalud.• Tramites AFP/ONP.• Declarar a SUNAT
Finanzas (02)	<ul style="list-style-type: none">• Realizar la programación de pago a proveedores.• Ingresar al sistema contable todos los pago realizados• Realizar provisiones y pago de impuestos• Pago a proveedores, detracciones, Planilla y Beneficios Sociales.• Cuadrar la venta en el INFOREST y sistema contabilidad• Revisar las cajas chicas.

Marketing (01)	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de las promociones. • Manejo de las Redes Sociales. • Desarrollar pautas publicitarias. • Apoyo en el desarrollo del Plan de Marketing. • Apoyo en el desarrollo de ideas para posicionar la Marca Hikari. • Apoyo en volanteo de publicidad.
Sistemas (01)	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de Hardware (CPU, Impresoras, Cámaras, Pantallas). • Mantenimiento de las máquinas virtuales. • Operatividad de los sistemas. • Coordinación con proveedores de Sistema. • Recuperar información siguiendo procedimientos establecidos. • Orienta técnicamente a los usuarios en materia de su competencia. • Proporciona apoyo logístico y técnico para las presentaciones y eventos. • Documenta los trabajos realizados.
Fuente: Departamento de Recursos Humanos de Inversiones JJJ SAC	

Tabla 12. Personal de ventas

DEPARTAMENTOS	PRINCIPALES FUNCIONES
Administradores de tienda (03)	<ul style="list-style-type: none">• Controlar el Excelente Servicio ofrecido al cliente.• Controlar la Calidad de nuestros Platos.• Controlar la Limpieza del local.• Controlar la recepción y mantenimiento de la Mercadería y Menaje.• Enviar reportes de Ventas e incidencias del día a Gerencia.• Controlar la BPM, Rotación y Conservación de la mercadería.• Hacer cumplir las funciones de todo el personal.• Hacer cumplir el reglamento interno de trabajo.• Realizar reuniones de 10 minutos mínimos dos veces por semana para dictar charlas de seguridad.• Entregar los fondos y remesas por las tardes.• Realizar Inventario diario de almacén.• Realizar el inventario mensual de mercadería y menaje de: cocina, salón, bar, limpieza.• Coordinar semanalmente con el área de Marketing sobre el merchandising, nuevas promociones y capacitación al personal sobre promociones.• Enviar mensualmente estrategias de ventas.

<p>Mozos (22)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar un servicio rápido, cordial y cálido a todos nuestros clientes. • Coordinar con el administrador y la anfitriona el armado de mesas para Reservas. • Recomendar y / u ofrecer productos a los clientes para mejorar las ventas. • Comunicar inmediatamente al administrador cualquier incidencia que suceda en el local. • Manejar Los reclamos de forma serena y calmada. • Entregar todas las boletas y facturas a los clientes. • Mantener su área de trabajo siempre limpia según el estándar de higiene de HIKARI. • Abastecer y ordenar la estación de mozos. • Conteo de menaje (Fines de mes).
<p>Anfitrionas (3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dar la bienvenida y recibir al cliente. • Asegurar que todas las mesas bajo su supervisión han sido limpiadas y organizadas correctamente para los clientes cuando llegan a sentarse. • Coordinar las reserva con los mozos y administrador. • Realizara las tarjetas de reservado colocando los datos (institución/empresa, nombre, cantidad y hora) • Colaborar junto con sus compañeros de otras áreas para asegurar la fluidez del servicio. • Verificar que los invitados estén sentados de tal manera que no haya obstáculos para el pase de comensales y compañeros de trabajo.

	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar una encuesta al cliente para que se evalúe el servicio. • Despedir al cliente dándole las gracias por su preferencia.
Cajeros (04)	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener su área de trabajo siempre limpia según el estándar de higiene de HIKARI. • Entregar todas las boletas y facturas a los clientes y/o mozos. • Verificar que el fondo de caja esté completo al recibirlo y antes de entregarlo. • Mantener un adecuado surtido de billetes y monedas para dar vueltos. • Es responsable del buen estado y conservación de los POS y las impresoras. • Anotar el nombre del delivery a quien entrega el POS. • Cuidar el funcionamiento de las cajas y el buen estado de los activos de la empresa. • Realizar transacciones seguras a través de tarjetas crédito y débito. • Cerrar el punto de venta en coordinación con el administrador del local.
Teleoperadoras (03)	<ul style="list-style-type: none"> • Atender con amabilidad las llamadas. • Ofrecer los productos de las tiendas • Atender los reclamos.
Fuente: Departamento de Recursos Humanos de Inversiones JJJ SAC	

Tabla 13. Personal Operativo.

DEPARTAMENTOS	PRINCIPALES FUNCIONES
Cocinero (22)	<ul style="list-style-type: none">• Es responsable de que el producto tenga la cocción y presentación correcta.• Realizar el inventario del día y cruzarlo con el stock registrado en su reporte de control, además realizara el cuadro de cierre de turno.• Comunicar al administrador el stock que necesitara para la venta de su turno, y solicitar la cantidad de mercadería y otros insumos necesarios para su área.• Se encarga de verificar que los productos estén en buen estado teniendo en cuenta el olor, color y textura.• Se encarga de la preparación de los platos.• Trabaja la producción del día en base a las proyecciones indicadas por el administrador.• Hacer el cierre dejando todo limpio.
Hornero (03)	<ul style="list-style-type: none">• Es responsable de mantener su área de trabajo siempre limpia según el estándar de higiene de HIKARI• Se encarga del encendido del horno y la parrilla.• Atender cordialmente a los clientes con pedidos para llevar.• Es responsable de que el producto tenga la cocción y presentación correcta.• Realizar el inventario del día y cruzar con el stock registrado en su reporte de control, además realizara el cuadro de cierre de turno.

	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar al administrador el stock que necesitara para la venta de su turno, y le solicitara la cantidad de mercadería y otros insumos necesarios para su área • Se encarga de verificar que los productos estén en buen estado teniendo en cuenta el olor, color y textura. • Trabaja la producción del día en base a las proyecciones indicadas por el administrador.
Barman (06)	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener su área de trabajo siempre limpia según el estándar de higiene de HIKARI • Es responsable de que las bebidas, postres y tragos tengan la preparación y presentación correcta. • Revisar la fecha de vencimiento (Postres, jarabe de goma, miel helados, licores y otros) • Realizar el inventario del día y cruzar con el stock registrado en su reporte de control, además realizara el cuadro de cierre de turno. • Comunicar al administrador el stock que necesitara para la venta de su turno, y le solicitara la cantidad de mercadería y otros insumos necesarios para su área. • Se encarga de verificar que los productos estén en buen estado teniendo en cuenta el olor, color y textura. • Se encarga de la preparación de su área. • Trabaja la producción del día en base a las proyecciones indicadas por el administrador. • Hacer el cierre dejando todo limpio.
Fuente: Departamento de Recursos Humanos de Inversiones JJJ SAC	

Tabla 14. Personal de Mantenimiento.

DEPARTAMENTOS	PRINCIPALES FUNCIONES
Electricista (01)	<ul style="list-style-type: none">• Instala, mantiene y repara máquinas y motores eléctricos monofásicos.• Conecta los cables a las redes respectivas.• Realiza mantenimiento y reparaciones de equipo.• Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
Gasfitero (01)	<ul style="list-style-type: none">• Realizar revisiones y mantenimiento de equipos hidráulicos, red contra incendios, abastecimiento de agua potable e instalación sanitaria en general.• Realizar mantenimiento de puertas, ventanas, desatores de desagües y drenajes.

Fuente: Departamento de Recursos Humanos de Inversiones JJJ SAC

3.3.2. Muestra

En esta investigación se realizó la muestra no probabilística por conveniencia, se encuestaron a 30 colaboradores.

Según Hernández, et al. (2006). La muestra es un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población. (Hernández, et al., 2006, p. 236).

Según Hernández, et al. (2006). La muestra no probabilística desde la visión cuantitativa es su utilidad para determinado diseño de estudio que requiere no tanto una representatividad de elementos de una población, sino una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema. (Hernández, et al., 2006, p. 262).

3.4. Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos

3.4.1. Técnicas

La selección de técnicas e instrumentos para la recolección de información implica determinar por cuales medios o procedimientos la investigadora obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación.

Este mismo orden de ideas se tomará en cuenta para el desarrollo de la investigación:

- Se investigó antecedentes bibliográficos
- Se observó actitudes y comportamientos de los colaboradores de la empresa.
- Se realizó entrevistas al Gerente de Operaciones, Gerente de Recursos Humanos.
- Se realizó una encuesta a 30 colaboradores de la empresa Inversiones JJJ SAC.

3.4.2. Instrumentos

Para la recopilación de la información se utilizó como instrumento el cuestionario; en el cuestionario se consideró las Variables:

Variable X: Satisfacción Laboral.

Variable Y: Rotación de Personal.

Cada variable cuenta con sus dimensiones y cada dimensión tienen indicadores.

Tabla 15. Variable X para el Instrumento: Satisfacción Laboral.	
Dimensión	Indicador
X1 Reto de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Variedad de tareas. • Autonomía. • Retroalimentación.
X2 Recompensas Justas	<ul style="list-style-type: none"> • Salarios. • Sistemas de Pagos. • Políticas de ascensos. • Ascensos.
X3 Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Bienestar personal. • Facilidad de realización de labores.
Fuente: Elaboración Propia.	

Tabla 16. Variable Y para el Instrumento: Rotación de Personal	
Dimensión	Indicador
Y1 Índice de Rotación	<ul style="list-style-type: none"> • Rotación no deseada. • Rotación voluntaria versus involuntaria. • Rotación evitable versus inevitable.
Y2 Costos de Rotación	<ul style="list-style-type: none"> • Integración. • Costo extra laboral. • Costo extra operacional.
Y3 Causas de Rotación	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta y Demanda de Recursos Humanos. • Situación económica. • Oportunidades de empleo.
Fuente: Elaboración Propia.	

Para realizar el cuestionario se utilizó el Escalograma de Guttman, que es un instrumento de medición cuantitativo acumulativo, que con base a ítems, mide la intensidad o el nivel o el grado de identificación del sujeto consultado respecto de un fenómeno social. Para elaborar la escala de Guttman se desarrolló una serie de ítems representativos de las variables Satisfacción Laboral y Rotación de Personal.

Los ítems utilizados en este cuestionario, miden cuatro niveles de intensidad, en la elaboración de esta escala se utilizó una codificación descendente:

Tabla 17. Escala de Guttman.	
Alternativa	Valor
a	4
b	3
c	2
d	1
Fuente: Elaboración Propia.	

A partir del puntaje total de cada persona, se reproducirá el puntaje en cada ítems, cada ítems medirá una dimensión.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

La fiabilidad de este cuestionario se realizó por medio del coeficiente del Alfa de Crobach, al realizar la correlación entre los ítems el valor del Alfa resultado: 0.724, este valor nos indica que el cuestionario es fiable.

Tabla 18. Estadístico de Fiabilidad.	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.724	18
Fuente: Elaboración Propia. SPSS versión 22.	

Expertos que validaron el instrumento:

Tabla 19. Expertos que validan el instrumento.		
Experto	Cargo que desempeña	Promedio de Valoración
Magister: Moisés Farfán Flores	Docente	90%
Doctor: Jaime Sueldo Mesones	Docente	95%
Doctor: Adán Estela Estela	Docente	92%
Fuente: Elaboración Propia.		

Según Hernández, et al. (2006). Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad:

Confiabilidad: Grado en el que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. (Hernández, et al., 2006, p. 277).

Validez: Grado en el que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. (Hernández, et al., 2006, p. 277).

Objetividad: Se refiere al grado en que el instrumento es permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de los investigadores que lo administran, califican e interpretan. (Hernández, et al., 2006, p. 287).

Según Hernández, et al. (2006). Existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad. La mayoría de estos coeficientes pueden oscilar entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad (confiabilidad total). Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la medición. (Hernández, et al., 2006, p. 288).

Según Hernández, et al. (2006). Las Medidas de consistencia interna son coeficientes que estiman la confiabilidad: a) el alfa de Cronbach (desarrollado por J.L. Cronbach) y b) los coeficientes KR-20 y KR-21 de Kuder y Richardson (1937). El método de cálculo en ambos casos requiere una sola administración del instrumento de medición. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente. (Hernández, et al., 2006, p. 289).

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

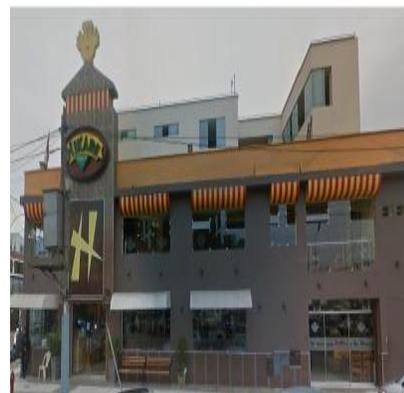
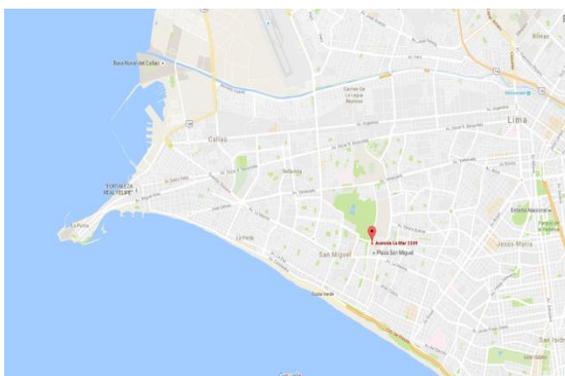
Nombre de la empresa:

Inversiones JJJ SAC.



Lugar de la encuesta:

Av. La Mar 2339. Distrito: San Miguel. Departamento: Lima



Fecha de la encuesta:

Días:

- Martes 11/Octubre/2016
- Miércoles 12/Octubre/2016
- Jueves 13/Octubre/2016

CAPITULO IV CRONOGRAMA

N°	DESCRIPCION	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET
1	Revisión Bibliográfica	X							
2	Planteamiento del Problema		X						
3	Formulación de la Hipótesis		X						
4	Elaboración Del Marco Teórico			X					
5	Elaboración de la Metodología			X					
6	Elaboración de Instrumentos				X				
7	Recojo de Datos					X			
8	Análisis Estadístico						X		
9	Conclusiones							X	
10	Primer Borrador								X

CAPITULO V

PRESUPUESTO

PRESUPUESTOS Y FINANCIAMIENTO

I. BIENES

1.1. MATERIALES DE OFICINA

Lapiceros.....	S/.	60.00
Lapices.....	S/.	15.00
Hojas Bond (Un Millar).....	S/.	120.00
Correctores.....	S/.	25.00
Resaltadores.....	S/.	22.00
Grapas.....	S/.	13.00
Perforadores.....	S/.	16.00

1.2. MATERIALES DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Tinta Líquida para la Máquina Impresora.....	S/.	120.00
Uso de computadoras.....	S/.	140.00
2 unidades de USBs.....	S/.	30.00
Programa SPSS	S/.	150.00

1.3. IMPRESOS

Proveniente de Libros.....	S/.	300.00
Revistas.....	S/.	250.00

II. SERVICIOS

2.1. SERVICIOS NO PERSONALES

Bibliotecas.....	S/.	30.00
------------------	-----	-------

2.2. SERVICIOS POR HONORARIOS PROFESIONALES...	S/.	3000.00
--	-----	---------

2.3. GASTOS POR MOVILIDAD LOCAL	S/.	140.00
---------------------------------------	-----	--------

2.4. SALDO POR FOTOCOPIAS.....	S/.	50.00
--------------------------------	-----	-------

2.5. GASTOS DE EMPASTES.....	S/.	160.00
------------------------------	-----	--------

TOTAL	S/.	4,641.00
--------------	------------	-----------------

CAPITULO VI RESULTADOS

6.1. Estadísticos de fiabilidad:

Tabla 20. Estadístico de Fiabilidad.	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.724	18

Fuente: Elaboración Propia. SPSS versión 22.

6.2. Prueba de Normalidad:

Se toma los valores de Shapiro-Wilk por que la muestra en menor de 50

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
10. ¿La empresa frecuentemente tiene rotación de personal??	.239	30	.000	.815	30	.000
11. ¿La mayoría de trabajadores que se van son por renuncia o despido?	.357	30	.000	.775	30	.000
12. ¿La Empresa tiene políticas de retención de buenos colaboradores?	.423	30	.000	.597	30	.000
13. ¿Trabajas en esta empresa por que no tienes oportunidades en otras empresas?	.200	30	.004	.808	30	.000
14. ¿Estás buscando trabajo en otra empresa para ser mejor remunerado?	.234	30	.000	.802	30	.000
15. ¿Tienes opciones de conseguir trabajo en otra empresa con mejores condiciones de trabajo?	.225	30	.000	.839	30	.000
16. ¿Los colaboradores nuevos te recargan de trabajo?	.389	30	.000	.624	30	.000
17. ¿Cuándo se demoran en conseguir reemplazos te solicitan trabajar sobretiempos?	.234	30	.000	.802	30	.000
18. ¿Tienes que corregir errores cometidos por el personal nuevo?	.254	30	.000	.793	30	.000

Fuente: Elaboración Propia. SPSS versión 22.

De acuerdo a la prueba de normalidad donde la significancia es menor a 0.05 en todos los casos de los Items que corresponden a la variable dependiente, utilizaremos la estadística No paramétrica de correlación de Spearman correspondiente a una distribución No normal.

6.3. Tablas y Figuras por cada pregunta:

Tabla 22. ¿Tu puesto te hace sentir realizado como persona?

ÍTEM		N° Trabajadores	Porcentaje (%)
a)	Mi puesto en monótono, solo cumplo mi horario.	17	56.67
b)	Mi puesto tiene tareas específicas, que me gusta realizar.	8	26.67
c)	Mi puesto tiene variedad de tareas, que me gusta realizar.	3	10.00
d)	Mi puesto tiene variedad de tareas, que me ayudan a crecer profesionalmente.	2	6.66
Total		30	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI

Elaboración Propia.

¿Tu puesto te hace sentir realizado como persona?

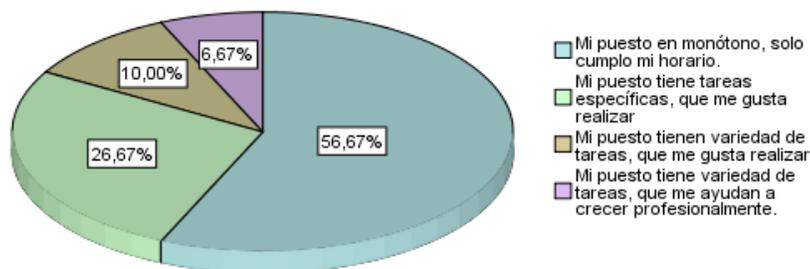


Figura 4. Pregunta 1

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI

Elaboración Propia. SPSS versión 22.

- En la pregunta 1, el 56.70% de los trabajadores sienten que su puesto de trabajo es monótono, al 26.67% de encuestados considera que tiene tareas específicas que le gusta realizar, al 10.00% tienen variedad tareas que les gustan realizar y tan solo el 6.66% de encuestados consideran que la variedad de tareas le ayudan a crecer profesionalmente con, según estos resultados el mayor porcentaje de trabajadores solo cumplen su horario de trabajo.

Tabla 23. ¿Te dan autonomía para realizar tu trabajo?

ÍTEM		N° Trabajadores	Porcentaje (%)
a)	Mi jefe desconfía y critica mi desempeño.	16	53.33
b)	Mi jefe me supervisa constantemente y no puedo sugerir nuevas ideas.	13	43.33
c)	Mi jefe confía en mi desempeño pero todo tengo que consultarlo.	1	3.34
d)	Mi jefe confía en mi desempeño y me permite realizar pequeños cambios.	0	0.00
Total		30	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia.

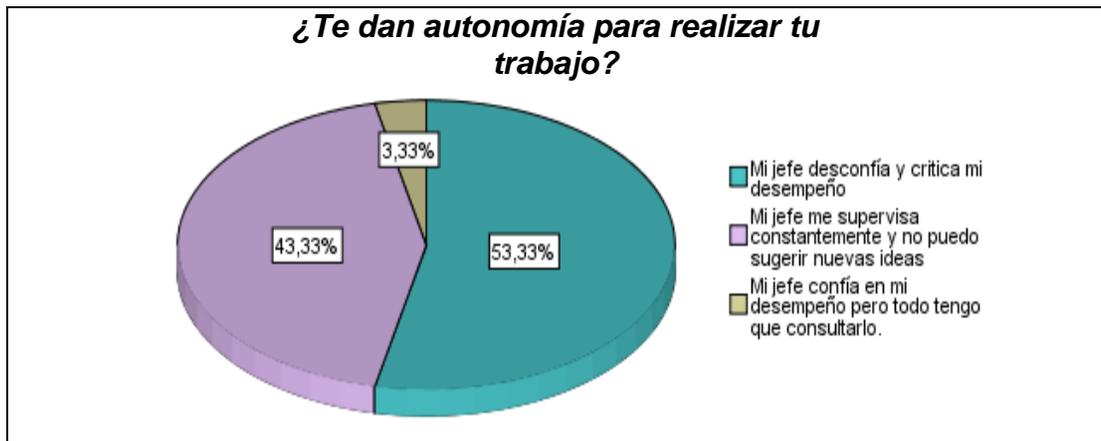


Figura 5. Pregunta 2

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia. SPSS versión 22.

- En la pregunta 2, el 3.33% de los trabajadores perciben que su jefe confían en su desempeño pero todo deben consultarlo, el 43.33% percibe que sus jefes no les permiten sugerir ideas y tan solo el 3.33% de encuestados perciben que su jefe desconfía y critica su desempeño, según estos resultados falta autonomía en el trabajo.

Tabla 24. ¿Tus compañeros te dan ideas de mejoras y te corrigen los errores?

ÍTEM		N° Trabajadores	Porcentaje (%)
a)	Cuando me equivoco, mis compañeros solo me critican.	15	50.00
b)	Mis compañeros me corrigen los errores.	14	46.67
c)	Mis compañeros me dan ideas de mejoras.	1	3.33
d)	Mis compañeros me ayudan a mejorar y a corregir errores.	0	0.00
Total		30	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI

Elaboración Propia.

¿Tus compañeros te dan ideas de mejoras y te corrigen los errores?

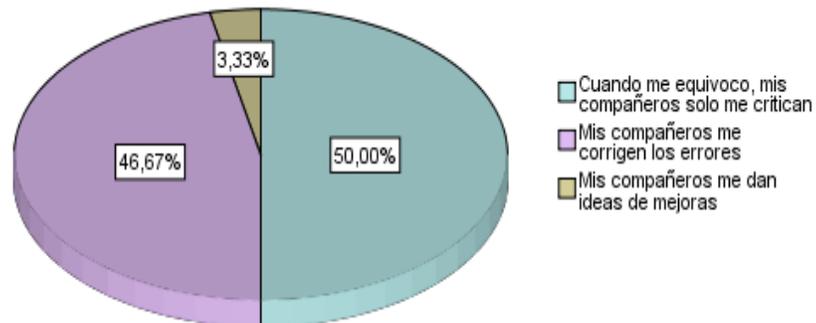


Figura 6. Pregunta 3

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI

Elaboración Propia. SPSS versión 22.

- En la pregunta 3, el 3.33% de trabajadores perciben que sus compañeros le dan ideas de mejoras, mientras que el 46.67% consideran que sus compañeros les corrigen los errores y que el 50.00% consideran que sus compañeros los critican, según estos resultados los trabajadores consideran que sus compañeros le ayudan a mejorar y corregir sus errores.

Tabla 25. ¿Ha obtenido algún ascenso?

ÍTEM		N° Trabajadores	Porcentaje (%)
a)	No, aunque me esfuerzo mucho.	18	60.00
b)	No, porque en mi área soy el Jefe y/o Supervisor.	10	33.33
c)	Si, por mi buen desempeño.	2	6.67
d)	Si, por mi compromiso y buen desempeño	0	0.00
Total		30	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia.

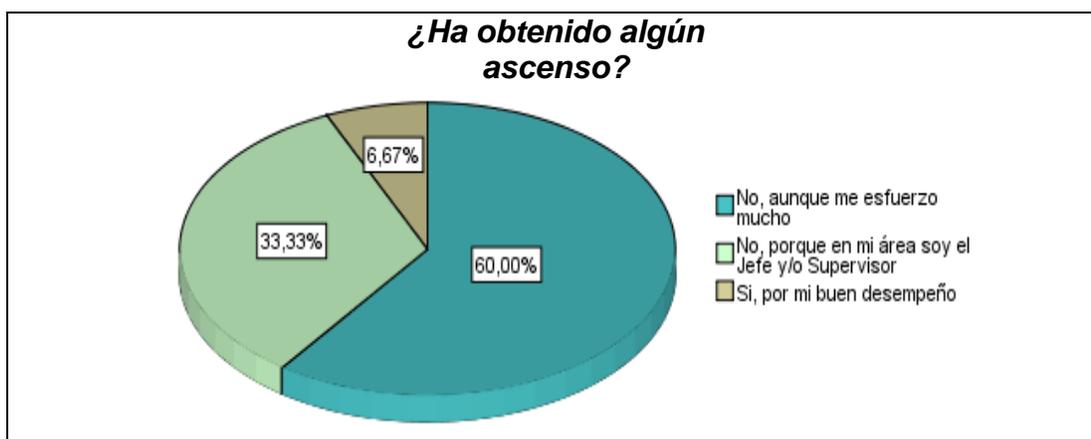


Figura 7. Pregunta 4

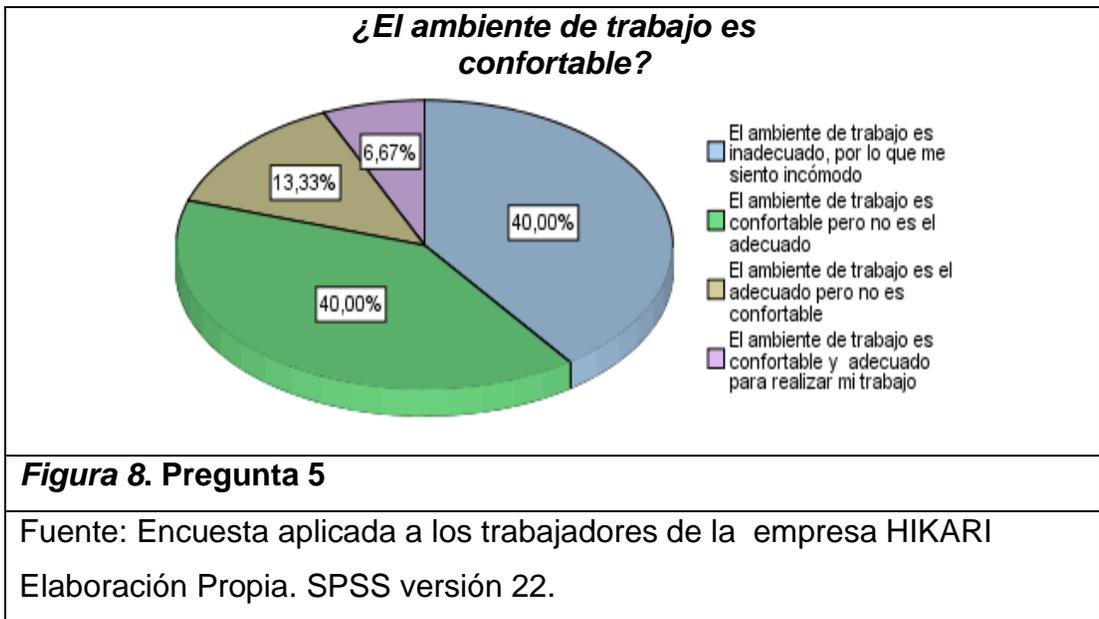
Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia. SPSS versión 22.

- En la pregunta 4, el 60.00% de los trabajadores no han tenido ascensos, el 6.67% de los trabajadores han obtenido ascenso por su buen desempeño y el 33.33% no han obtenido ascensos por que los contrataron como jefes, según estos resultados gran porcentaje de trabajadores han obtenido ascensos.

Tabla 26. ¿El ambiente de trabajo es confortable?

ÍTEM		N° Trabajadores	Porcentaje (%)
a)	El ambiente de trabajo es inadecuado, por lo que me siento incómodo.	12	40.00
b)	El ambiente de trabajo es confortable pero no es el adecuado.	12	40.00
c)	El ambiente de trabajo es el adecuado pero no es confortable.	4	13.33
d)	El ambiente de trabajo es confortable y adecuado para realizar mi trabajo.	2	6.67
Total		30	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia.



- En la pregunta 5, el 6.67% de los trabajadores consideran que el ambiente es confortable y el adecuado para realizar su trabajo, el 13.33% considera que el ambiente es el adecuado, el 40.00% considera que el ambiente de trabajo es confortable pero no el adecuado, mientras que el 40.00% considera que el ambiente de trabajo no es adecuado, según estos resultados existe un ambiente de trabajo no es confortable.

Tabla 27. ¿Cuentas con todos los materiales necesarios para cumplir con tus funciones?

ÍTEM		N° Trabajadores	Porcentaje (%)
a)	Muchas veces se retrasan unos días en entregarnos los materiales.	8	26.67
b)	Sí, pero debo solicitarlo con anticipación.	4	13.33
c)	Sí, me brindan todos los materiales sin tener que solicitarlos.	0	0.00
d)	No, siempre tengo que estar pidiendo prestado o cómpralos con mi dinero.	18	60.00
Total		30	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia.

¿Cuentas con todos los materiales necesarios para cumplir con tus funciones?

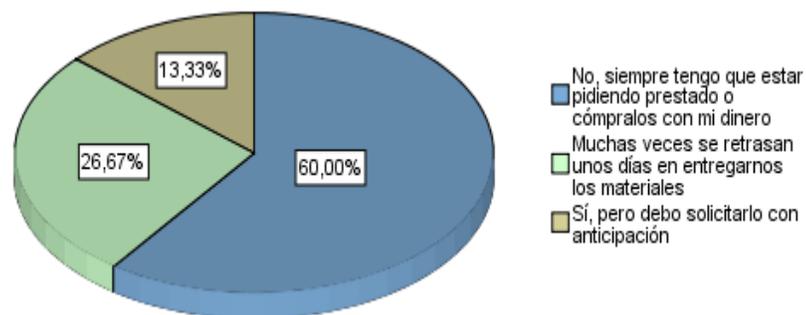


Figura 9. Pregunta 6

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia. SPSS versión 22.

- En la pregunta 6, el 13.33% de los trabajadores respondieron que deben pedir los materiales con anticipación, el 60.00% respondieron que no, siempre tienen que estar pidiendo prestado los materiales necesarios, mientras que el 26.67% de los trabajadores respondieron que se atrasan en entregar los materiales, según estos resultados los trabajadores deben prestarse los materiales para cumplir con sus funciones.

Tabla 28. ¿Tu sueldo esta de acorde al mercado?

ÍTEM		N° Trabajadores	Porcentaje (%)
a)	Mi sueldo está por debajo de lo que pagan en el mercado.	16	53.33
b)	Mi sueldo está acorde al mercado.	10	33.33
c)	Mi sueldo está acorde al mercado, adicional a mi sueldo me dan incentivos.	3	10.00
d)	Mi sueldo está por encima a lo establecido por el mercado.	1	3.34
Total		30	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia.

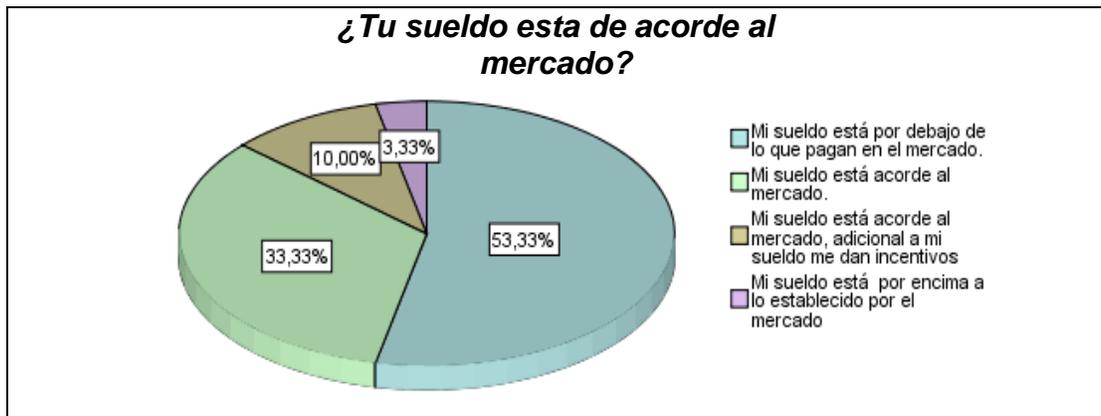


Figura 10. Pregunta 7

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia. SPSS versión 22.

- En la pregunta 7, el 33.33% de los trabajadores consideran que tienen un sueldo de acuerdo al mercado, el 10.00% de trabajadores consideran que le dan incentivos, el 53.33% de trabajadores consideran que su sueldo se encuentra por debajo del mercado y el 3.34% de trabajadores consideran que su sueldo se encuentra por encima de lo que pagan en el mercado., según estos resultados los trabajadores consideran que su sueldo está por debajo de lo que pagan en el mercado.

Tabla 29. ¿Los pagos se realizan en las fechas que te indicaron cuando te contrataron?

ÍTEM	N° Trabajadores	Porcentaje (%)
a) El pago siempre tiene un retraso de 2 a 3 días.	7	23.33
b) Los pagos se realizan 1 día después de lo que me indicaron.	3	10.00
c) Siempre pagan en la fecha indicada.	1	3.34
d) No se sabe qué día nos pagaran.	19	63.33
Total	30	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia.

¿Los pagos se realizan en las fechas que te indicaron cuando te contrataron?

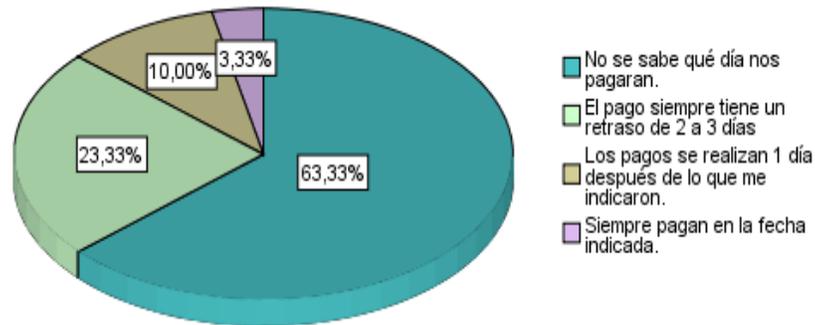


Figura 11. Pregunta 8

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia. SPSS versión 22.

- En la pregunta 8, el 3.34% de los trabajadores respondieron que los pago se realizan en la fecha indicada, el 10.00% respondieron que el pago se realiza un día después, el 23.33% respondieron que se demoran en pagar entre dos y tres días y el 63.33% respondieron que no se sabe qué día pagaran; según estos resultados no se realiza los pagos en la fecha que indicaron en la contratación.

Tabla 30. ¿Existen políticas de ascensos?

ÍTEM		N° Trabajadores	Porcentaje (%)
a)	No existen políticas de ascensos.	10	33.33
b)	Solo hay ascensos para los colaboradores administrativos.	14	46.67
c)	Solo hay ascensos para los colaboradores operativos.	4	13.33
d)	Existe política de ascensos para todos los colaboradores.	2	6.67
Total		30	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia.

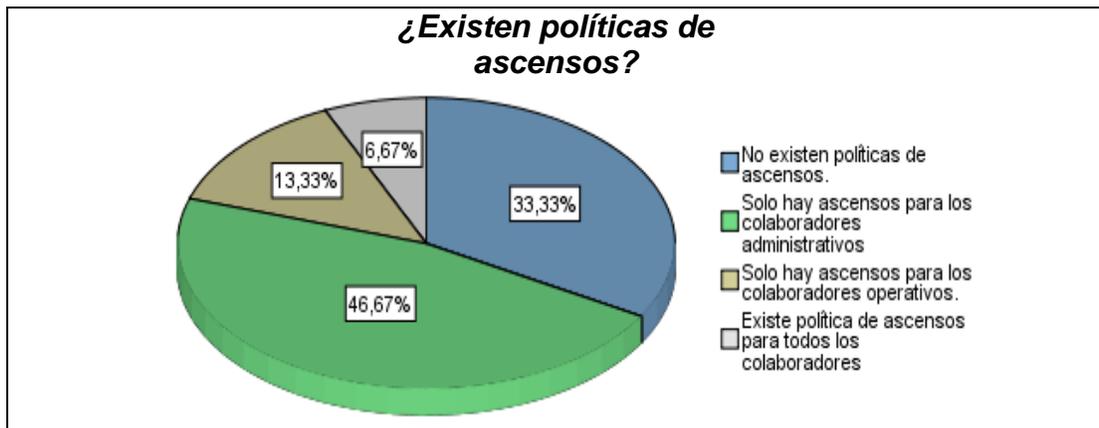


Figura 12. Pregunta 9

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia. SPSS versión 22.

- En la pregunta 9, el 6.67% del total de los trabajadores consideran que existe políticas de ascenso para todos los colaboradores, mientras que el 33.33% consideran que no existen políticas de ascenso, el 46.67% de trabajadores consideran que solo hay ascensos para los administrativos y el 13.33% considera que solo existe ascensos para los operativos, según estos resultados solo existe políticas de ascensos para todos los colaboradores administrativos.

Tabla 31. ¿La empresa frecuentemente tiene rotación de personal?

ÍTEM		N° Trabajadores	Porcentaje (%)
a)	Siempre hay personal nuevo en todas las áreas.	6	20.00
b)	Solo existe rotación en las áreas operativas.	5	16.67
c)	Hay poca rotación de personal.	7	23.33
d)	No, la mayoría somos personal antiguo.	12	40.00
Total		30	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia.

¿La empresa frecuentemente tiene rotación de personal?

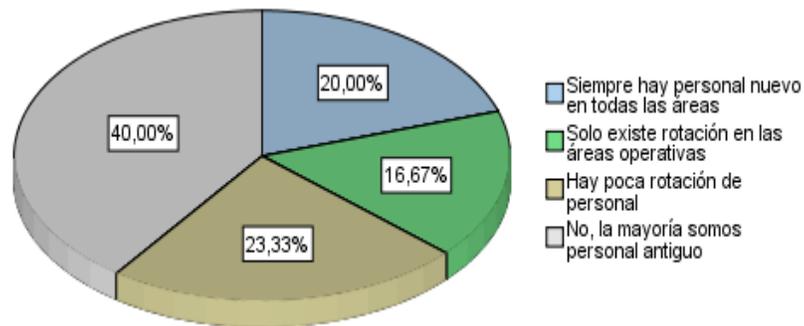


Figura 13. Pregunta 10

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia. SPSS versión 22.

- En la pregunta 10, el 20.00% de los trabajadores considera que siempre hay personal nuevo en todas las áreas, el 23.33% considera que existe poca rotación de personal, el 16.67% considera que solo existe rotación en áreas operativas, mientras que el 40.00% considera que la mayoría son personal antiguo, según estos resultados los trabajadores consideran que la empresa tiene poca rotación de personal.

Tabla 32. ¿La mayoría de trabajadores que se van, son por renuncia o despido?

ÍTEM		N° Trabajadores	Porcentaje (%)
a)	La mayoría renuncia por que tienen mejores propuestas.	1	3.33
b)	La mayoría se va por que lo hostigan.	2	6.67
c)	La mayoría renuncia por que no le gusta el trabajo.	9	30.00
d)	La mayoría se va cuando los despiden.	18	60.00
Total		30	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia.

¿La mayoría de trabajadores que se van, son por renuncia o despido?

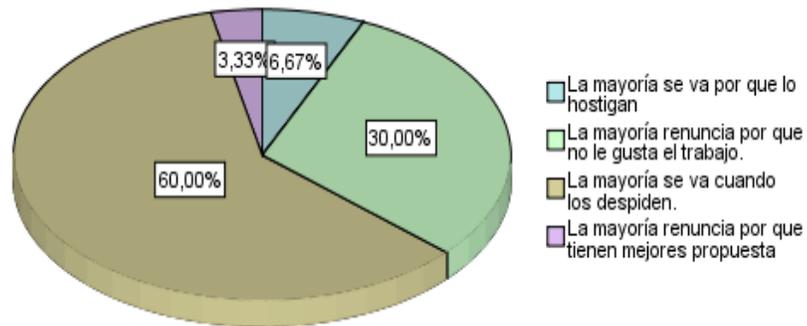


Figura 14. Pregunta 11

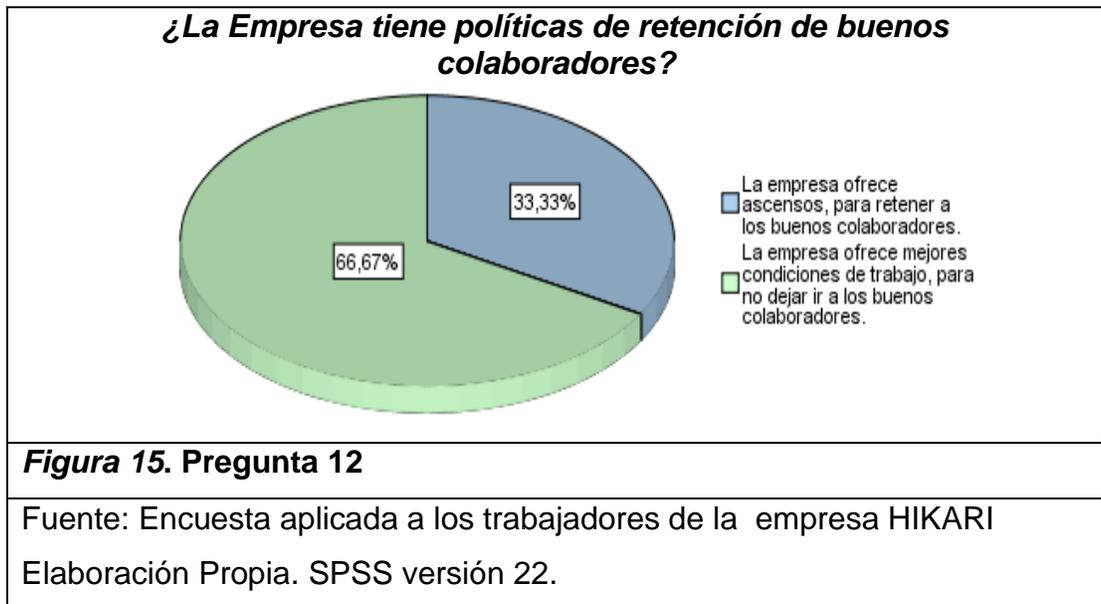
Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia. SPSS versión 22.

- En la pregunta 11, el 3.33% de los trabajadores perciben que la mayoría renuncia por mejores propuestas, el 30.00% perciben que renuncian porque no les gusta el trabajo, el 60.00% perciben que la mayoría se van cuando le despiden y el 6.67% de percibe que se van por que los hostigan, según estos resultados la mayoría de trabajadores se van cuando los despiden.

Tabla 33. ¿La Empresa tiene políticas de retención de buenos colaboradores?

ÍTEM		N° Trabajadores	Porcentaje (%)
a)	La empresa deja ir a buenos colaboradores.	0	0.00
b)	La empresa ofrece mejores horarios, para retener a los buenos colaboradores.	0	0.00
c)	La empresa ofrece ascensos, para retener a los buenos colaboradores.	10	33.33
d)	La empresa ofrece mejores condiciones de trabajo, para no dejar ir a los buenos colaboradores.	20	66.67
Total		30	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia.



- En la pregunta 12, el 66.67% de los trabajadores consideran que la empresa considera mejores condiciones de trabajo para no dejar ir a los buenos colaboradores y el 33.33% consideran que la empresa ofrece ascensos, según estos resultados los trabajadores consideran que existen políticas de retención a buenos colaboradores.

Tabla 34. ¿Trabajas en esta empresa por que no tienes oportunidades en otras empresas?

ÍTEM		N° Trabajadores	Porcentaje (%)
a)	No tengo oportunidades en otras empresas, me falta experiencia.	0	0.00
b)	Tengo pocas oportunidades en otras empresas, prefiero tener un sueldo seguro.	9	30.00
c)	Tengo oportunidades en otras empresas, pero me conviene el horario que me da esta empresa.	12	40.00
d)	Tengo oportunidades en otras empresas, pero esta empresa me da oportunidades de crecimiento.	9	30.00
Total		30	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia.

¿Trabajas en esta empresa por que no tienes oportunidades en otras empresas?

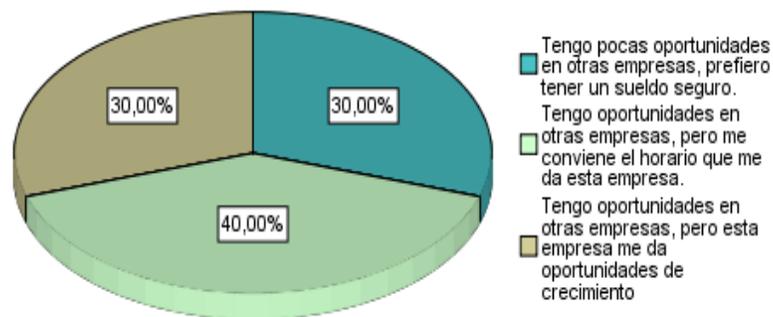


Figura 16. Pregunta 13

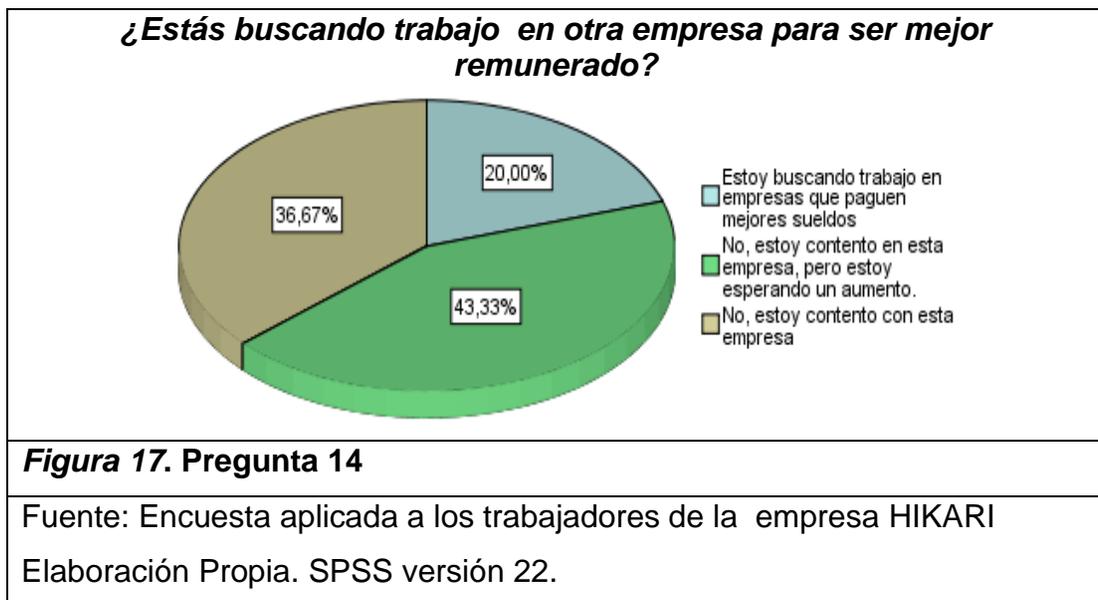
Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia. SPSS versión 22.

- En la pregunta 13, el 30.00% de los trabajadores sienten que esta empresa les da oportunidades de crecimiento, mientras que el 40.00% sienten que le conviene el horario que le da esta empresa y el 30.00% prefieren tener un sueldo seguro, según estos resultados los trabajadores consideran que esta empresa les ofrece oportunidades de crecimiento y les brinda buenos horarios de trabajo.

Tabla 35. ¿Estás buscando trabajo en otra empresa para ser mejor remunerado?

ÍTEM		N° Trabajadores	Porcentaje (%)
a)	Estoy buscando trabajo en empresas más grande.	0	0.00
b)	Estoy buscando trabajo en empresas que paguen mejores sueldos.	6	20.00
c)	No, estoy contento en esta empresa, pero estoy esperando un aumento.	13	43.33
d)	No, estoy contento con esta empresa.	11	36.67
Total		30	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia.



- En la pregunta 14, el 36.67% de los trabajadores se sienten contentos en esta empresa, mientras que el 43.33% sienten que están contentos pero esperan un aumento y el 20.00% están buscando trabajos en otras empresas con mejores sueldos, según estos resultados los trabajadores están contentos pero están esperando aumento.

Tabla 36. ¿Tienes opciones de conseguir trabajo en otra empresa con mejores condiciones de trabajo?

ÍTEM		N° Trabajadores	Porcentaje (%)
a)	No tengo mejores opciones por eso siga trabajando en esta empresa.	1	3.33
b)	En ocasiones me llaman de otras empresas, pero quedan muy lejos.	7	23.33
c)	En ocasiones me llaman de otras empresas, pero no me ofrecen nada mejor.	11	36.67
d)	Tengo varias opciones, pero prefiero quedarme.	11	36.67
Total		30	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia.

¿Tienes opciones de conseguir trabajo en otra empresa con mejores condiciones de trabajo?

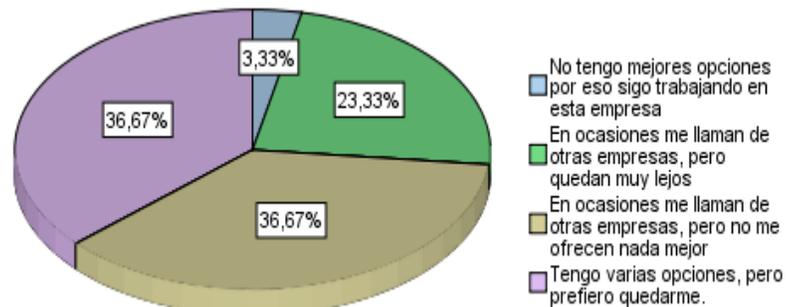


Figura 18. Pregunta 15

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia. SPSS versión 22.

- En la pregunta 15, el 36.67% de los trabajadores sienten que tienen varias opciones pero prefieren quedarse, el 36.67% sienten que en otras empresas no le ofrecen nada mejor, el 3.33% siente que no tienen mejores opciones por eso se quedan y el 23.33% sienten que las propuestas de otras empresas quedan muy lejos, según estos resultados la mayoría de trabajadores se quedan aunque tienen otras opciones.

Tabla 37. ¿Los colaboradores nuevos te recargan de trabajo?

ÍTEM		N° Trabajadores	Porcentaje (%)
a)	Siempre hacemos doble trabajo.	0	0.00
b)	No saben que hacer, tengo que apoyarlos.	0	0.00
c)	Apoyan pero les falta agilidad.	18	60.00
d)	Están bien capacitados y nos ayudan.	12	40.00
Total		30	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia.

¿Los colaboradores nuevos te recargan de trabajo?

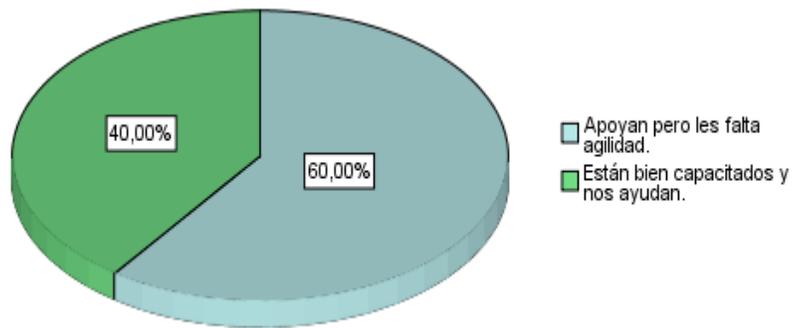


Figura 19. Pregunta 16

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia. SPSS versión 22.

- En la pregunta 16, el 60.00% de los trabajadores consideran que el personal nuevo apoya pero les falta agilidad y el 40.00% consideran que el personal nuevo ingresan bien capacitados y apoyan, según estos resultados la mayoría de trabajadores consideran que los nuevos trabajadores ingresan bien capacitados.

Tabla 38. ¿Cuándo se demoran en conseguir reemplazos te solicitan trabajar sobretiempos?

ÍTEM		N° Trabajadores	Porcentaje (%)
a)	Me piden que les apoye con algunas horas adicionales.	6	20.00
b)	Solo apoyo dentro de mis horas de trabajo.	13	43.33
c)	Cubren los puestos inmediatamente.	11	36.67
d)	Me obligan a trabajar el doble de horas.	0	0.00
Total		30	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia.

¿Cuándo se demoran en conseguir reemplazos te solicitan trabajar sobretiempos?

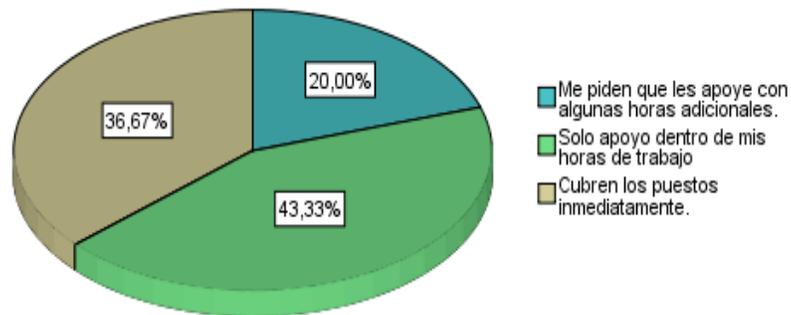


Figura 20. Pregunta 17

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia. SPSS versión 22.

- En la pregunta 17, el 20.00% de los trabajadores consideran que se les pide que trabajen algunas horas adicionales, el 43.33% consideran que solo se les pide apoyo dentro de sus horas de trabajo y el 36.67% consideran que la empresa cubre los puestos inmediatamente, según estos resultados la mayoría de los trabajadores consideran que se cubren los puestos inmediatamente.

Tabla 39. ¿Tienes que corregir errores cometidos por el personal nuevo?

ÍTEM		N° Trabajadores	Porcentaje (%)
a)	El personal nuevo comete puros errores y tengo que corregirlo.	5	16.67
b)	El personal nuevo comete errores y el jefe es quien lo corrige.	0	0.00
c)	El personal nuevo tiene pocos errores, no necesitan mucho apoyo.	13	43.33
d)	El personal nuevo cumple sus funciones eficientemente.	12	40.00
Total		30	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia.

¿Tienes que corregir errores cometidos por el personal nuevo?

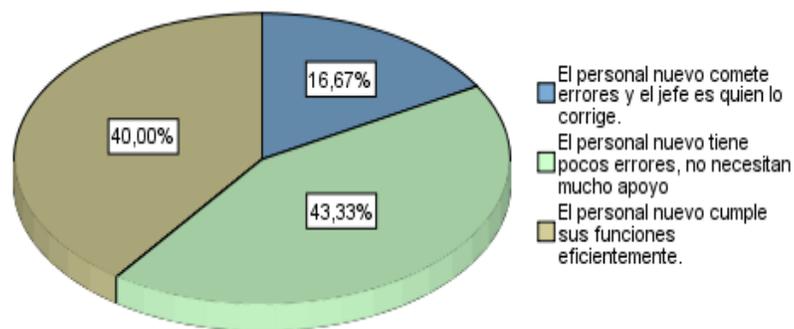


Figura 21. Pregunta 18

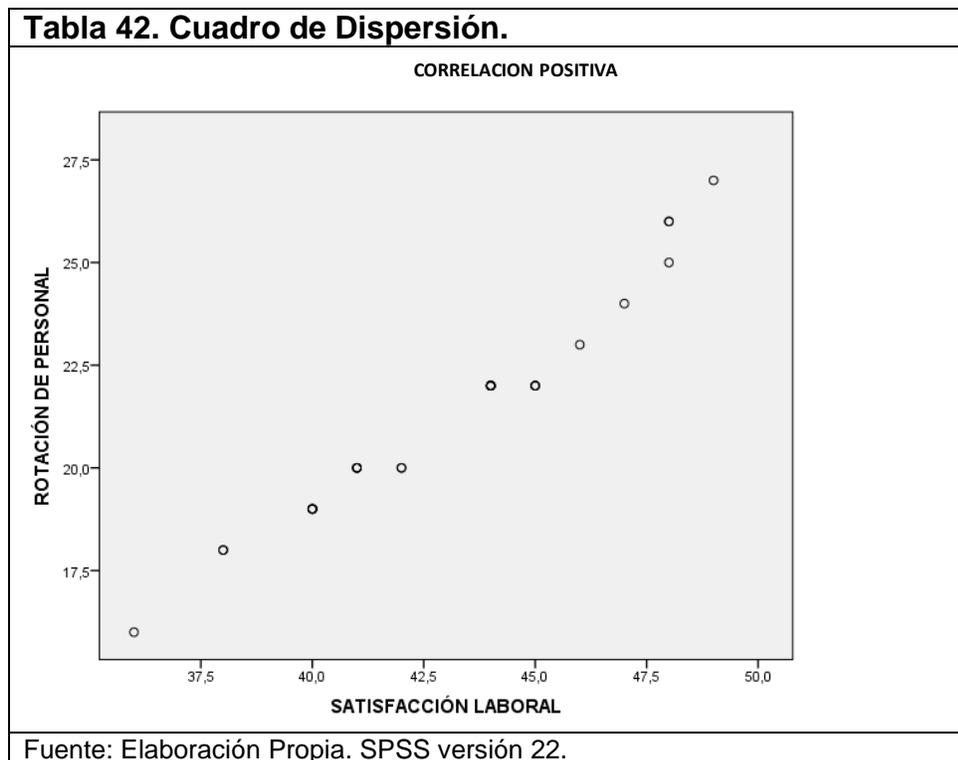
Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa HIKARI
Elaboración Propia. SPSS versión 22.

- En la pregunta 18, el 16.67% de los trabajadores consideran que los errores cometidos por el personal nuevo son corregidos por los jefes, el 40.00% consideran que el personal cumplen eficientemente sus funciones y que el 43.33% considera que el personal nuevo tiene pocos errores y no necesitan mucho apoyo, según estos resultados el personal nuevo tiene pocos errores.

Según los resultados obtenidos se sostiene lo siguiente:

- La dimensión Reto de Trabajo (X1) y la dimensión Índice de Rotación (Y1) son medianamente significativas por tener valores Rho de 0.001, 0.008 y 0.001; lo cual quiere decir que existe correlación positiva.
- La dimensión Recompensas Justas (X2) y la dimensión Costos de Rotación (Y2) son altamente significativas por tener valores Rho de 0.008, 0.013, 0.018; lo cual quiere decir que existe correlación positiva.
- La dimensión Condiciones de Trabajo (X3) y la dimensión Causas de Rotación (Y3) son altamente significativas por tener valores Rho de 0.003, 0.028, 0.006; lo cual quiere decir que existe correlación positiva.

6.5. Cuadro de Dispersión:



CAPITULO VII DISCUSIÓN

Según Hernández, et al. (2006). El Coeficiente rho de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos u objetos de la muestra pueden ordenarse por rangos. (Hernández, et al., 2006, p. 480). Las hipótesis han sido contrastadas mediante la prueba de Spearman, lo cual se demuestra a través de los siguientes pasos:

7.1. Hipótesis General

7.1.1. Hipótesis Nula (H_0):

Si mejoramos La Satisfacción Laboral esta no Influirá significativamente en la Reducción de Rotación del Personal; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016.

7.1.2. Hipótesis Alternativa (H_1):

Si mejoramos La Satisfacción Laboral esta Influirá significativamente en la Reducción de Rotación del Personal; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016.

7.1.3. Interpretación:

Con el nivel de significación que es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa con una correlación moderada, concluyendo que si mejoramos La Satisfacción Laboral esta Influirá significativamente en la Reducción de Rotación del Personal; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016.

7.2. Primera Hipótesis específica

7.2.1. Hipótesis Nula (Ho):

Si se incrementa el reto de trabajo esto no influirá significativamente en los Índices de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016.

7.2.2. Hipótesis Alternativa (H1):

Si se incrementa el reto de trabajo esto influirá significativamente en los Índices de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016.

7.2.3. Interpretación:

Con el nivel de significación que es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante con una correlación moderada, concluyendo que si se incrementa el reto de trabajo esto influirá significativamente en los Índices de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016.

7.3. Segunda Hipótesis específica

7.3.1. Hipótesis Nula (Ho):

Si establecemos recompensas justas esto no influirá significativamente en los Costos de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016.

7.3.2. Hipótesis Alternativa (H1):

Si establecemos recompensas justas esto influirá significativamente en los Costos de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016.

7.3.3. Interpretación:

Con el nivel de significación que es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante con una correlación moderada, concluyendo que si establecemos recompensas justas esto influirá significativamente en los Costos de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016.

7.4. Tercera Hipótesis específica

7.4.1. Hipótesis Nula (Ho):

Si mejoramos las condiciones de trabajo esto no influirá significativamente en las Causas de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016.

7.4.2. Hipótesis Alternativa (H1):

Si mejoramos las condiciones de trabajo esto influirá significativamente en las Causas de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016.

7.4.3. Interpretación:

Con el nivel de significación que es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante con una correlación moderada, concluyendo que si mejoramos las condiciones de trabajo esto influirá significativamente en las Causas de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016

CONCLUSIONES

Con base en los resultados obtenidos se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Se determinó que en la empresa Inversiones JJJ SAC; la Satisfacción Laboral Influye significativamente en la Reducción de Rotación del Personal, El personal se encuentra insatisfecho con el Reto de Trabajo, la Recompensa y la condiciones de Trabajo; en consecuencia los índices de rotación de personal son altos por el bajo rendimiento del personal, lo que lleva al departamento de Recursos Humanos a realizar despidos y a incrementar los costos de Reclutamiento y Capacitación de nuevos colaboradores.
- Se analizó que los colaboradores no se sienten realizados como persona, perciben que no tienen autonomía para realizar su trabajo, y que no tienen apoyo de sus compañeros; lo que influye en el bajo rendimiento de los colaboradores, el departamento de Recursos Humanos, ofrece mejores condiciones de trabajo para retener a los buenos colaboradores y despide a los que tienen bajo rendimiento. Lo que lleva a incrementar los índices de Rotación de Personal.
- Se determinó que los colaboradores consideran que sus recompensas no son justas y los sueldos están debajo de lo que se paga en el mercado; el personal percibe que solo existen ascensos para el personal administrativo; los colaboradores esperan que se les otorgue un aumento; el departamento de Recursos Humanos ha incrementado el presupuesto en el Reclutamiento y capacitación de los nuevos colaboradores, para lo cual ha disminuido el presupuesto en eventos de integración.
- Se determinó que los colaboradores consideran que no obtienen ascensos aunque se esfuerzan, que el ambiente de trabajo es inadecuado y que siempre tienen que prestarse materiales de trabajo; el departamento de Recursos Humanos ha identificado que las principales causas de rotación es la búsqueda de mejores remuneraciones.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones planteadas en esta investigación, se realiza las siguientes recomendaciones:

- Efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada, que contribuyan a conocer cuáles son las necesidades de los colaboradores de la empresa.
- Permitir que los colaboradores adquieran mayores responsabilidades y funciones nuevas, con el objetivo de evitar la monotonía y aumentar las posibilidades de ascensos.
- Realizar una comparación de escala salarial con otras empresas del rubro de Restaurantes, con el fin de presentar un aumento salarial para los colaboradores.
- Facilitar los materiales de trabajo periódicamente a todos los colaboradores, para mejorar el desempeño de las funciones establecidas.
- Realizar capacitaciones de Excelencia en el Servicio y Manipulación de alimentos para todo el personal, con empresas especialistas que entreguen certificado a cada colaborador
- Mejorar las políticas de ascenso para todo el personal y difundir los requisitos para obtener un ascenso.
- Realizar actividades de Integración para que todo el personal se sienta identificado con la empresa y se apoyen entre compañeros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, V. (2015). *Propuestas para Reducir el Índice de Rotación en la Empresa Saljamex Servicios S.A de C.V.* Universidad Nacional Autónoma De México. Cuautitlán Izcalli, Edo, México.
- Alfaro, M. (2012), *Administración de Personal*, (1ª ed.). México. D.F. México: Red Tercer Milenio.
- Alfaro, R, Leyton, S, Meza, A & Saenz, I. (2012). *Satisfacción Laboral y su Relación con Algunas Variables Ocupacionales en Tres Municipalidades*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Alva, J & Juarez, J. (2014). *Relación entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los Colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo-2014*. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Arias, F. & Heredia, V, (2006), *Administración de Recursos Humanos, para el alto desempeño*, (6ª ed.). México. D.F. México: Trillas.
- Bateman, T & Snell, S. (2004). *Administración una Ventaja Competitiva*. (4ª ed.) México D.F, México: McGraw Hill.
- Bavaresco, A. (2006). *Proceso metodológico en la investigación (Cómo hacer un Diseño de Investigación)*. (5ª ed.). Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela.
- Caballero, A. (2011), *Metodología Integral Innovadora para Planes de Tesis*. (1ª ed.) Lima, Perú. Instituto Metodológico Alen Caro E.I.R.L.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª ed.). México, D.F. México: Mc Graw Hill Interamericana.

- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª ed.). Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. (9ª ed.). México, D.F. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Chruden J. & Sherman W. Jr., (1980) *Personal Management, The utilization of Human Resources, South – Western Publishing CO*. (6ª ed.), Cincinnati Ohio USA.
- Davis K & Newstrom J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (11ª ed.). México. D.F. México: Mc Graw Hill.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística - Colombia (2016), *Boletín Técnico, 3 de junio de 2016*; Bogotá D.C. Colombia.
- Domínguez, R & Sánchez, F. (2013). *Relación entre la Rotación de Personal y la Productividad y Rentabilidad de la Empresa Cotton Textil S.A.A. – Planta Trujillo 2013*. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad; Estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.
- Hernández, R, et. al. (2006). *Metodología de la Investigación* (4ª ed.). México. D.F. México: Mc Graw Hill.
- Instituto Nacional de Estadística – Chile (2016). *Boletín Informativo del Instituto Nacional de Estadística. 30 de Mayo de 2016*. Edición: subdepartamento de Prensa. Santiago – Chile.
- Instituto Nacional de Estadística – España (2016). *España en cifras 2016*, Ficha Editorial N° 121, Edita INE; Madrid. España.

- Instituto Nacional de Estadística e Información – Perú (2016). *Producto Bruto Interno Trimestral*. Informe Técnico N° 2. Mayo 2016.
- Jaramillo, N & González J. (2010). *Nivel de Satisfacción Laboral de los Empleados de la Alcaldía Municipal de la Celia Risaralda*. Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira, Colombia.
- Kerlinger, N. y Lee, B. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en métodos sociales*. México. D.F. México: Mc Graw Hill.
- Newstron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13ª ed.) México. D.F. México: Mc Graw Hill.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Cartolan EIRL.
- Pérez, F. (2013). *Propuesta para Reducir la Rotación de Personal en la Distribuidora de Productos Coca-Cola de La Ciudad De Chiclayo*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Quispe, S. (2014). *Rotación de personal: Predicción con modelo de regresión logística multinivel*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Robbins, S, (1998). *Comportamiento Organizacional*. (8ª ed.) México. D.F. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2009), *Comportamiento Organizacional*. (13ª ed.). México. D.F. México: Pearson educación.
- Ruiz, J. (2014). *Desarrollo del Personal y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Lima.

- Siliceo, A (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. (4ª ed.), México D.F, México: Editorial Limusa SA de CV.
- Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. (4ª ed.). D.F, México, México: Editorial Limusa SA de CV.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El Proceso metodológico en la investigación*. México, D.F, México: Editorial Limusa SA de CV.
- Villegas, F. (2012). *Causas de la Rotación de personal de receptores - pagadores de la región I Metropolitana de una Institución Financiera*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala de la Asunción, Guatemala.
- Weiss, H. & Cropanzano, R. (1996). *Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work*. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.
- Werther, J., William B. & Davis, K. (1998), *Administración de Personal y Recursos Humanos*, (4ª ed.). México. D.F. México: Mc Graw Hill.
- Yoder D. (1976). *Manejo de Personal y Relaciones Industriales*. (9ª ed.) México. D.F. México: Continental, S.A de C.V.

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1.	Encuesta a los trabajadores de la Empresa Inversiones JJJ SAC, del distrito de San Miguel 2016.	105
Anexo 2.	Matriz de Consistencia.	108
Anexo 3.	Esquema tentativo del Informe	109
Anexo 4.	Marco conceptual del Marco Teórico.	110
Anexo 5.	Prueba Estadística Alfa Cronbach.	111
Anexo 6.	Resultado de Encuesta	112
Anexo 7.	Juicio de Expertos.	113
Anexo 8.	Ficha RUC.	116
Anexo 9	Mosaico de Fotos	118

ANEXOS

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES JJJ SAC, DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL 2016

I. Datos Generales:

Sexo: F M

Edad: _____

Cargo: _____

II. Instrucciones:

Por favor califique con objetividad cada pregunta del cuestionario, marcando con una (X) la alternativa con la que mejor te identifiques.

PREGUNTAS
SATISFACCIÓN LABORAL:
1. ¿Tu puesto te hace sentir realizado como persona? a) Mi puesto tiene variedad de tareas, que me ayudan a crecer profesionalmente. b) Mi puesto tienen variedad de tareas, que me gusta realizar. c) Mi puesto tiene tareas específicas, que me gusta realizar. d) Mi puesto es monótono, solo cumplo mi horario.
2. ¿Te dan autonomía para realizar tu trabajo? a) Mi jefe confía en mi desempeño y me permite realizar pequeños cambios. b) Mi jefe confía en mi desempeño pero todo tengo que consultarlo. c) Mi jefe me supervisa constantemente y no puedo sugerir nuevas ideas. d) Mi jefe desconfía y critica mi desempeño.
3. ¿Tus compañeros te dan ideas de mejoras y te corrigen los errores? a) Mis compañeros me ayudan a mejorar y a corregir errores. b) Mis compañeros me dan ideas de mejoras. c) Mis compañeros me corrigen los errores. d) Cuando me equivoco, mis compañeros solo me critican.
4. ¿Ha obtenido algún ascenso? a) Si, por mi compromiso y buen desempeño. b) Si, por mi buen desempeño. c) No, porque en mi área soy el Jefe y/o Supervisor. d) No, aunque me esfuerzo mucho.
5. ¿El ambiente de trabajo es confortable? a) El ambiente de trabajo es confortable y adecuado para realizar mi trabajo. b) El ambiente de trabajo es el adecuado pero no es confortable. c) El ambiente de trabajo es confortable pero no es el adecuado. d) El ambiente de trabajo es inadecuado, por lo que me siento incómodo.

<p>6. ¿Cuentas con todos los materiales necesarios para cumplir con tus funciones?</p> <p>a) Sí, me brindan todos los materiales sin tener que solicitarlos. b) Sí, pero debo solicitarlo con anticipación. c) Muchas veces se retrasan unos días en entregarnos los materiales. d) No, siempre tengo que estar pidiendo prestado o cómpralos con mi dinero.</p>
<p>7. ¿Tu sueldo esta de acorde al mercado?</p> <p>a) Mi sueldo está por encima a lo establecido por el mercado. b) Mi sueldo está acorde al mercado, adicional a mi sueldo me dan incentivos. c) Mi sueldo está acorde al mercado. d) Mi sueldo está por debajo de lo que pagan en el mercado.</p>
<p>8. ¿Los pagos se realizan en las fechas que te indicaron cuando te contrataron?</p> <p>a) Siempre pagan en la fecha indicada. b) Los pagos se realizan 1 día después de lo que me indicaron. c) El pago siempre tiene un retraso de 2 a 3 días. d) No se sabe qué día nos pagaran.</p>
<p>9. ¿Existen políticas de ascensos?</p> <p>a) Existe política de ascensos para todos los colaboradores. b) Solo hay ascensos para los colaboradores operativos. c) Solo hay ascensos para los colaboradores administrativos. d) No existen políticas de ascensos.</p>
<p>ROTACIÓN DE PERSONAL:</p>
<p>10. ¿La empresa frecuentemente tiene rotación de personal?</p> <p>a) No, la mayoría somos personal antiguo. b) Hay poca rotación de personal. c) Solo existe rotación en las áreas operativas. d) Siempre hay personal nuevo en todas las áreas.</p>
<p>11. ¿La mayoría de trabajadores que se van son por renuncia o despido?</p> <p>a) La mayoría se va cuando los despiden. b) La mayoría renuncia por que no le gusta el trabajo. c) La mayoría se va por que lo hostigan. d) La mayoría renuncia por que tienen mejores propuestas.</p>
<p>12. ¿La Empresa tiene políticas de retención de buenos colaboradores?</p> <p>a) La empresa ofrece mejores condiciones de trabajo, para no dejar ir a los buenos colaboradores. b) La empresa ofrece ascensos, para retener a los buenos colaboradores. c) La empresa ofrece mejores horarios, para retener a los buenos colaboradores. d) La empresa deja ir a buenos colaboradores.</p>

<p>13.¿Trabajas en esta empresa por que no tienes oportunidades en otras empresas?</p> <p>a) Tengo oportunidades en otras empresas, pero esta empresa me da oportunidades de crecimiento.</p> <p>b) Tengo oportunidades en otras empresas, pero me conviene el horario que me da esta empresa.</p> <p>c) Tengo pocas oportunidades en otras empresas, prefiero tener un sueldo seguro.</p> <p>d) No tengo oportunidades en otras empresas, me falta experiencia.</p>
<p>14.¿Estás buscando trabajo en otra empresa para ser mejor remunerado?</p> <p>a) No, estoy contento con esta empresa.</p> <p>b) No, estoy contento en esta empresa, pero estoy esperando un aumento.</p> <p>c) Estoy buscando trabajo en empresas que paguen mejores sueldos.</p> <p>d) Estoy buscando trabajo en empresas más grande.</p>
<p>15.¿Tienes opciones de conseguir trabajo en otra empresa con mejores condiciones de trabajo?</p> <p>a) Tengo varias opciones, pero prefiero quedarme.</p> <p>b) En ocasiones me llaman de otras empresas, pero no me ofrecen nada mejor.</p> <p>c) En ocasiones me llaman de otras empresas, pero quedan muy lejos.</p> <p>d) No tengo mejores opciones por eso sigo trabajando en esta empresa.</p>
<p>16.¿Los colaboradores nuevos te recargan de trabajo?</p> <p>a) Están bien capacitados y nos ayudan.</p> <p>b) Apoyan pero les falta agilidad.</p> <p>c) No saben que hacer, tengo que apoyarlos.</p> <p>d) Siempre hacemos doble trabajo.</p>
<p>17.¿Cuándo se demoran en conseguir reemplazos te solicitan trabajar sobretiempos?</p> <p>a) Cubren los puestos inmediatamente.</p> <p>b) Solo apoyo dentro de mis horas de trabajo.</p> <p>c) Me piden que les apoye con algunas horas adicionales.</p> <p>d) Me obligan a trabajar el doble de horas.</p>
<p>18.¿Tienes que corregir errores cometidos por el personal nuevo?</p> <p>a) El personal nuevo cumple sus funciones eficientemente.</p> <p>b) El personal nuevo tiene pocos errores, no necesitan mucho apoyo.</p> <p>c) El personal nuevo comete errores y el jefe es quien lo corrige.</p> <p>d) El personal nuevo comete puros errores y tengo que corregirlo.</p>

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: La Satisfacción Laboral y su Influencia en la Reducción de Rotación del Personal. Caso: Inversiones JJJ SAC., Sector: Restaurante de la Región Lima, Periodo: Enero – Octubre 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PRINCIPAL: ¿De qué manera La Satisfacción Laboral Influye en la Reducción de Rotación del Personal; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero - Octubre 2016?	GENERAL: Determinar y analizar de qué manera La Satisfacción Laboral Influye significativamente en la Reducción de Rotación del Personal; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016.	GENERAL: Si mejoramos La Satisfacción Laboral esto Influirá significativamente en la Reducción de Rotación del Personal; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero - Octubre 2016.	Variable Independiente (X) Satisfacción Laboral	X1 Reto de Trabajo	Diseño de investigación No experimental, transeccional, correlacional causal
				X2 Recompensas Justas	Tipo de investigación Cuantitativo
ESPECIFICOS: 1. ¿De qué manera el reto de trabajo influye en el Índice de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero - Octubre 2016? 2. ¿De qué manera las recompensas justas influyen en los Costos de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero – Octubre 2016? 3. ¿De qué manera las condiciones de trabajo influyen en las Causas de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero - Octubre 2016?	ESPECÍFICOS: 1. Analizar de qué manera el reto de trabajo influyen significativamente en el Índice de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero - Octubre 2016. 2. Determinar de qué manera las recompensas justas influyen significativamente en los Costos de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero - Octubre 2016. 3. Determinar de qué manera las condiciones de trabajo influyen significativamente en las Causas de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero - Octubre 2016.	ESPECIFICOS: 1. Si se incrementa el reto de trabajo esto influirá significativamente en el Índice de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero - Octubre 2016. 2. Si establecemos recompensas justas esto influirá significativamente en los Costos de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero - Octubre 2016. 3. Si mejoramos las condiciones de trabajo esto influirá significativamente en las Causas de Rotación; caso: Inversiones JJJ S.AC, sector: Restaurante de la región Lima, periodo: Enero - Octubre 2016.	Variable Dependiente (y) Rotación De Personal	X3 Condiciones de Trabajo	Nivel de investigación Descriptiva – Correlacional – Explicativa
					Método Deductivo
				Y1 Índice de Rotación	Instrumentos Cuestionarios
Y2 Costos de Rotación	Población 80				
Y3 Causas de Rotación	Muestra 30				

Fuente: Elaboración Propia.

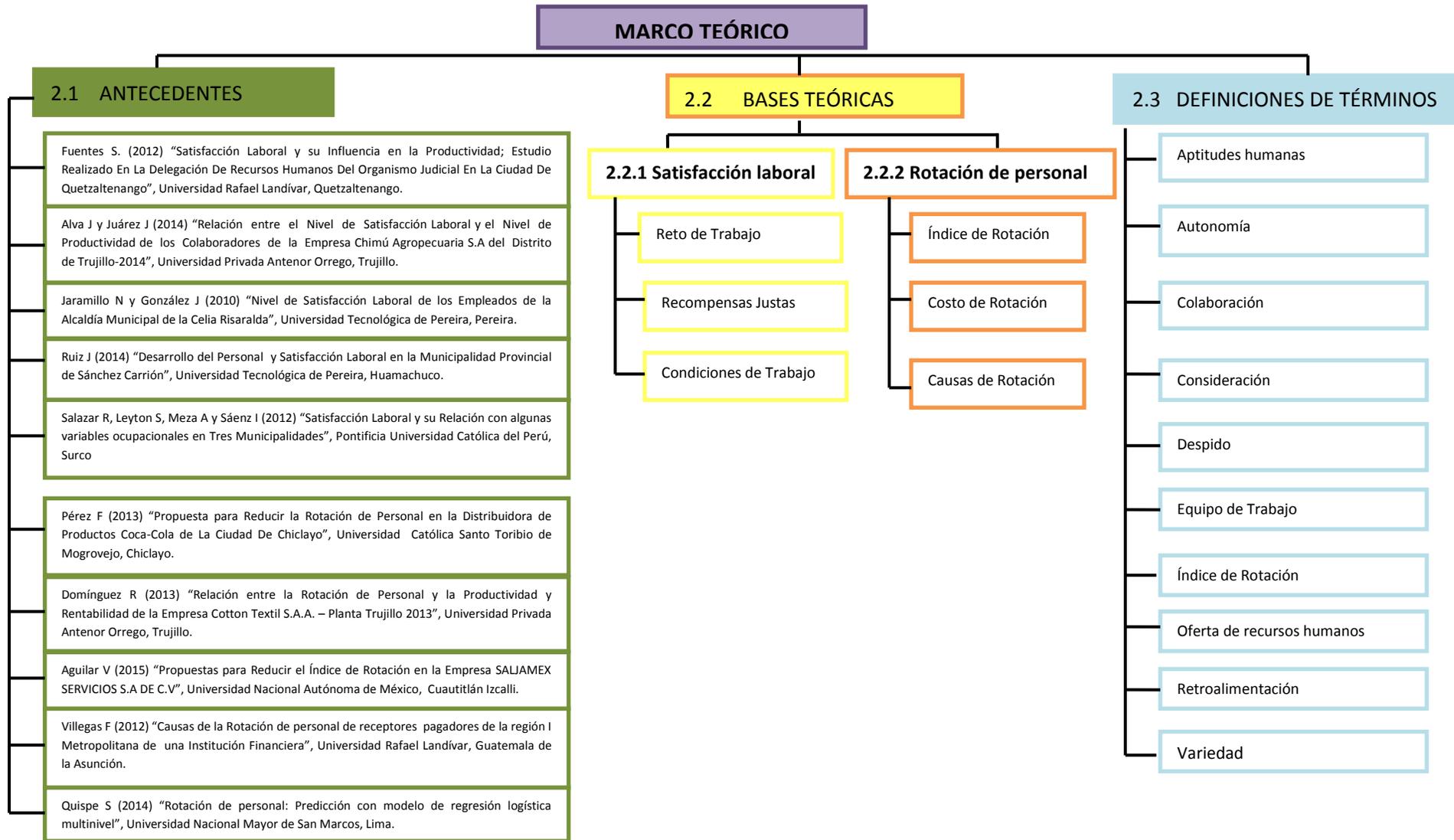
ESQUEMA TENTATIVO DEL INFORME



Fuente: Elaboración Propia.

MAPA CONCEPTUAL DE MARCO TEÓRICO.

LA SATISFACCION LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA REDUCCION DE ROTACION DEL PERSONAL CASO: INVERSIONES JJJ SAC., SECTOR: RESTAURANTE DE LA REGIÓN LIMA, PERIODO: Enero – Octubre 2016.



PRUEBA ESTADISTICA ALFA CRONBACH

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,713	23

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Tu puesto te hace sentir realizado como persona?	60,867	31,292	,304	,700
2. ¿Te dan autonomía para realizar tu trabajo?	60,667	32,713	,223	,707
3. ¿Tus compañeros te dan ideas de mejoras y te corrigen los errores?	60,800	33,752	,027	,720
4. ¿Tu sueldo esta de acorde al mercado?	62,233	30,254	,362	,695
5. ¿Los pagos se realizan en las fechas que te indicaron cuando te contrataron?	61,133	29,223	,357	,695
6. ¿Existen políticas de ascensos?	62,200	30,717	,244	,708
7. ¿Ha obtenido algún ascenso?	62,467	30,189	,378	,693
8. ¿El ambiente de trabajo es confortable?	60,900	32,576	,144	,714
9. ¿Cuentas con todos los materiales necesarios para cumplir con tus funciones?	61,133	33,637	,035	,720
10. ¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de tus funciones?	60,800	30,648	,464	,689
11. ¿Entre compañeros se apoyan para brindar un buen servicio al cliente?	60,700	32,976	,175	,710
12. ¿Consideras como amigos a tus compañeros de trabajo?	60,533	34,671	-,116	,725
13. ¿Tu jefe te apoya en el cumplimiento de tus funciones?	60,800	32,717	,222	,707
14. ¿Tu jefe es comprensible cuando te equivocas?	61,067	32,271	,338	,701
15. ¿La empresa frecuentemente tiene rotación de personal??	61,467	32,395	,280	,704
16. ¿La mayoría de trabajadores que se van son por renuncia o despido?	62,367	32,654	,168	,711
17. ¿La Empresa tiene políticas de retención de buenos colaboradores?	62,033	28,999	,570	,675
18. ¿Trabajas en esta empresa por que no tienes oportunidades en otras empresas?	62,067	29,099	,530	,678
19. ¿Estás buscando trabajo en otra empresa para ser mejor remunerado?	62,000	31,172	,346	,697
20. ¿Tienes opciones de conseguir trabajo en otra empresa con mejores condiciones de trabajo?	62,167	31,040	,274	,703
21. ¿Los colaboradores nuevos te recargan de trabajo?	61,100	31,679	,275	,703
22. ¿Cuándo se demoran en conseguir reemplazos te solicitan trabajar sobretiempos?	61,867	33,292	,082	,717
23. ¿Tienes que corregir errores cometidos por el personal nuevo?	61,767	32,254	,225	,707

RESULTADO DE ENCUESTA

SUJETOS	1. ¿Tu puesto te hace sentir realizado como persona?	2. ¿Te dan autonomía para realizar tu trabajo?	3. ¿Tus compañeros te dan ideas de mejoras y te corrigen los errores ?	4. ¿Tu sueldo esta de acorde al mercado?	5. ¿ Los pagos se realizan en las fechas que te indicaron	6. ¿Existen políticas de ascensos?	7. ¿Ha obtenido algún ascenso?	8. ¿El ambiente de trabajo es confortable?	9. ¿Cuentas con todos los materiales necesarios para cumplir con tus	SATISFACCIÓN LABORAL	10. ¿La empresa frecuentemente tiene rotación de	11. ¿La mayoría de trabajadores que se van son por renuncia o despido?	12. ¿La Empresa tiene políticas de retención de buenos colaboradores?	13. ¿Trabajas en esta empresa por que no tienes otras opciones	14. ¿Estas buscando trabajo en otra empresa para ser	15. ¿Tienes opciones de conseguir trabajo en otra empresa.com	16. ¿Tus colaboradores nuevos te ayudan de	17. ¿Cuándo se demoran en conseguir reemplazos que corrijen errores cometidos por el	ROTACION DE PERSONAL
1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	13	3	3	4	2	4	4	3	4	31
2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	15	4	3	3	4	3	4	2	3	29
3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	10	1	4	4	2	2	4	2	4	25
4	2	2	2	2	1	1	1	2	3	16	2	3	4	3	3	3	3	3	27
5	1	2	1	1	1	1	1	1	3	12	1	2	4	3	2	4	3	3	24
6	2	2	1	2	1	3	3	2	2	18	3	3	4	3	4	3	3	4	31
7	2	2	1	2	3	1	1	2	3	17	4	3	4	4	3	4	4	2	32
8	2	1	1	2	1	2	1	2	1	13	2	3	4	2	4	2	4	3	28
9	1	2	1	1	1	2	2	1	1	12	4	3	4	4	4	3	4	3	32
10	1	1	2	1	2	2	1	2	2	14	2	4	4	2	2	4	4	4	30
11	1	1	1	1	1	2	1	3	2	13	3	4	4	3	3	3	4	3	30
12	1	1	2	1	1	1	2	2	1	12	3	4	4	4	3	4	3	4	31
13	1	2	1	1	1	2	1	1	1	11	4	4	4	2	4	2	4	3	31
14	1	1	2	1	2	1	1	3	1	13	1	4	4	2	3	1	3	3	24
15	1	1	2	1	3	2	2	2	1	15	3	3	3	3	2	3	3	3	26
16	2	1	1	2	2	2	1	2	3	16	4	4	4	4	3	4	4	2	33
17	1	2	2	1	1	2	1	1	1	12	2	4	3	2	4	2	3	2	26
18	3	1	1	3	3	4	1	3	1	20	4	4	4	4	3	3	3	4	33
19	4	1	2	3	4	3	1	4	1	23	4	4	3	3	3	4	3	4	31
20	2	2	1	2	2	4	2	2	2	19	3	4	4	3	4	4	3	3	30
21	3	1	2	3	1	3	2	3	1	19	4	4	3	4	4	3	3	4	32
22	1	1	1	1	1	3	2	1	2	13	2	5	4	2	4	4	3	2	28
23	1	2	1	1	1	2	3	1	1	13	4	4	4	3	3	4	3	4	32
24	3	1	2	2	1	2	1	2	2	16	4	4	3	4	4	3	4	3	32
25	2	2	2	2	1	2	2	2	1	16	4	4	3	3	3	3	3	4	30
26	1	3	1	1	1	1	1	1	1	11	1	2	3	2	3	2	4	2	22
27	1	1	2	1	2	1	1	1	1	11	1	4	4	3	2	2	3	2	25
28	1	2	3	1	1	1	2	1	2	14	3	4	3	3	2	3	3	3	27
29	1	1	2	1	1	2	1	1	1	11	1	4	3	3	3	4	3	4	28
30	4	2	2	4	1	2	2	4	1	22	4	3	4	4	4	3	4	4	34

JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Ferdinand Flores Morales
 1.2. Institución donde Labora: Universidad Alas Peruanas
 1.3. Cargo que desempeña: Docente
 1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Magister
 1.5. Nombre del instrumento motivo de Evaluación: CUESTIONARIO
 1.6. Título de la Tesis:
 "La Satisfacción Laboral y Su Incidencia en la Reducción de Rotación del Personal;
 Caso: Inversiones JJJ SAC., Sector: Restaurantes de la Región Lima, Período: 2016"

1.7. Autor del instrumento: Bachiller: Abanto Cardenas Gliceria Glida

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
1	El instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (x)	NO ()	
2	El instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (x)	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (x)	NO ()	
4	El instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (x)	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (x)	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (x)	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (x)	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI ()	NO (x)	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

REQUISITOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					90%
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					90%
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					90%

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %

IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

- (x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar al trabajo

Lima, 10 de Octubre del 2016

Experto: Mónica Flores
 DNI: 04062182

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Sueldo Mesares Guine Ríos
 1.2. Institución donde Labora: Universidad Alas Peruanas
 1.3. Cargo que desempeña: Asistente
 1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Doctor
 1.5. Nombre del instrumento motivo de Evaluación: QUESTIONARIO
 1.6. Título de la Tesis:
 "La Satisfacción Laboral y Su Influencia en la Reducción de Rotación del Personal;
 Caso: Inversiones JJJ SAC., Sector: Restaurante de la Región Lima, Período: 2016"

1.7. Autor del Instrumento: Bachiller: Abanto Cardenas Glicería Glida

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI (x)	NO ()	
1	El instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (x)	NO ()	
2	El instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (x)	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿son las adecuadas?	SI (x)	NO ()	
4	El instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (x)	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (x)	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (x)	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (x)	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI ()	NO (x)	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

REQUISITOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					95%
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					95%
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					95%

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95 %

IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 () El instrumento debe ser modificado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Lima, 10 de Octubre del 2016

Experto:
DNI:

[Firma]
J. SUDELDO M.
 43703434

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Carla Cecilia Cardona Ávila
 1.2. Institución donde Labora: Universidad Alas Peruanas
 1.3. Cargo que desempeña: Docente
 1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Doctor
 1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: **CUESTIONARIO**
 1.6. Título de la Tesis:
 "La Satisfacción Laboral y Su Incidencia en la Reducción de Rotación del Personal;
 Caso: Inversiones JJJ SAC., Sector: Restaurante de la Región Lima, Período: 2018"
 1.7. Autor del Instrumento: **Bachiller: Abanto Cardenas Gliceria Gilda**

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
1	El instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (x)	NO ()	
2	El instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (x)	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (x)	NO ()	
4	El instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (x)	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (x)	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (x)	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (x)	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI ()	NO (x)	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

REQUISITOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					95%
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					85%
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					85%

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 92 %

IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

- (-) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Lima, 10 de Octubre del 2016

Experto:
 DNI: 06111876

FICHA RUC

10/10/2016

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)



<p>FICHA RUC : 20301858974 INVERSIONES J.J.J. S.A.C. Número de Transacción : 41153786 CIR - Constancia de Información Registrada</p>
<p>Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (D. Leg 912) a partir del 01/08/2015 Mediante Resolución N° 0210050003070</p>

Información General del Contribuyente	
Apellidos y Nombres ó Razón Social	: INVERSIONES J.J.J. S.A.C.
Tipo de Contribuyente	: 39-SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Fecha de Inscripción	: 08/03/1996
Fecha de Inicio de Actividades	: 08/03/1996
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0021 - INTENDENCIA LIMA
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emisor electrónico desde	: -
Comprobantes electrónicos	: -

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	: -
Tipo de Representación	: -
Actividad Económica Principal	: 5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS
Actividad Económica Secundaria 1	: -
Actividad Económica Secundaria 2	: -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: MANUAL/COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad	: MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: SIN ACTIVIDAD
Número Fax	: -
Teléfono Fijo 1	: 1 - 4649420
Teléfono Fijo 2	: 1 - 4647081
Teléfono Móvil 1	: 1 - 992255590
Teléfono Móvil 2	: - 991682311
Correo Electrónico 1	: IBERNABE@IBGU.PE
Correo Electrónico 2	: RRODRIGUEZ@IBGU.PE

Domicilio Fiscal	
Actividad Economica	: 5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS
Departamento	: LIMA
Provincia	: LIMA
Distrito	: SAN MIGUEL
Tipo y Nombre Zona	: -
Tipo y Nombre Vía	: AV. LA MAR
Nro	: 2339
Km	: -
Mz	: -
Lote	: -
Dpto	: -
Interior	: -
Otras Referencias	: -
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal:	: -

Datos de la Empresa	
Fecha Inscripción RR.PP	: 25/07/1996
Número de Partida Registral	: 11258406
Tomo/Ficha	: 130591
Folio	: -
Asiento	: A
Origen del Capital	: NACIONAL
Pais de Origen del Capital	: -

Registro de Tributos Afectos	
------------------------------	--

<https://e-menu.sunat.gob.pe/ci-ti-itm/enu/MenuInternet.htm?pestanas=&agrupacion=>

1/2

Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	08/03/1996	-	-	-
RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	08/03/1996	-	-	-
RENTA - DISTRIBUCION DIVIDENDOS	01/09/2005	-	-	-
IMP.TEMPORAL A LOS ACTIV.NETOS	01/03/2008	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/07/2004	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/07/1999	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/07/1999	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/06/2001	-	-	-

Representantes Legales					
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -06725152	KOHASHIGAWA HIGA VIOLETA	GERENTE	09/08/1959	08/03/1996	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	- - -	- - -	1 - 6347200	jimmy.gushiken@hikari.com.pe	

Otras Personas Vinculadas						
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -06731479	GUSHIKEN IREY JULIO	SOCIO	03/08/1952	30/10/2000	-	90.000000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	- - -	- - -	- - -	-		
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -41401124	GUSHIKEN KOHASHIGAWA JHONNY	SOCIO	26/04/1982	30/10/2000	-	5.000000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	- - -	- - -	- - -	-		
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -42409112	GUSHIKEN KOHASHIGAWA JIMMY	SOCIO	26/05/1984	30/10/2000	-	5.000000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	- - -	- - -	- - -	-		

Importante

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

DEPENDENCIA SUNAT
Fecha: 10/10/2016
Hora: 18:21

MOSAICO DE FOTOS



