



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Influencia del clima laboral en la rotación de personal área servicio al cliente supermercados Metro Plaza Norte, Lima 2017”.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

### **AUTORA**

CORONEL JULÓN, María Yunely

### **ASESOR**

Dr. DIAZ SAUCEDO, Severino Antonio

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**LIMA-PERÚ**

AÑO 2017

.....  
Dr. DAVILA ARENAZA, VICTOR

Presidente

.....  
Dr. DIAZ SAUCEDO, ANTONIO

Secretario

.....  
Dr. FERNANDEZ SAUCEDO, NARCISO

Vocal

### **Dedicatoria**

A mis padres, hermanos y a mi esposo de manera muy especial, ya que fueron mi principal motivo para la construcción de mi vida profesional quienes me apoyaron durante todo este tiempo.

A mis maestros por su buena metodología de enseñanza quienes con mucha dedicación formaron parte de este buen producto.

Para ellos es esta dedicatoria de tesis, pues es a ellos a quienes se las debo por su apoyo incondicional.

### **Agradecimiento**

A la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO por darme la oportunidad de estudiar y ser profesional y al Dr. César Acuña Peralta, fundador de dicha Universidad.

A mi asesor de tesis Severino Antonio Diaz Saucedo, por su experiencia científica para la formulación de la Tesis.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que agradezco infinitamente.

La Autora.

### **Declaración de autenticidad**

Yo María Yunely Coronel Julón con DNI N.º 71753512, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre del 2017.

---

María Yunely CORONEL JULÓN

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada” Influencia del clima laboral en la rotación de personal área servicio al cliente supermercados Metro Plaza Norte, Lima 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

La Autora

## Índice

<b>CARÁTULA .....</b>	<b>i</b>
Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaración de autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
1.1 Realidad problemática .....	12
1.2 Trabajos previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	19
1.4 Formulación del problema.....	30
1.4.1 Problema general.....	30
1.4.2 Problemas específicos .....	30
1.5 Justificación del estudio .....	30
1.6 Hipótesis .....	31
1.6.1 Hipótesis general .....	31
1.6.2 Hipótesis específicas .....	31
1.7 Objetivos .....	31
1.7.1 Objetivo General .....	31
1.7.2 Objetivos específicos .....	32
<b>II. MARCO METODOLOGICO .....</b>	<b>33</b>
2.1 Diseño de Investigación .....	34

2.1.2 Tipo de estudio.....	34
2.2 Nivel de investigación .....	35
2.3 Variables .....	35
2.4 Operacionalización de Variables .....	36
2.5 Población y muestra.....	37
2.6 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos, validez y confiabilidad .....	38
2.6.1 Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	38
2.6.2 Validez .....	38
2.6.3 Confiabilidad del instrumento.....	38
2.7 Método de análisis de datos .....	40
2.8 Aspectos éticos .....	40
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>41</b>
3.1 Presentación de resultados descriptivos por variables .....	42
3.2 Prueba de Hipótesis .....	45
3.2.1 Prueba de relación .....	46
3.2.2 Prueba de regresión lineal .....	47
3.2.2.1 Prueba de la hipótesis general de la investigación .....	47
3.2.2.2 Formulación de la regresión lineal múltiple en función de las dimensiones de la variable independiente Clima laboral. ....	51
3.2.2.3 Prueba de la Hipótesis Especifica 1.....	53
3.2.2.4 Prueba de la Hipótesis Especifica 2.....	56
3.2.2.5 Prueba de la Hipótesis Especifica 3.....	59
<b>IV. DISCUSION DE RESULTADOS .....</b>	<b>62</b>
4.1 Por objetivos.....	63



4.2 Por metodología .....	63
4.3 Por resultados .....	63
4.4 Por conclusiones .....	64
4.5 Por bases teóricas.....	64
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>66</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>68</b>
<b>IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>70</b>
<b>V. ANEXOS.....</b>	<b>74</b>

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del Clima Laboral en la Rotación del Personal del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017, contó con una población de 90 y una muestra de 73 trabajadores; para la obtención de datos se hizo mediante un cuestionario de preguntas donde se utilizó el software SPSS21 para el procesamiento de los datos. Los **resultados** muestran que el 53.4% de los 73 trabajadores encuestados están en desacuerdo con el clima laboral así mismo el 54,8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la rotación de personal. Se llegó a la **conclusión** general que de acuerdo a los resultados se ha cumplido y se ha demostrado el objetivo general planteada en esta investigación que era "Determinar la influencia del Clima Laboral en la Rotación del Personal del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017".

**Palabras clave:** Rotación, personal, clima, cliente, influencia.

La Autora.

## Abstract

The present Word of investigation was has to general objective was to determine the influence of the working Environment in the Rotation of Personnel in the área of Customer Service at the Metro Plaza Norte Supermarket, Lima 2017, with a population of 90 and a sample of 73 workers; The data was obtained through a questionnaire where the SPSS21 software was used to process the data. The results show that 53.4% of the 73 workers surveyed are disagree with the working environment lokewise 54.8% are neither agree nor disagree with the rotation of personnel. So the general conclusion of that according to the results obtaired has been demostrary the general objective this investigation that was "Determine the influence of the working environment in the Rotation of the Personnel of the área of Customer Service in Metro Supermarket Plaza Norte, Lima 2017 ".

Keywords: Rotation, staff, climate, client, influence.

The author.

# I. INTRODUCCIÓN

## INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

A nivel global en el ámbito empresarial en los últimos años, se observa que el clima laboral es un factor muy importante en las compañías, así mismo se aprecia que crece el interés y la atención hacia el capital humano que labora en las organizaciones. Paulatinamente, la mayoría de empresas de todo el mundo ha adquirido conciencia de que el trabajador necesita buena remuneración, oportunidades, así como también requiere de un buen clima laboral para sentirse satisfecho y motivado, del mismo modo se observa que un problema serio que sufren algunas de las empresas es el constante cambio de personal, dado que conllevan a graves efectos negativos a las empresas, en cuanto a costos de entrenamiento, productividad y desempeño laboral, el entrenar a un nuevo trabajador implica dedicar tiempo e invertir dinero y durante el tiempo de adiestramiento el colaborador no es productivo en su totalidad, de esta manera afecta el crecimiento y desarrollo de la empresa para lograr sus objetivos.

Según un estudio realizado por el Centro de Liderazgo para el Desarrollo (CLD) de la Universidad Católica San Pablo en la ciudad de Arequipa en mayo del 2016 indica que el mal ambiente en el centro de trabajo influye en la actitud de los trabajadores y la productividad de la empresa. Solo en 2013 se perdieron 2 millones de dólares en la región por la insatisfacción de los empleados. Según el estudio, de cada 10 empleados arequipeños, 7 están satisfechos dentro de su empresa. Pérez Wicht aseguró que hay una alta rotación de personas en la región que renuncian porque no están motivadas, y la empresa no satisface las condiciones que la persona espera de su trabajo.

Del mismo modo, se ha observado que en el Supermercado Metro Plaza Norte no se sabe manejar las estrategias idóneas para poder potencializar su talento y retenerlo, debido a su alta rotación de personal; ya que, no solo es importante encontrar un perfil adecuado en el trabajador a contratar o potenciar sus cualidades, destrezas y compromiso, sino también es esencial establecer estrategias de fidelización y retención.

Las estrategias que se utilizan hoy en día sobre dirección y desarrollo del personal se han convertido en un factor esencial, ya que permite el logro de los objetivos empresariales como también existen métodos que interceden tales como: entrenamiento, sueldo, condiciones de trabajo, motivación, etc. El factor humano contribuye con un componente fundamental para el desarrollo de los procesos en las organizaciones.

Por lo que, en la presente Tesis se analizará los factores que conllevan al personal a no seguir en su centro laboral Metro Plaza Norte, asimismo determinar los errores más habituales que realizan en sus estrategias de gestión humana y contribuyen a la alta rotación de empleados.

Por tal motivo, se hace la siguiente interrogante ¿cómo influye el Clima Laboral en la Rotación de Personal del área de Servicio al Cliente en supermercados Metro Plaza Norte, Lima 2017?; institución que tiene como misión principal ser líder en la comercialización de productos de consumo, satisfaciendo las necesidades de sus clientes por encima de sus expectativas, brindándoles productos de calidad y con excelencia en el servicio. Asimismo, el Grupo de Supermercados Wong asume como objetivo el desarrollo sostenido de la sociedad y el progreso profesional de sus trabajadores.

## **1.2 Trabajos Previos**

### **Antecedentes internacionales**

**Criollo (2014)** *Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A:* Ecuador; para obtener el grado de Licenciada en Administración. El autor utilizó el diseño no experimental de tipo correlacional. Tiene por objetivos determinar si el clima laboral interviene concisamente en la de rotación del personal motorizado en la organización Sodetur S.A; determinar el índice de rotación del personal motorizado que se muestra en la organización SODETUR S.A. Tiene como resultado más relevante que la mayoría de investigados califican el clima laboral factor estabilidad como perjudicial, pues la ubican mayoritariamente en el nivel de

inadecuado. El autor llega a las siguientes conclusiones: Existe mal clima laboral, ya que no hay una relación apropiada entre el colaborador y su jefe en esa organización y a causa de ello se produce la rotación continua del personal que labora en esa compañía.

**Williams (2013)** *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública: México*; para obtener el grado de Maestría. El autor utilizó el diseño Ex post facto transversal descriptivo. Tiene por objetivos determinar la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral de una subordinación municipal; descubrir el nivel del clima laboral de acuerdo a sus dimensiones; y determinar el nivel del clima laboral en de acuerdo a cada indicador por dimensión. Tiene como resultado más relevante que demuestra un cierto grado de insatisfacción hacia el ambiente que se vive dentro de su organización en relación a las dimensiones de motivación, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación y espacio físico, evaluadas en este estudio. Ahora bien, el autor llega a las siguientes conclusiones: No hay una buena comunicación entre subordinados, poca motivación, identificación, falta de acercamiento e incluso desinterés total por parte del personal, esto se debe a la poca confianza entre ambas partes e incluso los colaboradores de esa empresa no tienen claro los objetivos a seguir, dado que no hay una buena retroalimentación por parte de los directivos.

**Pereira (2014)** *Clima laboral y servicio al cliente (estudio realizado en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango)*: Guatemala; para obtener el grado de Licenciada. El autor utilizó el diseño no experimental de tipo descriptivo. Tiene por objetivos, constituir la acaecimiento del clima laboral en el servicio al cliente en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango; identificar los elementos que conllevan al clima laboral en los hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango; establecer la eficacia en el servicio al cliente que brindan los trabajadores a los pacientes que asisten a los hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango e identificar las dificultades que ocasionan la deficiencia de validez en el servicio al cliente en los hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango. Tiene

como resultado más relevante que un 94% de los colaboradores se sienten identificados con la institución al asegurar que disfrutan de su trabajo, un 3% no se siente identificado y aseguran que solamente llegan para cumplir con dicho trabajo y se van y un 3% no contesto a la pregunta. El autor llega a las siguientes conclusiones: Existe un buen clima laboral ya que existe armonía entre colaboradores y un buen trato al cliente tanto externo como interno como también, son bien remunerados, comunicación incluso seguridad e higiene esto permite que el colaborador se sienta satisfecho en dicha organización.

**Aguilar (2015)** *Propuestas para reducir el índice de rotación en la empresa saljamex servicios s.a de c.v.* México; para obtener el grado de Licenciada en Administración. Tiene por objetivos identificar las fuentes que causan la rotación de del personal ejecutivo de la compañía Saljamex Servicios S.A de C.V. e identificar las distintas propuestas para su inspección; por otro lado, manifestar el método de indagación aplicado en la organización, en él se muestran semblantes tales como: el estudio de la indagación obtenida, población y muestra para efectos de la información, insuficiencias desde el punto de vista administrativo con las que tiene la empresa, así como la aplicación de instrumentos para obtener la investigación coherente con las fuentes de la rotación del personal. El autor llega a las siguientes conclusiones: Para reducir la rotación de personal se debe tomar en cuenta las opiniones de empleados, escuchan sus incomodidades, brindarle confianza como también es importante visitar a su domicilio de cada trabajador y de acuerdo a ello facilitar el horario apropiado para no tener complicaciones con ausentismo, tardanzas que perjudican el nivel de producción.

**Villegas (2012)** *Causas de la Rotación de personal de receptores pagadores de la región I Metropolitana de una Institución Financiera:* Guatemala; para obtener el grado de Licenciada en Administración. El autor utilizó el diseño Experimental de tipo pre experimental. Tiene por objetivos identificar las causas primordiales de la rotación de personal de receptores; identificar las causas internas y externas que incitan el cambio de empleados y planear una idea que sirva para optimar la rotación de personal de receptoría de la región I Metropolitana de la Institución; tiene como

resultado más relevante en un comparativo entre género y motivos de retiro, en la que se puede observar que de 20 sujetos investigados, 14 pertenecen al género femenino y 6 al género masculino, siendo el primer género el más recurrente, provocando la rotación de personal, las causas siguientes: otro trabajo, mala actitud de servicio, familia, universidad, llamadas de atención y ambiente de trabajo. Donde el autor llega a las siguientes conclusiones: la rotación de personal se da por varios factores mala actitud, falta de compromiso, baja remuneración, no hay un ambiente de trabajo apropiado, otro trabajo, por estudios, etc. por lo que propone que habrá de implementarse en la institución financiera la política de negociación que está orientada a mejorar las condiciones de trabajo esto es con la finalidad de reducir el nivel de rotación del personal.

**Loyola (2014)** *Diseño de un plan para disminuir la rotación de vendedores en una empresa de Retail: Chile*; para obtener el grado de Ingeniero Civil Industrial. Tiene por objetivos, trazar un plan de acción a alcanzar, que le ceda a la compañía reducir la alta rotación de trabajadores en sus comercios; determinar exploratoriamente todas las posibles dificultades que están ocasionando la rotación de personal de la organización; determinar descriptivamente cuáles son las causas más significativas de la rotación, según la apreciación de los trabajadores, que aquejan a la compañía y plantear un procedimiento de trabajo a seguir para que la compañía alcance reducir la rotación de trabajadores en un futuro; Tiene como resultado más relevante que haciendo un crosstab entre la satisfacción con el horario y la experiencia previa en retail, se observa que aquellas que están insatisfechas con su horario son casi todas las que tienen experiencia previa. Llegando a las siguientes conclusiones: La empresa tiene un nivel de rotación insostenible esto conlleva a series problemas a la organización retraso en el proceso productivo, perdida de ventas, multas, por lo que el autor propone alternativas de solución como por ejemplo hacer encuestas al personal para mejorar el clima laboral y no perjudicar a la compañía, sino que al contrario se tiene que mejorar los costos, ventas y evitar renuncias o despidos.



## **Antecedentes Nacionales**

**Pérez y Rivera (2015)** *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*; para obtener el grado de Magíster en Gestión Empresarial. El autor utilizó el diseño no experimental de tipo correlacional. Tiene por objetivos identificar el nivel de Clima Organizacional que se muestra en los empleados del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013, así como identificar el nivel de Bienestar Laboral que se muestra en los empleados del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. El autor llega a las siguientes conclusiones: Existe un nivel intermedio o templado del clima organizacional de los trabajadores del instituto de investigación de la amazonia peruana periodo 2013 con respecto a la dimensión de involucramiento laboral, los colaboradores perciben que si existe compromiso dado que hay buenas relaciones, libertad de expresión , comunicación, sencillez, rapidez, calidad de supervisión , como también confían en el trabajo que realizan los trabajadores y delegan funciones de acorte a las necesidades que requiere la empresa.

**Gómez, Incio y Donnell (2012)** *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio*; para obtener el grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas. Tiene como objetivos identificar en qué nivel de satisfacción laboral se hallan los trabajadores del área productiva del banco líder; identificar si coexisten desacuerdos entre los niveles de satisfacción laboral, dada la variable demográfica puesto laboral de los colaboradores del área comercial del banco líder; identificar si existen discrepancias entre los niveles de satisfacción laboral, dada la variable demográfica edad de los trabajadores del área comercial del banco líder e identificar si existen discrepancias entre los niveles de satisfacción laboral, dada la variable demográfica sexo de los empleados del área comercial del banco líder. El diseño de la investigación es no experimental.El autor llega a las

siguientes conclusiones: Si existe desacuerdos entre los niveles de satisfacción laboral en las variables demográficas sexo de los empleados del área comercial del banco líder como también existe disconformidades reveladoras con respecto a los puestos administrativos ( apoderado funcionario) y los promotores y asesores de servicio y ventas como también nos dicen que no existe un desacuerdo revelador por parte de los sub-grupos de sexo y constituyentes, sin embargo la mayor satisfacción laboral lo tienen los gerentes seguido de sus funcionarios y por debajo los asesores y promotores de servicio y ventas

**Pérez (2013)** *Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo*; para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas; donde el autor utilizó el diseño no experimental de tipo descriptivo. Tiene por objetivos determinar los principios que incitan la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola; determinar los elementos que incurren en la disposición de retiro de los trabajadores de la distribuidora y realizar una idea que permita fidelizar a los trabajadores y así persistan en un curso de tiempo prudente dentro de la compañía. Tiene como respuesta más relevante que si bien existe un 43% de los trabajadores que se siente satisfecho con su sueldo, pues el 39% de ellos no opina lo mismo, sumándose a este porcentaje el 18% de indiferencia con respecto a la satisfacción del pago remunerativo, este motivo puede ser una causa de rotación de personal por parte de la distribuidora. El autor llega a las siguientes conclusiones: La rotación de personal se da normalmente por la falta de una buena remuneración, descontento con los horarios, mal clima laboral, desmotivación, otro elemento por el cual deciden renunciar es porque encontraron un mejor trabajo que cumple con todos los beneficios para satisfacer sus necesidades, es por ello que el autor propone alternativas de solución como por ejemplo respetar los horarios de trabajo el buen pago de horas extras, efectuar uniformes para la mejora de la imagen empresarial.

**Domínguez y Sánchez (2013)** *Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A.-planta Trujillo 2013*; para obtener el grado de Licenciado en Administración. El autor utilizó el diseño no

experimental de tipo descriptivo correlacional. Tiene por objetivos, identificar la relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la compañía Cotton Textil S.A.A. – Trujillo; calcular el nivel de rotación de personal de la compañía Cotton Textil S.A.A. – Trujillo; identificar los elementos que ocasionan la rotación de personal de la empresa Cotton Textil S.A.A. – Trujillo; calcular el nivel de producción y rentabilidad de la compañía Cotton Textil S.A.A. – Trujillo, por último identificar los elementos que intervienen en la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. – Trujillo. Tiene como resultado más relevante que en Cotton textil tiene por política el pago de horas extras. En el cuadro se observa que el 85% de trabajadores considera que son recompensados justamente por sus horas extraordinarias de trabajo, pero existe un porcentaje pequeño que no lo está. De acuerdo al estudio realizado los autores llegan a las siguientes conclusiones: El nivel de rotación de la empresa tiene un impacto significativo en el personal obrero, dado que debido a la renuncia del personal obrero se ve afectada la productividad y la rentabilidad, sin embargo también según la encuesta realizada se llegó a la conclusión de que más de la mitad de los trabajadores no están de acuerdo con su sueldo esto hace que baje el nivel de productividad y por ende haya un mal clima laboral no solo eso, e incluso esto conlleva a que el personal baje su nivel de productividad.

Como vemos se han planteado investigaciones acerca de Clima laboral y Rotación de personal en diferentes países y todos consideran de cierta manera que mantener un clima laboral favorece en la disminución de la rotación de personal.

### **1.3 Teoría general de la administración**

Chiavenato (2014) afirma que:

El mundo en que vivimos es una sociedad institucionalizada y compuesta de organizaciones. Todas las actividades relacionadas con la producción de bienes con la prestación de servicios las planean, coordinan, dirigen y controlan las organizaciones; a éstas las constituyen personas y recursos no humanos. La vida de las personas depende íntimamente de las organizaciones y éstas dependen del trabajo de las primeras. Por tanto, la administración es imprescindible para la existencia, la supervivencia y el éxito de las organizaciones (p. 2).

Esta teoría es el campo de conocimiento humano que se encarga del estudio de la administración en general sin importar donde se aplique ya sea en organizaciones lucrativas(empresas) o no lucrativas (Chiavenato,2014, p.2)

## **Teorías científicas: Clima laboral**

### **Teorías de las relaciones humanas**

Chiavenato (2014) en el lugar de trabajo, las personas participan en grupos sociales existentes dentro de la organización, y se mantienen en una constante interacción social. Para explicar el comportamiento humano en las organizaciones, la Teoría de las relaciones humanas estudió, esa interacción social. Las relaciones humanas son las acciones y actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos. Cada persona posee una personalidad propia y diferenciada que influye en el comportamiento y en las actitudes de las otras personas con las que entra en contacto y, por otro lado, también es influenciada por las otras personas. Las personas tratan de adaptarse a las demás personas y grupos: quieren ser comprendidas, aceptadas y participar, con objeto de atender a sus intereses y aspiraciones personales. El comportamiento humano se ve influenciado por las actitudes y normas informales que existen en los grupos de los que forman parte. Dentro de la organización es donde surgen las oportunidades de las relaciones humanas, debido a la gran cantidad de grupos e interacciones que se crean. La comprensión de las relaciones humanas permite al administrador obtener mejores resultados de sus subordinados y la creación de una atmósfera en la que cada persona es alentada a expresarse de manera libre y sana.

El surgimiento de la teoría de las relaciones humanas aportó un nuevo lenguaje que denominaría en el lenguaje administrativo: esta teoría habla de motivación, liderazgo, comunicación, organización informal, dinámica de grupo, etc. Además, cuestiona con dureza o hace de lado los conceptos clásicos de autoridad, jerarquía, racionalización del trabajo, departamentalización, principios generales de administración, entre otros. De repente, se comienza a explorar la otra cara de la moneda: el ingeniero y el técnico seden su lugar al psicólogo y al sociólogo. El método y la máquina pierden su primacía ante la dinámica de grupo; la felicidad humana se concibe desde otro punto de vista porque el homo economicus es remplazado por el hombre social. Esta revolución en la disciplina que hizo hincapié en su carácter democrático, ocurrió en los albores de la

segunda guerra mundial. La importancia que se otorgaba a las tareas y a la estructura se concentró en las personas.

Con la teoría de las relaciones humanas surgió otra concepción de la naturaleza del hombre: el hombre social, que se basa en los aspectos siguientes:

- a) los trabajadores son criaturas sociales complejas que tienen sentimientos, deseos y temores. El comportamiento en el trabajo, como en cualquier lugar, es consecuencia de muchos factores motivacionales.
- b) Las personas son motivadas por ciertas necesidades y las pueden satisfacer por medio de los grupos sociales en los que interactúan. Las dificultades para participar y relacionarse con el grupo aumentan la rotación de personal (turnover) bajan la moral, aumentan la fatiga psicológica, reducen los niveles de desempeño, etc.
- c) El estilo de supervisión y de liderazgo influye en el comportamiento de los grupos sociales. Un supervisor eficaz posee la habilidad de influir en sus subordinados y para obtener de ellos lealtad, estándares elevados de desempeños y compromiso con los objetivos de la organización.
- d) Las normas del grupo sirven de mecanismos que regulan el comportamiento de los miembros y controlan de modo informal los niveles de producción. Este control social adopta la forma de sanciones positivas (estimulo, aceptación social, etc.) o negativas (burlas, rechazo por parte del grupo, sanciones simbólicas, etc.) (p. 85).

### **Teoría de campo de Lewin**

Lewin (1995) para explicar la motivación del comportamiento, postuló la teoría de campo, basada en dos supuestos fundamentales:

- a) El comportamiento humano se deriva de la totalidad de hechos coexistentes.
- b) Estos hechos coexistentes funcionan como un campo dinámico, donde cada parte depende de su interrelación con las demás.

El comportamiento humano no depende del pasado ni el futuro, sino del campo dinámico actual o presente. Ese campo dinámico es el espacio vital que contienen a la persona y su ambiente psicológico. Para explicar el comportamiento humano Lewin propone la siguiente ecuación:

$$C=f(P, M)$$

Donde el comportamiento (c) es igual a la función (f) resultado de la integración de la persona (P) y el ambiente (M) que la rodea.

Según Lewin, toda necesidad crea un estado de tensión en la persona, una predisposición a la acción. Cuando encuentra un objeto accesible, este adquiere un valor positivo y se activa un vector que dirige el movimiento hacia el objeto. Cuando la tensión es excesiva (por ejemplo, mucha hambre), puede entorpecer la percepción del ambiente y desorientar el comportamiento de la persona; si lo que se presenta es una barrera, nace la frustración por no poder alcanzar el objetivo, aumenta la tensión y el comportamiento se desorienta a un más. Lewin fue el principal inspirador de los autores de la escuela de Las relaciones humanas (p. 86).

## **Teoría de los dos factores de Herzberg**

Para Herzberg (2011) la motivación para trabajar depende de dos factores:

- a) **Factores higiénicos:** se refieren a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo; comprenden las condiciones físicas y ambientales del empleo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión, clima de relaciones entre dirección y empleados, reglamentos internos, oportunidades, etc. Corresponden a la motivación ambiental y constituyen los factores con que las organizaciones suelen impulsar a los empleados. Sin embargo, los factores higiénicos tienen una capacidad muy limitada para influir de manera poderosa en la conducta de los empleados. La expresión higiene refleja precisamente su carácter preventivo y profiláctico, e indica que solo destinan a evitar la insatisfacción en el medio o amenazas potenciales al equilibrio. Si estos factores higiénicos son óptimos, únicamente evitan insatisfacción, pues su influencia en la conducta no eleva la satisfacción, pues es su influencia en la conducta no eleva la satisfacción de manera sustancial y duradera. Pero si son precarios provocan insatisfacción, razón por la que se les llama factores de insatisfacción, y son los siguiente:

- Condiciones de trabajo y bienestar.
- Políticas de la organización y la administración.
- Relaciones con el supervisor.
- Competencia técnica del supervisor.
- Salario y remuneración.
- Seguridad en el puesto.
- Relación con los colegas.

Los factores higiénicos constituyen el contexto del puesto.

- b) **Factores motivacionales:** se refieren al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con este; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales. El término motivación comprende sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional que se manifiestan en la ejecución de tareas y actividades que representa desafíos y tienen significado en el trabajo. Si los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción; si son precarios, la reducen. Por eso se les denomina factores de satisfacción. Constituyen el contenido del puesto y comprenden.
- Delegación de responsabilidad.
  - Libertad para decidir cómo realizar una labor.
  - Posibilidades de ascenso.
  - Utilización plena de las habilidades personales.
  - Formulación de objetivos y evaluación relacionada con ellos.
  - Simplificación del puesto (por quien lo desempeña).
  - Ampliación o enriquecimiento del puesto (horizontal o vertical).

En esencia, la teoría de los factores afirma que:

- a) La satisfacción en el puesto depende del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes que implica; estos son los llamados factores motivacionales.
- b) La insatisfacción en el puesto es función del ambiente, de supervisión, de los colegas y del contexto general del puesto; son los llamados factores higiénicos.

Herzberg concluyó que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados y son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción profesional. Lo opuesto a la satisfacción profesional no es la insatisfacción, sino carecer de satisfacción profesional; de la misma manera, lo opuesto a la insatisfacción profesional es carecer de insatisfacción, no la satisfacción.

Para que haya mayor motivación en el trabajo, Herzberg propone el enriquecimiento de las tareas, que consiste en ampliar deliberadamente los objetivos, las responsabilidades y el desafío de las actividades del puesto (p. 45).

## **Teoría de la conducta de la administración**

Teoría X y Y: Según esta teoría McGregor compara dos estilos opuestos de administrar: el estilo tradicional, mecanicista y pragmática (llamado teoría X), y el estilo

de las concepciones modernas de la conducta humana (llamado teoría Y). a) La teoría X se basa en concepciones incorrectas de la conducta humana (las personas son indolentes y perezosas por naturaleza, no tienen ambición, se resisten a los cambios, son incapaces de controlarse y disciplinarse). b) La teoría Y se basa en concepciones sin prejuicios sobre la naturaleza humana (a las personas les gusta trabajar, las personas no son pasivas ni se resisten a las necesidades de la empresa, las personas se sienten motivadas, con potencial de desarrollo, comportamiento adecuado, asumen responsabilidades, tienen imaginación y creatividad) (Chiavenato, 2014, pp. 247, 248).

### **Teorías relacionadas con la variable Clima Laboral**

Chiavenato (2012) "El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros". (p. 86)

El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los individuos de la empresa, y está estrechamente ligado al nivel de motivación de los colaboradores, muestra de forma específica las propiedades motivacionales de ambiente organizacional, es decir aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros (Chiavenato, 2012, p.86).

Jaume (2012) Manifiesta que:

El clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza (p. 03).

Se entiende que el clima laboral es un cuadro primordial de la existencia de la organización, establecido por diversos puntos; a partir de las políticas internas de trabajo, las situaciones de la zona de trabajo, el sueldo y horario de los



colaboradores etc. Esto conlleva a que el trabajador se encuentre muy a gusto trabajando en dicha organización (p.03).

En cambio, para Cabrera (2008) afirma que: “el clima laboral es la personalidad de una empresa, ésta se forma por una ordenación de las características propias de la empresa” (p. 13).

Se entiende que el clima laboral es el ser de la compañía, ésta se forja por una alineación de las particularidades oportunas de dicha asociación (p.13).

Por otro lado, Hotgetts y Altman (2011) definen:

El clima laboral como “un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo” (p. 376).

Se entiende que el clima laboral es un conjunto de tipologías del ámbito laboral, vistas por las personas que trabajan en ese círculo, además usan tal potencia fundamental en su trayectoria de emprendimiento (p.376).

Corral y Pereña (2009) manifiestan que:

El clima laboral es un constructo formado por diversas facetas, aunque distintas entre sí, están estrechamente relacionadas, en parte porque son aspectos de un todo más general y en parte porque la persona que responde al cuestionario probablemente matiza todas sus respuestas al verlas a través de un color más negro o más rosado en función de cuál sea su magnitud global y su nivel de satisfacción (p.11).

El autor quiere decir que el clima laboral es la relación que existe entre otros aspectos desarrollado por diferentes fases. (p.11).

Martinez (2016) ostenta que “el clima laboral se refiere a la forma en que los miembros de una organización describen su entorno o ambiente de trabajo, a partir de un conjunto de dimensiones relacionadas con el individuo, el grupo y la propia organización” (p.24).

El autor describe al clima laboral como un argumento de trabajo, señalado por un conjunto semblantes tangibles e intangibles que están presentes de forma respectiva firme en una determinada organización y que afecta a las actitudes, estimulación y conducta de sus miembros y por supuesto al desempeño de la organización (p.24).

## **Dimensiones del Clima laboral**

### **Factor Humano**

López (2013) el estudio de las personas en la organización y, por tanto, su gestión y administración en la empresa ha cambiado, centrándose en cuatro enfoques o términos según se ha ido desarrollando su marco conceptual, a saber: personal, recursos humanos, capital humano y talento humano. Personal. Es el conjunto de personas que trabajan en la empresa, pertenecientes a determinada clase, corporación o dependencia. Recursos humanos. Es el conjunto de personas, como expresión de factor productivo del trabajo, que está bajo el control de la empresa en una relación directa de empleo; en este caso personas, para resolver una necesidad o llevar a cabo cualquier actividad en la organización. Capital humano. Conjunto de actitudes, valores, conocimientos (aptitudes), habilidades (capacidades) inherentes a las personas que forman la organización. Talento humano. Es la aptitud intelectual de las personas de una organización valorada por su capacidad natural o adquirida para su desempeño (p.01).

Se entiende al autor que hay cuatro enfoques sobre el estudio de las personas en la empresa. (Personal) es un grupo de entes que laboran en una organización, (recursos humanos) es un grupo de individuos que desarrollan diferentes funciones y demuestran su trabajo mediante su productividad bajo el control o supervisión de dicha organización, (capital humano) conjunto de capacidades, destrezas, cualidades, culturas inherentes a los individuos que forman la compañía, (Talento humano), es la idoneidad intelectual que tienen los humanos de una empresa apreciada por su habilidad nativa u obtenida por su empeño (p.01).

### **Normas Internas**

Herramientas PYME (2016) indican que las normas internas indican a las personas lo que deben hacer o no hacer, en determinadas situaciones, o desde el punto de vista del individuo, las normas le dicen lo que se espera de él. Todos los grupos tienen sus

normas, a veces, son sólo sobreentendidas, pero otras veces son explícitas, habladas y puede ser que hasta escritas. Una vez que las normas son establecidas y aceptadas, influyen en el comportamiento de las personas sin necesidad aparente de controlarlas externamente. De la misma manera, la función de las normas dentro de la empresa es reglamentar el comportamiento de los empleados diciéndoles lo que se permite y lo que no se permite en el lugar de trabajo (p. 01).

Se entiende al autor que las políticas internas pueden ser escritas o verbales están creadas para tener conocimiento acerca de que se debe hacer y no, en diferentes escenarios o desde el criterio de cada persona, las políticas internas te indican que es lo que se espera de cada uno de ellos, como también es un reglamento a seguir y debe ser respetada por todo el personal de dicha organización (p.01)

### **Actitud**

Desarrollo Personal y Liderazgo (2012), la actitud es la manera de motivar a una persona, es decir, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. Por tanto, de manera sencilla podemos decir que las actitudes son la forma en que vemos y afrontamos la vida. Se entiende que la conducta que emplea cada persona conlleva a desarrollar con mucho optimismo la función que lleva a cabo cada individuo, es decir si existe una buena conducta entre compañeros de trabajo se llega al resultado esperado, como también si concurre una mala conducta no se llegara a ningún resultado deseado.

### **Teorías relacionadas a la variable Rotación del Personal**

Chiavenato (2011) define la rotación de personal como: “El resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo. La salida de personal, puede darse por iniciativa del empleado (renuncia) o por iniciativa de la organización (despido)” (p.91).

Los Recursos Humanos (2014) “es una medida de cuánto tiempo los empleados permanecen en la organización y con qué frecuencia deben ser reemplazados. Cada vez que un empleado se va de la empresa, por cualquier motivo aumenta el nivel de rotación del personal de la empresa” (p. 02).

El autor nos da a entender que el aumento de la rotación de personal se da cuando los empleados de una empresa deciden retirarse (p.02).

En cambio, para Reyes (2010) la rotación lo define como:

“...el total de trabajadores que se retiran e incorporan, en relación al total de empleados de una organización. Es decir, una renovación constante de personas en una empresa debido a las altas y bajas en un periodo determinado” (p. 163). Se entiende que la rotación de personal se utiliza en nombrar al cambio de empleados en una compañía, ese cambio se puede dar tanto voluntario como involuntario (p.163).

Álvarez (2013) define la rotación de personal como:

La proporción de personas que salen de una organización, descontando los que lo hacen de una forma inevitable (jubilaciones, fallecimientos), sobre el total del número de personas promedio de esa compañía en un determinado periodo de tiempo - habitualmente se consideran periodos anuales (p.51).

El autor nos da a entender que la rotación de personal es un grupo de personas que son retirados de la compañía ya sea porque cumplen con el perfil que la empresa requiere o también porque el colaborador no se siente a gusto en dicha organización decide retirarse (p.51).

Obando (2009) la define como el efecto de ciertas causas o fenómenos que pudieran estar presentes al interior o en el ambiente externo de la organización, y que, además, determinan la actitud del personal y lo predisponen a retirarse de dicho órgano social en un momento dado (p.28).

El autor nos da a entender que la rotación de personal depende de ciertos hechos que se susciten ya sea dentro o fuera del lugar de trabajo, provocando su retiro en un determinado momento (p.28).

Castillo (2011) manifiesta que el índice de rotación está determinado por el número de trabajadores que se vinculan y salen en relación con la cantidad total promedio de personal en la organización, en un período de tiempo. El índice de rotación de personal (IRP) se expresa en términos porcentuales mediante la siguiente fórmula matemática:

$$IRP = \frac{\frac{A + D}{2} \times 100}{\frac{F1 + F2}{2}}$$

Donde:

A: Número de personas contratadas durante el período considerado.

D: Personas desvinculadas durante el mismo período.

F1: Número de trabajadores al comienzo del período considerado

F2: Número de trabajadores al final del período (p.68)

En este caso el autor da a entender que el índice de rotación de personal depende de los trabajadores que se retiran y aquellas que deciden incorporarse, con respecto al promedio de empleados de una organización (p.68).

Desarrollo Personal y Liderazgo (2012), la actitud es la manera de motivar a una persona, es decir, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. Por tanto, de manera sencilla podemos decir que las actitudes son la forma en que vemos y afrontamos la vida. Se entiende que la conducta que emplea cada persona conlleva a desarrollar con mucho optimismo la función que lleva a cabo cada individuo, es decir si existe una buena conducta entre compañeros de trabajo se llega al resultado esperado, como también si concurre una mala conducta no se llegara a ningún resultado deseado.

## **Dimensiones de Rotación de personal**

### **Nivel de Rotación**

Gestiopolis (2001), “la rotación de personal es las disconformidades en el ámbito laboral por parte de los empleados o hay problemas al momento que hacen el reclutamiento o selección del personal” (p.01).

### **Causas**

Para Arias (2011) se entiende por rotación:

El ingreso y el egreso de personas en la organización. De tal manera que si se presenta un porcentaje muy elevado de éste es considerado como una señal de la presencia de algunos problemas; si se toma en cuenta que la organización ya generó gastos en actividades de recursos humanos para atraer y seleccionar y entrenar o capacitar al

personal que ha de contratarse, se considera que un índice de rotación elevado es costoso para la empresa.

## **Reclutamiento de personal**

Chiavenato (1993) define la selección de recursos humanos como:

La escogencia del hombre adecuado para el cargo adecuado, o, más ampliamente, entre los candidatos reclutados, aquellos más adecuados a los cargos existentes en la empresa, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal.

### **1.4 Formulación del problema**

#### **1.4.1 Problema general**

¿Cómo Influye el Clima Laboral en la Rotación del Personal del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017?

#### **1.4.2 Problemas específicos**

¿Cómo influye el factor humano en el aumento de nivel de rotación del personal del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017?

¿Cómo influye las normas internas en las causas de la rotación de personal del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017?

¿Cómo influye el reclutamiento de personal en la actitud de los colaboradores del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017?

### **1.5 Justificación del estudio**

#### **Conveniencia**

Se plantea hacer un estudio sobre la influencia del Clima Laboral en la Rotación del Personal en el Supermercado Metro Plaza Norte, en el cual se ha observado un mal clima laboral y una alta rotación de personal, éste estudio permitirá que mediante un cuestionario de preguntas hacia sus colaboradores expresen su sentir sobre el funcionamiento de la organización y de esa manera mediante un proceso de datos y conclusiones, la empresa pueda tomar las medidas correctivas.

#### **Justificación Social**

Los resultados de la investigación ayudaran:

A las organizaciones a entender lo importante que es escuchar la opinión y el sentir del capital humano sobre el funcionamiento de su organización, considero que esta investigación será de gran utilidad para la toma de decisiones correctivas y disminuir los errores más habituales que se presenta dentro de la empresa, mejorando la calidad de vida de los que integran la organización, y por consiguiente mejorará la situación económica de la empresa.

### **Justificación práctica**

En esta investigación es de mucha importancia, ya que el clima laboral es el factor esencial para el logro de los objetivos de la empresa, se realizarán encuestas sobre los principales temas que afectan el clima laboral esto implica investigar la percepción de los individuos, una vez terminado la investigación podemos definir quién es el verdadero responsable del proceso de gestión del clima, y frente a ello, tomar medidas apropiadas para la mejoría de la organización.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

El Clima Laboral influye en la Rotación del Personal en el Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

El factor humano influye en el aumento de nivel de rotación del personal Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.

Las normas internas influyen en las causas de la rotación de personal del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.

El reclutamiento de personal influye en la actitud de los colaboradores del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.

## **1.7 Objetivo**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la influencia del Clima Laboral influye en la Rotación del Personal en el Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

Determinar la influencia del factor humano en el aumento de nivel de rotación del personal del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.

Determinar la influencia de las normas internas en las causas de la rotación de personal del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.

Determinar la influencia del reclutamiento de personal en la actitud de los colaboradores del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.



## **II. MARCO METODOLÓGICO**

## **MARCO METODOLÓGICO**

### **2.1 Diseño de Investigación**

La presente investigación se ubicó en el diseño no experimental- de corte transversal, será no experimental porque no se manipulará la variable independiente para observar sus efectos sobre la variable independiente. Y de corte transversal, porque se obtendrá los datos de un solo momento en un tiempo único.

Según Hernández y Baptista (2014) menciona que “La investigación no experimental es la que se realizara sin la manipulación deliberada de las variables; lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p.269).

#### **2.1.1. Tipo de Estudio**

En esta tesis se realizará la investigación de tipo Aplicada

Según Hernández y Baptista (2010), manifiestan que:

“La investigación aplicada también recibe el nombre de practica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, que como ya se dijo requiere de un marco teórico. En la

investigación aplicada o empírica, lo que le interesa al investigador, primordialmente, son las consecuencias prácticas” (p.180).

Definitivamente la investigación de tipo aplicada busca la aplicación de los conocimientos adquiridos en base a la teoría, implementando los resultados de investigación a nuestra realidad.

## **2.2 Nivel de investigación**

El nivel de investigación es Explicativa Causal, Hernández (2006) es la relación que existe entre dos o más variables que tiene como finalidad obtener resultados de la variable dependiente a consecuencia de la variable dependiente (p.251).

## **2.3 Variables**

### **Variable independiente:**

Se considera en este caso como variable independiente al CLIMA LABORAL, ya que es la variable principal que determina como puede cambiar la variable dependiente.

### **Variable dependiente:**

Para esta variable se considera la ROTACIÓN DEL PERSONAL, ya que será el resultado de manera positiva o negativa dependiente de la variable independiente.

## 2.4 Operacionalización de Variables

Tabla1

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	POSICIÓN	Nº DE ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
Variable Independiente: Clima Laboral	Factor humano	Comunicación interpersonal	1, 2	2	Cuestionario: Tipo Likert	Ordinal
		Talento humano	3, 4	2		
	Normas internas	Normas de convivencia	5, 6	2		
		Comunicación organizacional	7, 8	2		
		Control	9, 10	2		
	Actitud	Motivación	11, 12	2		
		Comportamiento	13, 14	2		
		Oportunidades Laborales	15, 16	2		
	Variable dependiente: Rotación de Personal	Nivel de rotación	Trabajadores que se retiran	17, 18		
Trabajadores que se incorporan			19, 20	2		
Satisfacción			21, 22	2		
Causas		Condiciones de trabajo	23,24	2		
		Remuneración	25, 26	2		
		Integración	27, 28	2		
Reclutamiento del personal		Selección	29, 30	2		
		Efectividad	31, 32	2		
		Evaluación	33, 34	2		
				34		

## 2.5 Población y muestra

**POBLACIÓN:** La Población para el siguiente análisis corresponde al número de trabajadores de la empresa; sin embargo, al ser más específicos y al buscar una cantidad coherente para hallar la muestra y realizar las encuestas correspondientes se ha tomado como población el número de trabajadores del área de Servicio al Cliente. Por ello, nuestra población correspondería a 90 Trabajadores.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) manifiesta que “La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.122).

**MUESTRA:** Para tener el número de nuestra muestra se realizará la siguiente operación con los datos obtenidos:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2 * (n - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

N = Población = 90

Nivel de Confianza = 95% = 0.95

E = Margen de Error = 0.05

Z = Grado de Confianza = 1.96

P = Probabilidad = 0.5

Q = (1-P) = 0.5

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (1 - 0.5) * 90}{0.05^2 * (90 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (1 - 0.5)} = 73.071 = 73$$

**MUESTRA = 73 TRABAJADORES**

**MUESTREO:** Se realizará un MUESTREO PROBABILÍSTICO y dentro de ello el TIPO DE MUESTREO ALEATORIO SIMPLE, ya que todos los participantes tienen la misma probabilidad de poder ser elegidos; asimismo, serán escogidos al azar para realizar dichas encuestas.

## **2.6 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **2.6.1 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que:

“un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. De este modo el instrumento sintetiza en sí toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar los datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto, a las variables o conceptos utilizados (p.198)

La técnica que se utilizará en esta investigación es la encuesta y el instrumento es el cuestionario en escala de Likert, que contiene un número de 18 preguntas sobre rasgos de un determinado objeto de estudio, de esta manera se realizará preguntas a una población de 90 trabajadores, con el fin de recaudar datos de información o hechos específicos por medio del cuestionario antes diseñado.

### **2.6.2 Validez**

Según Arias (2006), “la validez consiste en seleccionar un número de personas expertas en los problemas en estudio, para verificar la correspondiente entre cada uno de los ítems del instrumento y los objetivos de la investigación” (p. 245).

El instrumento que se utilizará para la investigación ha sido sometido a juicio de expertos, para lo cual recurrimos a la opinión de profesores de reconocida trayectoria en la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad Cesar Vallejo, como son:

Dr. Costilla Castillo Pedro.

Mg. Casma Zarate Carlos.

Mg. Rosales Domínguez Edith

### **2.6.3 Confiabilidad del instrumento**

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de Alfa de Cronbach, ingresando los datos recolectados al estadístico SPSS 23, mediante una prueba

piloto realizado a 10 trabajadores del área de servicio al cliente del Supermercado Metro Plaza Norte.

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2010) “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados. Y la validez, en términos generales, se refiere al grado de en qué un instrumento es realmente mide la variable que pretende medir” (p.193).

## FIABILIDAD GENERAL

**Tabla 2**

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 3**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	18

### Interpretación:

Como se puede apreciar al ejecutar el análisis de confiabilidad para las variables Clima Laboral y Rotación de Personal, se obtuvo un valor alfa de .821, esto indica que el grado de fiabilidad del instrumento es bueno, según la tabla 3 estandarizada, validando su uso para la recolección de datos.

**Tabla 4**

Coeficientes de alpha de Cronbach	
Coeficiente alfa >.9	es excelente
Coeficiente alfa >.8	es bueno
Coeficiente alfa >.7	es aceptable
Coeficiente alfa >.6	es cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Es nula

Fuente: George y Mallery (2003, p.231)

## **2.7 Método de análisis de datos**

La información que se obtuvo, se procesará en el SPSS; este paquete almacenará los datos, luego se procederá a realizar los cálculos y proporcionará la información relevante para el estudio de investigación.

Para el análisis de los datos se realizará un análisis explicativo, donde se ejecutará la síntesis e interpretación, posteriormente, los resultados se presentarán en tablas y gráficas de barras, las cuales se elaborarán para cada dimensión; dichas gráficas mostrarán el resultado general de los datos obtenidos de la empresa. Finalmente se realizará una estadística inferencial utilizando la prueba de las hipótesis, es decir, se utilizará la prueba de Chi-Cuadrado para observar la aceptación o rechazo de la hipótesis.

## **2.8 Aspectos éticos**

La información adquirida en la presente tesis está basada en datos reales y veraces, con principios de la verdad, veracidad y valores del investigador, respetando el anonimato de las encuestas recolectadas y los datos obtenidos, y éstos serán usados para fines de mejora de la empresa.

La confiabilidad del instrumento se ha realizado mediante la aplicación del Alpha de Cronbach. Luego se procedió a ordenar los formularios y se enumeró correlativamente asegurándose que no faltará uno.



# **III. RESULTADOS**

## RESULTADOS

### 3.1 Presentación de resultados descriptivos por variables

Tabla 5

V.I CLIMA LABORAL				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	MUY EN DESACUERDO	23	31,5	31,5
	EN DESACUERDO	39	53,4	53,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11	15,1	15,1
	Total	73	100,0	100,0

**INTERPRETACIÓN:** La Tabla 5 nos muestra que el 53.4% de los 73 trabajadores encuestados están en desacuerdo con el clima laboral, el 31.5% está muy en desacuerdo con el Clima Laboral, y solo el 15.1% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 6

V.D ROTACION PERSONAL				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	MUY EN DESACUERDO	1	1,4	1,4
	EN DESACUERDO	31	42,5	42,5
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	40	54,8	54,8
	DE ACUERDO	1	1,4	1,4
	Total	73	100,0	100,0

**INTERPRETACIÓN:** La Tabla 6 nos muestra que 40 de los 73 encuestados que representa el 54,8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la rotación de personal, el 42,5% están en desacuerdo, y solo el 1,4% está muy en desacuerdo, así como también solo el 1,4% está de acuerdo.

Tabla 7

Factor humano				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	MUY EN DESACUERDO	1	1.4	1.4
	EN DESACUERDO	7	9.6	9.6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	34	46.6	46.6
	DE ACUERDO	31	42.5	42.5
	Total	73	100.0	100.0

**INTERPRETACIÓN:** La Tabla 7 nos muestra que el 46.6% de investigados está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el factor humano, el 42.5% está de acuerdo, el 9.6% está en desacuerdo y el 1.4% está muy en desacuerdo.

Tabla 8

Normas internas				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	MUY EN DESACUERDO	1	1,4	1,4
	EN DESACUERDO	12	16,4	16,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	19	26,0	26,0
	DE ACUERDO	41	56,2	56,2
	Total	73	100,0	100,0

**INTERPRETACIÓN:** La Tabla 8 nos muestra que 41 trabajadores de los 73 encuestados están de acuerdo con las normas internas de la empresa, 19 trabajadores están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 12 trabajadores están de acuerdo y solo 1 trabajador está muy en desacuerdo.

Tabla 9

		Actitud		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	3	4,1	4,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	20	27,4	27,4
	DE ACUERDO	44	60,3	60,3
	MUY DE ACUERDO	6	8,2	8,2
	Total	73	100,0	100,0

**INTERPRETACIÓN:** La Tabla 9 nos muestra que el 60.3% que representa a 44 investigados están de acuerdo con la actitud de sus compañeros de trabajo, el 27,4% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8.2% está muy de acuerdo y el 4.1% están en desacuerdo.

Tabla 10

		Nivel de rotación		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	25	34.2	34.2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	45	61.6	61.6
	DE ACUERDO	3	4.1	4.1
	Total	73	100.0	100.0

**INTERPRETACIÓN:** La Tabla 10 nos muestra que el 61.6% que representa a 45 trabajadores de los 73 encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el nivel de rotación de personal, 25 trabajadores están en desacuerdo y 3 trabajadores están de acuerdo.

Tabla 11

		Causas		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	MUY EN DESACUERDO	1	1.4	1.4
	EN DESACUERDO	15	20.5	20.5
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	36	49.3	49.3
	DE ACUERDO	21	28.8	28.8
	Total	73	100.0	100.0

**INTERPRETACIÓN:** La Tabla 11 nos muestra que el 49.3% que representa a 36 investigados están ni de acuerdo ni en desacuerdo con las causas de la rotación de personal, el 28.8% están en de acuerdo, el 20.5% están en desacuerdo y el 1.4% está muy en desacuerdo.

Tabla 12

		Reclutamiento del personal		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	EN DESACUERDO	13	17.8	17.8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	33	45.2	45.2
	DE ACUERDO	27	37.0	37.0
	Total	73	100.0	100.0

**INTERPRETACIÓN:** La Tabla 12 nos muestra que 33 trabajadores de los 73 encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el reclutamiento de personal, 27 trabajadores están de acuerdo y 13 trabajadores están en desacuerdo.

### 3.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

#### Prueba de relación y regresión lineal

Se analizan los datos recolectados de la empresa supermercados Metro plaza Norte del distrito de Los Olivos, se realizó la contrastación de las hipótesis y la correlación de las variables, para hallar este cálculo se utilizó la prueba de correlación de Pearson. Resumen del modelo

En esta parte del trabajo se hará las pruebas de las hipótesis de investigación, primero se realizará la relación entre las variables expuestas a través de la prueba de correlaciones y seguidamente se hará la prueba de regresión lineal simple para demostrar tanto la hipótesis general como también las hipótesis específicas.

Además, para este hecho se considera la siguiente tabla de correlaciones de Hernández et al. (2005).

**Tabla 13: Niveles de Correlación de Pearson**

<b>Coficiente</b>	<b>Correlación</b>	
-1.00	Correlación negativa perfecta.	3 . 2 . 1
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.	
-0.75	Correlación negativa considerable.	
-0.50	Correlación negativa media.	
-0.25	Correlación negativa débil.	
-0.10	Correlación negativa muy débil.	
<b>0.00</b>	<b>No existe correlación alguna entre las variables</b>	
+0.10	Correlación positiva muy débil	P r u e b
+0.25	Correlación positiva débil	
+0.50	Correlación positiva media	
+0.75	Correlación positiva considerable	
+0.90	Correlación positiva muy fuerte	
+1.00	Correlación positiva perfecta	

**ba de relación**

**Hipótesis de relación de variables**

**HG:** El Clima Laboral está en relación con la Rotación del Personal.

### Hipótesis nula y la alterna

#### Hipótesis Nula (Ho)

**Ho:** El Clima Laboral no está en relación con la Rotación del Personal.

#### Hipótesis Alterna (Ha)

**Ha:** El Clima Laboral si está en relación con la Rotación del Personal.

**Nivel de Aceptación** = 95%

**Nivel de significancia** = Al 5% (0.05); **Valor critico** Z=1.96

#### Regla de decisión

Sig. trabajo > Sig. e entonces Acepta Ho

Sig. trabajo < Sig. e entonces Rechaza Ho

**Tabla 14**

		Correlaciones	
		CLIMA LABORAL	ROTACION PERSONAL
CLIMA LABORAL	Correlación de Pearson	1	,518**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	73	73
ROTACION PERSONAL	Correlación de Pearson	,518**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	73	73

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** Como podemos observar en la Tabla 14 la correlación de Pearson es de 0.518 que de acuerdo a los niveles de correlación de la Tabla 13 existe una correlación positiva media, también se observa que la significancia encontrada es 0.000 que es menor a la significancia de la investigación de 0.05, ( $0,00 < 0,05$ ; 95%;  $Z=1.96$ ), entonces según la regla de decisiones se rechaza la hipótesis nula por lo que se acepta la hipótesis alterna: **El Clima Laboral si está en relación con la Rotación del Personal.**

### 3.2.2 Prueba de regresión lineal

#### 3.2.2.1 Prueba de la hipótesis general de la investigación

**HG:** El Clima Laboral influye en la Rotación del Personal en el Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.

#### Hipótesis nula y la alterna

##### Hipótesis Nula (Ho)

**Ho:** El Clima Laboral no influye en la Rotación del Personal en el Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.

##### Hipótesis Alterna (Ha)

**Ha:** El Clima Laboral si influye en la Rotación del Personal en el Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.

**Nivel de Aceptación = 95%**

**Nivel de significancia = Al 5% (0.05); Valor critico Z=1.96**

#### Regla de decisión

Sig. trabajo > Sig. e entonces Acepta Ho

Sig. trabajo < Sig. e entonces Rechaza Ho

**Tabla 15**

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,518 <sup>a</sup>	,268	,258	,476

a. Predictores: (Constante), CLIMA LABORAL

**INTERPRETACION:** Observando la Tabla 15 se tiene al coeficiente de Pearson R=0.518, éste es igual al resultado encontrado en la Tabla 14 de Correlaciones. También se observa que la variable Rotación de personal está cambiando en 26,8% por acción de la variable Clima Laboral.



La hipótesis general del trabajo se probará con la prueba de ANOVA (Análisis de Varianza).

Tabla 16

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	5,894	1	5,894	26,029	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	16,078	71	,226		
	Total	21,973	72			

a. Variable dependiente: ROTACION PERSONAL

b. Predictores: (Constante), CLIMA LABORAL

**INTERPRETACION:** De acuerdo a la Tabla 16 se observa el valor del estadístico  $F=26.029$  que es mayor que el valor crítico de 1.96 en el que se rechaza la  $H_0$ . De igual manera el nivel de significancia es de 0,000 que es menor a la significancia de la investigación de 0.05, ( $0,00 < 0,05$ ; 95%;  $Z=1.96$ ), entonces según la regla de decisiones se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$  la que es equivalente a la HG: El Clima Laboral influye en la Rotación del Personal en el Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.

### Formulación de la ecuación lineal de regresión simple

Tabla 17

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	1,774	,164		10,812	,000

CLIMA LABORAL	,429	,084	,518	5,102	,000
---------------	------	------	------	-------	------

a. Variable dependiente: ROTACION PERSONAL

**INTERPRETACION:** La variable independiente Clima laboral aporta con 43% para que la variable dependiente Rotación de personal cambie. El valor de  $B_0 = 1,774$  es el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente  $Beta=0.518$  quiere decir que la Rotación de personal está relacionada con una intensidad de 51,8% con el Clima laboral; el coeficiente  $t=5,102$  se encuentra sobre la zona de rechazo de  $H_0$ . La significancia de 0.000 significa que la Hipótesis general planteada se ratifica como verdadera.

**Se formula la ecuación de la recta de regresión lineal simple.**

$$Y = B_0 + \beta_1 * X$$

**Donde:**

Y = VD = Rotación de Personal

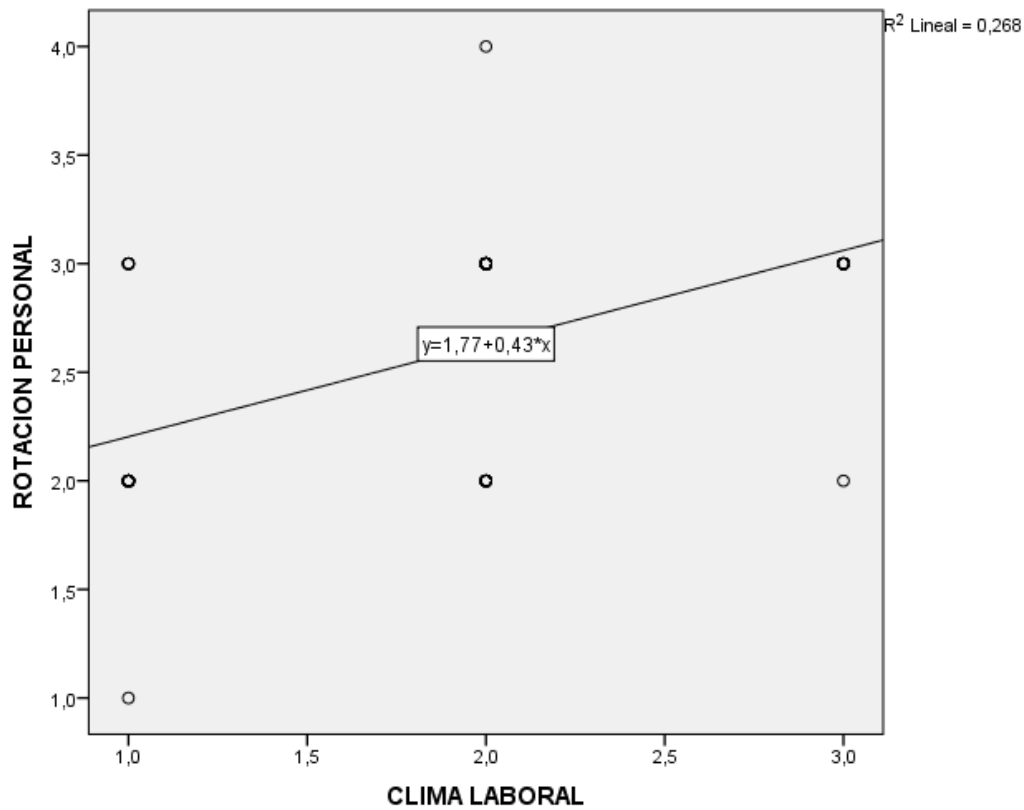
X = VI = Clima Laboral

$B_0 = 1.774$

$\beta_1 = 0.429$

***ROTACIÓN DE PERSONAL = 1.774 + 0.429 \* CLIMA LABORAL***

**Grafica 1 de la recta de regresión lineal.**



Se concluye que el clima laboral aporta con 42.9% para que la variable dependiente rotación de personal cambie.

### 3.2.2.2 Formulación de la regresión lineal múltiple en función de las dimensiones de la variable independiente Clima laboral.

**Dimencion1:** Factor humano

**Dimensión 2:** Normas internas

**Dimensión 3:** Actitud

**Tabla 18**

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,588 <sup>a</sup>	,346	,317	,456

a. Predictores: (Constante), Actitud, Factor humano, Normas internas

**INTERPRETACION:** Observando la Tabla18 se tiene al coeficiente de Pearson  $R=0.588$  que, de acuerdo a los niveles de correlación de la tabla N° 17, existe una correlación positiva media; también se observa que la variable rotación de personal está cambiando en 31,7% por acción de la Actitud, Factor Humano y la Normas internas.

### Formulación de la recta de regresión lineal múltiple

**Tabla 19**

		Coeficientes <sup>a</sup>				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
Modelo		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	,647	,324		1,996	,050
	Factor humano	,152	,103	,193	1,475	,145
	Normas internas	-,054	,103	-,080	-,529	,599
	Actitud	,428	,110	,521	3,897	,000

a. Variable dependiente: ROTACION PERSONAL

**Se formula la ecuación de la recta de regresión lineal múltiple.**

$$Y = B_0 + \beta_1 * D1 + \beta_2 * D2 + \beta_3 * D3$$

**Donde:**

Y = VD = Rotación de Personal

D1 = Factor humano

D2 = Normas Internas

D3 = Actitud

$B_0 = 0.647$

$\beta_1 = 0.152$

$\beta_2 = -0.054$

$\beta_3 = 0.428$



$$\begin{aligned}
 \text{ROTACIÓN DE PERSONAL} = & 0.647 + 0.152 * \text{Factor humano} - \\
 & 0.054 * \text{Normas Internas} + 0.428 * \text{Actitud}
 \end{aligned}$$

**INTERPRETACION:**  $B_0 = 0.647$ ,  $B_1 = 0.152$ ,  $B_2 = -0.054$  y  $B_3 = 0.428$ ; el aporte del factor humano es de 15,2% sobre la rotación de personal, el aporte de las normas internas es de -5,4% sobre la variable rotación de personal y el aporte de la actitud es de 42,8% sobre la variable rotación de personal. El coeficiente Beta del factor humano es de 0.193 quiere decir que está relacionado con una intensidad de 19,3%, el coeficiente Beta de las normas internas es de -0.080 que quiere decir que está relacionado con una intensidad de -8% y el coeficiente Beta de la actitud es de 0,521 que quiere decir que está relacionado con una intensidad de 52,1%. El coeficiente t para el factor humano es de 1,475 es decir se encuentra sobre la zona de rechazo, el coeficiente t para las normas internas es de -0,529 es decir se encuentra sobre la zona de aceptación y el coeficiente t para la actitud es de 3,897 es decir se encuentra sobre la zona de rechazo. En el caso del Factor humano y las Normas internas, éstas no influyen en el cambio de la Rotación de personal cuando estos actúan juntos como factores, esto se comprueba porque las significancias respectivas son mayores que 0,05.

### 3.2.2.3 Prueba de la Hipótesis Especifica 1

**HE1:** El factor humano influye en el aumento de nivel de rotación del personal Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.

#### **Hipótesis nula y la alterna**

##### **Hipótesis Nula (Ho)**

**Ho:** El factor humano no influye en el aumento de nivel de rotación del personal Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.

##### **Hipótesis Alterna (Ha)**

**Ha:** El factor humano si influye en el aumento de nivel de rotación del personal Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.

**Nivel de Aceptación = 95%**

**Nivel de significancia = Al 5% (0.05); Valor critico Z=1.96**

### Regla de decisión

Sig. trabajo > Sig. e entonces Acepta Ho

Sig. trabajo < Sig. e entonces Rechaza Ho

**Tabla 20**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,314 <sup>a</sup>	,099	,086	,521

a. Predictores: (Constante), Factor humano

**INTERPRETACION:** Observando la Tabla 20 se tiene al coeficiente de Pearson  $R=0.314$ , que de acuerdo con la Tabla 13 existe una correlación positiva débil entre las variables factor humano y nivel de rotación. También se observa que la variable nivel de rotación está cambiando en 9,9% por acción de la variable factor humano.

**Tabla 21**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2,106	1	2,106	7,761	,007 <sup>b</sup>
	Residuo	19,264	71	,271		
	Total	21,370	72			

a. Variable dependiente: Nivel de rotación

b. Predictores: (Constante), Factor humano

**INTERPRETACION:** De acuerdo a la Tabla 21 se observa el valor del estadístico  $F=7,761$  que es mayor que el valor crítico 1,96 y éste cayó en la zona de rechazo de Ho; de igual manera el nivel de significancia es de 0,007 que es menor a la significancia de la investigación de 0.05, ( $0,007 < 0,05$ ; 95%;  $Z=1.96$ ), entonces según la regla de decisiones se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: **El factor humano si influye en el aumento de**

**nivel de rotación del personal Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.**

**Tabla 22**

Modelo		Coeficientes <sup>a</sup>				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	1,893	,296		6,406	,000
	Factor humano	,244	,088	,314	2,786	,007

a. Variable dependiente: Nivel de rotación

**INTERPRETACION:** La variable independiente factor humano aporta con 24,4% para que la variable dependiente nivel de rotación cambie. El valor de  $B_0 = 1,893$  es el punto de corte de la recta en el eje Y. El coeficiente  $\beta_1 = 0.314$  quiere decir que el factor humano está relacionado con una intensidad de 31,4% sobre el nivel de rotación; el coeficiente  $t = 2,786$  se encuentra sobre la zona de rechazo de  $H_0$ . La significancia de 0.007 significa que la hipótesis específica uno planteada se ratifica como verdadera. La variable dependiente Rotación de personal está cambiando en 26.8% por acción de la variable independiente clima laboral.

**Se formula la ecuación de la recta de regresión lineal simple.**

$$Y = B_0 + \beta_1 * X$$

**Donde:**

Y = VD = Nivel de Rotación

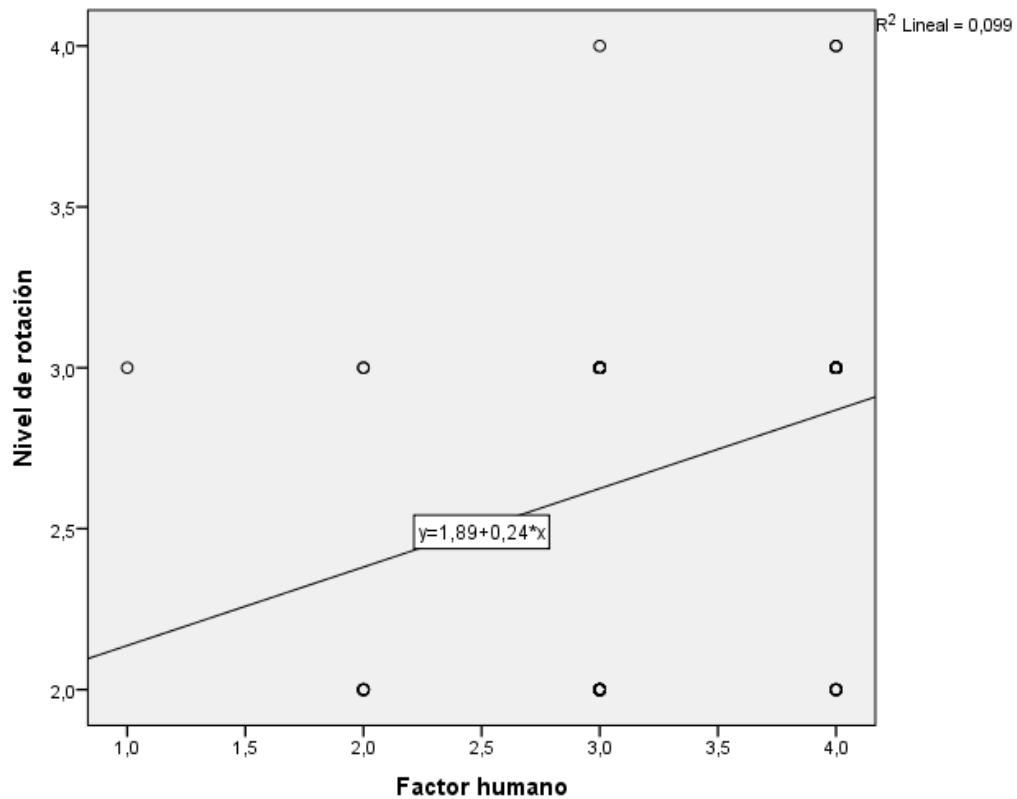
X = VI = Factor Humano

$B_0 = 1.893$

$\beta_1 = 0.244$

***NIVEL DE ROTACIÓN = 1.893 + 0.244 \* FACTOR HUMANO***

**Grafica 2 de la recta de regresión lineal.**



Se concluye que el factor humano aporta con 24,4% para que la variable dependiente nivel de rotación cambie.

### 3.2.2.4 Prueba de la Hipótesis Especifica 2

**HE2:** Las normas internas influyen en las causas de la rotación de personal del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.

#### Hipótesis nula y la alterna

##### Hipótesis Nula (Ho)

**Ho:** Las normas internas no influyen en las causas de la rotación de personal del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.

##### Hipótesis Alterna (Ha)

**Ha:** Las normas internas si influyen en las causas de la rotación de personal del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.

**Nivel de Aceptación = 95%**



**Nivel de significancia** = Al 5% (0.05); **Valor crítico** Z=1.96

**Regla de decisión**

Sig. trabajo > Sig. e entonces Acepta Ho

Sig. trabajo < Sig. e entonces Rechaza Ho

**Tabla N° 23**

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,428 <sup>a</sup>	,183	,172	,676

a. Predictores: (Constante), Normas internas

**INTERPRETACION:** Observando la Tabla 23 se tiene al coeficiente de Pearson R=0.428, que de acuerdo con la Tabla 13 existe una correlación positiva débil entre las variables normas internas y las causas de la rotación de personal. También se observa que la variable causas de la rotación de personal está cambiando en 18,3% por acción de la variable normas internas.

**Tabla N° 24**

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	7,296	1	7,296	15,946	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	32,485	71	,458		
	Total	39,781	72			

a. Variable dependiente: Causas

b. Predictores: (Constante), Normas internas

**INTERPRETACION:** De acuerdo a la Tabla 24 se observa el valor del estadístico F=15,946; de igual manera el nivel de significancia es de 0,000 que es menor a la significancia de la investigación de 0.05, (0,000 < 0,05; 95%; Z=1.96), entonces según la regla de decisiones se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: **Las normas internas si influyen en las causas de la rotación de personal del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.**

**Tabla 25**

Modelo		Coeficientes <sup>a</sup>				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	1,727	,342		5,054	,000
	Normas internas	,394	,099	,428	3,993	,000

a. Variable dependiente: Causas

**INTERPRETACION:** La variable independiente normas internas aporta con 39,4% para que la variable dependiente causas de la rotación cambie. El valor de  $B_0 = 1,727$  es el punto de corte de la recta en el eje Y. El coeficiente  $\beta_1 = 0,428$  quiere decir que las normas internas están relacionadas con una intensidad de 42,8% sobre las causas de rotación; el coeficiente  $t = 3,993$  se encuentra sobre la zona de rechazo de  $H_0$ . La significancia de 0.000 significa que la hipótesis específica dos planteada se ratifica como verdadera.

**Se formula la ecuación de la recta de regresión lineal simple.**

$$Y = B_0 + \beta_1 * X$$

**Donde:**

Y = VD = Causas

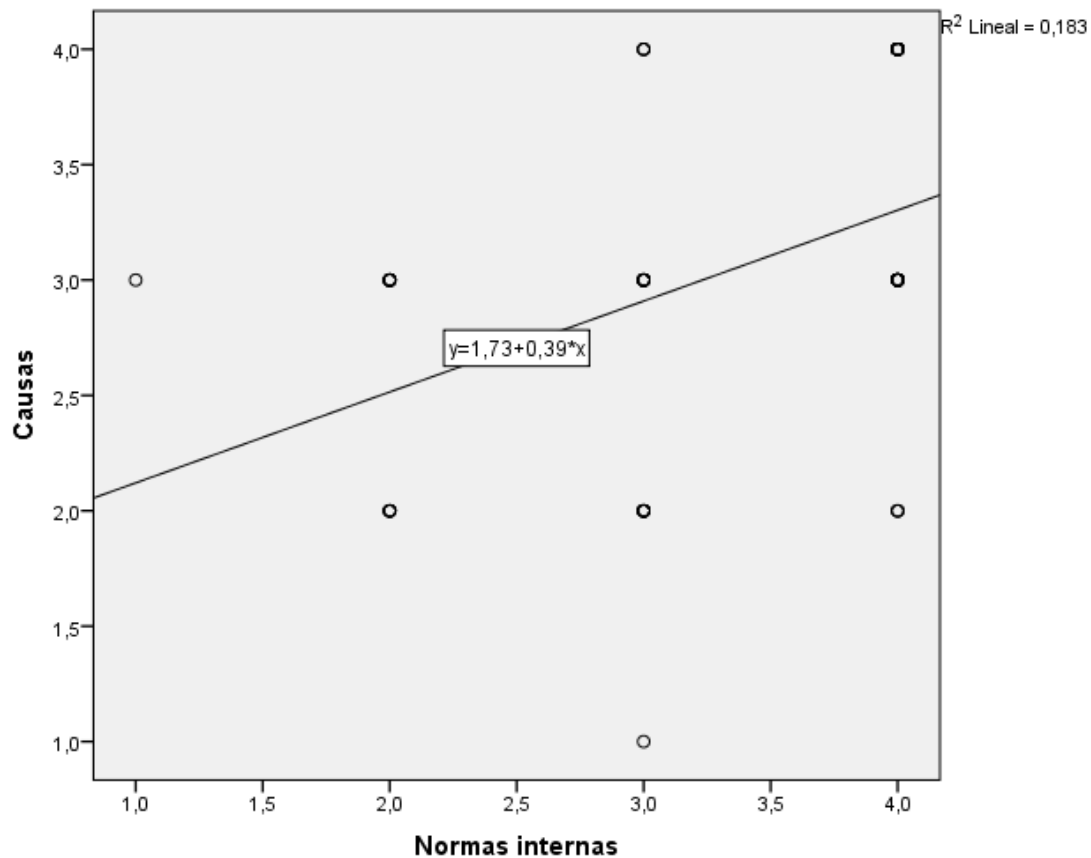
X = VI = Normas Internas

$B_0 = 1.727$

$\beta_1 = 0.394$

$$CAUSAS = 1.727 + 0.394 * NORMAS INTERNAS$$

**Grafica 2 de la recta de regresión lineal.**



Se concluye que las normas internas aportan con 39,4% para que la variable dependiente causas de la rotación cambie.

### 3.2.2.5 Prueba de la Hipótesis Específica 3

**HE3:** El reclutamiento de personal influye en la actitud de los colaboradores del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.

#### Hipótesis nula y la alterna

##### Hipótesis Nula (Ho)

**Ho:** El reclutamiento de personal no influye en la actitud de los colaboradores del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.

##### Hipótesis Alterna (Ha)

**Ha:** El reclutamiento de personal si influye en la actitud de los colaboradores del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.

**Nivel de Aceptación = 95%**

**Nivel de significancia = Al 5% (0.05); Valor crítico Z=1.96**

**Regla de decisión**

Sig. trabajo > Sig. e entonces Acepta Ho

Sig. trabajo < Sig. e entonces Rechaza Ho

**Tabla 26**

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,541 <sup>a</sup>	,292	,282	,569

a. Predictores: (Constante), Reclutamiento del personal

**INTERPRETACION:** Observando la Tabla 26 se tiene al coeficiente de Pearson R=0.541 que de acuerdo con la Tabla 13 existe una correlación positiva media entre las variables reclutamiento de personal y la actitud. También se observa que la variable actitud está cambiando en 29,2% por acción de la variable reclutamiento de personal.

**Tabla 27**

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	9,508	1	9,508	29,333	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	23,013	71	,324		
	Total	32,521	72			

a. Variable dependiente: Actitud

b. Predictores: (Constante), Reclutamiento del personal

**INTERPRETACION:** De acuerdo a la Tabla 27 se observa el valor del estadístico F=29,333; de igual manera el nivel de significancia es de 0,000 que

es menor a la significancia de la investigación de 0.05, ( $0,000 < 0,05$ ; 95%;  $Z=1.96$ ), entonces según la regla de decisiones se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: **El reclutamiento de personal si influye en la actitud de los colaboradores del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.**

**Tabla 28**

Coeficientes <sup>a</sup>					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	2,115	,305		6,938	,000
Reclutamiento del personal	,505	,093	,541	5,416	,000

a. Variable dependiente: Actitud

**INTERPRETACION:** La variable independiente reclutamiento de personal aporta con 50,5% para que la variable dependiente actitud cambie. El valor de  $B_0 = 2,115$  es el punto de corte de la recta en el eje Y. El coeficiente  $\beta_1=0.541$  quiere decir que el reclutamiento de personal está relacionado con una intensidad de 54,1% sobre la actitud; el coeficiente  $t=5,416$  se encuentra sobre la zona de rechazo de  $H_0$ . La significancia de 0.000 significa que la hipótesis específica tres planteada se ratifica como verdadera.

**Se formula la ecuación de la recta de regresión lineal simple.**

$$Y = B_0 + \beta_1 * X$$

**Donde:**

Y = VD = Actitud

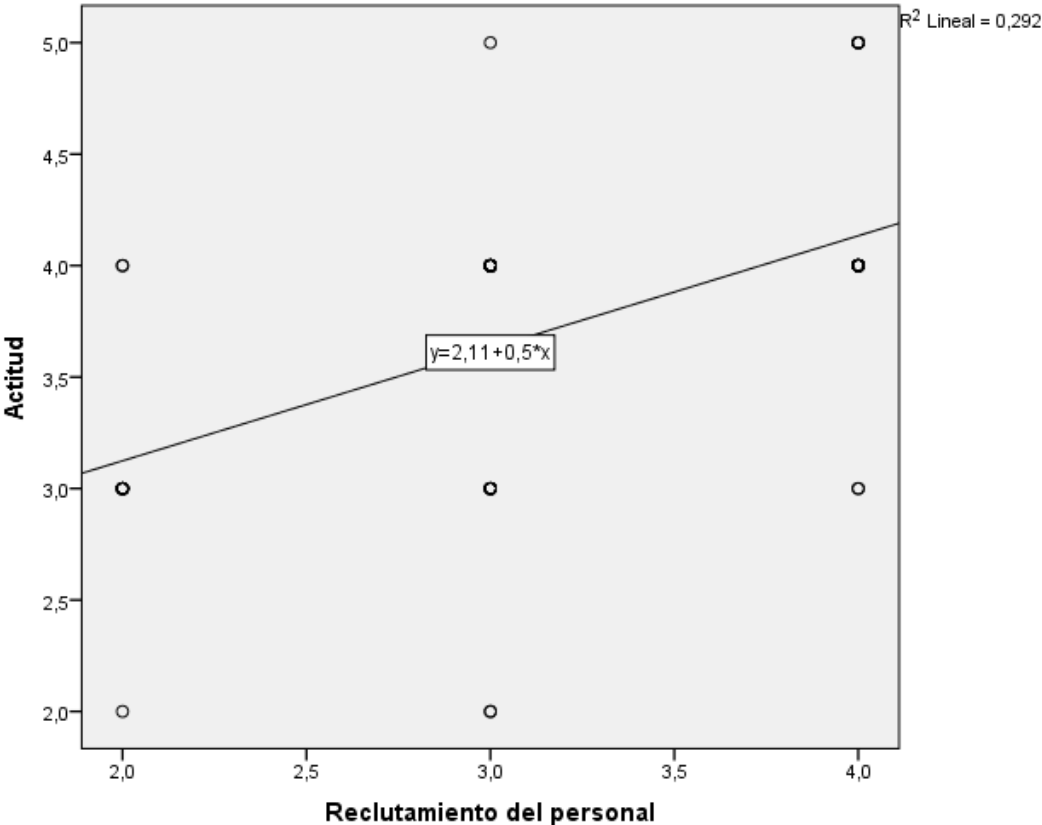
X = VI = Reclutamiento de Personal

$B_0 = 2,115$

$\beta_1 = 0.505$

**$ACTITUD = 2,115 + 0.505 * RECLUTAMIENTO DE PERSONAL$**

**Grafica 3 de la recta de regresión lineal.**



Se concluye que el reclutamiento de personal aporta con 50,5% para que la variable dependiente actitud cambie.

# **IV. DISCUSION DE RESULTADOS**

## **DISCUSION DE RESULTADOS**

De acuerdo a los resultados de la presente investigación, se llegó a determinar lo siguiente

### **4.1 Por objetivos**

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del Clima Laboral en la Rotación del Personal del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, 2017, el cual tiene una gran similitud con el objetivo general de Criollo (2014) que es determinar si el clima laboral interviene

concisamente en la rotación del personal motorizado en la organización Sodetur S.A.

#### **4.2 Por metodología**

El diseño utilizado en esta investigación es no experimental, igual al utilizado por Criollo (2014), así como también de Domínguez y Sánchez (2013) del mismo modo Pérez (2013) utilizó un diseño no experimental de tipo descriptivo; sin embargo, es diferente a la investigación de Villegas (2012) que utilizó un diseño experimental, de tipo pre experimental. El nivel de investigación utilizado en esta tesis es explicativa que es igual a la utilizada por Criollo (2014). El tipo de investigación es de enfoque cuantitativo igual al utilizado por Gómez, Incio y Donnell (2012) Por otro lado, en esta investigación también se utilizó como instrumento el cuestionario y la técnica de encuesta que es igual a las que utilizó Loyola (2014) Pérez y Rivera (2015) al igual que Gómez, Incio y Donnell (2012).

#### **4.3 Por resultados**

En esta investigación 39 de los 73 trabajadores encuestados que representa el 53.4% están en desacuerdo con el Clima Laboral del Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017 que es bastante similar a los resultados de Criollo (2014) donde la mayoría de investigados califican el clima laboral factor estabilidad como perjudicial, pues la ubican mayoritariamente en el nivel de inadecuado. Con respecto a la rotación de personal; nos muestra que 40 de los 73 encuestados que representa el 54,8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la rotación de personal, la cual es muy parecida a los resultados de Villegas (2012) donde tiene como resultado más relevante en un comparativo entre género y motivos de retiro, en la que se puede observar que de 20 sujetos investigados, 14 pertenecen al género femenino y 6 al género masculino, siendo el primer género el más recurrente, provocando la rotación de personal, las causas siguientes: otro trabajo, mala actitud de servicio, familia, universidad, llamadas de atención y ambiente de trabajo.

#### **4.4 Por conclusiones**



La conclusión general de esta investigación es que el Clima Laboral influye en la Rotación del Personal en el Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017 que tiene cierta similitud con la conclusión general de Criollo (2014) donde existe mal clima laboral, ya que no hay una relación apropiada entre el colaborador y su jefe en esa organización y a causa de ello se produce la rotación continua del personal que labora en esa compañía, así como también guarda cierta similitud con la conclusión general de Villegas (2012) donde la rotación de personal se da por varios factores mala actitud, falta de compromiso, baja remuneración, no hay un ambiente de trabajo apropiado, otro trabajo, por estudios, etc.

#### **4.5 Por bases teóricas**

Este trabajo de investigación se utilizó como base teórica principal a Jaume (2012) Manifiesta que: El clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza (p. 03), que tiene cierta similitud con la teoría utilizada por Criollo (2014) donde Rubio (2003) dice que, el clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Un área de trabajo con buenas condiciones físicas el empleado se encuentra satisfecho para realizar sus labores diarias, por lo tanto, tiende a producir con efectividad.

Como base teórica secundaria en esta investigación se utilizó la teoría de Chiavenato (2009) define la rotación de personal como: “El resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo. La salida de personal, puede darse por iniciativa del empleado (renuncia) o por iniciativa de la organización (despido)” (p.91), esta teoría es parecida a la que utilizó Criollo (2014), donde Chiavenato (2000) dice que: La rotación del personal se utiliza para definir la

fluctuación del personal entre una organización y su ambiente; esto significa que el intercambio de personas que entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella. (p.188).

# V. CONCLUSIONES

## CONCLUSIONES

Contrastando los resultados de la investigación de campo, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis se llegó a las siguientes conclusiones:

- 5.1.- Se cumplió el objetivo que fue determinar la influencia del Clima Laboral en la Rotación del Personal del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017”.
- 5.2.- Se cumplió el primer objetivo específico que fue determinar la influencia del factor humano en el aumento de nivel de rotación del personal del Área de Servicio al Cliente.
- 5.3.- Se cumplido con el segundo objetivo específico que fue determinar la influencia de las normas internas en las causas de la rotación de personal del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017”.
- 5.4.- Por último, se cumplió con el tercer objetivo específico que fue determinar la influencia del reclutamiento de personal en la actitud de los colaboradores del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017”.

# **VI. RECOMENDACIONES**

## **RECOMENDACIONES**

Después del análisis de los resultados de esta investigación se planteó las siguientes recomendaciones para la empresa:

- 6.1.- Como recomendación para la conclusión general, se debe mejorar el Clima Laboral en el supermercado Metro Plaza Norte escuchando las opiniones de los trabajadores en la toma de decisiones relacionadas al área de servicio al cliente, mantener una constante retroalimentación entre directivos y trabajadores, brindándoles confianza, así como también organizar conferencias y conversatorios con especialistas a la totalidad de los trabajadores con vistas a una mejor profesionalidad y comodidad de ellos mismos.
- 6.2.- Como es bajo la relación y el porcentaje del factor humano sobre el aumento del nivel de rotación, se recomienda e buscar estrategias para disminuir aún más ese porcentaje, mejorando la comunicación y confianza entre el empleador y el empleado.
- 6.3.- De igual manera para la tercera conclusión se recomienda mantener y fortalecer sus políticas de trabajo, ya que su relación con la rotación de personal es débil y el porcentaje de influencia es negativa.
- 6.4.- Como recomendación final, el área de reclutamiento de personal debe poner más énfasis en buscar el perfil adecuado del trabajador, así como describir las funciones a desarrollar según el área correspondiente.

# **VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Aguilar, V. (2015). *Propuestas para reducir el índice de rotación en la empresa saljamex servicios s.a de c.v.* Cuautitlán Izcalli, México.
- Álvares, M. (2013). *Cuadro de Mando Retail*. Barcelona, España: Profit.
- Bordas, M. (2016). *gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid, España. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=clima+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiY5LjDnunTAhVG6SYKHdVIDslQ6AEILjAC#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false>
- Cabrera, G. (1999). *El clima laboral*. México D.F.
- Criollo, L. (2014). *Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A.* Quito, Ecuador.
- Castillo, A. (2006). *Administración de personal: un enfoque hacia la calidad*.
- Domínguez, R. y Sánchez, F. (2013). *Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa cotton textil s.a.c. – planta trujillo 2013*. Trujillo, Perú.
- Escobedo, A (2012). *Rotación de personal*. Lima, Perú.
- Gan, F. y Trijiné, J. (2012). *Clima Laboral*. Madrid, España: Días de Santos.
- García, R. (2012) *Desarrollo Personal y Liderazgo*. [mensaje en un blog]. Recuperado de <https://depersonalider.wordpress.com/2012/10/20/las-actitudes-personales-parte-1/>
- Garzon, M. (2005). *El desarrollo organizacional y el cambio planeado*. Bogotá, Universidad del Rosario.
- Gestiopolis (2001). *¿Qué es el índice de rotación de personal y cómo se calcula?* [mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/que-es-el-indice-de-rotacion-de-personal-y-como-se-calcula/>
- Gómez, C. Inciso, O. y Donnell, G. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio*. Lima, Perú.



- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4° ed.). México.
- Hotgetts y Altman (1985). *Rotación del personal administrativo*. Quito: Ecuador.
- Loyola, J. (2014) *Diseño de un plan para disminuir la rotación de vendedoras en una empresa de retail*. Santiago de Chile: Chile.
- Pereira, C. (2014). *Clima laboral y servicio al cliente” (estudio realizado en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de quetzaltenango)*. Quetzaltenango, México.
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2015*. Iquitos, Perú.
- Pérez, F. (2013). *Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo, Perú.
- Ramirez, L. (2010). *Factor humano y Mano de Obra*. Juanajuato, México.
- Reyes, A. (2005). *Administración de personal*. Mexico: Limusa.
- Rodriguez, J. (2001). *Administración Moderna del personal*. Mexico, DF: Cengage Learning.
- Villegas, F. (2012). *Causas de la Rotación de personal de receptores pagadores de la región I Metropolitana de una Institución Financiera*. Guatemala de la Asunción, Guatemala.
- Williams, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. Nuevo León, México.
- McGregor, D. (1971). *El lado humano de las empresas*. Madrid España. McGraw-Hill.
- Chiavenato. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. 7ma Ed. México McGraw-Hill.
- Chiavenato. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. 8va Ed. México McGraw-Hill.

Chiavenato. (2011). *Administración de recursos humanos*. 9na Ed. México McGraw-Hill.

Castillo (2006). *Administración de personal un enfoque hacia la calidad*. 2da Ed. Bogotá.

## **VII. ANEXOS**

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### Cuestionario.

#### Influencia del clima laboral en la rotación de personal área servicio al cliente supermercados Metro Plaza Norte, Lima 2017.

Señor Trabajador sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima.

Sexo:  M  F

Marque su respuesta, con 1 = Muy en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Muy de Acuerdo

N°	Preguntas	MD	ED	NAND	DA	MA
1	¿Siente usted que mediante la comunicación puede desarrollar relaciones interpersonales laborales?	1	2	3	4	5
2	¿Considera usted que cuando interactúa con sus compañeros se siente apreciado por ellos?	1	2	3	4	5
3	¿Siente usted que el trabajo que realiza es reconocido por su jefe?	1	2	3	4	5
4	¿Siente usted que en su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades?	1	2	3	4	5
5	¿La empresa cuenta con normas establecidas que se preocupan por el bienestar de sus colaboradores?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que las reglas de convivencia de su trabajo se cumplen?	1	2	3	4	5
7	¿Mi jefe directo me ha explicado claramente las funciones de mi puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
8	¿La comunicación entre usted y sus superiores es fluida?	1	2	3	4	5
9	¿Está de acuerdo que exista control al momento de realizar sus funciones?	1	2	3	4	5
10	¿En su opinión la supervisión a sus actividades de trabajo es evaluada con justicia?	1	2	3	4	5
11	¿Se siente usted motivado con la labor que viene desarrollando?	1	2	3	4	5
12	¿Sientes que las tareas que realizas te motivan y permiten desarrollarte profesionalmente?	1	2	3	4	5
13	¿Cree usted que sus compañeros demuestran un comportamiento adecuado en el ambiente de trabajo?	1	2	3	4	5
14	¿Cree usted que la empresa debe enfocarse en mejorar el comportamiento de sus compañeros?	1	2	3	4	5
15	¿Considera usted que la empresa brinda oportunidades de desarrollo profesional?	1	2	3	4	5
16	¿Considera usted que las oportunidades que brinda la empresa son equitativas para todos?	1	2	3	4	5
17	¿Cree usted que los trabajadores se retiran son por causa de la empresa?	1	2	3	4	5

18	¿Siente usted que los trabajadores se retiran por problemas personales?	1	2	3	4	5
19	¿Los trabajadores que se incorporan tienen la experiencia suficiente en la función que realizan?	1	2	3	4	5
20	¿Siente usted que los trabajadores reingresantes demuestran trabajo en equipo?	1	2	3	4	5
21	¿Considera usted que el sueldo satisface las necesidades de su familia?	1	2	3	4	5
22	¿La empresa le brinda las herramientas necesarias para que usted realice su trabajo exitosamente?	1	2	3	4	5
23	¿Siente usted que las condiciones de trabajo es una causa para la rotación de personal?	1	2	3	4	5
24	¿Siente usted que la empresa se preocupa por mejorar sus condiciones de trabajo?	1	2	3	4	5
25	¿Considera usted que una buena remuneración mejora la actitud de los colaboradores?	1	2	3	4	5
26	¿Siente usted que la remuneración que percibe cumple con tus expectativas?	1	2	3	4	5
27	¿Siente usted que sus superiores le hacen sentir importante en la organización?	1	2	3	4	5
28	¿Siente usted que en la empresa existe trabajo en equipo?	1	2	3	4	5
29	¿Cree usted que el personal seleccionado cumple con el perfil mínimo que requiere la empresa?	1	2	3	4	5
30	¿Considera usted que la empresa realiza una correcta selección del personal nuevo?	1	2	3	4	5
31	¿Considera usted que la empresa puede hacer más efectiva el proceso de reclutamiento?	1	2	3	4	5
32	¿Considera usted que el personal encargado del proceso de reclutamiento es eficiente?	1	2	3	4	5
33	¿Siente usted que el método de evaluación de personal es el adecuado?	1	2	3	4	5
34	¿Considera usted que las evaluaciones deberían ser más estrictas?	1	2	3	4	5

**Muchas Gracias**

## **ANEXO 2**

Coeficientes de Alfa de Cronbach.

<b>COEFICIENTES ALFA DE CRONBACH</b>	
<b>RANGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
0.0 a 0.20	muy baja confiabilidad
0.21 a 0.40	Baja confiabilidad
0.41 a 0.60	Moderada confiabilidad
0.61 a 0.80	Fuerte confiabilidad
0.81 a 1	Alta confiabilidad

### ANEXO 3

Validación del instrumento de obtención de datos.

Lima, 02 de noviembre del 2017

Estimado Sr.: DR. CASTIJA CASTILLO PEDRO

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada "Influencia del clima laboral en la rotación de personal área servicio al cliente supermercados Metro Plaza Norte, Lima 2017".

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente

.....  
Coronel Julón María Yunely  
DNI: 47330803

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Influencia del clima laboral en la rotación de personal área servicio al cliente supermercados Metro Plaza Norte, Lima 2017".

Apellidos y nombres del investigador: Coronel Julón, María Yunely

Apellidos y nombres del experto: Dr. CASTAÑO PEREZ

VARIABLES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO			
	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
	Factor humano	Comunicación interpersonal	¿Siente usted que mediante la comunicación puede desarrollar relaciones interpersonales laborales?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓		
		Talento humano	¿Considera usted que cuando interactúa con sus compañeros se siente apreciado por ellos? ¿Siente usted que el trabajo que realiza es reconocido por su jefe? ¿Siente usted que en su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓		
Variable Indep.: Clima Laboral	Normas internas	Normas de convivencia	¿La empresa cuenta con normas establecidas que se preocupan por el bienestar de sus colaboradores? ¿Considera usted que las reglas de convivencia de su trabajo se cumplen?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓		
		Comunicación organizacional	¿Mi jefe directo me ha explicado claramente las funciones de mi puesto de trabajo? ¿La comunicación entre usted y sus superiores es fluida?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓		
		Control	¿Está de acuerdo que exista control al momento de realizar sus funciones? ¿En su opinión la supervisión a sus actividades de trabajo es evaluada con justicia?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓		
		Motivación	¿Se siente usted motivado con la labor que viene desarrollando? ¿Sientes que las tareas que realizas te motivan y permiten desarrollarte profesionalmente?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓		
		Comportamiento	¿Cree usted que sus compañeros demuestran un comportamiento adecuado en el ambiente de trabajo? ¿Cree usted que la empresa debe enfocarse en mejorar el comportamiento de sus compañeros?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓		
		Oportunidades Laborales	¿Considera usted que la empresa brinda oportunidades de desarrollo profesional? ¿Considera usted que las oportunidades que brinda la empresa son equitativas para todos?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Influencia del clima laboral en la rotación de personal área servicio al cliente supermercados Metro Plaza Norte, Lima 2017".  
 Apellidos y nombres del investigador: Coronel Julón, María Yumely  
 Apellidos y nombres del experto: P.E. CASTILLA CRISTINO PEREZ

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OPINIÓN DEL EXPERTO
Variable Depend: Rotación de personal	Nivel de rotación	Trabajadores que se retiran	¿Cree usted que los trabajadores se retiran son por causa de la empresa? ¿Siente usted que los trabajadores se retiran por problemas personales?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓			
		Trabajadores que se incorporan		MD, ED, NAND, DA, MA	✓			
		Satisfacción	¿Los trabajadores que se incorporan tienen la experiencia suficiente en la función que realizan?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓			
			¿Siente usted que los trabajadores re ingresantes demuestran trabajo en equipo?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓			
			¿Considera usted que el sueldo satisface las necesidades de su familia?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓			
	Causas	Condiciones de trabajo	¿La empresa le brinda las herramientas necesarias para que usted realice su trabajo exitosamente?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓			
			¿Siente usted que las condiciones de trabajo es una causa para la rotación de personal?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓			
		Remuneración	¿Siente usted que la empresa se preocupa por mejorar sus condiciones de trabajo?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓			
			¿Considera usted que una buena remuneración mejora la actitud de los colaboradores?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓			
			¿Siente usted que la remuneración que percibe cumple con tus expectativas?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓			
Reclutamiento de personal	Integración	¿Siente usted que sus superiores le hacen sentir importante en la organización?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓				
		¿Siente usted que en la empresa existe trabajo en equipo?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓				
	Selección	¿Cree usted que el personal seleccionado cumple con el perfil mínimo que requiere la empresa?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓				
		¿Considera usted que la empresa realiza una correcta selección del personal nuevo?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓				
		¿Considera usted que la empresa puede hacer más efectiva el proceso de reclutamiento?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓				
Evaluación	Efectividad	¿Considera usted que el personal encargado del proceso de reclutamiento es eficiente?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓				
		¿Siente usted que el método de evaluación de personal es el adecuado?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓				
Firma del experto				Fecha 02 / 11 / 2017				

Nota: MD = Muy en desacuerdo, ED = En desacuerdo, NAND = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, DA = De acuerdo, MA = Muy de Acuerdo



Lima, 02 de noviembre del 2017

Estimado Sr.: MG: EDITH GERBAVA ROSALES DOMINGUEZ

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada "Influencia del clima laboral en la rotación de personal área servicio al cliente supermercados Metro Plaza Norte, Lima 2017".

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente

  
.....  
Coronel Julón María Yunely  
DNI: 47330803

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Influencia del clima laboral en la rotación de personal área servicio al cliente supermercados Metro Plaza Norte, Lima 2017".

Apellidos y nombres del investigador: Coronel Julián, María Yunely

Apellidos y nombres del experto: Mg. EDITH GEBARRA ROSALES DOHIOGUEZ

VARIABLES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO		
	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Variable indep.: Clima Laboral	Factor humano	Comunicación interpersonal	¿Siente usted que mediante la comunicación puede desarrollar relaciones interpersonales laborales?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓	
			¿Considera usted que cuando interactúa con sus compañeros se siente apreciado por ellos?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓	
	Talento humano		¿Siente usted que el trabajo que realiza es reconocido por su jefe?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓	
			¿Siente usted que en su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓	
	Normas de convivencia		¿La empresa cuenta con normas establecidas que se preocupan por el bienestar de sus colaboradores?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓	
			¿Considera usted que las reglas de convivencia de su trabajo se cumplen?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓	
	Normas internas		¿Mi jefe directo me ha explicado claramente las funciones de mi puesto de trabajo?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓	
			¿La comunicación entre usted y sus superiores es fluida?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓	
		Control	¿Está de acuerdo que exista control al momento de realizar sus funciones?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓	
			¿En su opinión la supervisión a sus actividades de trabajo es evaluada con justicia?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓	
	Motivación	¿Se siente usted motivado con la labor que viene desarrollando?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓		
		¿Sientes que las tareas que realizas te motivan y permiten desarrollarte profesionalmente?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓		
Actitud	Comportamiento		¿Cree usted que sus compañeros demuestran un comportamiento adecuado en el ambiente de trabajo?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓	
			¿Cree usted que la empresa debe enfocarse en mejorar el comportamiento de sus compañeros?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓	
	Oportunidades Laborales		¿Considera usted que la empresa brinda oportunidades de desarrollo profesional?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓	
			¿Considera usted que las oportunidades que brinda la empresa son equitativas para todos?	MD, ED, NAND, DA, MA	✓	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Influencia del clima laboral en la rotación de personal área servicio al cliente supermercados Metro Plaza Norte, Lima 2017".

Apellidos y nombres del investigador: Coronel Julián, María Yunely

Apellidos y nombres del experto: *Hj. Evelyn Eleobana Rosales Dominguez*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Nivel de rotación		Trabajadores que se retiran	¿Cree usted que los trabajadores se retiran son por causa de la empresa?	MD, ED, NAND, DA, MA	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Siente usted que los trabajadores se retiran por problemas personales?	MD, ED, NAND, DA, MA	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Los trabajadores que se incorporan tienen la experiencia suficiente en la función que realizan?	MD, ED, NAND, DA, MA	<input checked="" type="checkbox"/>		
Satisfacción		Trabajadores que se incorporan	¿Siente usted que los trabajadores re ingresantes demuestran trabajo en equipo?	MD, ED, NAND, DA, MA	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera usted que el sueldo satisface las necesidades de su familia?	MD, ED, NAND, DA, MA	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿La empresa le brinda las herramientas necesarias para que usted realice su trabajo exitosamente?	MD, ED, NAND, DA, MA	<input checked="" type="checkbox"/>		
Condiciones de trabajo		Satisfacción	¿Siente usted que las condiciones de trabajo es una causa para la rotación de personal?	MD, ED, NAND, DA, MA	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Siente usted que la empresa se preocupa por mejorar sus condiciones de trabajo?	MD, ED, NAND, DA, MA	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera usted que una buena remuneración mejora la actitud de los colaboradores?	MD, ED, NAND, DA, MA	<input checked="" type="checkbox"/>		
Causas		Remuneración	¿Siente usted que la remuneración que percibe cumple con tus expectativas?	MD, ED, NAND, DA, MA	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Siente usted que sus superiores le hacen sentir importante en la organización?	MD, ED, NAND, DA, MA	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Siente usted que en la empresa existe trabajo en equipo?	MD, ED, NAND, DA, MA	<input checked="" type="checkbox"/>		
Selección		Integración	¿Cree usted que el personal seleccionado cumple con el perfil mínimo que requiere la empresa?	MD, ED, NAND, DA, MA	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera usted que la empresa realiza una correcta selección del personal nuevo?	MD, ED, NAND, DA, MA	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera usted que la empresa puede hacer más efectiva el proceso de reclutamiento?	MD, ED, NAND, DA, MA	<input checked="" type="checkbox"/>		
Reclutamiento de personal		Selección	¿Considera usted que el personal encargado del proceso de reclutamiento es eficiente?	MD, ED, NAND, DA, MA	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Siente usted que el método de evaluación de personal es el adecuado?	MD, ED, NAND, DA, MA	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera usted que las evaluaciones deberían ser más estrictas?	MD, ED, NAND, DA, MA	<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto			<i>[Firma]</i>				
			Fecha 02 / 11 / 2017				

Nota: MD = Muy en desacuerdo, ED= En desacuerdo, NAND = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, DA = De acuerdo, MA = Muy de Acuerdo

Lima, 02 de noviembre del 2017

Estimado Sr.: MG CASMA ZARATE CARLOS

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada "Influencia del clima laboral en la rotación de personal área servicio al cliente supermercados Metro Plaza Norte, Lima 2017".

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente

.....  
Coronel Julón María Yunely  
DNI: 47330803

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Influencia del clima laboral en la rotación de personal área servicio al cliente supermercados Metro Plaza Norte, Lima 2017".		Apellidos y nombres del investigador: Coronel Julón, María Yunely		Apellidos y nombres del experto: <u>Mé. CASHA ZARATE CARLOS</u>		
VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO	
		INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA		
Variable Indep.: Clima Laboral	Factor humano	Comunicación interpersonal	¿Siente usted que mediante la comunicación puede desarrollar relaciones interpersonales laborales?	MD, ED, NAND, DA, MA	X	
			¿Considera usted que cuando interactúa con sus compañeros se siente apreciado por ellos?	MD, ED, NAND, DA, MA	X	
	Talento humano		¿Siente usted que el trabajo que realiza es reconocido por su jefe?	MD, ED, NAND, DA, MA	X	
			¿Siente usted que en su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades?	MD, ED, NAND, DA, MA	X	
	Normas internas	Normas de convivencia	¿La empresa cuenta con normas establecidas que se preocupan por el bienestar de sus colaboradores?	MD, ED, NAND, DA, MA	X	
			¿Considera usted que las reglas de convivencia de su trabajo se cumplen?	MD, ED, NAND, DA, MA	X	
		Comunicación organizacional	¿Mi jefe directo me ha explicado claramente las funciones de mi puesto de trabajo?	MD, ED, NAND, DA, MA	X	
			¿La comunicación entre usted y sus superiores es fluida?	MD, ED, NAND, DA, MA	X	
	Control		¿Está de acuerdo que exista control al momento de realizar sus funciones?	MD, ED, NAND, DA, MA	X	
			¿En su opinión la supervisión a sus actividades de trabajo es evaluada con justicia?	MD, ED, NAND, DA, MA	X	
Motivación		¿Se siente usted motivado con la labor que viene desarrollando?	MD, ED, NAND, DA, MA	X		
		¿Sientes que las tareas que realizas te motivan y permiten desarrollarte profesionalmente?	MD, ED, NAND, DA, MA	X		
Actitud	Comportamiento	¿Cree usted que sus compañeros demuestran un comportamiento adecuado en el ambiente de trabajo?	MD, ED, NAND, DA, MA	X		
		¿Cree usted que la empresa debe enfocarse en mejorar el comportamiento de sus compañeros?	MD, ED, NAND, DA, MA	X		
	Oportunidades Laborales	¿Considera usted que la empresa brinda oportunidades de desarrollo profesional?	MD, ED, NAND, DA, MA	X		
		¿Considera usted que las oportunidades que brinda la empresa son equitativas para todos?	MD, ED, NAND, DA, MA	X		

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "Influencia del clima laboral en la rotación de personal área servicio al cliente supermercados Metro Plaza Norte, Lima 2017"  
 Apellidos y nombres del investigador: Coronel Julián, María Yunely  
 Apellidos y nombres del experto: MD: CASMA DA: DATE CA: LOS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM / PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Variable Dependiente: Rotación de personal	Nivel de rotación	Trabajadores que se retiran	¿Cree usted que los trabajadores se retiran por causa de la empresa?		MD, ED, NAND, DA, MA			
			¿Siente usted que los trabajadores se retiran por problemas personales?		MD, ED, NAND, DA, MA	X		
		Trabajadores que se incorporan	¿Los trabajadores que se incorporan tienen la experiencia suficiente en la función que realizan?		MD, ED, NAND, DA, MA	X		
			¿Siente usted que los trabajadores reingresantes demuestran trabajo en equipo?		MD, ED, NAND, DA, MA	X		
	Satisfacción		¿Considera usted que el sueldo satisface las necesidades de su familia?		MD, ED, NAND, DA, MA	X		
			¿La empresa le brinda las herramientas necesarias para que usted realice su trabajo exitosamente?		MD, ED, NAND, DA, MA	X		
			¿Siente usted que las condiciones de trabajo es una causa para la rotación de personal?		MD, ED, NAND, DA, MA	X		
	Condiciones de trabajo		¿Siente usted que la empresa se preocupa por mejorar sus condiciones de trabajo?		MD, ED, NAND, DA, MA	X		
			¿Considera usted que una buena remuneración mejora la actitud de los colaboradores?		MD, ED, NAND, DA, MA	X		
			¿Siente usted que la remuneración que percibe cumple con tus expectativas?		MD, ED, NAND, DA, MA	X		
Remuneración	Causas	Integración	¿Siente usted que sus superiores le hacen sentir importante en la organización?		MD, ED, NAND, DA, MA	X		
			¿Siente usted que en la empresa existe trabajo en equipo?		MD, ED, NAND, DA, MA	X		
Reclutamiento de personal		Selección	¿Cree usted que el personal seleccionado cumple con el perfil mínimo que requiere la empresa?		MD, ED, NAND, DA, MA	X		
			¿Considera usted que la empresa realiza una correcta selección del personal nuevo?		MD, ED, NAND, DA, MA	X		
		Efectividad	¿Considera usted que la empresa puede hacer más efectiva el proceso de reclutamiento?		MD, ED, NAND, DA, MA	X		
			¿Considera usted que el personal encargado del proceso de reclutamiento es eficiente?		MD, ED, NAND, DA, MA	X		
Evaluación		Evaluación	¿Siente usted que el método de evaluación de personal es el adecuado?		MD, ED, NAND, DA, MA	X		
			¿Considera usted que las evaluaciones deberían ser más estrictas?		MD, ED, NAND, DA, MA	X		
Firma del experto			Fecha 02 / 11 / 2017					

Nota: MD = Muy en desacuerdo, ED = En desacuerdo, NAND = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, DA = De acuerdo, MA = Muy de acuerdo

## ANEXO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Influencia del clima laboral en la rotación de personal área servicio al cliente supermercados Metro Plaza Norte, Lima 2017.							
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	MÉTODO	
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Independiente				
¿Cómo Influye el Clima Laboral en la Rotación del Personal del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017?	Determinar la influencia del Clima Laboral en la Rotación del Personal del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.	El Clima Laboral influye en la Rotación del Personal en el Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.	Clima laboral	Factor humano	Comunicación Interpersonal	<p><b>TIPO.</b> Aplicada <b>DISEÑO.</b> No Experimental- de corte Transversal <b>NIVEL.</b> Explicativo – Causal <b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.</b> Hipotético – Deductivo <b>POBLACION.</b> 90 trabajadores del Área de Servicio al Cliente. <b>MUESTRA.</b> 73 <b>INSTRUMENTO.</b> Encuesta: Cuestionario - tipo Likert</p>	
					Talento humano		
				Normas internas	Normas de convivencia		
					Comunicación organizacional		
				Actitud	control		
					Motivación		
comportamiento							
Oportunidades laborales							
Problema Especifico	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	Dependiente	Dimensión	Indicador		
¿Cómo influye el factor humano en el aumento de nivel de rotación del personal del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017?	Determinar la influencia del factor humano en el aumento de nivel de rotación del personal del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.	El factor humano influye en el aumento de nivel de rotación del personal Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.	Rotación de personal	Nivel de rotación	Trabajadores que se retiran		
					Trabajadores que se incorporan		
					Satisfacción		
¿Cómo influye las normas internas en las causas de la rotación de personal del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017?	Determinar la influencia de las normas internas en las causas de la rotación de personal del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.	Las normas internas influyen en las causas de la rotación de personal del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.	Rotación de personal	Causas	Condiciones de trabajo		
					Remuneración		
					Integración		
¿Cómo influye el reclutamiento de personal en la actitud de los colaboradores del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017?	Determinar la influencia del reclutamiento de personal en la actitud de los colaboradores del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017.	El reclutamiento de personal influye en la actitud de los colaboradores del Área de Servicio al Cliente en el Supermercado Metro Plaza Norte, Lima 2017	Rotación de personal	Reclutamiento de personal	Selección		
					Efectividad		
					Evaluación		

# ANEXO 5

## Porcentaje de similitud mediante el TURNITIN.

The screenshot displays a Turnitin report interface. At the top, a red banner indicates a similarity score of 20%. Below this, a list of sources is provided, each with a 1% similarity percentage. The main content area shows the title and author information of the document being checked.

**Resumen de coincidencias** 20 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	1 %
2 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
3 files.desarrolloorganiza... Fuente de Internet	1 %
4 www.talentiagestio.com Fuente de Internet	1 %
5 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7 dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	1 %

feedback studio | Influencia del clima laboral en la rotación de personal área servicio al cliente supermercados Metro Plaza Norte, Lima 2017

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

"Influencia del clima laboral en la rotación de personal área servicio al cliente supermercados Metro Plaza Norte, Lima 2017".  
**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**  
CORONEL JULÓN, María Yanely

**ASESOR**  
Dr. DÍAZ SAUCEDO, Severino Antonio

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**LIMA-PERÚ**  
AÑO 2017

Página: 1 de 78 | Número de palabras: 16201