



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“EVALUACIÓN DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL Y PROPUESTA DE
UN PLAN DE RETENCIÓN DEL PERSONAL DE LAS ÁREAS DE
COCINA Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA EL SUPER
GORDO E.I.R.L., EN LA REGIÓN DE SAN MARTIN Y LORETO, AÑO
2012”.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

GABRIEL GERARDO SANCHEZ TUEROS

ASESORES:

Lic. Adm. Manuel Sevilla Angelaths.

M. Sc. Alberto Sotero Montero

**TARAPOTO - PERÚ
2013**

DEDICATORIA

A Dios. Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis familiares. A mi esposa por su constante apoyo moral, a mis hijos por su comprensión, a mi Madre por su motivación y a todos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta tesis.

A mis amigos. Que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora, seguimos siendo amigos

Finalmente a los docentes, aquellos que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario, y que me ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración de la tesis

AGRADECIMIENTO

A mis asesores, también hago extensivo el agradecimiento por haber asumido la importante tarea de la corrección y perfeccionamiento de este Trabajo.

A todos, sinceramente... Muchas gracias!!!!

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad y en cumplimiento con los requisitos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad "César Vallejo", pongo a su consideración la presente Tesis titulada **"EVALUACIÓN DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL Y PROPUESTA DE UN PLAN DE RETENCIÓN DEL PERSONAL DE LAS ÁREAS DE COCINA Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS EMPRESAS EL SUPER GORDO E.I.R.L., EN LAS REGIONES DE SAN MARTIN Y LORETO, AÑO 2012"**.

Espero que el presente trabajo pueda ser valorado y apreciado en cuanto resultado de un proceso de investigación. Del mismo modo, espero que éste sirva para generar un mayor interés en la comunidad estudiantil de nuestra prestigiosa Universidad, comprometida con la búsqueda de soluciones para los problemas que aquejan al desarrollo económico social, a fin de que se sigan investigando diversos temas vinculados a nuestra profesión.

SANCHEZ TUEROS, Gabriel Gerardo

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Indice	v
Declaración de Autenticidad y no Plagio	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRAC.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xii
1.- MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO	
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.1.2. Formulacion del problema	17
1.1.3. Justificacion.....	18
1.1.4. Antecedentes.....	18
1.1.5. Objetivos	23
1.1.5.1. General.....	23
1.1.5.2. Específicos.....	23
1.2. MARCO TEÓRICO.	
1.2.1. Marco Teórico.....	25
1.2.2. Marco Conceptual.....	50
2. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Hipotesis.....	52
2.2. Variables.....	52
2.2.1 Definicion Conceptual.....	52

2.2.1 Definición Operacional.....	53
2.3. Metodología.....	54
2.3.1. Tipos de estudio.....	54
2.3.2. Diseño.....	54
2.4. Población y Muestra	54
2.5. Metodo de Investigación.....	55
2.6. Tecnicas e instrumentos de recolección de datos	56
2.7. Metodo de Análisis de Datos.....	56
3. RESULTADOS.....	57
4. DISCUSION.....	80
5. CONCLUSIONES.....	95
6. RECOMENDACIONES.....	97
7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	98
8. ANEXOS.....	101
9. PLAN DE RETENCION	139

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento, yo, **Gabriel Gerardo Sánchez Tueros**, he elaborado la tesis denominada: **“EVALUACIÓN DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL Y PROPUESTA DE UN PLAN DE RETENCIÓN DEL PERSONAL DE LAS ÁREAS DE COCINA Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS EMPRESAS EL SUPER GORDO E.I.R.L., EN LAS REGIONES DE SAN MARTIN Y LORETO, AÑO 2012”**, para optar el título de Licenciado en Administración, otorgado por la Universidad César Vallejo de Tarapoto – Perú.

Declaro que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mí y que en él no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución educativa o no.

Igualmente dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como mías las opiniones vertidas por terceros.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, marzo del 2013.

Gabriel Gerardo Sánchez Tueros

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general **“Valorar la rotación de personal y proponer un Plan de Retención del personal de las áreas de cocina y atención al cliente de la empresa El Super Gordo E.I.R.L en las Regiones de San Martín y Loreto, año 2012”**.

El estudio se desarrolló como una investigación descriptiva, para proceder a la solución de cada variable se utilizó las teorías sobre **Rotación de Personal según (Chiavenato, 2005 y Ibáñez 2011)**, y para elaborar el plan de retención se utilizó la teoría sobre **Retención de Personal según (Chiavenato, 2002)**, en conjunto con la estructura planteada por **(ROBBINS, Stephen 2005)**.

En la investigación se llegó a determinar que:

La rotación de personal en las área de Cocina y atención al cliente de la empresa en general, es Alta, puesto que en suma hacen un 217% y sobrepasa de manera considerable el rango entre 5% y el 15%, que debería ser según **(Chiavenato, 2002)**, es por ello que la empresa se encuentra en un gran problema, de inestabilidad competitiva, sin embargo esto se debe a que a la Empresa le es difícil conseguir personal competente, no ejecutan evaluaciones efectivas al momento de contratar personal, una gran parte de colaboradores solo trabajan para poder solventar algunas prioridades, en su mayoría monetaria y si pudieran encontrar otro trabajo con mejor paga inmediatamente se irían, así mismo quieren conocer personas que pueden contratarlos en un futuro y están seguros de que pueden conseguir trabajo rápidamente en otras empresas del mismo rubro, los trabajadores perciben que solo les brindan sus beneficios sociales de ley, puesto que la empresa no brinda beneficios particulares de reconocimiento a sus colaboradores, la empresa carece de políticas efectivas sobre incentivar el crecimiento personal y profesional del trabajador, las relaciones humanas dentro de la empresa es muy deficiente, lo cual ocasiona constantes problemas entre los

colaboradores dificultando su productividad efectiva, ello se debe a que la empresa no cuenta con una adecuada cultura organizacional lo cual ocasiona que los colaboradores no estén identificados, la empresa carece de políticas que les permitan contratar personal idóneo para las áreas de trabajo, la empresa no cuenta con programas de capacitaciones formales, sus políticas disciplinarias están percibidas de manera negativa por parte de los colaboradores y por último, la empresa no ejecuta evaluaciones de desempeño eficientes a sus colaboradores; gracias al estudio se pudo identificar detalladamente los factores que originan la alta rotación de su personal, todo ello permitió establecer metas, estrategias y actividades enmarcadas en transcurso de todos los meses del año 2013, lo cual tuvo un presupuesto total de seis mil cuatrocientos cincuenta y nuevos soles (6450.00, S/.).

ABSTRACT

The present study aimed to general "Valuing turnover and propose a Retention Plan staff kitchen areas and customer service of the company The Super Gordo EIRL in the region of San Martin and Loreto, 2012." The study was conducted as a descriptive, to proceed to the solution of each variable was used theories as Staff turnover (Chiavenato, 2005 and Ibáñez 2011), and to develop the retention plan used the theory of Staff Retention by (Chiavenato, 2002), together with the proposed structure for (Robbins, Stephen 2005).

In the investigation it was determined that:

Staff turnover in the kitchen area and customer service of the company in general is high, since in addition make 217% and significantly exceeds the range between 5% and 15%, which should be as (Chiavenato, 2002), which is why the company is in big trouble, competitive instability, but this is because the company finds it difficult to get competent, effective assessments are not running at the time of hiring, a much of collaborators working only to solve some priorities, mostly monetary and if they could find another job with better pay would leave immediately, also want to meet people who can hire them in the future and are confident that they can get a job quickly other companies in the same industry, the workers perceive that they only provide social benefits law, since the company does not provide particular benefits of recognition to its employees, the firm lacks effective policies on encouraging personal and professional growth of the employee, human relations within the company is very poor, which causes constant

problems between employees hindered its actual productivity, it is because the company does not have an adequate organizational culture which causes employees not identified, the company no policies that allow them to hire qualified personnel to work areas, the company does not have formal training programs, disciplinary policies are perceived negatively by employees and finally, the company runs efficient performance evaluations their employees, thanks to detailed study could identify the factors causing the high turnover of staff, all allowed to establish goals, strategies and activities under each month during 2013, which had a total budget of six 1450 and soles (6450.00, S /.).