



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“INFLUENCIA DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA MUNDO
GOURMET SAC, COMAS, AÑO 2017”

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

AUTORA:

YOSELYN BEATRIZ PUMA JUSCAMAYTA

ASESOR:

Dr. CÉSAR EDUARDO JIMÉNEZ CALDERÓN

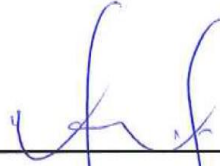
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

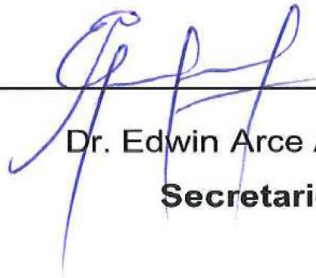
LIMA – PERÚ

2017

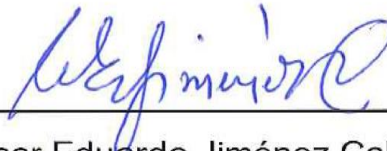
Página del Jurado



Dr. Víctor Dávila Arenaza
Presidente



Dr. Edwin Arce Álvarez
Secretario



Dr. César Eduardo Jiménez Calderón
Vocal

Dedicatoria:

En primer lugar a Dios, por darme la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre Magaly Juscamayta Guerreros y a mi padre David Puma Saire, por estar conmigo, apoyarme y guiarme, por ser las bases que me ayudaron a llegar hasta aquí.

Agradecimiento:

A la Universidad Cesar Vallejo, que me acogió en sus aulas preparándonos para un futuro competitivo y me formó como profesional en Administración.

A mis profesores Mg. Carlos Villafuerte y Dr. Cesar Jiménez quienes me ayudaron en el desarrollo y culminación de la presente investigación.

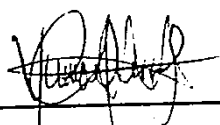
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Yoselyn Beatriz Puma Juscamayta, con DNI N° 48051292, 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, 15 de Diciembre del 2017



Yoselyn Beatriz Puma Juscamayta

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 de la rotación de personal en la prestación de servicios en la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 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.

Yoselyn Beatriz Puma Juscamayta

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	6
Índice.....	7
Resumen.....	10
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	12
1.2 TRABAJOS PREVIOS	13
1.2.1 Antecedentes Nacionales	13
1.2.2 Antecedentes Internacionales.....	15
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....	16
1.3.1 Variable Independiente: Rotación de personal	16
1.3.2 Variable Dependiente: Prestación de Servicio	25
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	31
1.4.1. Problema General.....	31
1.4.2 Problemas Específicos	32
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	32
1.6 HIPÓTESIS.....	34
1.6.1 Hipótesis General	34
1.6.2 Hipótesis específicas	34
1.7 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	34
1.7.1 Objetivo General.....	34
1.7.2 Objetivos específicos	34
II. MÉTODO:	36
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	37
2.1.1 Diseño Metodológico: No experimental de corte transversal	37
2.1.2. Tipo de investigación: Aplicada	37
2.1.3. Nivel de investigación: Explicativo - Causal.....	37
2.1.4. Método.....	38
2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN.....	38
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	41

2.3.1 Población	41
2.3.2. Muestra.....	41
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS....	41
2.4.1 Técnica	41
2.4.2 Instrumento de recolección de datos	42
2.4.3 Validación de Instrumentos.....	42
2.4.4 Confiabilidad	42
2.5 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	44
2.6 ASPECTOS ÉTICOS:	44
III. RESULTADOS.....	45
3.1.ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS POR DIMENSIONES.	46
3.2. ANÁLISIS INFERENCIAL DE RESULTADOS	54
3.2.1. Prueba de correlación de Pearson(R)	54
3.2.2. Prueba de hipótesis.....	55
3.2.3. Prueba de correlación de Pearson(R)	57
3.2.4. Prueba de hipótesis.....	58
3.2.5. Prueba de correlación de Pearson	60
3.2.6. Prueba de hipótesis.....	61
3.2.7. Prueba de correlación de Pearson(R)	64
3.2.8. Prueba de hipótesis.....	65
IV. DISCUSIÓN	68
V. CONCLUSIONES	72
VI. RECOMENDACIONES.....	74
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
ANEXOS:	81

ÍNDICE DE TABLAS

Número de Tabla	Página
Tabla 1	42
Tabla 2	43
Tabla 3	43
Tabla 4	43
Tabla 5	46
Tabla 6	47
Tabla 7	48
Tabla 8	49
Tabla 9	50
Tabla 10	51
Tabla 11	52
Tabla 12	53
Tabla 13	54
Tabla 14	54
Tabla 15	55
Tabla 16	56
Tabla 17	56
Tabla 18	57
Tabla 19	58
Tabla 20	59
Tabla 21	59
Tabla 22	60
Tabla 23	61
Tabla 24	62
Tabla 25	62
Tabla 26	63
Tabla 27	64
Tabla 28	65
Tabla 29	66
Tabla 30	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Número de Figura	Página
Figura 1: Gráfico de Barras / Figura 2: Diagrama Porcentual	46
Figura 3: Gráfico de Barras / Figura 4: Diagrama Porcentual	47
Figura 5: Gráfico de Barras / Figura 6: Diagrama Porcentual	48
Figura 7: Gráfico de Barras / Figura 8: Diagrama Porcentual	49
Figura 9: Gráfico de Barras / Figura 10: Diagrama Porcentual	50
Figura 11: Gráfico de Barras / Figura 12: Diagrama Porcentual	51
Figura 13: Gráfico de Barras / Figura 14: Diagrama Porcentual	52
Figura 15: Gráfico de Barras / Figura 16: Diagrama Porcentual	53

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación ha sido determinar la influencia de la rotación de personal en la prestación de servicio de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017. Se ha utilizado un método hipotético deductivo, de corte transversal, diseño no experimental, aplicado, con una muestra de 60 trabajadores operarios. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, teniendo como instrumento al cuestionario que contaba con 20 preguntas en la escala de tipo Likert. Para la validación del instrumento se llevó a cabo el Juicio de expertos y el cálculo de Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0.830 lo que nos indica la fiabilidad del instrumento; finalmente los datos se analizaron en el programa estadístico SPSS 24, arrojando un **Rcuadrado = 47.4%** lo que indica que existe un grado de influencia **Positiva Moderada**, por ende llegamos a la conclusión que la Rotación de personal sí influye significativamente en la Prestación de servicio de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.

Palabras clave

Rotación de personal, prestación de servicio, estructura organizacional, cultura organizacional.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the influence of staff turnover in the services provided by the company Mundo Gourmet Sac, Comas, 2017. A hypothetical deductive method has been used, with a cross-section, applied non-experimental design, with a sample of 60 workers. The technique used for the data collection was the survey, having as an instrument the questionnaire that had 20 questions on the Likert scale. For the validation of the instrument the Expert judgment and the calculation of Cronbach's Alpha were carried out. a value of 0.830 which indicates the reliability of the instrument; Finally, the data has been sent to the statistical program SPSS 24, giving a Rcuadrado = 47.4% which indicates that there is a moderate degree of positive influence, therefore we come to the conclusion that staff turnover does have a significant influence on service provision of the company Mundo Gourmet Sac, Comas, year 2017.

Keywords

Rotation of personnel, service provision, organizational structure, organizational culture.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

A nivel internacional

En el marco actual en el ámbito internacional existe una gran preocupación del ambiente empresarial por desarrollar de manera más plena estrategias que contribuyan a la valoración del talento humano en muchos aspectos, uno de ellos fundamentalmente es contar con personal o colaboradores con experiencia y dominio del trabajo que desempeñan en distintas áreas, pero que a la vez estas se sientan satisfechas y motivadas, realizando un trabajo de calidad.

A nivel nacional

En el Perú, sin embargo cabe destacar que a nivel nacional esto no se está dando, ya que somos uno de los países que tiene mayor índice de rotación de personal y el principal factor es el clima laboral, algo que afecta a cualquier nivel jerárquico partiendo desde los jefes hasta los operarios.

Claramente vemos que la rotación de personal se ha convertido en un factor de alarma, ya que afecta de manera considerable a la organización no solo por los costos muy altos que significan el proceso de reclutamiento y selección, sino también por el efectivo cumplimiento de las metas y objetivos trazados por la empresa, los cuales se ven afectados abruptamente por los cambios en su capital humano, lo que significa iniciar desde cero nuevamente el aprendizaje, la aceptación y la adaptación de las políticas, normas y procedimientos de trabajo en la empresa.

A nivel local

En la empresa Mundo Gourmet Sac, en el contexto específico de la investigación se muestra una inadecuada fluctuación en la rotación de personal, inadecuado ambiente organizacional, y deficiente estructura organizacional por lo que se ha identificado un nivel importante de rotación de personal, el mismo que afecta a la calidad de la prestación de servicio y el desempeño de la organización en general como equipo de trabajo, consecuentemente a ello en la rentabilidad, por tal razón es vital encontrar las causas bases que originan a una excesiva rotación del personal.

Si deseamos determinar tales causas, podremos notar que existen muchas, dentro de las cuales se podrían identificar el no contar con un área especializada en el reclutamiento y selección de personal, el cual atrae al personal adecuado

para el puesto de trabajo. Las competencias son muy importantes en el inicio de la selección de personal adecuado para el puesto de trabajo, debido a que sus características de personalidad y conducta se verán reflejadas en su comportamiento dentro del ámbito laboral. Así también como segundo factor podemos mencionar la desmotivación que existe por parte del personal al no conocer ni identificarse con la organización, algo que crea un sentido de alejamiento y apatía, finalmente una causa importante también es el sentir que no tiene claridad sobre su futuro y crecimiento en la empresa en la que labora, como consecuencia la incertidumbre e inestabilidad en su puesto de trabajo.

1.2 TRABAJOS PREVIOS

1.2.1 Antecedentes Nacionales

Lazo, Rivera y Valencia (2016) desarrolló la investigación titulada “Causas y efectos de la rotación del personal directivo y el programa de incentivos a la mejora de la gestión municipal del Ministerio de Economía y Finanzas en tres gobiernos locales de Lima Metropolitana entre los años 2011 - 2015”. (Tesis para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública) en la Universidad peruana de Ciencias Aplicadas. Donde se muestra como objetivo: Determinar en qué medida la búsqueda de un puesto de mayor jerarquía del personal directivo incide en el Programa de Incentivos a la mejora de la gestión municipal propuesto por el MEF, en los tres gobiernos locales analizados. En tal investigación la técnica empleada fue la no probabilística de tipo intencional o discrecional, con una muestra de 3 municipalidades de Lima Metropolitana; diseño utilizado ex Post Facto y/o retrospectivo, cuantitativo. Según la investigación desarrollada se llega a la conclusión que la evaluación de la rotación del personal directivo del Área de Planeamiento de las municipalidades, a través del Indicador de Permanencia incide significativamente en la eficacia del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal, medido por el cumplimiento o incumplimiento en la ejecución de las metas agrupada en la Municipalidad de La Molina, la Municipalidad de Los Olivos y la Municipalidad de Lurín.

Domínguez (2013) Desarrolló la tesis titulada la “Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. – planta Trujillo 2013”. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración) en la Universidad Privada Antenor Orrego. Donde se expone

como objetivo establecer la relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. – Trujillo. En tal investigación la metodología empleada fue descriptiva – analítica, contando con una población y muestra de 255 trabajadores de la empresa Cotton Textil S.A.A. Planta 2, ubicada en la ciudad de Trujillo. Según la investigación desarrollada se llega a la conclusión que podemos afirmar que existe una relación inversamente proporcional entre la rotación de personal y la productividad, también comprobamos que existe una relación directamente proporcional entre la rotación de obreros y rentabilidad; mientras que, en el personal empleado el impacto es menor, es decir no se ve afecta.

Pérez (2013) mostró interés por desarrollar la investigación titulada “Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca - Cola de la ciudad de Chiclayo”. (Tesis para Título en Administración de Empresas). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, dicha investigación tiene como objetivo Elaborar una propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola en la ciudad de Chiclayo. El proyecto de investigación de tesis corresponde al tipo de investigación aplicada, también presenta un enfoque cuantitativo – descriptivo, orientado al conocimiento de la realidad tal como se muestra en el presente trabajo de investigación de tesis, además de un enfoque cuantitativo – experimental, considerando como población - muestra a 152 colaboradores directamente involucradas en las actividades funcionales. Al término de la investigación realizada se llegó a la conclusión que la rotación de personal que presenta la distribuidora de productos Coca Cola, se debe a múltiples factores tales como el descontento en horario de trabajo (49%), mala remuneración (39%), insatisfacción laboral (36%), todos estos factores perjudican en la fluctuación de personal, en la cual se obtiene un elevado índice de rotación (30%).

Urteaga (2015) desarrolló la investigación titulada “La satisfacción laboral y su relación con la motivación y la rotación de personal en mi caja Cajamarca” (Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad Nacional de Cajamarca, dicha investigación tiene como objetivo Conocer la relación que hay entre la satisfacción laboral con la motivación y la rotación de personal de Mi Caja Cajamarca. La tesis tiene metodología

descriptiva, considerando como población 81 trabajadores de la oficina central de Cajamarca de Mi Caja Cajamarca. Al finalizar la investigación se llegó a la conclusión de que Existe una regular satisfacción laboral ya que en promedio ponderado se tiene 3,32 que tiene una ligera tendencia a buena los factores que más influyeron por su calificación baja son: relaciones con la autoridad (2.99), las políticas administrativas (3.17) y las relaciones sociales (3.21).

1.2.2 Antecedentes Internacionales

Criollo (2014) se interesó por investigar acerca del “Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A”. (Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial), la cual se desarrolló en la Universidad Central del Ecuador, Quito. Donde manifestó como objetivo determinar si el clima laboral influye directamente en la rotación del personal motorizado en la empresa Sodetur S.A. En tal investigación la metodología empleada fue descriptiva, Diseño Cuantitativo no experimental, tomando en consideración una población y muestra de 402 trabajadores. A modo de conclusión se encontró que de acuerdo a la investigación los resultados que podemos concluir que efectivamente existe una incidencia importante del Clima Laboral en la Rotación de personal de la empresa investigada, Sodetur S.A. Asimismo el Clima Laboral de la empresa es considerado inadecuado, especialmente en cuanto a la estabilidad y seguridad del personal.

Díaz (2013) demostró interés por analizar sobre la "Identidad organizacional y rotación de Personal". (Tesis para optar al grado de Licenciada en Psicología Industrial Organizacional), llevada a cabo en la Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey. Teniendo como objetivo determinar de qué manera influye la identidad organizacional en la rotación de personal en las empresas que se dedican a la venta de acabados de construcción. La metodología usada fue descriptiva, para lo cual se consideró como población 70 personas quienes conforman la totalidad de los empleados de la empresa donde se realiza el estudio. En dicha investigación se llegó a la conclusión de que, la manera cómo influye la identidad organizacional en la rotación de personal es por medio de la motivación personal y de observación, la comunicación, el trato, compromiso y satisfacción laboral de los empleados hacia la empresa. Así como De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio, el nivel de identidad organizacional de los

empleados con las empresas que se dedica a la venta de acabados de construcción es bajo.

Villegas (2012) se interesó por analizar el tema de las “Causas de la rotación de personal de receptores pagadores de la región I Metropolitana de una Institución Financiera”. (Tesis para optar el título de Psicólogo industrial organizacional), la que se llevó a cabo en la Universidad Rafael Landívar. Guatemala de la Asunción. La cual tiene como objetivo Determinar las causas principales de la rotación de personal de receptores pagadores de la región I metropolitana de una Institución Financiera. En esta tesis la metodología usada fue descriptiva, donde la población constó de 20 personas. En la investigación la conclusión fue la siguiente, De acuerdo a los resultados de la presente investigación, las causas de rotación encontradas fueron las siguientes: Otro trabajo, salario, viaje a Usa, familia, Universidad, mala actitud de servicio, ambiente de trabajo y llamadas de atención.

1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1 Variable Independiente: Rotación de personal

Teoría de las necesidades de Maslow

50minutos (2016) menciona la Teoría de Maslow, textualmente:

El desarrollo del individuo, partiendo del principio de que este último siempre busca una relativa calidad de vida. En realidad, las necesidades no se manifiestan de la misma manera en todas las personas, y también cambian con el tiempo. (parr. 7)

De lo anterior podemos mencionar que un individuo tiene necesidades expresadas en distintos niveles o categorías, es decir cuando un individuo satisface una necesidad, va naciendo otra más, por lo que cada persona va en busca de distintas metas para ir satisfaciendo cada necesidad una por una, por ello es adecuado que las organizaciones identifiquen tales necesidades de su colaborador y puedan ofrecerles aquello que necesitan en cada circunstancia determinada. (parr.7)

Definición

Chiavenato (2000) define:

El término rotación de recursos humanos se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que el intercambio de personas entre una organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan a la organización y el de las que salen de ella. (p.188).

Como podemos ver en esta definición, la rotación de personal se expresa como las personas que trabajan en distintos puestos de la empresa las cuales ingresan a laborar y posteriormente se retiran; a ese proceso de ingreso y salida se le determina con este término. (p.188)

Reyes (2005) define rotación de personal como “el número de trabajadores que salen y vuelven a entrar, en relación con el total de una empresa, sector, nivel jerárquico, departamento o puesto”. (p.163)

La rotación de personal también nos puede servir como un indicador de la situación en la cual se encuentra la organización, debido a que si bien es cierto puede existir un grado adecuado o moderado de rotación, cuando este excede la cantidad estimada puede indicar que algo no está marchando bien, puesto que los colaboradores solo están un corto tiempo en la organización y al cabo de poco tiempo ya no desean continuar. (p.163)

Causas de rotación de personal

La rotación de personal se da en base a fenómenos que se originan dentro de la organización; esta fuga de talentos también perjudica grandemente en la imagen de las empresas debido a que proyecta cierta inestabilidad e insatisfacción laboral, por lo cual una vez que ya hayamos identificado un alto índice en rotación, tenemos que analizar más a fondo las causas que lo originan para así poder tomar acciones en el futuro.

Chiavenato (2000) al respecto menciona:

Como fenómenos externos pueden citarse la situación de oferta y demanda de recursos humanos en el mercado, la situación económica,

las oportunidades de empleo en el mercado laboral, etc. Entre los fenómenos internos, pueden mencionarse la política salarial de la organización, Política de beneficios sociales, Tipo de supervisión ejercido sobre el personal, Oportunidades de progreso profesional ofrecidas por la organización, Tipo de relaciones humanas existentes en la organización, condiciones físicas del ambiente de trabajo, Moral del personal de la organización, Cultura organizacional de la empresa, Política de reclutamiento y selección de recursos humanos, Criterios y programas de capacitación y entrenamiento de los recursos humanos, Política disciplinaria de la organización, Criterios de evaluación del desempeño, Grado de flexibilidad de las políticas de la organización” (p.195)

En el párrafo anterior el autor expone las distintas causas por las que se da la fuga de talentos, si deseamos obtener más claridad del tema es necesario utilizar otras herramientas tales como la entrevista de retiro, donde el colaborador pueda plasmar la causa por la cual no desea continuar la relación laboral con su empleador, de acuerdo a ello se irá eliminando las causas de origen. (p.195)

Por otro lado, la entrevista de salida laboral, como herramienta de medida será el principal método y el más efectivo que aplique la organización, luego de ello se realizará un análisis estadístico completo para conocer los causantes de retiro, donde también se expondrá las razones específicas de la decisión y la opinión que tienen acerca de la organización.

Dimensión 1: Fluctuación de personal

Marr y García (1997) definen lo siguiente:

La fluctuación significa la renuncia a ser miembro oficial de una organización. Además de la pérdida de resultados durante el periodo de tiempo en el que se deja vacante el puesto de trabajo, se producen también importantes costes (costes de fluctuación). (p.40)

El autor menciona que el término en mención alude a la salida de un colaborador de la empresa donde labora, consecuentemente a ello si esto se da constantemente desemboca en resultados negativos para la organización empezando por los altos costos que ocasionan. Es provechoso lograr que los

colaboradores lleguen a identificarse con la organización, al punto que se sientan parte de ella, creando algo más que una simple relación laboral, por el contrario se establecerá un vínculo estrecho empleador – colaborador. (p.40)

Asimismo, tomemos en cuenta que a nivel económico la estabilidad laboral se verá reflejado por la condición en la cual se encuentran los colaboradores, es decir que si su desempeño genera rentabilidad a la empresa, ya que si los colaboradores mantienen una actitud positiva y predispuesta trabajarán con mayor entusiasmo y compromiso lo que veremos reflejado en los resultados.

Marr y García (1997) sostienen:

La estabilidad en el ámbito personal se da, en lo que afecta a la dimensión económica, cuando los procesos de la actividad empresarial permanecen constantes, o se desarrollan de manera coherente, lo que se materializa en una planilla estable, se dispone de la confianza del personal y se materializa en sus prestaciones cuantitativas y cualitativas, no produciéndose tensiones ni conflictos (p. 40).

Al contar con un personal constante y estable, con el paso del tiempo sabremos el desempeño que éste tendrá y se va volviendo poco a poco una pieza fundamental en la fuerza laboral, aflorando cada vez más sus talentos, todo ello producirá un buen equipo de trabajo y creará un clima organizacional adecuado y motivador. (p. 40)

Otro factor importante que contribuye a la conservación de la relación laboral, lo indica Marr y García (1997), expresando que “la flexibilidad de las personas, desde la perspectiva económica, se tiene cuando se encuentran en situación de poder adaptarse a las condiciones externas, en cambio permanente (lo que se refleja en los resultados en el trabajo)” (p.40).

De lo anterior resaltamos la importancia de ambos factores para que se establezca una relación sólida y estrecha colaborador – empleador, que este se sienta parte de la organización, se sienta escuchado, que sus opiniones son tomadas en cuenta y se haga partícipe en las decisiones tomadas, esto tendrá como resultados la predisposición en sus labores y la muestra de adaptabilidad a

cambios futuros, tomando cada situación con una actitud positiva contribuyendo así al éxito organizacional (p. 40).

Indicador

Renuncia

“La renuncia es un acto unilateral de voluntad del titular de un derecho que tiene por finalidad extinguir ese derecho” (Gomez, 1993, p. 292)

De acuerdo al autor la renuncia se dará por voluntad del titular quien ya no desea mantener este lazo laboral con su empleador, independientemente de las razones que se puedan presentar (p. 292).

Pérdida de resultados

“Se utiliza para referirse a situaciones con resultados negativos. Los resultados negativos surgirán cuando los gastos sean superiores a los ingresos.” (Economipedia, 2015, parr.1)

De acuerdo a mi perspectiva siempre que no se obtengan los resultados que como organización se tienen proyectados, estaremos hablando de la pérdida de resultados, esto de por si es negativo. (parr. 1)

Puesto vacante

“Es una determinada posición de estructura de relaciones internas y externas, con el fin de aportar valor añadido a dicha organización”. (Valenzuela y Ortiz, 2004, p. 9)

Según lo expuesto podemos deducir que un puesto vacante, es la posición de trabajo en la organización que se encuentra a la espera de ser tomado, por el cual la persona que ocupe tal lugar tendrá que asumir las funciones y responsabilidades designadas. (p. 9)

Dimensión 2: Ambiente Organizacional

Respecto a la definición de ambiente organizacional, el autor Dolly (2007) señala que “es la atmósfera que rodea al ser humano en el trabajo” (p.64). A partir de esta definición deducimos que cada persona lleva consigo en su interior una

forma de ser, el cual consta de sus creencias, ideas y mitos, sin embargo cuando esta misma se encuentre en su centro de trabajo tendrá que adaptarse al medio que lo rodea, partiendo de ello puede ser que se adapte con facilidad y logre sentirse bien, de lo contrario mostrará rechazo mediante la frustración y desmotivación.

Así también, se plantea este término ambiente organizacional como la unión de dos factores, Dolly (2007) menciona que “la estructura del medio ambiente es la suma de la cultura y el clima organizacionales” (p.64).

Partiendo de esta premisa, sabremos que el fomento adecuado de estos dos elementos creará un sentido de democracia o participación de los miembros de la empresa, dejando de lado el individualismo, e indiferencia, lo que se reflejará en la sinergia y los resultados del día a día. (p.64)

Esta suma de factores cuando se maneja de la forma adecuada trae consigo aportes positivos a la organización.

Dolly (2007) al respecto dice que “en síntesis, el medio ambiente incide tanto sobre el comportamiento de las personas como sobre el mismo servicio de alimentación que deciden establecer, ya que este último, al fin y al cabo, la resultante del comportamiento de las primeras” (p.64). Tal clima organizacional afectará directamente sobre el servicio prestado, en este caso servicio de alimentación masiva, es decir, si el colaborador muestra una actitud servicial y comprometida, esto se verá reflejado en los resultados.

Dado que somos una empresa concesionaria que prestamos servicio de alimentación y estamos en contacto directo día a día con nuestros comensales, es de vital importancia hacerlo de manera cabal, tanto en la calidad de los alimentos y en la forma de atención la cual debe ser amable y servicial, algo que debe iniciarse desde la jerarquía mayor con la generación de un buen ambiente laboral para los trabajadores, con ello al sentirse estos contentos brindarán un trato adecuado y servicial. (p.64).

Indicador

Trabajo

“Es toda explicación del espíritu en cuanto a actividad, sean sus fines meramente teóricos o prácticos” (Reyes, 2005, p. 42)

De lo anterior podemos decir que, al hablar de trabajo nos referimos a toda actividad que realicemos producto del esfuerzo utilizado del cual tenga una finalidad teórica o práctica. (p. 42)

Cultura organizacional

“Enfatiza los supuestos y profundos patrones de significado, los valores, las normas y las expectativas, filosofías, marcos de referencia o las regularidades conductuales observables”. (Vargas, 2007, parr.4)

Según el autor, podemos definir como la suma de normas, hábitos y valores que serán compartidas por las personas que conforman a una institución, esto quiere decir que el comportamiento de la empresa dependerá mucho de la forma en la que se apliquen unas normas u otras por parte de sus integrantes. (parr.4)

Clima organizacional

“Significa el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa y los proveedores” (Dolly, 2007, p. 69)

De acuerdo a lo señalado, estamos hablando del lugar, ambiente donde un colaborador realiza su labor a diario, el trato que se establece entre jefe y subordinados, así como también la interacción entre los miembros de la organización e incluso con los clientes y proveedores, el clima es importante para definir si se establecerá un vínculo laboral estrecho, o de lo contrario será un obstáculo para el desempeño de la organización y el comportamiento de los que lo integran. (p. 69)

Dimensión 3: Estructura Organizacional

Hitt, Blac y Porter (2006) mencionan al respecto:

La estructura organizacional se define como la suma de las formas en las cuales una organización divide sus labores en distintas actividades y luego las coordina. Por su parte diseño organizacional es el proceso de evaluar la estrategia de la organización y las demandas ambientales, para determinar la estructura organizacional adecuada. Con frecuencia, a la estructura organizacional se le refiere como el organigrama. (p.230)

De lo anterior podemos mencionar, que estamos hablando de la forma que tendrá la organización, es decir el establecimiento de los distintos puestos y cargos, los cuales pueden estar plasmados mediante organigramas y manuales de funciones de cada colaborador, la importancia de la estructura se dará ya que podremos evitar la duplicidad de funciones y determinar correctamente quienes son los jefe inmediatos y la jerarquía superior. (p.230)

Chiavenato (2002) sostiene lo siguiente:

La estructura organizacional es la manera de dividir, organizar y coordinar las actividades de la organización. Constituye la arquitectura o formato organizacional que asegura la división y coordinación de las actividades de los miembros de la organización. La estructura organizacional es la espina dorsal de la organización, el esqueleto que sustenta y articula todas sus partes integrantes. En este sentido la estructura organizacional representa una naturaleza predominantemente estática. Se refiere a la configuración de los órganos y equipos de la organización” (p. 367)

El autor aclara que cuando se determina una estructura organizacional estamos organizando y coordinando funciones de cada uno, por ello es como si habláramos de la columna vertebral de la organización, siendo preciso que cada parte de la estructura funcione correctamente y a su vez se complemente con las demás para obtener como resultados un trabajo bien ejecutado y rentable. (p. 367)

Robbins y Coulter (2005) mencionan al respecto:

Es la distribución formal de los empleados dentro de una organización. Cuando los gerentes desarrollan o cambian la estructura, participan en el diseño organizacional, proceso que involucra decisiones sobre sus elementos clave: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y descentralización, y formalización”. (p. 234)

Según lo expresado, podemos deducir que quienes participan en la estructuración organizacional serán los gerentes o la jerarquía más alta dentro de la empresa ya que ellos definirán la posición de cada colaborador, así como los agentes de apoyo, creando una estructura ordenada, sencilla y clara de la organización en conjunto. Además cabe señalar que si bien es cierto cada quien cumplirá un rol diferente, es imprescindible que todos en conjunto tenga una misma misión y una sola mira, lo que será el resultado final del trabajo en conjunto. (p. 234)

Indicadores

División

“Consiste en dividir el trabajo de la organización en tareas elementales y asignar a distintas personas, y en espacios diferentes, los recursos y las responsabilidades necesarias para su realización”. (Ibarra, Dasi, Dolz, Ferrer, 2014, p.255)

Podemos deducir que la división de trabajo es designar a cada colaborador de la organización cierta cantidad de funciones a realizar en el proceso productivo de manera que estos no sean repetitivos y contribuyan a la consecución de objetivos. (p.255)

Organizar

“Organizar hace referencia a términos como constituir, disponer, establecer, estructurar, instituir, regular, promover, planificar y gestionar” (Alvarez, 1996, p. 69).

El autor menciona que este término hace referencia a ubicar a cada miembro de la organización en un lugar específico de tal manera que cumpla con lo designado como responsabilidades y obligaciones. (p. 69)

Coordinar

“Sostiene que significa ordenar y armonizar las partes de un todo unitario” (Veciana, 1999, p. 54)

Teniendo en cuenta lo expuesto, bajo mi punto de vista la coordinación es el ordenamiento adecuado de un colaborador en función a los demás, algo que podemos complementar es que será de vital importancia la comunicación en todo momento lo que creará un espíritu de colaboración mutua y sinérgica, solo de esta manera se lograrán todos los objetivos y metas de la empresa. (p. 54)

1.3.2 Variable Dependiente: Prestación de Servicio

Teoría de los dos factores o motivación e higiene de Herzberg

"La satisfacción y la motivación en el trabajo se relacionan con factores intrínsecos, en tanto que la insatisfacción en el trabajo se relaciona con factores extrínsecos". (Robbins, 2005, p. 395)

De acuerdo a lo anterior, el autor menciona en esta teoría que existen dos factores que logran que el colaborador desarrolle todas sus habilidades y destrezas en su centro de trabajo una de ellas es el factor motivación, ya que este será el encargado de que el colaborador mantenga esa disponibilidad en el trabajo puesto que se siente satisfecho y reconocido por la organización, el otro factor es el de higiene o ambiente laboral, por lo cual debemos tener en claro que si existe un ambiente y clima laboral adecuado el colaborador se sentirá en la capacidad de desarrollar todos sus talentos. (p. 395)

Definición:

Se conceptualiza a la prestación de servicios como: “el trabajo que cada persona hace para la organización. Cada tipo de contribución por parte del trabajador tiene para él su valor correspondiente. En el caso de clientes de la empresa la prestación se considera el pago realizado por los productos de compra”. (Bagger, 2001, p. 142)

Del párrafo anterior podemos deducir que es la labor o servicio desempeñado sea por una persona o de una organización a favor de otra con el fin de obtener una remuneración o pago, es por ello que este debe ser un servicio de calidad, sin errores, sin percances para que el usuario final obtenga un producto adecuado que cumpla con todas sus expectativas (p.142).

Otro autor define prestación de servicio como “cualquier acto por el que una persona permita a otra usar o gozar temporalmente de bienes tangibles, a cambio de una contraprestación”. (López, 2005, p. 19).

Según lo citado es un goce temporal de los bienes tangibles ofrecidos por una persona u organización, por lo cual se obtiene una contraprestación o compensación monetaria, dado esto podemos determinar que hablamos de una obligación de ejecutar una labor en razón de la experiencia, capacitación y formación profesional de una o varias personas en determinada materia quienes representan a una empresa, con la cual se acuerdan las respectivas labores profesionales (p.19).

Dimensión 1: Cliente

Varo (1994) menciona lo siguiente:

El concepto de cliente lleva aparejados el acto de pagar y la capacidad de elección. Un cliente es alguien que elige y compra algo [...] Cliente es cualquier persona que recibe el producto o que es afectado por el producto o el proceso. O dicho de otro modo, el cliente es la siguiente fase del proceso productivo. (p. 12)

Desde mi punto de vista cliente será cualquier persona que compre algún bien o servicio que estemos ofreciendo, y es desde ahí donde parte la importancia de mantenerlo satisfecho, ya que es la fuente principal de nuestros ingresos. (p. 12)

“Quien recibe el producto o servicio del proceso, y quien valora lo que para él vale dicho producto o servicio”. (Alarcón, 1998, p. 15)

Este autor menciona que el cliente será quien le otorgue un valor al producto o servicio que le brindemos y de esta manera logra satisfacer una necesidad. (p. 15).

“El cliente no es únicamente aquel que compra los productos o servicios de la empresa, el concepto es mucho más amplio son reales o potenciales todos aquellos que entran en contacto con la empresa” (Londoño, 2006, p. 80)

En esta definición, este autor amplía el concepto que tenemos por cliente, añadiendo también que no solo son los que compran el producto o servicio que ofrecemos, sino va mucho más allá, es decir todos aquellos que de alguna manera se han relacionado con la empresa o por lo menos la conocen. (p. 80)

Indicadores

Persona

“Es una unidad indisoluble y relacional, con características sociales y morales trascendentes”. (Ferrer, 2002, p. 10)

De lo anterior se deduce que una persona es un ser racional, que puede tomar decisiones, y está formada de acuerdo a la sociedad en donde se desarrolla. (p. 10)

Producto

Kotler y Armstrong (2008), al respecto sostienen:

Cualquier cosa que se puede ofrecer a un mercado para su atención, adquisición, uso o consumo, y que podría satisfacer un deseo o una necesidad. Los productos incluyen más que sólo bienes tangibles. En una definición amplia, los productos incluyen objetos físicos, servicios, eventos, personas, lugares, organizaciones, ideas o combinaciones de todo esto. (p. 199)

Desde mi punto de vista, se entiende como producto al resultado de un proceso productivo que será vendido en el mercado para ser adquirido por una persona que busca satisfacer una necesidad. (p. 199)

Servicio

“Es una forma de expresar la idea que una organización tiene respecto a la manera como se propone resolver ciertos tipos de problemas (de sus clientes) de una manera determinada”. (Diaz, 1998, p. 71)

Al respecto, podemos mencionar que el servicio no es algo físico del que podamos gozar, sino estamos hablando de una idea o propuesta de mejora ante un problema que tenga nuestro cliente, lo que al igual que la venta de un producto también esto nos generará rentabilidad. (p. 71)

Dimensión 2: Contraprestación

“Hace referencia al salario que debe satisfacer el patrono de una relación laboral o estatuaría” (Abella, 2000, p. 35)

El autor menciona que la contraprestación es la retribución que el empleador otorga a su colaborador en compensación de sus servicios brindados. (p. 35)

Hernandez y Galindo (2004) sostienen:

Es el precio pactado, adicionado con las cantidades que además se carguen o cobren al adquiriente del bien o al prestatario del servicio por interés normales o moratorios, penas convencionales o cualquier otro concepto distinto de impuestos” (p. 49)

De acuerdo con este autor la contraprestación no solo es el pago de un servicio prestado, sino se trata de compensación por lo que ha recibido o debe recibir: (p. 49)

Ministerio de Comunicaciones (2003):

Son todos los recursos, derechos, cánones, tasas, tarifas y compensaciones o participaciones que una persona natural o jurídica, pública o privada, debe pagar [...] por concepto de concesiones, autorizaciones, permisos y registros en materia de telecomunicaciones” (parr. 3)

En relación con el párrafo anterior, viendo un campo más amplio en el ámbito legal envuelve todas las participaciones tributarias que se deben abonar por concesiones y permisos que otorga el Estado a una persona natural o jurídica. (parr. 3)

Indicador

Salario

“La totalidad de percepciones económicas de los trabajadores, en dinero o en especie, por la prestación profesional de los servicios laborales por cuenta ajena”. (Desdentado, 2004, p. 347)

De acuerdo a lo mencionado el salario es el dinero que percibirá el trabajador por parte del empleador como retribución del servicio que este brinde (p. 347).

Relación laboral

"Es la prestación de un trabajo personal subordinado a cambio del pago de un salario". (Bailon, 2004, p.40)

Según el autor podemos interpretar que este término relación laboral hace referencia al vínculo que existe empleador – colaborador, el cual se va a mantener siempre y cuando haya disposición de ambas partes, cabe señalar que existirá un pago o retribución por el trabajo desempeñado. (p.40)

Precio

Kotler y Amstrong (2008) mencionan lo siguiente:

Es la cantidad de dinero que se cobra por un producto o servicio. En términos más amplios, un precio es la suma de los valores que los clientes dan a cambio de los beneficios de tener o usar el producto o servicio. (p. 263)

Según lo citado por el autor, el precio es la cantidad de dinero que percibe aquella persona que otorga un producto o servicio, tales productos o servicios tendrán que satisfacer la necesidad del comprador mediante los beneficios que lo contengan. (p. 263)

Dimensión 3: Bien tangible

Prado, Blanco, Concejo, (2007) indican:

Cuando hablamos de bien tangible, estamos hablando de objetos propiedades, cosas, todas ellas materiales, que son poseídas y que una persona puede mantener en su poder todo el tiempo que desee, sin limitación de fecha. La diversidad de los mismos abarca desde el oro, las joyas, las piedras preciosas hasta, en el caso de propiedades, las fincas y los inmuebles, tanto rústicos como urbanos. (p.15)

De lo anterior podemos deducir que un bien tangible envuelve muchos conceptos, pero siempre hablaremos de algo físico que se puede tocar y percibir mediante los sentidos. (p.15)

Ampliando el concepto de bien tangible, otro autor conceptualiza Grande (2005) desde su perspectiva menciona:

“Bienes tangibles con algún servicio que los mejora. Por ejemplo, ordenadores con servicio de instalación y consulta. El objeto de la venta es el bien tangible, un aparato, pero junto a él se ofrece un servicio adicional, su instalación y posibles reparaciones”. (parr. 3)

Según el autor el bien tangible también puede ir acompañado de un servicio que servirá para complementarlo, incluso cita un ejemplo de las computadoras con el servicio de instalación, ya que la empresa que ofrece estos bienes adicionan un servicio que forma parte del paquete ofrecido, algo que nos da otra perspectiva de venta en el amplio mercado actual. (parr.3)

Cosin (2007), menciona al respecto:

Se denominan bienes tangibles a todos los capitales físicos de un negocio. Incluye: materias primas, productos semi transformados y productos terminados. Sin embargo, es importante tener en cuenta que dentro de los bienes tangibles debe incluirse la maquinaria, los equipos, los elementos de transporte y los equipos para el tratamiento de la información” (p. 33)

Por lo manifestado, si vemos desde una perspectiva empresarial un bien tangible será todo aquello que pertenezca a la empresa como es el caso del

capital físico, tanto el efectivo, las maquinarias y las propiedades en general con las que se cuente, todo ello servirá de respaldo en el financiamiento de la empresa y esta pueda asumir sus obligaciones y responsabilidades. (p. 33)

Indicador

Materia Prima

“Es la sustancia que ha sufrido una modificación cualquiera efectuada por el trabajo”. (Harnecker, 2005, p.35)

Según lo señalado, el autor menciona que la materia prima es aquella que no ha pasado por ningún tipo de modificación, se trata de la sustancia inicial que posteriormente pasará por un proceso de producción y transformación. (p.35)

Propiedad

“Es el derecho que tiene cada ciudadano de disfrutar y de disponer a su gusto de la porción de bienes que la ley le garantiza”. (Blanc, 1846, p.81)

De lo mencionado por el autor deducimos lo siguiente, la propiedad según la ley es el derecho de una persona para disfrutar de algo que le pertenece de manera que pueda disponer según este lo requiera. (p.81)

Capital

“Es aquella parte de la riqueza producida, que está destinada a la reproducción”. (Mellado, 1851, p. 447)

El autor nos da a entender que toda la riqueza económica, es decir el dinero que obtengamos y que nos sirva de inversión para seguir acrecentando un negocio será denominado con el término capital, en el ámbito empresarial, este será el punto de inicio a todos los negocios que más adelante se desarrollen con la única finalidad de que este crezca y cada vez sea más rentable. (p. 447)

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1. Problema General

¿Cómo influye la rotación de personal en la prestación de servicios de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017?

1.4.2 Problemas Específicos

Problema Específico 1:

¿Cómo influye la rotación de personal en la contraprestación de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017?

Problema Específico 2:

¿Cómo influye la estructura organizacional en la prestación de servicios de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017?

Problema Específico 3:

¿Cómo influye la rotación de personal en el cliente de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017?

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La presente investigación se realizó con el fin de determinar cómo influye la rotación de personal en la prestación de servicios de esta organización, (Mundo Gourmet Sac), ya que es importante y determinante para la empresa un adecuado porcentaje de fluctuación de personal, sin embargo podemos ver que en la actualidad este es el problema de muchas organizaciones, debido a que las consecuencias de tal rotación inadecuada se ve reflejado en el nivel de calidad en la prestación de servicio, consecuentemente a ello en la rentabilidad empresarial. Asimismo podremos investigar e identificar las principales causas de la Rotación de personal, las cuales afectan la relación laboral y el logro con calidad de la misión que tiene que cumplir la organización con sus clientes. Finalizando la investigación se darán a conocer las causas reales que originan la rotación de personal con la finalidad de establecer en la empresa en una mejor estructura laboral, implementándose correcciones para beneficio de la empresa. Así como conocer los factores determinantes para la prestación de un servicio profesional y de calidad.

Justificación teórica

Esta investigación se llevó a cabo con la finalidad de aportar al conocimiento existente sobre las consecuencias que pueden traer para la organización el alto índice de rotación de personal el cual se verá reflejado en la prestación de servicio que se brinde a la entidad para la cual se encuentre laborando.

Justificación práctica

La presente investigación se realizó porque existe la necesidad de conocer qué grado de influencia existe entre la rotación de personal y la prestación de servicios de la empresa Mundo Gourmet, identificando también cuáles son sus causas principales y las consecuencias que traerá en el futuro.

Justificación social

La investigación cuenta con una extensión social, puesto que al desarrollarla este material servirá como resolveremos dudas en cuanto a la influencia de la rotación de personal en la prestación de servicio generando así un nuevo conocimiento para la sociedad y la comunidad estudiantil.

Justificación metodológica

La indagación tuvo como método: tipo aplicada, explicativa-causal, no experimental, transversal, utilizó herramientas metodológicas sustentadas académicamente empleando técnicas de investigación como la encuesta, siendo procesados por el programa SPSS, de esta manera identificamos la influencia entre la rotación de personal y la prestación de servicios, con ello tomar acciones inmediatas para la solución del problema aplicando estrategias adecuadas en la organización.

En tal contexto se buscó determinar y plantear, los beneficios y repercusiones que estos dos factores tendrán sobre la organización, de esta manera poder brindar todas las condiciones para generar un clima laboral adecuado, promoviendo el trabajo en equipo lo que surtirá resultados positivos, creando un ambiente de aprendizaje constante, dejando de lado la incertidumbre, tensión y frustración en el día a día laboral, teniendo en cuenta que los colaboradores son el recurso más valioso que tiene una empresa por ende debemos saber potenciarlo al máximo, siendo así un reto para cualquier empresa conocer el grado de identificación, motivación y satisfacción que tienen los colaboradores, lo que se reflejará en la estabilidad de la fuerza de trabajo y en el compromiso con los resultados en la empresa a la cual pertenecen.

La ejecución del presente estudio descriptivo se realizó con la participación del total de los colaboradores operarios de la empresa Mundo Gourmet Sac, utilizando como instrumento de recopilación de información la encuesta, logrando la cuantificación y análisis de los datos conseguidos mediante el Programa SPSS.

Esto nos permitió identificar la relación existente entre estas dos variables, logrando obtener mejores resultados.

1.6 HIPÓTESIS

1.6.1 Hipótesis General

La rotación de personal influye significativamente en la prestación de servicios de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis Específica 1:

La rotación de personal influye significativamente en la contraprestación de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.

Hipótesis Específica 2:

La estructura organizacional influye significativamente en la prestación de servicios de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.

Hipótesis Específica 3:

La rotación de personal influye significativamente en el cliente de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.

1.7 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.7.1 Objetivo General

Determinar cómo influye la rotación de personal en la prestación de servicios de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.

1.7.2 Objetivos específicos

Objetivo Especifico 1:

Identificar cómo influye la rotación de personal en la contraprestación de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.

Objetivo Especifico 2:

Identificar cómo influye la estructura organizacional en la prestación de servicios de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.

Objetivo Especifico 3:

Identificar cómo influye la rotación de personal en el cliente de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.

II. MÉTODO:

2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

2.1.1 Diseño Metodológico: No experimental de corte transversal

Huamanchumo y Rodríguez (2015) conceptualizan lo siguiente:

Se refiere al diseño **no experimental**. Según Kerlinger (1983, p. 269) la investigación Ex Post Facto es un tipo de "...investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables. [...] Un estudio **transversal**, o estudio de prevalencia es un estudio observacional y descriptivo, que mide a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal; es decir, permite estimar la magnitud y distribución condición en un momento dado. (p. 85)

Al respecto de lo citado podemos mencionar, que este tipo de investigación es la que nos permitió ser observadores para posteriormente analizarlos. Asimismo se refiere a transversal puesto que estos acontecimientos se dan en un solo momento determinado. (p. 85)

2.1.2. Tipo de investigación: Aplicada

Para conceptualizar el tipo de investigación los autores indican:

La investigación aplicada, guarda íntima relación con la básica, pues depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar (Huamanchumo y Rodríguez ,2015a, p.73).

Según lo citado anteriormente, se puede comprender que la investigación es aplicada ya que podemos ponerla en práctica en una problemática de la vida común, es decir con los conocimientos teóricos ya establecidos será el punto de partida para aplicarlos en la vida diaria. (p.73).

2.1.3. Nivel de investigación: Explicativo - Causal

Huamanchumo y Rodríguez (2015b), mencionan:

Los diseños causales tienen como objetivo describir relaciones o causa entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean estas puramente relaciones causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre las variables en un tiempo determinado. (p.88)

Los estudios explicativo o causal nos servirán para determinar una causa de origen de cualquier fenómeno y la consecuencia o efecto que este puede traer consigo, por ende esto no ayudará a establecer la relación que existen entre dos variables. (p.88)

2.1.4. Método

La presente investigación aplicó un método de investigación hipotético deductivo.

“Método hipotético-deductivo es la vía primera de inferencias lógicas deductivos para arribar a conclusiones particulares a partir de la hipótesis y que después se puedan comprobar experimentalmente” (Huamanchumo y Rodríguez, 2015g, p.155).

De acuerdo a lo expresado en la definición, hemos partido de lo general a lo particular. La recopilación de la información en dos visitas a las sedes de la empresa Mundo Gourmet Sac, con la intención de encuestar a los trabajadores operarios cuyos datos se analizaron en el programa estadístico SPSS versión 24.

Enfoque: cuantitativo

Decimos que el enfoque es cuantitativo, ya que los datos introducidos y en la base del SPSS y los resultados obtenidos son numéricos los cuales son medibles y cuantificables.

2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

Variable Independiente: Rotación de personal

La rotación de personal es la entrada y salida de los colaboradores a una organización, aspecto que se tiene que tener en un índice adecuado, cuando nos damos cuenta que esta fluctuación de personal es bastante frecuente estaremos

frente a un problema del cual tenemos que detectar su origen, puesto que si sigue así generará grandes prejuicios a la organización en global.

Variable Dependiente: Prestación de servicio

Es de suma importancia que una empresa que se dedica a prestar servicio de alimentación masiva, lo haga de manera correcta, más si hablamos del rubro de alimentación masiva, pues debe de contar con la mejor calidad y altos índices de valor nutricional, sin embargo al ampliar nuestra visión esto tiene origen desde el colaborador de la organización, ya que si este se encuentra laborando motivado, a gusto e identificado con la empresa esto se reflejará en los resultados de su trabajo, un buen trato, buen servicio y con predisposición, lo que a su vez será de gran beneficio y rentabilidad para la empresa.

Significativamente

“De manera significativa [a su vez trae consigo lo siguiente] significativo que denota o dar conocer con claridad una cosa [...] que tiene importancia por representar denotar algo.” (Diccionario Normativo Galego Castelán, 2000, p.874)

Según lo explicado, el término significativamente da a entender que se trata de una cantidad representativa por lo cual denota importancia. (p.874)

CUADRO DE OPERACIONALIZACION

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	ÍTEMS		INSTRU MENTO	ESCALA	
			POSICION	N° DE ITEMS			
Variable Independiente	FLUCTUACIÓN	RENUNCIA	1	1	Cuestionario de tipo: Likert	Ordinal - Cuantitativa	
		PÉRDIDA DE RESULTADOS	2 Y 3	2			
		PUESTO VACANTE	4	1			
	Rotación de personal	AMBIENTE ORGANIZACIONAL	TRABAJO	5			1
			CULTURA ORGANIZACIONAL	6			1
		ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	CLIMA ORGANIZACIONAL	7			1
			DIVISIÓN	8			1
	Variable Dependiente	CLIENTE	ORGANIZAR	9			1
			COORDINAR	10			1
			PERSONA	11			1
Prestación de servicio		CONTRAPRESTAC IÓN	PRODUCTO	12 Y 13	2		
			SERVICIO	14	1		
		BIEN TANGIBLE	SALARIO	15	1		
		RELACIÓN LABORAL	16	1			
		PRECIO	17	1			
		MATERIA PRIMA	18	1			
		PROPIEDAD	19	1			
		CAPITAL	20	1			
			TOTAL	20			

Fuente: Elaboración Propia

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1 Población

“Población es el conjunto de elementos o componentes que son materia de estudio que se analizaron (Huamanchumo y Rodríguez, 2015c, p.118).

En esta investigación, la población está formada por 60 trabajadores de la referida empresa Mundo Gourmet Sac, los cuales se caracterizan por tener una edad promedio entre 20 y 40 años, varones y mujeres, jóvenes solteros, padres o madres de familia, con estudios secundarios o técnicos.

El método es Censal porque tiene una población pequeña.

2.3.2. Muestra

En razón a la población pequeña de 60 trabajadores operarios Empresa Mundo Gourmet Sac, año 2017, se utilizará la totalidad de la población conformado por los operarios (muestra intencional). El tipo de muestra utilizado es No probabilístico.

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.4.1 Técnica

La técnica utilizada para recolectar los datos de la investigación fue la encuesta.

Para sustentar este concepto los autores nos indican que:

La encuesta es definida como “una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. (Huamanchumo y Rodríguez, 2015e, p.166)

Con la finalidad de recolectar los datos se utilizó la técnica de la encuesta dirigida a los trabajadores operarios de la Empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017, con el fin de evaluar las respuestas y así medir sus actitudes y conformidad de las afirmaciones planteadas. (p.166)

2.4.2 Instrumento de recolección de datos

En la investigación utilizamos como instrumento el cuestionario, el mismo que está constituido por 20 preguntas, las que fueron elaboradas en base a las dimensiones e indicadores de las variables propuestas.

2.4.3 Validación de Instrumentos

Para realizar la validación del instrumento, esta ha sido sometida a juicio de expertos, lo que permitió distinguir las dimensiones e indicadores propuestos con los ítems respectivos, expresados en preguntas. Tal validación se realizó por los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, quienes se mencionan posteriormente, indicando los siguientes resultados:

Tabla 1

Validación de instrumento

VALIDADOR	OPINIÓN DEL EXPERTO
Dr. Zavaleta Martinez Vargas Alfonso	Aplicable
Dr. Costilla Castillo, Pedro.	Aplicable
Dr. Villafuerte Álvarez Carlos Alberto.	Aplicable

Fuente: Matriz de Validación del instrumento de obtención de datos.

La valoración de los docentes mencionados fue aplicable, luego de realizar las correcciones y sugerencias para mejorarla, las cuales se llevaron a cabo.

2.4.4 Confiabilidad

“El Alfa de Cronbach, es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, valida la relación entre las preguntas formuladas y las respuestas obtenidas” (Huamanchumo y Rodríguez, 2015f, p.194).

Mediante el Alfa Cronbach se puede visualizar el nivel de relación de nuestro instrumento con las respuestas obtenidas, de esta manera determinar el nivel de consistencia en los resultados, por lo cual se ingresaron los datos en el programa estadístico SPSS versión 24, el cual mediante una prueba piloto realizado a 32 trabajadores operarios de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, se obtiene como resultado:

Tabla 2*Nivel de confiabilidad de instrumento de investigación*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	32	100,0

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

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3*Estadístico de Fiabilidad de Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	20

Fuente: Elaboración Propia

Ruiz C. (2002) sostiene:

Como ya se ha mencionado anteriormente, la confiabilidad de un instrumento se expresa mediante un coeficiente de correlación: r_{tt} , que teóricamente significa correlación del test consigo mismo. Sus valores oscilan entre cero (0) y uno (1.00). Una manera práctica de interpretar la magnitud de un coeficiente de confiabilidad puede ser guiada por la escala siguiente: (p.12)

Tabla 4*Rangos de Fiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Ruiz (2002)

De acuerdo a lo expresado por el autor, esta escala es la que determinó en qué posición estamos, es decir si nuestro instrumento es confiable o no. (p.12)

Interpretación: El Alfa de Cronbach tiene un nivel de fiabilidad de 0,830 por lo tanto indica que la prueba es confiable considerando la consistencia de los datos

recogidos y la formulación de preguntas las que tienen un valor aceptable para su aplicación.

2.5 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS

Se ha utilizado el método estadístico para la presente investigación.

Estadística descriptiva: el que incluye: tabla de frecuencia para observar el comportamiento de ambas variables, y las dimensiones correspondientes a cada una de ellas, así mismo el Alfa de Cronbach que nos servirá para determinar la fiabilidad del instrumento utilizado.

Estadística inferencial: el cual incluye; la contrastación de hipótesis, que se usó para determinar el grado de relación que hay entre las variables y dimensiones en estudio, además la prueba del Coeficientes y Anova donde determinamos si se acepta o se rechaza la Hipótesis Nula, conociendo así si existe influencia entre nuestras variables planteadas.

2.6 ASPECTOS ÉTICOS:

En esta investigación se tiene en cuenta como primer punto la veracidad, basándonos en los resultados obtenidos, dado que la confiabilidad de los datos recopilados y la identidad de los trabajadores operarios de la empresa Mundo Gourmet Sac que participan como objeto de la investigación. Por ello toda información obtenida es veraz.

De la misma manera, como segundo punto se tiene en cuenta el respeto a la privacidad y a la propiedad intelectual de los autores protegiendo con anonimato los nombres de los participantes en el momento de la encuesta así como de sus convicciones de tipo moral, religiosa o social.

III. RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS POR DIMENSIONES

Variable independiente: Rotación de personal

Tabla 5

Rotación de personal

		ROTACION DE PERSONAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESACUERDO	13	21,7	21,7	21,7
	INDIFERENTE	20	33,3	33,3	55,0
	DE ACUERDO	24	40,0	40,0	95,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Informe de investigación 2017. Elaboración propia.

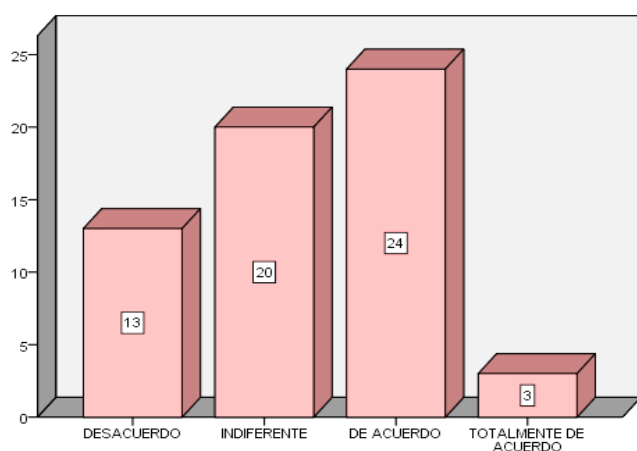


Figura 1: Gráfico de Barras

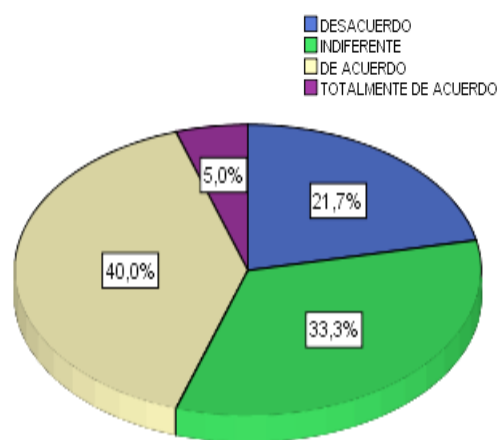


Figura 2: Diagrama Porcentual

Interpretación: Según los resultados, notamos que 24 personas encuestadas que representan el 40,0 % del total respondieron “De acuerdo” en relación a la variable estudiada Rotación de personal, perteneciente a los operarios de la empresa Mundo Gourmet, así como se observa que 3 personas que representan el 5% respondieron “Totalmente de acuerdo”.

Dimensión: Fluctuación

Tabla 6

Fluctuación

		FLUCTUACION			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	3,3	3,3	3,3
	DESACUERDO	12	20,0	20,0	23,3
	INDIFERENTE	31	51,7	51,7	75,0
	DE ACUERDO	10	16,7	16,7	91,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Informe de investigación 2017. Elaboración propia.

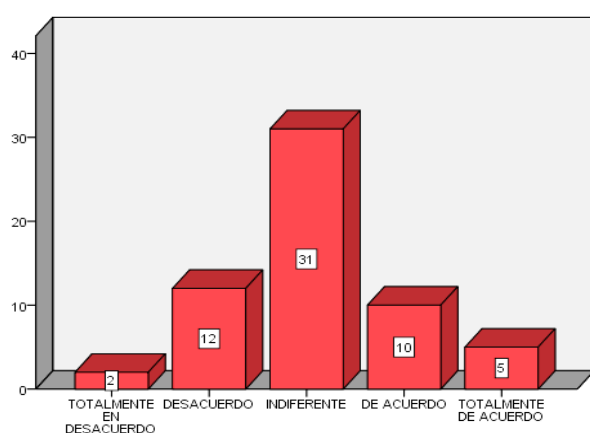


Figura 3: Gráfico de Barras

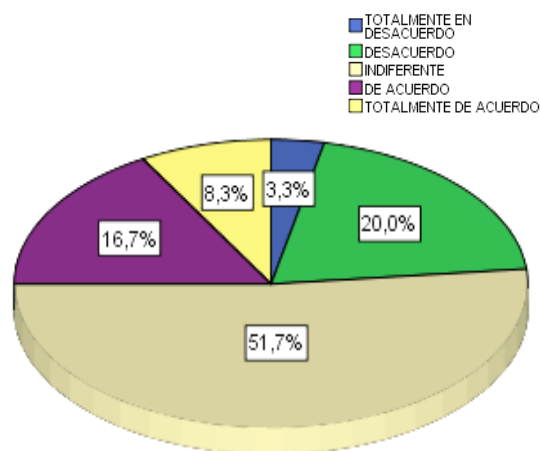


Figura 4: Diagrama Porcentual

Interpretación: Según los resultados, notamos que 31 personas encuestadas que representan el 51,7 % del total respondieron “Indiferente” en relación a la dimensión estudiada Fluctuación, perteneciente a los operarios de la empresa Mundo Gourmet, así como se observa que 5 personas que representan el 8,3% respondieron “Totalmente de acuerdo”.

Dimensión: Ambiente Organizacional

Tabla 7

Ambiente organizacional

		AMBIENTE ORGANIZACIONAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESACUERDO	12	20,0	20,0	20,0
	INDIFERENTE	18	30,0	30,0	50,0
	DE ACUERDO	21	35,0	35,0	85,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Informe de investigación 2017. Elaboración propia.

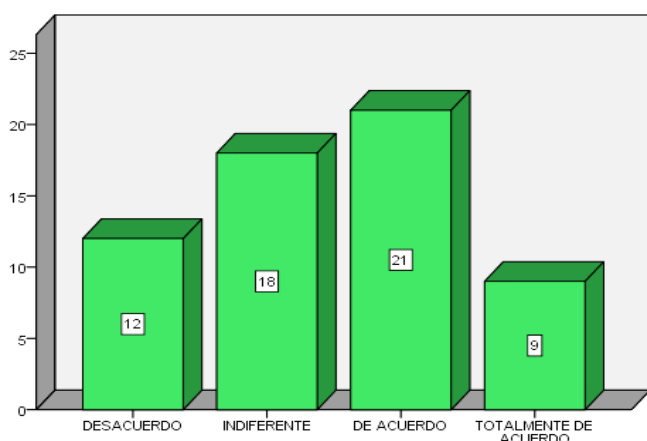


Figura 5: Gráfico de Barras

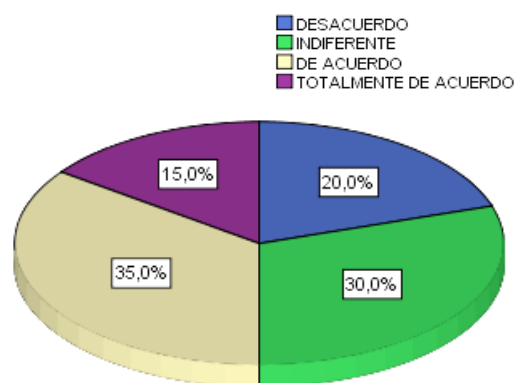


Figura 6: Diagrama Porcentual

Interpretación: Según los resultados, notamos que 21 personas encuestadas que representan el 35,0 % del total respondieron “De acuerdo” en relación a la dimensión estudiada Ambiente organizacional, perteneciente a los operarios de la empresa Mundo Gourmet, así como se observa que 9 personas que representan el 15,0% respondieron “Totalmente de acuerdo”.

Dimensión: Estructura Organizacional

Tabla 8

Estructura Organizacional

		ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	5,0	5,0	5,0
	DESACUERDO	7	11,7	11,7	16,7
	INDIFERENTE	13	21,7	21,7	38,3
	DE ACUERDO	27	45,0	45,0	83,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Informe de investigación 2017. Elaboración propia.

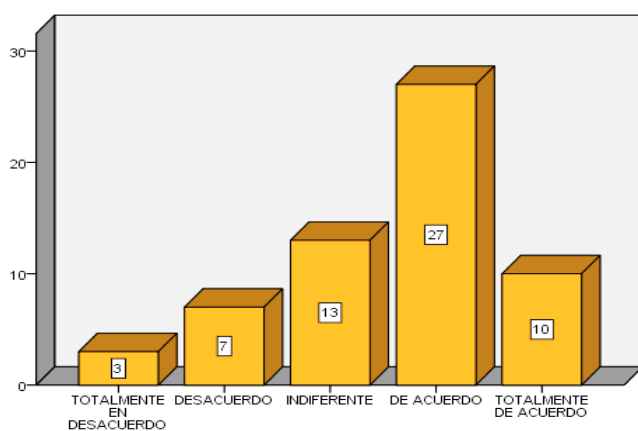


Figura 7: Gráfico de Barras

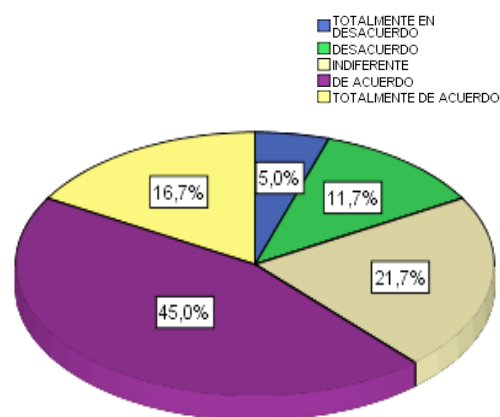


Figura 8: Diagrama Porcentual

Interpretación: Según los resultados, notamos que 27 personas encuestadas que representan el 45,0 % del total respondieron “De acuerdo” en relación a la dimensión estudiada Estructura organizacional, perteneciente a los operarios de la empresa Mundo Gourmet, así como se observa que 3 personas que representan el 5% respondió “Totalmente en Desacuerdo”.

Variable dependiente: Prestación de servicio

Tabla 9

Prestación de servicio

		FRECUENCIA		PRESTACION DE SERVICIO	
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESACUERDO	7	11,7	11,7	11,7
	INDIFERENTE	36	60,0	60,0	71,7
	DE ACUERDO	16	26,7	26,7	98,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	1,7	1,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Informe de investigación 2017. Elaboración propia.

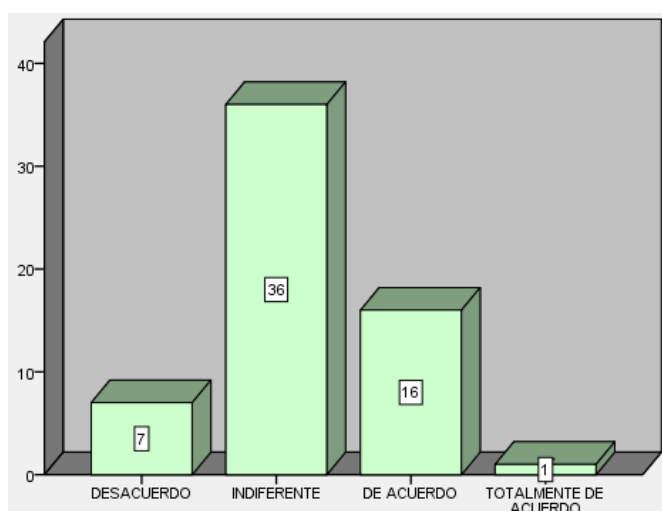


Figura 9: Gráfico de Barras

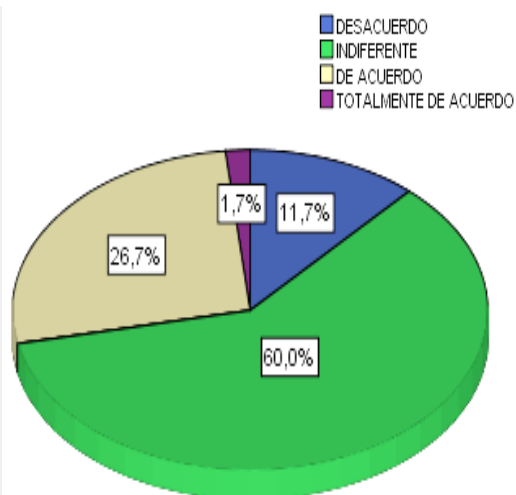


Figura 10: Diagrama Porcentual

Interpretación: Según los resultados, notamos que 36 personas encuestadas que representan el 60,0 % del total respondieron “Indiferente” en relación a la variable estudiada Prestación de servicio, perteneciente a los operarios de la empresa Mundo Gourmet, así como se observa que 1 persona que representan el 1,7% respondió “Totalmente de acuerdo”.

Dimensión: Cliente

Tabla 10

Cliente

		CLIENTE			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1,7	1,7	1,7
	DESACUERDO	8	13,3	13,3	15,0
	INDIFERENTE	33	55,0	55,0	70,0
	DE ACUERDO	14	23,3	23,3	93,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Informe de investigación 2017. Elaboración propia.

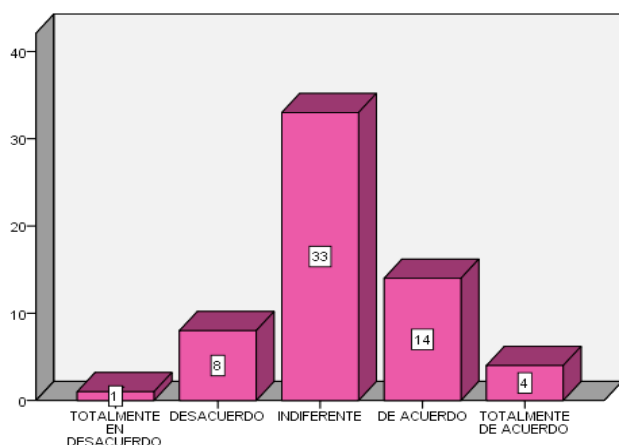


Figura 11: Gráfico de Barras

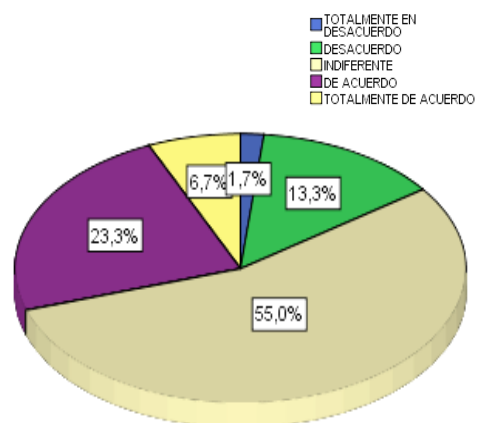


Figura 12: Diagrama Porcentual

Interpretación: Según los resultados, notamos que 33 personas encuestadas que representan el 55,0 % del total respondieron “Indiferente” en relación a la dimensión estudiada Cliente, perteneciente a los operarios de la empresa Mundo Gourmet, así como se observa que 1 persona que representan el 1,7% respondió “Totalmente en desacuerdo”.

Dimensión: Contraprestación

Tabla 11

Contraprestación

		CONTRAPRESTACION		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	DESACUERDO	8	13,3	13,3	13,3
	INDIFERENTE	40	66,7	66,7	80,0
	DE ACUERDO	8	13,3	13,3	93,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Informe de investigación 2017. Elaboración propia.

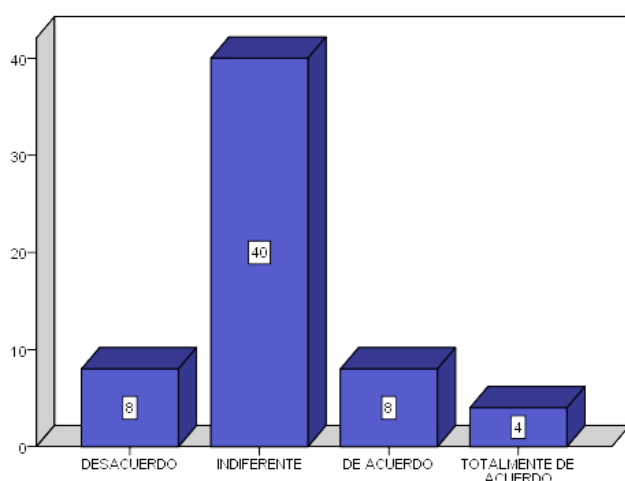


Figura 13: Gráfico de Barras

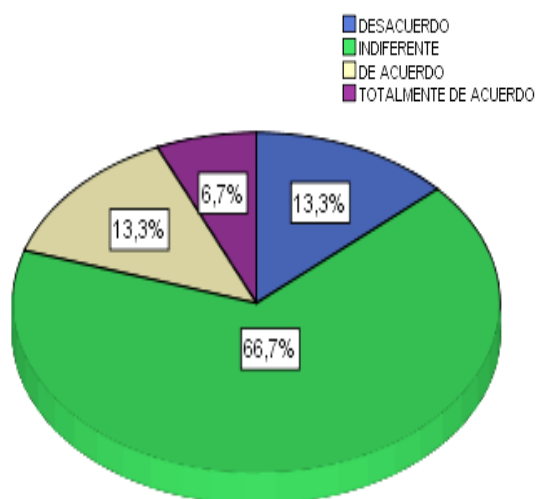


Figura 14: Diagrama Porcentual

Interpretación: Según los resultados, notamos que 40 personas encuestadas que representan el 66,7 % del total respondieron “Indiferente” en relación a la dimensión estudiada Contraprestación, perteneciente a los operarios de la empresa Mundo Gourmet, así como se observa que 4 personas que representan el 6,7% respondieron “Totalmente de acuerdo”.

Dimensión Bien tangible

Tabla 12

Bien tangible

		BIEN TANGIBLE		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1,7	1,7	1,7
	DESACUERDO	9	15,0	15,0	16,7
	INDIFERENTE	26	43,3	43,3	60,0
	DE ACUERDO	18	30,0	30,0	90,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Informe de investigación 2017. Elaboración propia.

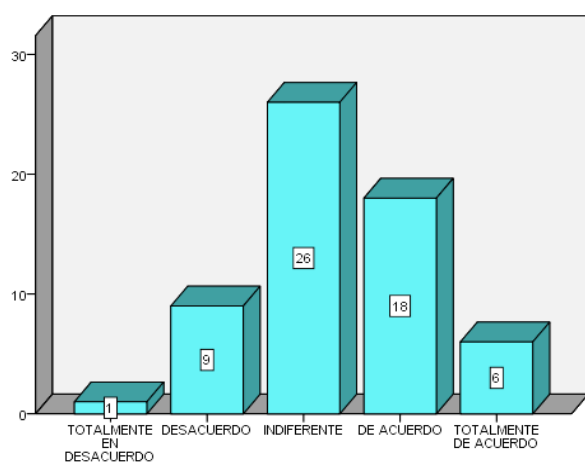


Figura 15: Gráfico de Barras

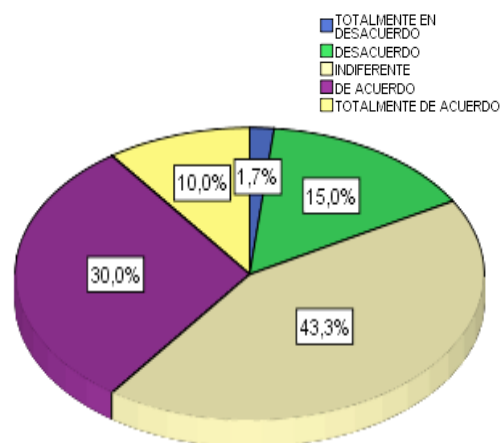


Figura 16: Diagrama Porcentual

Interpretación: Según los resultados, notamos que 26 personas encuestadas que representan el 43,3 % del total respondieron “Indiferente” en relación a la dimensión estudiada Bien tangible, perteneciente a los operarios de la empresa Mundo Gourmet, así como se observa que 1 persona que representan el 1,7% respondió “Totalmente en desacuerdo”.

3.2. ANÁLISIS INFERENCIAL DE RESULTADOS

3.2.1. Prueba de correlación de Pearson(R)

H0: Correlación de Pearson(R) = 0; Las variables Rotación de personal y Prestación de servicio no están relacionadas.

H1: Correlación de Pearson(R) > 0; Las variables Rotación de personal y Prestación de servicio sí están relacionadas.

Regla de Decisión:

La Significancia del Trabajo (Sig. T) = 0.05

Nivel de confianza = 95% ; Z = 1.96

Si Sig. P < 0,05; Rechaza la Hipótesis nula (H₀)

Si Sig. P > 0,05; Acepta la Hipótesis nula (H₀)

Tabla 13

Nivel de medición de las variables

Coeficiente	Correlación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable.
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media.
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil.
0.00	No existe correlación.
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil.
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Hernández et al. (1998)

Tabla 14

		Correlaciones	
		ROTACION_DE_ PERSONAL	PRESTACION_ DE_SERVICIO
ROTACION_DE _PERSONAL	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	,689** ,000
	N	60	60
PRESTACION_ DE_SERVICIO	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,689** ,000	1
	N	60	60

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según la **Tabla 14** la correlación muestra un valor de 0,689 y comparado con la **Tabla 13** de nivel de medición de las variables, se observa que la correlación es **positiva considerable**. Además la significancia encontrada (Sig.) es 0,000 según la regla de decisión es $<$ a 0,05, por lo que se rechaza la Hipótesis Nula (H0) aceptando la Hipótesis Alternativa (H1) y esto determina que **las variables Rotación de personal y Prestación de servicio están relacionadas**.

3.2.2. Prueba de hipótesis

a) Hipótesis General

HG: La rotación de personal influye significativamente en la prestación de servicios de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.

H0: La rotación de personal no influye significativamente en la prestación de servicios de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.

H1: La rotación de personal sí influye significativamente en la prestación de servicios de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.

Regla de Decisión:

La Significancia del Trabajo (Sig. T) = 0.05

Nivel de confianza = 95% ; Z = 1.96

Si Sig. P < 0,05; Rechaza la Hipótesis nula (H₀)

Si Sig. P > 0,05; Acepta la Hipótesis nula (H₀)

Tabla 15

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,689 ^a	,474	,465	,476

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según la **Tabla 15** vemos que la **Correlación de Pearson(R)** es 0,689 la misma calculada en la **Tabla 14** de Correlaciones entre las variables Rotación de personal y Prestación de servicio. Asimismo se observa que el **R cuadrado**, que es el coeficiente de determinación nos indica que la Variable

Dependiente: Prestación de servicio, está cambiando en un 47.4% por efecto de la Variable Independiente: Rotación de personal, lo que indica que existe un grado de influencia **Positiva Moderada** según la **Tabla 16**.

Tabla 16

Porcentajes estandarizados	
Porcentaje	Tendencia
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

Fuente: Según (Rivero, 2005, p.240)

Tabla 17

Prueba de ANOVA

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	11,852	1	11,852	52,347	,000 ^b
	Residuo	13,132	58	,226		
	Total	24,983	59			

a. Variable dependiente: PRESTACION_DE_SERVICIO

b. Predictores: (Constante), ROTACION_DE_PERSONAL

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según los resultados de la **Tabla 17** de ANOVA se observa que el valor de Fisher (F) es de 52,347 el cual se encuentra en la zona de rechazo. También según la tabla ANOVA nos muestra una significancia de 0,000 por el cual es menor que 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Asimismo, la **Rotación de personal si influye significativamente en la prestación de servicio de la empresa Mundo Gourmet SAC, Comas, año 2017**. Por ende se acepta la hipótesis general, en consecuencia, se ha comprobado que la hipótesis general se cumplió.

Tabla 18*Análisis de regresión lineal*

		Coefficientes^a				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
Modelo		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	1,483	,243		6,104	,000
	ROTACION_DE_PERSONAL	,518	,072	,689	7,235	,000

a. Variable dependiente: PRESTACION_DE_SERVICIO

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la **tabla 18** vemos que el coeficiente Beta (B) es de 1.483, así como el coeficiente de la variable independiente Rotación de personal es de 0.518, lo que sirvió para generar la ecuación de regresión lineal. De igual forma el estadístico de **Regresión lineal (t)** tiene un valor de 7.235 la cual nos dice que cae en la zona de rechazo de H₀; según la significancia que se encontró para “t” es 0,000 la que es menor a la significancia de trabajo 0,5 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Utilizando los resultados de la **Tabla 18** podemos presentar la ecuación de regresión lineal simple que es: $Y=B_0 + B_1 X$

Con los coeficientes B que aparecen en la Tabla 18, escribimos la ecuación antes mencionada:

$$\text{Prestación de servicio} = 1,483 + 0,518 (\text{Rotación de personal})$$

Se deduce que la variable Rotación de personal aporta en un 51.8% para que la variable Prestación de servicio cambie, además se observa que el punto de corte de la recta con eje Y (Prestación de servicio) tiene un valor de 1,483.

b) Hipótesis específica 1

3.2.3. Prueba de correlación de Pearson(R)

H₀: Correlación de Pearson(R) = 0; La variable Rotación de personal y la dimensión contraprestación no están relacionadas.

H₁: Correlación de Pearson(R) > 0; La variable Rotación de personal y la dimensión contraprestación sí están relacionadas.

Regla de Decisión:

La Significancia del Trabajo (Sig. T) = 0.05

Nivel de confianza = 95% ; Z = 1.96

Si Sig. P < 0,05; Rechaza la Hipótesis nula (H₀)

Si Sig. P > 0,05; Acepta la Hipótesis nula (H₀)

Tabla 19

		Correlaciones	
		ROTACION_D E_PERSONAL	CONTRAPRESTACIO N
ROTACION_DE_PERS ONAL	Correlación de Pearson	1	,588**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
CONTRAPRESTACIO N	Correlación de Pearson	,588**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según la **Tabla 19** la correlación muestra un valor de 0,588 y comparado con la **Tabla 13** de nivel de medición de las variables, se observa que la correlación es **positiva considerable**. Además la significancia encontrada (Sig.) es 0,000 según la regla de decisión es < a 0,05, por lo que se rechaza la Hipótesis Nula (H₀) aceptando la Hipótesis Alternativa (H₁) y esto determina que **la variable Rotación de personal y la dimensión Contraprestación están relacionadas**.

3.2.4. Prueba de hipótesis

HE1: La rotación de personal influye significativamente en la contraprestación de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.

H0: La rotación de personal no influye significativamente en la contraprestación de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.

H1: La rotación de personal sí influye significativamente en la contraprestación de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.

Regla de Decisión:

La Significancia del Trabajo (Sig. T) = 0.05

Nivel de confianza = 95% ; Z = 1.96

Si Sig. P < 0,05; Rechaza la Hipótesis nula (H₀)

Si Sig. P > 0,05; Acepta la Hipótesis nula (H₀)

Tabla 20

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,588 ^a	,346	,334	,591

a. Predictores: (Constante), ROTACION_DE_PERSONAL

Interpretación: Según la **Tabla 20** que la **Correlación de Pearson(R)** es 0,588 la misma calculada en la **Tabla 19** de correlaciones entre la variable Rotación de personal y la dimensión contraprestación. Asimismo se observa que el **R cuadrado**, que es el coeficiente de determinación nos determina que la dimensión: contraprestación, está cambiando en un 34.6% por efecto de la variable independiente: Rotación de personal, lo que indica que existe un grado de influencia **Positiva Baja** según la **Tabla 16**.

Tabla 21

Prueba de ANOVA

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	10,690	1	10,690	30,630	,000 ^b
	Residuo	20,243	58	,349		
	Total	30,933	59			

a. Variable dependiente: CONTRAPRESTACION

b. Predictores: (Constante), ROTACION_DE_PERSONAL

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados de la **Tabla 21** de ANOVA se observa que el valor de Fisher (F) es de 30.630 el cual se encuentra en la zona de rechazo. También según la tabla ANOVA nos muestra una significancia de 0,000 por el cual es menor que 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Asimismo La rotación de personal sí influye significativamente en la contraprestación de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.

Tabla 22*Análisis de regresión lineal*

		Coeficientes ^a				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
Modelo		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	1,518	,302		5,034	,000
	ROTACION_DE_PERSONAL	,492	,089	,588	5,534	,00

a. Variable dependiente: CONTRAPRESTACION
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la **tabla 22** vemos que el coeficiente de la dimensión contraprestación Beta (B) es de 1.518, así como el coeficiente de la variable independiente Rotación de personal es de 0.492, lo que sirvió para generar la ecuación de regresión lineal. De igual forma el estadístico de **Regresión lineal (t)** tiene un valor de 5,534 la cual nos dice que cae en la zona de rechazo de H0; según la significancia que se encontró para “t” es 0,000 la que es menor a la significancia de trabajo 0,5 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Utilizando los resultados de la tabla 22 podemos presentar la ecuación de regresión lineal simple que es: $Y=B_0 + B_1 X$

Con los coeficientes B que aparecen en la **Tabla 22**, escribimos la ecuación antes mencionada:

$$\text{Contraprestación} = 1,518 + 0,492 (\text{Rotación de personal})$$

Se deduce que la variable Rotación de personal aporta en un 49.2% para que la dimensión contraprestación cambie, además se observa que el punto de corte de la recta con eje Y (contraprestación) tiene un valor de 1,518.

c) Hipótesis específica 2

3.2.5. Prueba de correlación de Pearson

H0: Correlación de Pearson= 0; La dimensión estructura organizacional y la variable Prestación de servicio no están relacionadas.

H1: Correlación de Pearson > 0; La dimensión estructura organizacional y la variable Prestación de servicio sí están relacionadas.

Regla de Decisión:

La Significancia del Trabajo (Sig. T) = 0.05

Nivel de confianza = 95% ; Z = 1.96

Si Sig. P < 0,05; Rechaza la Hipótesis nula (H₀)

Si Sig. P > 0,05; Acepta la Hipótesis nula (H₀)

Tabla 23

		Correlaciones	
		PRESTACION_DE _SERVICIO	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
PRESTACION_DE_ SERVICIO	Correlación de Pearson	1	,558**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	,558**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según la **Tabla 23** la correlación muestra un valor de 0,558 y comparado con la Tabla 13 de nivel de medición de las variables, se observa que la correlación es **positiva considerable**. Además la significancia encontrada (Sig.) es 0,000 según la regla de decisión es < a 0,05, por lo que se rechaza la Hipótesis Nula (H₀) aceptando la Hipótesis Alternativa (H₁) y esto determina que **la variable Prestación de servicio y la dimensión Estructura organizacional están relacionadas**.

3.2.6. Prueba de hipótesis

HE2: La estructura organizacional influye significativamente en la prestación de servicio de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.

H0: La estructura organizacional no influye significativamente en la prestación de servicio de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.

H1: La estructura organizacional sí influye significativamente en la prestación de servicio de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.

Regla de Decisión:

La Significancia del Trabajo (Sig. T) = 0.05

Nivel de confianza = 95% ; Z = 1.96

Si Sig. P < 0,05; Rechaza la Hipótesis nula (H₀)

Si Sig. P > 0,05; Acepta la Hipótesis nula (H₀)

Tabla 24

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
	,558 ^a	,311	,299	,545

a. Predictores: (Constante), ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según la **Tabla 24** vemos que la **Correlación de Pearson(R)** es 0,558 la misma calculada en la **Tabla 23** de Correlaciones entre las variable prestación de servicio y la dimensión estructura organizacional. Asimismo se observa que el **R cuadrado**, que es el coeficiente de determinación nos determina que la Variable dependiente: prestación de servicio, está cambiando en un **31.1%** por efecto de la dimensión: estructura organizacional, lo que indica que existe un grado de influencia **Positiva Baja** según la **Tabla 16**.

Tabla 25

Prueba de ANOVA

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	GI	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	7,767	1	7,767	26,166	,000 ^b
	Residuo	17,216	58	,297		
	Total	24,983	59			

a. Variable dependiente: PRESTACION_DE_SERVICIO

b. Predictores: (Constante), ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según los resultados de la **Tabla 25** de ANOVA se observa que el valor de Fisher (F) es de **26,166** el cual se encuentra en la zona de rechazo. También según la tabla ANOVA nos muestra una significancia de 0,000 por el cual es menor que 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Asimismo la estructura organizacional sí influye significativamente en la prestación de servicio de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.

Tabla 26

Análisis de regresión lineal

		Coeficientes ^a				
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	1,967	,248		7,928	,000
	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	,341	,067	,558	5,115	,000

a. Variable dependiente: PRESTACION_DE_SERVICIO

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la **Tabla 26** vemos que el coeficiente de la variable prestación de servicio Beta (B) es de 1.967, así como el coeficiente de la dimensión estructura organizacional es de 0.341, lo que sirvió para generar la ecuación de regresión lineal. De igual forma el estadístico de **Regresión lineal (t)** tiene un valor de 5,115 la cual nos dice que cae en la zona de rechazo de H₀; según la significancia que se encontró para “t” es 0,000 la que es menor a la significancia de trabajo 0,5 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Utilizando los resultados de la **Tabla 26** podemos presentar la ecuación de regresión lineal simple que es: $Y = B_0 + B_i X$

Con los coeficientes B que aparecen en la **Tabla 26**, escribimos la ecuación antes mencionada:

$$\text{Prestación de servicio} = 1,967 + 0,341 (\text{Estructura organizacional})$$

Se deduce que la dimensión estructura organizacional aporta en un 34,1% para que la variable prestación de servicio cambie, además se observa que el punto de corte de la recta con eje Y (prestación de servicio) tiene un valor de 1,967.

d) Hipótesis específica 3

3.2.7. Prueba de correlación de Pearson(R)

H0: Correlación de Pearson(R) = 0; La variable Rotación de personal y la dimensión Cliente no están relacionadas.

H1: Correlación de Pearson(R) > 0; La variable Rotación de personal y la dimensión Cliente sí están relacionadas.

Regla de Decisión:

La Significancia del Trabajo (Sig. T) = 0.05

Nivel de confianza = 95% ; Z = 1.96

Si Sig. P < 0,05; Rechaza la Hipótesis nula (H₀)

Si Sig. P > 0,05; Acepta la Hipótesis nula (H₀)

Tabla 27

		Correlaciones	
		ROTACION_DE_ PERSONAL	CLIENTE
ROTACION_DE_ PERSONAL	Correlación de Pearson	1	,564**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
CLIENTE (agrupado)	Correlación de Pearson	,564**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Según la **Tabla 27** la correlación muestra un valor de 0,564 y comparado con la **Tabla 13** de nivel de medición de las variables, se observa que la correlación es **positiva considerable**. Además la significancia encontrada (Sig.) es 0,000 según la regla de decisión es < a 0,05, por lo que se rechaza la Hipótesis Nula (H₀) aceptando la Hipótesis Alterna (H₁) y esto determina que **la variable Rotación de personal y la dimensión cliente están relacionadas**.

3.2.8. Prueba de hipótesis

HE3: La rotación de personal influye significativamente en el servicio al cliente de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.

H0: La rotación de personal no influye significativamente en el servicio al cliente de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.

H1: La rotación de personal sí influye significativamente en el servicio al cliente de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.

Regla de Decisión:

La Significancia del Trabajo (Sig. T) = 0.05

Nivel de confianza = 95% ; Z = 1.96

Si Sig. P < 0,05; Rechaza la Hipótesis nula (H₀)

Si Sig. P > 0,05; Acepta la Hipótesis nula (H₀)

Tabla 28

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,564 ^a	,318	,307	,682

a. Predictores: (Constante), ROTACION_DE_PERSONAL

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según la **Tabla 28** muestra que la **Correlación de Pearson(R)** es 0,564 la misma calculada en la **Tabla 27** de correlaciones entre la variables Rotación de personal y dimensión Cliente. Asimismo se observa que el **R cuadrado**, que es el coeficiente de determinación nos indica que la dimensión: cliente, está cambiando en un 31.8% por efecto de la variable independientes: Rotación de personal, lo que indica que existe un grado de influencia **Positiva Baja** según la **Tabla 16**.

Tabla 29*Prueba de ANOVA*

		ANOVA ^a				
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	12,606	1	12,606	27,084	,000 ^b
	Residuo	26,994	58	,465		
	Total	39,600	59			

a. Variable dependiente: CLIENTE

b. Predictores: (Constante), ROTACION_DE_PERSONAL

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según los resultados de la **Tabla 29** de ANOVA se observa que el valor de Fisher (F) es de 27,084 el cual se encuentra en la zona de rechazo. También según la tabla ANOVA nos muestra una significancia de 0,000 por el cual es menor que 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Asimismo **La rotación de personal sí influye significativamente en el servicio al cliente de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.**

Tabla 30*Análisis de regresión lineal*

		Coeficientes ^a				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
Modelo		B	Error estándar	Beta	T	Sig.
1	(Constante)	1,446	,348		4,152	,000
	ROTACION_DE_PERSONAL	,534	,103	,564	5,204	,000

a. Variable dependiente: CLIENTE

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la **Tabla 30** vemos que el coeficiente de la dimensión cliente Beta (B) es de 1.446, así como el coeficiente de la variable independiente Rotación de personal es de 0.534, lo que sirvió para generar la ecuación de regresión lineal. De igual forma el estadístico de **Regresión lineal (t)** tiene un valor de 5,204 la cual nos dice que cae en la zona de rechazo de H0; según la significancia que se encontró para "t" es 0,000 la que es menor a la significancia

de trabajo 0,5 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Utilizando los resultados de la Tabla 30 podemos presentar la ecuación de regresión lineal simple que es: $Y=B_0 + B_1 X$

Con los coeficientes B que aparecen en la Tabla 30, escribimos la ecuación antes mencionada:

$$\text{Cliente} = 1,446 + 0,534 (\text{Rotación de personal})$$

Se deduce que la variable Rotación de personal aporta en un 53.4% para que la dimensión cliente cambie, además se observa que el punto de corte de la recta con eje Y (cliente) tiene un valor de 1,446.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo general de la indagación realizada guarda relación con lo expresado en la tesis de Lazo, Rivera y Valencia (2016) titulada “Causas y efectos de la rotación del personal directivo y el programa de incentivos en la mejora de la gestión municipal del Ministerio de Economía y Finanzas en tres gobiernos locales de Lima Metropolitana entre los años 2011 - 2015”. Donde la técnica empleada fue la no probabilística de tipo intencional o discrecional, con una muestra de 3 municipalidades de Lima Metropolitana; diseño utilizado ex Post Facto y/o retrospectivo, cuantitativo, que concluyó efectivamente con la evaluación de la rotación del personal que incide significativamente en la eficacia del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal.

Asimismo contrasta con Chiavenato (2002) en su libro Administración en los nuevos tiempos, donde se expone que la rotación de personal es producto de muchas causas citándose entre ellas oportunidades de progreso profesional, ambiente de trabajo, cultura organizacional de la empresa, la política de reclutamiento y selección de recursos humanos.

Según los resultados adquiridos en la investigación se pudo establecer que la rotación de personal sí influye significativamente en la prestación de servicio de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, 2017; ya que el primer cálculo que realizamos fue el coeficiente de correlación de Pearson obteniendo un Rho de Pearson = 0.689 lo cual indica que existe una correlación **Positiva considerable** entre sus variables, así como un Rcuadrado=47.4%, lo que indica que existe una influencia **Positiva Moderada**. Estos resultados coinciden con la investigación de Criollo (2014) en su tesis “Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A”, utilizándola metodología descriptiva, con una población y muestra de 402 trabajadores, donde se rechazó la hipótesis nula (H0) aceptándose la hipótesis alterna (H1) y concluyó que sí existe incidencia importante del clima laboral en la rotación de personal de la empresa en investigación.

El objetivo general de la presente investigación tiene relación con lo que sostiene **Díaz (2013)** en su tesis titulada "Identidad organizacional y rotación de Personal", el cual tuvo una metodología de tipo descriptiva, contando con una población de 70 personas, donde se llegó a la conclusión que la identidad

organizacional influye en la rotación de personal por medio de la motivación personal y de observación, la comunicación, el trato, compromiso y satisfacción laboral de los empleados hacia la empresa.

El objetivo general de la presente investigación tiene relación con lo que sostiene **Villegas (2012)** en su tesis "Causas de la rotación de personal de receptores pagadores de la región I Metropolitana de una Institución Financiera", el cual usó la metodología de tipo descriptiva, con una población de 20 personas, donde se llegó a la conclusión que las causas de rotación encontradas fueron las siguientes: Otro trabajo, salario, viaje a Usa, familia, Universidad, mala actitud de servicio, ambiente de trabajo y llamadas de atención; esto refiere mucha similitud a nuestra investigación puesto que tales factores también se encuentran en nuestro estudio.

Nuevamente el objetivo general de la presente investigación guarda relación con lo expresado por **Dominguez (2013)** en su tesis "Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. – planta Trujillo 2013", donde se usó la metodología descriptiva – analítica, con una población y muestra de 255 trabajadores, y se concluyó que existe una relación inversamente proporcional entre la rotación de personal y la productividad, asimismo se comprobó que existe una relación directamente proporcional entre la rotación de obreros y rentabilidad; mientras que, en el personal empleado el impacto es menor, es decir no se ve afecta.

Existe relación del objetivo general de la presente investigación con lo expresado por **Perez (2013)** en su tesis "Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca - Cola de la ciudad de Chiclayo", habiendo utilizado un enfoque cuantitativo – descriptivo, con una población y muestra de 152 colaboradores, concluyendo que la rotación de personal que presenta la distribuidora de productos Coca Cola, se debe a múltiples factores tales como el descontento en horario de trabajo (49%), mala remuneración (39%), insatisfacción laboral (36%), todos estos factores perjudican en la fluctuación de personal, en la cual se obtiene un elevado índice de rotación (30%).

Finalmente existe relación entre el objetivo general de la presente investigación con lo expuesto por **Urteaga (2015)** en investigación que se titula “La satisfacción laboral y su relación con la motivación y la rotación de personal en mi caja Cajamarca”, utilizando la metodología descriptiva, con una población de 81 trabajadores, donde se concluye que Existe una regular satisfacción laboral ya que en promedio ponderado se tiene 3,32 que tiene una ligera tendencia a buena los factores que más influyeron por su calificación baja son: relaciones con la autoridad (2.99), las políticas administrativas (3.17) y las relaciones sociales (3.21).

V. CONCLUSIONES

- 5.1** Se ha determinado que existe influencia de la rotación de personal en la prestación de servicio contribuida por la cultura organizacional y el clima organizacional.
- 5.2** Se ha determinado que existe influencia de la rotación del personal con la contraprestación, ya que por la existencia de una inadecuada rotación de personal genera pérdida de resultados.
- 5.3** Se ha determinado que existe influencia de la estructura organizacional en la prestación de servicios.
- 5.4** Se ha determinado que existe influencia de la rotación de personal en el cliente; en la adquisición de los productos y servicios que satisfacen sus expectativas.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Se recomienda implementar la mejora continua en la rotación de personal, la cultura organizacional y el clima organizacional.
- 6.2.** Se recomienda desarrollar una calidad total tanto en el producto como en el servicio.
- 6.3.** Se recomienda organizar y coordinar los procedimientos adecuados para la prestación de servicio.
- 6.4.** Se recomienda brindar una atención al cliente apropiada para lograr la satisfacción del cliente.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abella E. (2000). *Régimen fiscal de las retribuciones del trabajo en especie*. Madrid: Ediciones Fundación confemetal.
- Abella E. (2006). *Manual del IVA*. (3ra edición). España: Industria Gráfica Mas, S.L.
- Alarcón J. (1999). *Reingeniería de Procesos Empresariales*. España Fundación Confemetal.
- Alvarez M. (1996). *Cuadernos monográficos del ICE Dirigir es Organizar*. España: Ediciones Universidad de Deusto.
- Álvarez C. (1998) *Glosario de términos para la administración y gestión de los servicios sanitarios*. España: Ediciones Diaz de Santos S.A., recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=_OIMd9UbOBsC&pg=PA40&dq=concepto+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiMnKKpmvPTAhXF5iYKHdGOCsg4FBDoAQhHMAY#v=onepage&q=concepto%20cliente&f=false.
- Baguer A., (2001). *Un timón en la tormenta*. España: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Bailon R. (2004). *Legislación Laboral*. (2da edición). México: Editorial Limusa
- Blanc L. (1840). Evolución de 1830. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=5_RBAAAacAAJ&pg=PA81&dq=definicion+de+propiedad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi7nu26nvjTAhXDvJAKHTgHANK4ChDoAQgzMAM#v=onepage&q=definicion%20de%20propiedad&f=false.
- Chiavenato I., (2000). *Administración de recursos humanos*. (5ta edición) España: Ediciones Mc Graw Hill.
- Chiavenato I., (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. España: Ediciones Mc Graw Hill.
- Chiang M., Martin J., y Núñez A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. España: R.B Servicios Editoriales, S.L.

- Cosin R. (2007). *Fiscalidad de los precios de transferencia*. Valencia: Edición Imprenta RGM S.A.
- Desdentado et al. (2004). *La reforma concursal aspectos laborales y de seguridad social*. España: Editorial Lex nova.
- Diccionario normativo galego castelán (2000). España: Editorial Galaxia S.A.(4ta edición) Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=FoBE9EDhqlAC&pg=PA874&dq=significado+de+significativamente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwie14aExaXUAhXF7yYKHSFEA4kQ6AEILzAC#v=onepage&q=significado%20de%20significativamente&f=false>.
- Dolly B. (2007). *Administración de servicios de alimentación*. (2° edición). Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
- Economipedia, (2015) Pérdida contable. Recuperado de [HTTP://economipedia.com/definiciones/perdida-contable.html](http://economipedia.com/definiciones/perdida-contable.html).
- Faga, H., Ramos M. (1997). *Cómo conocer y manejar y sus costos para tomar decisiones rentables*. Buenos Aires: Editorial Granica S.A.
- Ferrer U. (2002). *¿Qué significa ser persona?*: España. Ediciones Palabra S.A.
- Grande I. (2005). *Marketing de los servicios*. (4ta edición). Madrid: Esic Editorial.
- Grande E. (1998). *Diseño del servicio paso a paso*. España: Editorial Diaz de Santos.
- Gomez S. (1993). *Manual de Derecho de Minería*. Chile: Editorial Jurídica de Chile.
- Harnecker M. (2005). *Los conceptos elementales del materialismo histórico*. (65° edición). Argentina: xxi editores s.a.
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México D.F, México: Mc Graw-Hill.
- Hernandez J. y Galindo M. (2004). *Estudio práctico del impuesto especial sobre producción y servicios*. España. Ediciones Isef Empresa Lider.

- Hitt M, Blac S. y Porter.L. (2006). *Administración*. (9na edición). México: Ediciones Printed en México Sarries L. y Casares E. (2008). Buenas prácticas de recursos humanos. España: Esic Editorial.
- Huamanchumo, H y Rodríguez, J. (2015). *Metodología de la Investigación en las Organizaciones*. Perú: Editorial Summit.
- Iborra et al. (2014). *Fundamentos de dirección de empresas*. (2da edición). España: Ediciones Paraninfo.
- Kothler P. y Amstrong G. (2008). *Fundamentos del Marketing*. (8va edición): México. Ediciones Pearson Education.
- Londoño C. (2011). *Atención al cliente y gestión de reclamaciones*. (2da edición). España. FC Editorial.
- Lopez J. (2005). *Régimen Fiscal de Arrendamiento de inmuebles por personas físicas*. (4ta edición). España: Ediciones Isef Empresa Lider.
- López, F. (2007). “*Proceso de decisión del consumidor: aplicación a los planes de pensiones individuales*”. (Tesis para Título de Doctor). Universidad Complutense de Madrid, España.
- Marr R. y Garcia S. (1997). *La dirección corporativa de los recursos humanos*. España: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Mellado F. Enciclopedia Moderna. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=ZRJEX3bYy3YC&pg=RA6-PA447&dq=definicion+de+capital&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiArY6OnvjTAhWGipAKHfD_CT4Q6AEINDAD#v=onepage&q=definicion%20de%20capital&f=false.
- Ministerio de comunicaciones (2003). Colombia, recuperado de https://www.mintic.gov.co/porta1/604/articles-3644_documento.pdf.
- Prado C., Blanco A., Concejo C. (2007), *El mercado de los bienes tangibles de colección: especial consideración a la numismática de inversión*. Madrid: Ediciones Dykinson.

- Reyes A., (2005). *Administración de personal Relaciones Humanas*: México: Editorial Limusa S.A.
- Robbins S. y Coulter M. (2005). *Administración*. (8va edición). México: Ediciones Pearson Education.
- Ruiz, C. (2002). *Instrumentos de investigación educativa: Procedimientos para su diseño y validación*. Barquisimeto, Venezuela: CIDEG, C.A.
- Valenzuela B. y Ortiz M. (2004). *Análisis de puestos de trabajo*. México: Ediciones Universidad de Sonora.
- Vargas J. (2007). *La culturocracia organizacional en México*. México: recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/301/index.htm>.
- Varo J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios*. España: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Veciana J., (1999). *Función directiva*.: España. Edición Universidad Autónoma de Barcelona.

ANEXOS:

Anexo 1

Instrumento: Encuesta

ROTACION DE PERSONAL Y PRESTACION DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MUNDO GOURMET SAC, COMAS AÑO 2017.

La presente encuesta está dirigida a todos los trabajadores operarios que laboran en la empresa Mundo Gourmet Sac.

Instrucciones:

Leer detenidamente las preguntas y luego marcar con una "X" según la opción elegida, exprese lo que usted considere.

Gracias por su colaboración.


N°	ITEM	Criterios de evaluación				
		Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente De acuerdo
1	Una de las razones para renunciar seria mucha presión laboral.					
2	Usted demuestra todas sus habilidades al momento de ejercer su trabajo.					
3	Es importante la motivación por parte de su jefe para la obtención de mejores resultados.					
4	Es importante la capacitación para el puesto respecto a la actividad a desempeñar.					
5	Realiza un trabajo comprometido, desarrollando todas sus destrezas en el puesto asignado.					
6	Usted se identifica con la empresa cumpliendo responsablemente su labor.					
7	Se siente contento con el ambiente donde labora.					
8	Las actividades diarias del personal están asignadas correctamente.					

9	La empresa donde labora presenta una buena organización.					
10	Las actividades a realizar día a día son coordinadas con anticipación.					
11	Las personas que brindan el servicio en los comedores mantienen un trato amable y cortés.					
12	El producto final que se brinda cumple con los estándares de calidad e higiene correspondiente.					
13	Nuestro producto final cumple con las expectativas de los comensales.					
14	Los clientes se sienten satisfechos con el servicio brindado.					
15	Es justo el salario que recibe por sus labores asignadas.					
16	Existe un trato cortés y comunicativo con todos los miembros de la organización desde el gerente hasta sus compañeros de trabajo.					
17	El precio del servicio brindado es adecuado de acuerdo a las características de los alimentos.					
18	La materia prima utilizada para la preparación de los alimentos es de calidad.					
19	Las instalaciones de los comedores se encuentran en condiciones aptas de mantenimiento e higiene.					
20	La empresa cuenta con suficiente capital para la compra de insumos de calidad y con un valor nutricional respectivo.					

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES/ INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL: ¿Cómo influye la rotación de personal en la prestación de servicios de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017?</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cómo influye la rotación de personal en la contraprestación de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017? ¿Cómo influye la estructura organizacional en la prestación de servicios de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017? ¿Cómo influye la rotación de personal en el cliente de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017? 	<p>GENERAL: Determinar cómo influye la rotación de personal en la prestación de servicios de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar cómo influye la rotación de personal en la contraprestación de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017. Identificar cómo influye la estructura organizacional en la prestación de servicios de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017. Identificar cómo influye la rotación de personal en el cliente de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017. 	<p>GENERAL: La rotación de personal influye significativamente en la prestación de servicios de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017.</p> <p>ESPECIFICAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> La rotación de personal influye significativamente en la contraprestación de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017. La estructura organizacional influye significativamente en la prestación de servicios de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017. La rotación de personal influye significativamente en el cliente de la empresa Mundo Gourmet Sac, Comas, año 2017. 	<p>Variable Independiente:</p> <p>Rotación de personal</p>	<p>FLUCTUACIÓN Renuncia Pérdida de resultados Puesto vacante</p> <p>AMBIENTE ORGANIZACIONAL Trabajo Cultura organizacional Clima organizacional</p> <p>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL División Organizar Coordinar</p>	<p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental transversal</p> <p>TIPO DE LA INVESTIGACIÓN: Aplicada</p> <p>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN: Explicativo - causal</p>
			<p>Variable Dependiente:</p> <p>Prestación de servicio</p>	<p>CLIENTE Persona Producto Servicio</p> <p>CONTRAPRESTACION Salario Relación laboral Precio</p> <p>BIEN TANGIBLE Materia prima Propiedad Capital</p>	<p>POBLACIÓN: 60 Trabajadores operarios de la empresa Mundo Gourmet SAC, distrito Comas</p> <p>MUESTRA: Toda la población (60 trabajadores)</p> <p>TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: Programa estadístico SPSS 24</p>

Anexo 3: Validez de los instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS					
Título de la investigación: <u>Influencia de la rotación de personal en la prestación de servicios de la empresa Mundo Gourmet SAC – Comas – año 2017</u> Apellidos y nombres del investigador: <u>Puma Juscamayta Yoselyn Beatriz</u> Apellidos y nombres del experto: <u>Costilla Castillo Pedro Constante</u>					
ASPECTO POR EVALUAR:					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM (PREGUNTA)	OPINIÓN DEL EXPERTO:	
				SI CUMPLE	NO CUMPLE
Rotación de Personal	Fluctuación	Renuncia	Renunciaria frente a una labor que le demande mucha presión.	/	
		Pérdida de resultados	Demuestra todas sus habilidades al momento de ejercer su trabajo. Es importante la motivación por parte de su jefe para la obtención de mejores resultados.	/	
		Puesto Vacante	Es importante la capacitación para el puesto respecto a la actualidad a desempeñar.	/	
		Trabajo Cultura Organizacional	Realiza un trabajo comprometido, desarrollando todas sus destrezas en el puesto asignado.	/	
	Ambiente Organizacional	Clima Organizacional	Se identifica con la empresa mediante la mejora de su labor.	/	
		Organizacional	Se siente contento con el ambiente donde labora.	/	
	Estructura Organizacional	División	Las actividades del personal están designadas correctamente cumpliendo a la plaza.	/	
		Organizar	La empresa donde labora presenta una buena organización.	/	
		Coordinar	Las actividades a realizar día a día son coordinadas con anticipación.	/	
		Persona	Las personas que brindan el servicio en los comedores mantienen un trato amable y cortés.	/	
Cliente	Producto	Producto	El producto final que se brinda cumple con los estándares de calidad e higiene correspondiente. Nuestro producto final cumple con las expectativas de los comensales.	/	
		Servicio	Los clientes se sienten satisfechos con el servicio brindado.	/	
	Contraprestación	Salario	Es justo el salario que recibe por sus labores asignadas.	/	
		Relación Laboral	Existe un trato cortés y comunicativo con todos los miembros de la organización desde el gerente hasta sus colaboradores de campo.	/	
Bien Tangible	Materia Prima	Precio	El precio del servicio brindado es adecuado de acuerdo a las características de los alimentos.	/	
		Propiedad	La materia prima utilizada para la preparación de los alimentos es de calidad.	/	
	Capital	Propiedad	Las instalaciones de los comedores se encuentran en condiciones aptas de mantenimiento e higiene.	/	
		Capital	La empresa cuenta con suficiente capital para la compra de insumos de calidad y con un valor nutricional respectivo.	/	
Firma del experto		 Fecha: <u>19/06/17</u>			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: Influencia de la rotación de personal en la prestación de servicios de la empresa Mundo Gourmet SAC - Comas - año 2017						
Apellidos y nombres del investigador: Puma Juscanmayta Yoseilyn Beatriz						
Apellidos y nombres del experto: Villafuerte Álvarez Carlos Alberto						
ASPECTO POR EVALUAR:						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO: SI CUMPLE NO CUMPLE	ACCIONES / SUGERENCIAS
Rotación de Personal	Fluctuación	Renuncia	Renunciaria frente a una labor que le demande mucha presión.		X	
		Pérdida de resultados	Demuestra todas sus habilidades al momento de ejercer su trabajo.		X	
		Puesto Vacante	Es importante la motivación por parte de su jefe para la obtención de mejores resultados.		X	
		Trabajo Cultura Organizacional	Es importante la capacitación para el puesto respecto a la actividad a desempeñar.		X	
Estructura Organizacional	Ambiente Organizacional	Trabajo Cultura Organizacional	Realiza un trabajo comprometido, desarrollando todas sus destrezas en el puesto asignado.	Escala Tipo Likert: Siempre, Casi siempre, A veces, Casi Nunca, Nunca	X	
		Organización	Se identifica con la empresa mediante la mejora de su labor.		X	
		Organización	Se siente contento con el ambiente donde labora.		X	
		Organización	Las actividades del personal están designadas correctamente cumpliéndose a diario.		X	
Cliente	Estructura Organizacional	Organizar	La empresa donde labora presenta una buena organización.		X	
		Coordinar	Las actividades a realizar día a día son coordinadas con anticipación.		X	
		Persona	Las personas que brindan el servicio en los comedores mantienen un trato amable y cortés.		X	
		Producto	El producto final que se brinda cumple con los estándares de calidad e higiene correspondiente.		X	
Prestación de Servicios	Contraprestación	Servicio	Nuestro producto final cumple con las expectativas de los comensales.		X	
		Salario	Los clientes se sienten satisfechos con el servicio brindado.		X	
		Relación Laboral	Es justo el salario que recibe por sus labores asignadas.	Escala Tipo Likert: Siempre, Casi siempre, A veces, Casi Nunca, Nunca	X	
		Precio	Existe un trato cortés y comunicativo con todos los miembros de la organización desde el gerente hasta sus compañeras de trabajo.		X	
Bien tangible	Capital	Relación Laboral	El precio del servicio brindado es adecuado de acuerdo a las características de los alimentos.		X	
		Precio	La materia prima utilizada para la preparación de los alimentos es de calidad.		X	
		Propiedad	Las instalaciones de los comedores se encuentran en condiciones aptas de mantenimiento e higiene.		X	
		Capital	La empresa cuenta con suficiente capital para la compra de insumos de calidad y con un valor nutricional respectivo.		X	

Firma del experto

Fecha 19 / 06 / 17

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden, en discrepancia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: Influencia de la rotación de personal en la prestación de servicios de la empresa Mundo Gourmet SAC – Comas – año 2017			
Apellidos y nombres del investigador: Puma Juscamayta Yocelyn Beatriz			
Apellidos y nombres del experto: ZOLA RIVERA - Vargas Alfonso			
ASPECTO POR EVALUAR:			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA
Rotación de Personal	Fluctuación	Renuncia	Renunciaría frente a una labor que le demande mucha presión.
		Pérdida de resultados	Demuestra todas sus habilidades al momento de ejercer su trabajo. Es importante la motivación por parte de su jefe para la obtención de mejores resultados.
		Puesto Vacante	Es importante la capacitación para el puesto respecto a la actividad a desempeñar.
		Trabajo Cultura Organizacional	Realiza un trabajo comprometido, desarrollando todas sus destrezas en el puesto asignado.
	Ambiente Organizacional	Clima Organizacional	Se identifica con la empresa mediante la mejora de su labor.
		Clima Organizacional	Se siente contento con el ambiente donde labora.
	Estructura Organizacional	División	Las actividades del personal están designadas correctamente cumpliéndose a plazo.
		Organizar Coordinar	La empresa donde labora presenta una buena organización. Las actividades a realizar día a día son coordinadas con anticipación.
	Cliente	Persona	Las personas que brindan el servicio en los comedores mantienen un trato amable y cortés.
		Producto	El producto final que se brinda cumple con los estándares de calidad e higiene correspondiente.
Servicio		Nuestro producto final cumple con las expectativas de los comensales.	
Servicio		Los clientes se sienten satisfechos con el servicio brindado.	
Prestación de Servicios	Contraprestación	Salario	Es justo el salario que recibe por sus labores asignadas.
		Relación Laboral	Existe un trato cortés y comunicativo con todos los miembros de la organización desde el gerente hasta sus compañeros de trabajo.
	Bien tangible	Precio	El precio del servicio brindado es adecuado de acuerdo a las características de los alimentos.
		Materia Prima	La materia prima utilizada para la preparación de los alimentos es de calidad.
Firma del experto	Propiedad	Las instalaciones de los comedores se encuentran en condiciones aptas de mantenimiento e higiene.	
	Capital	La empresa cuenta con suficiente capital para la compra de insumos de calidad y con un valor nutricional respectivo.	
	Fecha	19/06/17	

OPINION DEL EXPERTO:
A cargo Sds.

21/6/17

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 4: Base de datos del SPSS

1: P1															Visible: 34 de 34 variables	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14		
1	1	1	3	1	1	5	2	2	3	2	2	1	2	3		
2	3	1	2	1	2	1	3	3	2	4	4	4	3	2		
3	2	4	3	3	4	2	1	1	2	1	2	3	3	2		
4	3	3	1	1	3	2	1	2	1	3	1	3	2	2		
5	1	1	2	2	4	2	3	1	3	5	1	1	2	2		
6	3	3	3	3	3	4	3	4	5	2	4	3	2	4		
7	3	4	2	2	4	2	2	3	2	4	1	2	2	3		
8	3	3	3	3	4	4	3	2	4	5	4	2	3	2		
9	3	3	3	1	3	2	1	2	3	2	1	3	2	2		
10	1	3	2	3	4	4	2	3	2	4	2	2	2	3		
11	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	4	3	2	3		
12	2	3	3	2	4	2	3	3	3	5	4	2	3	2		
13	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	3	2		
14	1	3	3	2	2	2	3	5	3	5	2	2	3	2		
15	3	2	2	4	2	2	3	4	2	2	4	3	3	2		
16	3	3	2	2	2	3	1	5	2	2	4	2	3	3		
17	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	4	4	3	4		
18	2	3	4	3	2	2	3	2	2	2	4	5	3	3		
19	3	2	4	4	2	3	3	2	1	1	2	2	3	5		
20	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	4	5	2		
21	3	2	4	3	2	2	2	1	2	1	2	3	3	4		
22	3	3	4	2	2	3	3	2	1	2	4	2	3	5		
23	2	4	4	3	4	4	3	2	2	4	4	2	3	2		
24	3	3	4	3	5	3	3	2	5	4	4	3	3	4		
25	3	3	4	2	5	2	2	4	5	4	2	3	3	3		
26	3	4	4	3	2	4	1	4	2	4	4	2	4	2		
27	2	3	2	2	4	4	2	4	5	4	4	3	4	4		
28	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	2	4	3		
29	3	1	4	2	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4		
30	3	2	4	3	4	2	2	4	5	4	4	3	5	3		
31	3	2	3	3	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2		
32	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2		
33	3	2	3	3	4	5	2	4	3	4	3	2	4	3		
34	2	5	3	5	4	4	5	4	5	4	2	3	4	2		
35	3	4	2	3	4	5	5	4	2	5	2	2	4	3		

1: P1															Visible: 34 de 34 variables	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14		
26	3	4	4	3	2	4	1	4	2	4	4	2	4	2		
27	2	3	2	2	4	4	2	4	5	4	4	3	4	4		
28	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	2	4	3		
29	3	1	4	2	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4		
30	3	2	4	3	4	2	2	4	5	4	4	3	5	3		
31	3	2	3	3	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2		
32	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2		
33	3	2	3	3	4	5	2	4	3	4	3	2	4	3		
34	2	5	3	5	4	4	5	4	5	4	2	3	4	2		
35	3	4	2	3	4	5	5	4	2	5	2	2	4	3		
36	3	4	3	2	3	2	3	4	2	4	2	3	4	4		
37	3	4	5	5	4	4	2	5	4	5	2	3	4	3		
38	2	2	4	2	2	5	5	4	4	4	2	2	4	2		
39	3	3	3	3	4	2	5	4	4	5	5	3	4	2		
40	3	3	2	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	3		
41	2	3	4	5	5	4	5	5	4	4	2	2	5	3		
42	3	3	3	2	5	5	4	4	4	5	2	3	4	4		
43	5	5	2	5	5	2	3	4	4	4	5	3	5	3		
44	2	5	2	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5		
45	3	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4		
46	1	5	3	4	4	4	5	4	4	2	5	2	2	2		
47	2	4	2	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5		
48	2	5	3	5	5	4	3	5	5	5	2	3	2	4		
49	3	4	2	4	5	5	3	4	4	3	5	3	5	3		
50	3	5	3	5	5	5	2	5	5	4	5	4	2	5		
51	5	4	3	4	5	4	5	4	4	3	2	3	5	4		
52	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	2	5	5		
53	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	2	4	5	2		
54	5	2	3	4	5	5	5	5	4	2	5	5	4	4		
55	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2	2	4		
56	5	4	5	4	5	5	5	5	4	2	4	4	4	2		
57	5	5	5	4	3	5	3	5	5	2	5	3	5	4		
58	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2		
59	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4		
60	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5		

Anexo 5: Acta de aprobación de originalidad de los trabajos académicos de la UCV

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, **Dr. César Eduardo Jiménez Calderón**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisor de la tesis titulada: **"INFLUENCIA DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA MUNDO GOURMET SAC, COMAS, AÑO 2017"**, de la estudiante **Yoselyn Beatriz Puma Juscamayta**, he constatado que la investigación tiene un índice de similitud de **18 %**, verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 20 de diciembre de 2017.



César Jiménez Calderón
Dr. César Eduardo Jiménez Calderón

DNI: 16436847

DOCENTE DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN
DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 2 de 3

Feedback Studio - Google Chrome
Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=10634759086&so=898579604&sc=1&lang=es>

feedback studio

YOSELYN_BEATRIZ_PUMA_JUSCAMAYTA.docx



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INFLUENCIA DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA MUNDO GOURMET SAC, COMAS, AÑO 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
YOSELYN BEATRIZ PUMA JUSCAMAYTA

ASESOR:
DR. CÉSAR EDUARDO JIMÉNEZ CALDERÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ
2017 - II



César Jiménez
Dr. César Eduardo Jiménez Calderón
CIP. 42355

Feedback Studio - Google Chrome

Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=10634759086&so=898579604&sc=1&lang=es>

feedback studio

YOSELYN_BEATRIZ_PUMA_JUSCAMAYTA.docx

Resumen de coincidencias

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	biblio3.url.edu.gt	Fuente de Internet	1 %
2	www.dspace.uce.edu.ec	Fuente de Internet	1 %
3	repositorio.bauaste.edu...	Fuente de Internet	1 %
4	repositorioacademico...	Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Pontificia ...	Trabajo del estudiante	1 %
6	repositorio.ujcm.edu.pe	Fuente de Internet	1 %
7	cybertesis.umsm.edu...	Fuente de Internet	1 %
8	recursos.biblio.url.edu.gt	Fuente de Internet	1 %

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“INFLUENCIA DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA MUNDO GOURMET
SAC, COMAS, AÑO 2017”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN



AUTORA:

YOSELYN BEATRIZ PUMA JUSCAMAYTA

ASESOR:

Dr. CÉSAR EDUARDO JIMÉNEZ CALDERÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2017

