



FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL

Rotación de Personal y su Impacto en los Costos Primarios en la Unidad de Negocio de Rampa en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR:

LEVANO TAFUR, CRISTHIAN ALBERTH

ASESOR:

ING. AÑAZCO ESCOBAR, DIXON

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVIDAD

LIMA-PERÚ

2014-II

Mg. Bravo Rojas, Leonidas

Mg. Añezco Escobar, Dixon Groky

Mg. Davey Talledo, Leslie

A mi madre Rosa, porque me diste el mejor de los regalos, tu fe en mí; y enseñarme que todas las adversidades nos haces más fuertes.

A Dios, porque cuando creí que estaba solo, nunca lo estuve.

A mi familia, porque me enseñaron el valor de la educación, y no estaría aquí de no ser por ellos.

Agradezco a mis compañeros de universidad, porque con ellos viví los mejores años de mi vida, porque pasamos momentos difíciles, porque los superamos, porque son los hermanos que yo elegí y porque cumpliremos la promesa de salir juntos.

A Yosselin porque siempre me dibujo una sonrisa en el rostro,

A Abbie porque siempre me hizo verle el lado positivo a las cosas,

A Annie por sus consejos y motivarme a no quedarme en un solo lugar,

A Jordan por tender siempre su mano en los momentos más difíciles,

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo CRISTHIAN ALBERTH LEVANO TAFUR con DNI N° 47841089, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Facultad de Ingeniería, Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial, 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, 4 de Noviembre del 2014

LEVANO TAFUR, CRISTHIAN ALBERTH

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada " ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU IMPACTO EN LOS COSTOS PRIMARIOS EN LA UNIDAD DE NEGOCIO DE RAMPA EN LA EMPRESA TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de INGENIERO INDUSTRIAL

El Autor

INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	2
1.1. Antecedentes	4
1.2. Justificación	8
1.3. Realidad Problemática	9
1.4. Formulación del problema	12
1.5. Hipótesis.....	12
1.6. Objetivos	12
1.7. Marco Teórico	13
1.8. Marco conceptual.....	20
II. METODOLOGÍA.....	30
2.1 Variables.....	30
2.2 Operacionalización de variables	30
2.3 Metodología	32
2.4 Tipo de estudio	34
2.5 Diseño	34
2.6 Población, muestra y muestreo.	52
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	54
2.8 Validación y confiabilidad del instrumento	55
2.9 Métodos de análisis de datos	56
2.10 Prueba de hipótesis.	57
III. RESULTADOS	62
3.1 Análisis de Normalidad	62
3.2 Análisis de correlación	68
IV. DISCUSIÓN	73

V. CONCLUSIÓN	76
VI. RECOMENDACIONES.....	79
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
VIII. ANEXOS	84

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Categoría de Costos de Rotación	20
Gráfico 2: Ubicación Geográfica.	33
Gráfico 3: Lluvia de Ideas sobre causas de rotación de personal	37
Gráfico 4: Análisis de Pareto sobre las causas de rotación de personal	40
Gráfico 5: Diagrama de Causa – Efecto sobre los abandonos de Trabajo	41
Gráfico 6: Proceso de QREPS.....	42
Gráfico 7: Proceso SECURITY CHECK.....	43
Gráfico 8: Procesos MEDICAL ASISTANT	44
Gráfico 9: Procesos de RCLUTAMIENTO Y SELECCION	45
Gráfico 10: Procesos de RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	46
Gráfico 11: Proceso de CAPACITACIÓN.....	47
Gráfico 12: Proceso De CAPACITACION - RRHH.....	48
Gráfico 13: Procesos de Inducción en OPERACIONES	49
Gráfico 14: Análisis de parteo sobre los costos primarios	51
Gráfico 15: Diseño de Contrastación	56
Gráfico 16: Histograma de rotación de personal.....	63
Gráfico 17: Histograma de costos primarios	64
Gráfico 18: Histograma de rotación promovida.....	66
Gráfico 19: Histograma de rotación no promovida	67

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de Variables.....	31
Tabla 2: Matriz de Ideas sobre causas de rotación de personal.....	36
Tabla 3: Matriz de consenso sobre causas de rotación de personal.....	38
Tabla 4: Análisis 80-20 sobre las causas de rotación de personal	39
Tabla 5: Análisis de Pareto sobre los costos primarios	50
Tabla 6: Estadística descriptiva sobre rotación de personal	62
Tabla 7: Prueba de Normalidad de rotación de personal	62
Tabla 8: estadística descriptiva de costos primarios	63
Tabla 9: Prueba de normalidad de costos primarios	64
Tabla 10: Estadística descriptiva de rotación promovida	65
Tabla 11: prueba de normalidad de rotación promovida	65
Tabla 12: Estadística descriptiva de rotación no promovida.....	66
Tabla 13: Prueba de normalidad de rotación no promovida	67
Tabla 14: análisis de correlación de la hipótesis general	68
Tabla 15: análisis de correlación de la hipótesis específica 1.....	69
Tabla 16: análisis de correlación de la hipótesis específica 2.....	70

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz para el análisis de rotación de personal	84
Anexo 2: matriz de control de rotación compilada.....	85
Anexo 3: matriz para el control de costos primarios	86
Anexo 4: matriz de expertos	87
Anexo 5: tabla de renunciaciones.....	88
Anexo 6: tabla de abandonos.....	89
Anexo 7: tabla de vencimientos de contrato	90
Anexo 8: tabla de otros ceses	91
Anexo 9: tabla de rotación no promovida	92
Anexo 10: Tabla de ceses por periodo de prueba.....	93
Anexo 11: tabla de ceses por contrato de plazo fijo.....	94
Anexo 12: tabal de vencimientos de contrato	95
Anexo 13: tabla de ceses por mutuo disenso	96
Anexo 14: tabla de ceses por despido.....	97
Anexo 15: tabla de rotación no promovida	98
Anexo 16: tabla de costos por consultora.....	99
Anexo 17: tabla de costos por exámenes toxicológicos	100
Anexo 18: tabla e costos por antecedentes.....	101
Anexo 19: tabla de costos por exámenes médicos	102
Anexo 20: tabla de costos por pre-talma.....	103
Anexo 21: tabla de costos por alimentación en el pre-talma	104
Anexo 22: tabla de costos por fotocheck talma.....	105
Anexo 23: tabla de costos por fotocheck LAP.....	106
Anexo 24: tabla de costos por uniforme.....	107

Anexo 25: tabla de costos primarios.....	108
Anexo 26: tabla de prueba t.....	109
Anexo 27: tabla de valores críticos de pearson	110
Anexo 28: validación de expertos sobre rotación de personal 1.....	111
Anexo 29: validación de expertos sobre rotación de personal 2.....	111
Anexo 30: validación de instrumento sobre rotación de personal 3.....	111
Anexo 31: validación del instrumento sobre rotación de personal 4.....	111
Anexo 32: validación del instrumento sobre compilado de rotación 1.....	111
Anexo 33: validación del instrumento sobre compilado de rotación 2.....	111
Anexo 34: validación del instrumento sobre compilado de rotación 3.....	111
Anexo 35: validación del instrumento sobre compilado de rotación 4.....	111
Anexo 36: validación del instrumento sobre costos primarios.....	111
Anexo 37: validación del instrumento sobre costos primarios 2.....	111
Anexo 38: validación del instrumento sobre costos primarios 3.....	111
Anexo 39: validación del instrumento sobre costos primarios 4.....	111

RESUMEN

La presente investigación se generó con la finalidad de determinar en primera instancia la relación existente entre la rotación de personal y los costos primarios, con el objetivo de analizar como sería su impacto, estableciendo una relación causal entre las variables de estudio.

Por otro lado se buscó determinar de una manera clara y objetiva la definición de los elementos de estudio en este caso se estableció la rotación de personal como aquella variación porcentual generada por la fluctuación de colaboradores, es decir los abandonos generados durante un periodo de tiempo; de manera paralela se definió como costos primarios a todos los costos generados por reclutamiento, que en términos generales comprende todos los elementos para que un colaborador se encuentre activo en el área de operaciones.

Un elemento analizado dentro de la investigación líneas abajo, es la coyuntura a nivel nacional sobre el tema desarrollado, en este caso sobre rotación de personal, el cual si se analiza por sectores de negocio, es decir por el giro económico o rubro bajo el cual se desarrollan las compañías hoy en día es muy variado, pues son mundos completamente diferentes, ahora en contraste con la organización presente dentro de la investigación, se observó que en dicho sector la rotación se plantea como un modelo de negocio lo cual en términos organizacionales no es muy recomendable.

Analizados todos los elementos mencionados líneas arriba y en función a la base de datos manejada para la investigación se determinó que efectivamente existe una relación positiva alta entre las variables de estudio, lo cual demostró que dentro de un índice de rotación relativamente alto los costos primarios incurridos serán efectivamente más altos, ello demuestra una relación directamente proporcional.

Independientemente de ello, dentro de la compañía presente en el análisis, se descubrió que la causa principal de rotación se debe a abandonos y ello puede demostrar que dentro de la misma no existe un plan de trabajo que evite dicha problemática, o de repente sea parte del giro bajo el cual se desarrolla la organización pues la naturaleza del trabajo así lo manifiesta.

ABSTRAC

This research was generated in order to determine which would be the first stay relationship between staff turnover and primary costs, in order to analyze how serious impact, to establish a causal relationship between the study variables.

On the other hand sought to determine clearly and objectively defining elements of study in this case is stable staff turnover as that percentage change generated by the fluctuation of employees, that is to say dropouts generated over a period of time; parallel was defined as primary costs to all costs generated by recruitment, which generally includes all elements for a partner is active in the area of operations.

A used in research lines down element is the situation nationally on the subject developed, in this case on turnover, which if analyzed by business sectors, that is to say by the economic downturn or brand under which companies develop today is very varied, as they are completely different worlds, now in contrast to the present organization within the research, it was observed that in that sector rotation arises as a business model which organizationally not it is highly recommended.

Analyzed all the elements mentioned lines up according to the database managed for investigation established that there is indeed a high positive relationship between the study variables, which showed that within a relatively high rate of rotation of the primary costs incurred will actually be higher, this demonstrates a direct relationship.

Irrespective of this, within the company present in the analysis, it was found that the main cause of rotation is due to dropouts and it can show that within it there is a roadmap to avoid this problem, or suddenly be a part of rotation with which the organization because the nature of work will reflect develops.