

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA



TESIS

**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA ROTACIÓN DEL
TALENTO HUMANO EN PLATAFORMA DEL ÁREA DE OPERACIONES DE
LA EMPRESA TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS SA**

PRESENTADO POR LA BACHILLER

ZOILA BEATRIZ ROBLES MACAVILCA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

LIMA, PERÚ

2019

A mis padres y hermano,
que son los pilares más
importantes de mi vida y
quienes han sido los más
entusiastas en el desarrollo
de este trabajo de
Investigación.

A mis abuelos, quienes
siempre estarán presentes
en los mejores momentos
de mi desarrollo
profesional.

Agradecimientos

A Dios, por permitirme realizar esta Investigación. A la Empresa Talma Servicios Aeroportuarios SA, por haberme otorgado la oportunidad de realizar el estudio respectivo en sus instalaciones. A mi Asesor Gustavo Zorrilla, quien me acompañó en el desarrollo de la presente Tesis. Así como a mis maestros y compañeros que me han brindado su apoyo invaluable.

INTRODUCCIÓN

La Tesis se encuentra inmersa en el Giro económico de la Aviación Comercial, que posee como escenario a la Empresa TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A., Organización con más de 25 años de experiencia que brinda Servicios Aeroportuarios seguros, rápidos y eficientes a las principales Aerolíneas como LAN, AVIANCA, COPA AIRLINES, VIVA con cobertura en 20 Aeropuertos del Perú. Se genera la relación entre la Satisfacción Laboral y la Rotación del Talento Humano en Plataforma del Área de Operaciones, como las principales variables de estudio. Las dimensiones que incluye la Satisfacción son importantes de considerar, tales como la Política Organizacional, las Condiciones de Trabajo y la Línea de Carrera; ya que estos tres asuntos repercuten en la problemática de la Rotación de los Auxiliares, como objeto de estudio de la Organización. La relación de la Satisfacción Laboral con la Rotación de los colaboradores evidenciará el escenario objetivo en el Trabajo de Campo con la respectiva Encuesta como instrumento de Investigación sobre el escenario presentado. Dentro de la Política Organizacional, se identifica al Rol de Turno, en el que existe disconformidad con los horarios rotativos, uno de los asuntos más importantes, que se genera por la necesidad de atender vuelos en la mañana, tarde y noche. Lo que evidencia la distribución de tres turnos diariamente, que es propio del giro económico de la Aviación Comercial. Dicha disconformidad se evidencia a causa de la demanda de vuelos por los diferentes lugares que ofrecen como destino las Aerolíneas tales como LAN, Avianca, Viva Air, Copa Airlines, entre otras, que conforman el cuerpo de nuestros clientes.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
INTRODUCCIÓN.....	IV
ÍNDICE.....	V
LISTA DE TABLAS	VII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1 Formulación del problema.....	4
1.2.1 Problema General.....	4
1.2.2 Problemas Específicos.....	4
1.3 Objetivos General y Específicos.....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
1.4 Justificación e importancia del estudio.....	6
1.5 Alcances y limitaciones.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	8
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	8
1.2 Nacionales.....	8
1.3 Internacionales.....	17
2 Bases teórico-científicas.....	19
3 Definición de términos básicos.....	30

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	33
3.1 Hipótesis y/o Supuestos básicos.....	33
3.1.1 Hipótesis General.....	33
3.1.2 Hipótesis Específicas.....	33
3.2 Identificación de variables o unidades de análisis.....	34
3.3 Matriz de consistencia.....	35
CAPÍTULO IV: MÉTODO.....	36
4.1 Tipo y Método de investigación.....	36
4.2 Diseño específico de investigación.....	38
4.3 Población, Muestra o participante.....	38
4.4 Instrumentos de recogida de datos.....	40
4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	40
4.6 Procedimiento para la ejecución del estudio.....	41
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	42
5.1 Datos cuantitativos.....	42
5.2 Análisis de Resultados.....	71
5.3 Discusión de Resultados.....	73
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	77
6.1 Conclusiones.....	77
6.2 Recomendaciones.....	80
Referencias Bibliográficas.....	82
Apéndices.....	83

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Mis jefes escuchan mis opiniones.....	42
Tabla 2. Me comunico efectivamente con mis compañeros.....	44
Tabla 3. Toman en cuenta mis necesidades en la distribución de mis horarios.....	45
Tabla 4. Me informan claramente sobre los diferentes turnos que posee la Empresa.....	46
Tabla 5. Me asignan adecuadamente la carga laboral según el número de vuelos.....	48
Tabla 6. Me asignan carga laboral adicional si se incrementa el número de vuelos.....	49
Tabla 7. No tengo dificultad para adaptarme a la intensidad del clima en ambiente de trabajo (frío, calor).....	51
Tabla 8. El uniforme es apropiado para protegerme del frío de Rampa.....	52
Tabla 9. Ejecuto las Normas de Seguridad en el Trabajo en el traslado de las escaleras no motorizadas.....	53
Tabla 10. Existe señalización clara para el traslado de las escaleras no motorizadas hacia los aviones.....	54
Tabla 11. Me capacitan adecuadamente para desempeñar mis funciones.....	56
Tabla 12. Me permiten capacitarme externamente flexibilizando mi horario de trabajo.....	57
Tabla 13. Toman en cuenta mi desempeño y me incentivan con la tarjeta Provis.....	58
Tabla 14. Talma felicita los logros alcanzados de los colaboradores.....	59
Tabla 15. Es Política de la Empresa ascender a los trabajadores en base al desempeño.....	61
Tabla 16. Las Políticas de la Empresa me permiten ascender en un tiempo razonable.....	62
Tabla 17. Los trabadores comunican su renuncia con la debida anticipación.....	63
Tabla 18. La renuncia de los trabajadores no se debe a factores del ambiente de trabajo.....	65
Tabla 19. Si se le presenta una oportunidad laboral en otras Empresas usted decide renunciar.....	66

Tabla 20. Existen diferencias importantes entre los beneficios que ofrece Talma y la competencia.....	67
Tabla 21. La Empresa me renueva periódicamente el Contrato de Trabajo.....	68
Tabla 22. Talma tiene como Política, evaluar el desempeño del trabajador antes del Término de Contrato.....	69
Tabla 23. Talma tiene como Política evaluar las Infracciones o Faltas cometidas antes de la culminación el Contrato.....	70

RESUMEN

Este trabajo de Investigación muestra la relación entre la Satisfacción Laboral y la Rotación del Talento Humano, que posee como escenario a la Empresa TALMA. Las dimensiones que incluye la Satisfacción es importante considerar, tales como la Política Organizacional, las Condiciones de Trabajo y la Línea de Carrera; ya que estos tres asuntos repercuten en la Rotación de los Auxiliares de Plataforma en la Empresa, Organización con más de 25 años de experiencia que brinda Servicios Aeroportuarios seguros, rápidos y eficientes a las principales Aerolíneas como LAN, AVIANCA, COPA AIRLINES, VIVA con cobertura en 20 Aeropuertos del Perú. La relación de la Satisfacción Laboral con la Rotación de los colaboradores evidenciará el escenario objetivo en el Trabajo de Campo con la respectiva Encuesta sobre la problemática mencionada. Asimismo, se señala que dentro de las Políticas Organizacionales, en el Rol de Turno, se encuentra la distribución de horarios, por los que cierta cantidad de colaboradores no pueden adaptarse a esta medida por la existencia de tres turnos en la Plataforma de Operaciones. Adicionalmente se muestra que cuando no existe un buen manejo de la Satisfacción Laboral, se podría producir las Renuncias, que se encuentra inserto dentro de la Rotación de los colaboradores. Con relación a los puntos a considerar dentro de las Condiciones de Trabajo en el Ambiente Laboral, la intensidad del clima, que para muchos es complicado de manejar, constituye un punto importante.

Palabras clave: Satisfacción Laboral, Rotación del Talento Humano, Política Organizacional, Condiciones de Trabajo, Renuncia.

ABSTRACT

This research work shows the relationship between Labor Satisfaction and the Rotation of Human Talent, which has the TALMA Company as its scenario. The dimensions that include Satisfaction is important to consider, such as the Organizational Policy, the Working Conditions and the Career Line; since these three issues have an impact on the rotation of Platform Assistants in the Company, an organization with more than 25 years of experience that provides safe, fast and efficient Airport Services to the main Airlines such as LAN, AVIANCA, COPA AIRLINES, VIVA with coverage in 20 Airports of Peru. The relationship of the Labor Satisfaction with the Rotation of the collaborators will show the objective scenario in the Field Work with the respective Survey on the aforementioned problems. Likewise, it is pointed out that within the Organizational Policies, in the shift role, there is the distribution of schedules, for which a certain number of employees can not adapt to this measure due to the existence of three shifts in the Operations Platform. Additionally it is shown that when there is no good management of the Labor Satisfaction, Renunciation could occur, which is inserted within the Rotation of the collaborators. With regard to the points to be considered within the Working Conditions in the Work Environment, the intensity of the climate, which for many is complicated to manage, constitutes an important point.

Keywords: Labor Satisfaction, Human Talent Rotation, Organizational Policy, Working Conditions, Resignation

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

Existen en toda Organización, puntos importantes a considerar de la Satisfacción Laboral que inciden en la Rotación del Talento Humano. Este asunto es muy relevante; por ello, se ha visto por conveniente tomarlo en cuenta en la presente investigación. En este sentido podemos reflexionar sobre las dimensiones de la Satisfacción Laboral, que al no resolverse pueden incidir en la Rotación del Talento Humano, lo que podría desencadenar de acuerdo a Torres, quien menciona a Navarro (2008) “Una ruptura de la relación entre los colaboradores y la Organización” (p. 11).

Se muestra el interés por saber sobre los Indicadores de la Satisfacción Laboral y su incidencia en la Rotación del Talento Humano, en el contexto de la Empresa TALMA, Organización con más de 25 años de experiencia que brinda Servicios Aeroportuarios seguros, rápidos y eficientes a las principales Aerolíneas como LAN, AVIANCA, COPA AIRLINES, VIVA con cobertura en 20 Aeropuertos del Perú, donde se pudo observar cómo las Dimensiones de la Satisfacción Laboral, las cuáles son la Política Organizacional, las

Condiciones de Trabajo y la Línea de Carrera inciden en la Rotación del Talento Humano, proceso que se comprobará en el Trabajo de Campo con su respectivo instrumento de investigación, como lo es la Encuesta.

En cuanto al Rol de Turno se pudo detectar que existe disconformidad con los horarios rotativos, que se requiere por la necesidad de atender vuelos en la mañana, tarde y noche. Lo que evidencia la distribución de tres turnos diariamente, que es propio en el giro económico de la Aviación Comercial. Dicha disconformidad se evidencia a causa de la demanda de vuelos por los diferentes lugares que ofrecen como destino las Aerolíneas tales como LAN, Avianca, Viva Air, Copa Airlines, entre otras, que conforman el cuerpo de nuestros clientes.

Las Dimensiones mencionadas no satisfechas generan como efecto la renuncia de colaboradores que deben cumplir la función de Auxiliares en el Proceso de Inducción en los 3 primeros meses de prueba, lo que ocasiona que no ingresen a laborar, incidiendo en el nivel considerable de rotación de personal, lo que nos lleva a determinar un problema y asunto que nos interesa investigar.

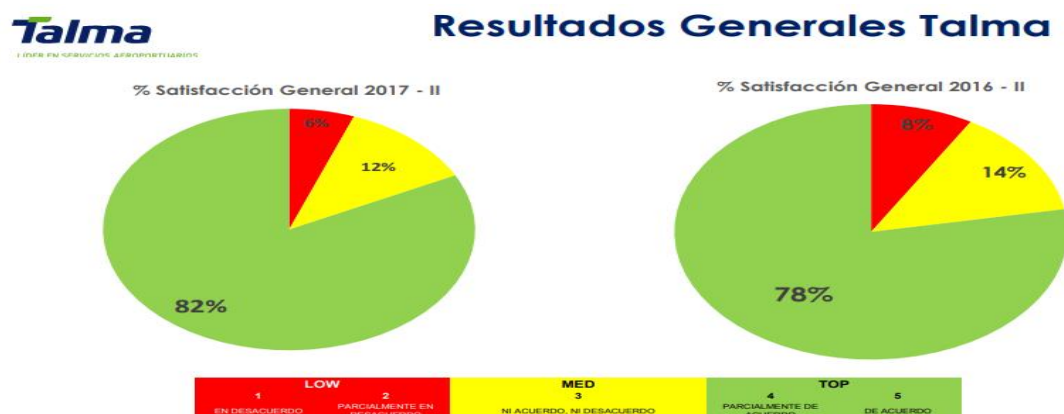
En cuanto a las Condiciones de Trabajo, en las que se encuentra el Ambiente Laboral se pudo ver un nivel considerable de quejas de los colaboradores por la intensidad del clima meteorológico a causa del cambio de estación (verano o invierno), cuyo efecto repercute en el nivel de satisfacción al cumplir sus funciones que consisten en trasladar de manera constante las escaleras no motorizadas al aire libre de la Plataforma de Operaciones que sirve para que los pasajeros suban y bajen a la Superficie. Estas Condiciones mencionadas inciden en la

Rotación de personal, que afecta en la planificación de la frecuencia de vuelos para atenderlos según la demanda que se requiera.

Es conveniente tener en cuenta en la descripción de la realidad problemática de la presente investigación, el estudio realizado por Polysistemas Corp. por encargo de la Empresa Talma entre los años 2016 y 2017. Dicha investigación refleja el análisis y síntesis de la satisfacción general laboral de los colaboradores de la empresa mencionada, donde se pudo observar el resultado de mejora de 78% a 82% respectivamente en la variable de Satisfacción.

Esta información nos permite deducir que el porcentaje es positivo en el proceso de mejora continua de la Empresa Talma, donde nuestra Investigación quiere contribuir complementando este estudio, lo que nos lleva a formular ¿En qué medida las Dimensiones de la Satisfacción Laboral inciden en la Rotación del Talento Humano en Plataforma del Área de Operaciones de la Empresa TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS SA”? que se sostiene en dos variables muy importantes, las que son esenciales para el estudio y cuya comprobación del nivel de correlación entre ambas, nos lleve a las conclusiones necesarias y a las recomendaciones de acuerdo a los hallazgos encontrados para contribuir con el desarrollo de la Empresa mencionada.

Resultados de la Satisfacción General de los colaboradores de Talma



Fuente: Empresa Polysistemas

1. Formulación del problema

Problema principal

¿En qué medida la Satisfacción Laboral incide en la Rotación del Talento Humano en Plataforma del Área de Operaciones de la Empresa TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS SA”?

Problemas secundarios

1. En qué medida la Política Organizacional incide en la Rotación del Talento Humano en Plataforma del Área de Operaciones de la Empresa TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS SA.

2. De qué forma las Condiciones de Trabajo inciden en la Rotación del Talento Humano en Plataforma del Área de Operaciones de la Empresa TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS SA.

3. En qué medida la Línea de Carrera incide en la Rotación del Talento Humano en Plataforma del Área de Operaciones de la Empresa TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS SA.

2. Objetivos General y Específicos

Objetivo General

Determinar en qué medida la Satisfacción Laboral incide en la Rotación del Talento Humano en Plataforma del Área de Operaciones de la Empresa TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.

Objetivos Específicos

Establecer en qué medida la Política Organizacional incide en la Rotación del Talento Humano en Plataforma del área de operaciones de la empresa TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS SA.

Determinar de qué forma las Condiciones de Trabajo incide en la Rotación del Talento Humano en Plataforma del área de operaciones de la empresa TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS SA.

Comprobar en qué medida la Línea de Carrera incide en la Rotación del Talento Humano en Plataforma del área de operaciones de la empresa TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS SA.

3. Justificación o importancia del estudio

El estudio que se llevó a cabo tomó en cuenta las variables de Satisfacción Laboral y Rotación del Talento Humano, las mismas que se circunscriben al Área del Comportamiento Organizacional, que es un ámbito de estudio de la Ciencia Administrativa. Por lo mismo, el aporte teórico del estudio fortalece en este campo la Teoría General de la Administración.

En perspectiva, enriquece epistémicamente desde la realidad peruana y desde una experiencia empresarial en el contexto de la Aviación Comercial, lo que significa un aporte desde una visión nacional.

Si bien es cierto desde lo teórico se puede tener una visión de este campo de estudio, se hace necesario su aplicación práctica, y de acuerdo al objetivo se determinará la utilidad metodológica de la relación entre la Satisfacción Laboral y la Rotación del Talento Humano. Esto conlleva a la transformación de la realidad, donde se llevará a

cabo la investigación. Se pretende con esta investigación, contribuir con otros estudios en el ámbito que se menciona.

4. Alcance y limitaciones

Alcance

En cuanto la delimitación conceptual abarca el ámbito de la Satisfacción Laboral y su incidencia en la Rotación del Talento Humano de la Empresa TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A. En cuanto a la delimitación espacial, se elige el área de Plataforma del Área de Operaciones. Asimismo la delimitación social se enmarca en los Auxiliares como objeto de estudio. En referencia al tiempo de la duración de esta Investigación comprende el periodo de un año.

Limitaciones

En cuanto al acceso, se tiene el consentimiento de la Organización mencionada para realizar el estudio descrito, así como el tiempo necesario para el desarrollo de la presente Investigación. En cuanto al aspecto financiero, se cuenta con los recursos propios, lo que hace viable el estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO- CONCEPTUAL

1. Antecedentes de la Investigación

Nacionales

Empresa Talma (2017), Estudio de Clima Laboral elaborado por la Empresa Polysistemas por encargo de la Organización TALMA. Dicho estudio tuvo como objetivo la medición de la satisfacción general del trabajo que se refleja en términos porcentuales, como lo es con la comparación de los años 2016 y 2017 con los resultados de 78% y 82% respectivamente.

Esta investigación utilizó el método de Escuela Funcionalista de la Gestalt, que estudia principalmente la percepción y entorno que los colaboradores poseen de Talma. La herramienta de recojo de datos es una Encuesta con 3 tipos de calificación, las cuales son: baja, media y alta. Una de las conclusiones de la Encuesta es el incentivar la línea de carrera

y planes de crecimiento de los colaboradores, con la finalidad de incrementar y desarrollar la satisfacción general de trabajar en TALMA.

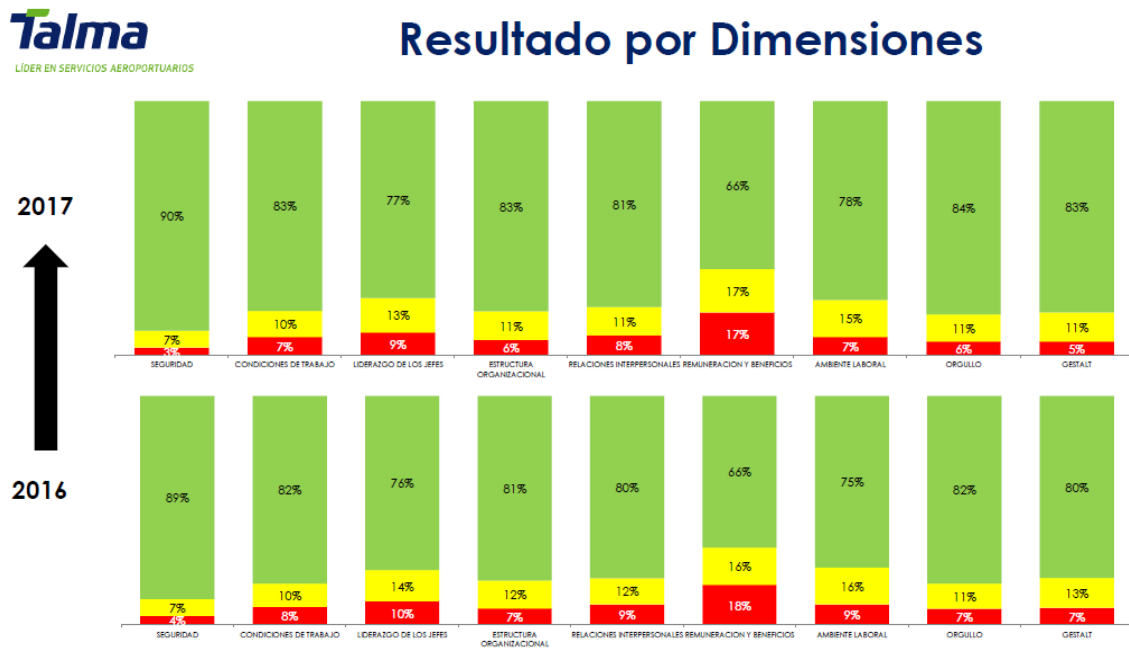
Cuenta con 3822 colaboradores encuestados, que respondieron un total de 44 preguntas, de las que 41 trataron sobre la Gestión de la Empresa en materia de Recursos Humanos y 2 preguntas de la Gestalt (Escuela Funcionalista que analiza el Entorno y la Percepción de los trabajadores).

Estas preguntas de la Gestalt, en términos generales, consultaban específicamente la satisfacción de los colaboradores de trabajar en TALMA. La segmentación de la Encuesta se realizó por Grupo Ocupacional, Sede, UN, Áreas, Permanencia y Edad con una calificación de “bajo”, “mediano” y “alto”, con el procesamiento de data por parte de la Empresa Polysistemas.

Este trabajo de Investigación cuenta con la fuente de Encuesta de Clima Laboral de la Empresa TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS SA. Esta encuesta posee como fecha de aplicación el lunes 18 de Diciembre al 15 de Enero del 2018. Este documento de aplicación tiene como objetivo medir la Satisfacción Laboral de los trabajadores, en el que se interrelaciona los puntos como la edad, tiempo de permanencia en la Empresa, Grupo Ocupacional, Unidad de Negocio; teniendo como eje de Estudio a los Auxiliares de Rampa. Los términos que se relacionan directamente con la Satisfacción Laboral son los canales de comunicación entre los compañeros y Jefes, la Jornada de Trabajo, la Distribución de Funciones, la Línea de Carrera, el Apoyo con las situaciones complicadas de la vida personal o estudio de los colaboradores, el reconocimiento laboral.

Posee como conclusión el promover y comunicar la compensación total (básico más beneficios), reforzar el liderazgo de los mandos con el mando medio, repotenciar los canales de comunicación, incentivar la línea de carrera y planes de crecimiento en la Empresa y promover e incentivar el entrenamiento continuo a través del desarrollo de nuevas herramientas (e-learning).

Resultados por Dimensiones de la Satisfacción Laboral de los colaboradores de Talma (2016-2017)



Fuente: Empresa Polysistemas

Torres (2016) Tesis Factores de Intención de Rotación Laboral en colaboradores de una Empresa Peruana del Rubro Hotelero. PUCP, Facultad de Letras y Ciencias Humanas.

Este estudio posee como objetivo la identificación de los factores de intención de rotación en colaboradores operativos de una cadena de hoteles peruana. Se muestra el énfasis en el trabajo en equipo que debe existir en los colaboradores, ya que es importante fomentar relaciones interpersonales positivas con la finalidad que los trabajadores se desenvuelvan de manera eficiente en sus funciones con el apoyo de los demás, mermando la probabilidad de renunciar. Presenta un diseño mixto que comprende las fases cualitativa y cuantitativa.

Tiene como conclusión, el trabajo en equipo que repercute positivamente en la satisfacción laboral, trayendo como efecto la disminución de la intención de Renuncia.

La Autora resalta el trabajo en equipo que deben poseer los colaboradores al realizar sus funciones dentro de la Organización a la cual pertenecen, que genera Satisfacción Laboral, como agente que permite contraponer a la Rotación Laboral, que puede desencadenar en la Renuncia.

Pérez (2013) Tesis Propuesta para reducir la Rotación de Personal en la Distribuidora de Productos Coca-Cola de la Ciudad de Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de Empresas.

Posee como instrumento de Investigación a las encuestas y entrevistas, que permitió sustentar claramente las causas o factores de la existencia de rotación de personal en la distribuidora.

La presente investigación tiene como objetivo general, la elaboración de una propuesta para reducir la Rotación de personal de la Distribuidora mencionada, que permita fidelizar a los colaboradores y así permanezcan en un periodo de tiempo razonable dentro de la Organización. Tiene como conclusión la existencia de factores de la Rotación Laboral, tales como el descontento con el horario de trabajo y la insatisfacción laboral.

Es importante señalar que la distribución de los horarios influye en el desempeño de los colaboradores, ya que hay ocasiones en las que los trabajadores presentan complicaciones de cruce con otras actividades, como la distribución de tiempo para el estudio, percances, en los que la Empresa en algunas oportunidades no sabe otorgar una solución eficiente, lo que ocasiona la insatisfacción laboral como miembros de la Organización.

Ávila, Guerra y Mendoza (2017) Tesis La rotación laboral no deseada: causas y consecuencias en organizaciones empresariales. Análisis de una empresa peruana de consumo masivo. PUCP, Facultad de Gestión y Alta Dirección.

La presente investigación muestra el interés por conocer las causas y consecuencias, que implica la rotación laboral no deseada de los trabajadores que desempeñan funciones operativas en una Empresa de Consumo Masivo (EPCM). Asimismo se realizó entrevistas a profundidad a ex operarios que decidieron retirarse de la Empresa voluntariamente. Los resultados arrojaron que las causas principales de la rotación laboral no deseada están relacionados con los “shocks” que son los eventos fortuitos, que a la Empresa se le complica confrontar, como son la inconformidad del salario y el poco reconocimiento laboral de los colaboradores mencionados en un rango de edades entre 26 y 35 años. Finalmente, se

menciona que se recomienda mejorar la comunicación con los trabajadores, aumentar el salario de manera anual, considerando la evaluación del desempeño de los operarios.

Esta Tesis muestra identifica dos causas por las que se genera la Rotación Laboral, las cuales son el salario y la falta del fortalecimiento del reconocimiento laboral de los colaboradores de una Empresa que pertenece al Giro Económico de Consumo Masivo, por el que se plantea alternativas de solución para sobrellevar la Rotación. De lo presentado, se plantea como medida de acción, enfrentar las causas de la Insatisfacción Laboral, según el desempeño de los operarios.

Tesén (2010) Tesis Análisis de la Satisfacción Laboral del Personal de la Biblioteca de la Superintendencia Nacional De Administración Tributaria, Facultad de Letras y Ciencias Humanas.

Este estudio posee como objetivo la identificación de las necesidades menos satisfechas para determinar los problemas que generan baja satisfacción laboral. Asimismo propone alternativas de mejora para elevar el nivel de satisfacción laboral del personal. Dentro de su metodología este trabajo de investigación es de tipo descriptivo y explicativo porque se describen y analizan las posibles causas de una insatisfacción laboral. Tiene como conclusión que el nivel de satisfacción laboral del personal de la biblioteca de la SUNAT es muy bajo (35%) debido a la presencia notoria de factores internos como la falta de reconocimiento de sus actividades, la escasa colaboración por parte de los colaboradores, poco interés de la jefatura por el desarrollo personal y laboral, ausencia en la delegación de tareas y responsabilidades, escasa participación en cuanto a manifestar opiniones, sugerencias

y críticas, poca importancia de la actividad laboral relacionado a la misión de la Institución, falta de compañerismo y de confianza entre el personal.

La presente investigación muestra el nivel bajo de Satisfacción Laboral que poseen los colaboradores de la Biblioteca de la SUNAT, en el que se identifican como motivos importantes el poco interés de la Jefatura por el desarrollo personal y laboral de los colaboradores, por lo que ellos no se identifican con la Empresa de manera eficiente y la ausencia en la delegación de tareas y responsabilidades, que les permita tener más claro cuáles son los objetivos a los que deben alcanzar como parte del Área a la cual pertenecen.

Cortez (2017) Tesis Estudio de las Prácticas de Gestión de Recursos Humanos para retener al Talento Humano en el Área de Innovación Pedagógica de una Universidad Particular de Lima Metropolitana, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Este estudio posee como objetivo la detección del resultado de las Prácticas de Gestión de Recursos Humanos para retener al Talento Humano. Este trabajo corresponde a una investigación descriptiva, porque se implicó por parte del investigador la capacidad y disposición de exponer en forma detallada las características del objeto de estudio.

Posee como conclusiones las prácticas emergentes, como el manejo del clima organizacional, la comunicación y la responsabilidad social, así como las prácticas funcionales vinculadas al quehacer de las prácticas de gestión de recursos humanos como el reclutamiento, la selección del personal, la capacitación, la evaluación de desempeño y

la desvinculación, que evidencian que están estrechamente relacionadas con la retención del talento humano.

La Autora muestra las prácticas emergentes de la Gestión de Recursos Humanos para retener al Talento Humano, como propuesta para sobrellevar el alto índice de Rotación en el Área de Innovación Pedagógica de una Universidad Particular de Lima Metropolitana, las cuales son el reclutamiento para identificar al personal con más habilidades y la capacitación, con la que se espera que los colaboradores interioricen la oportunidad de desarrollo que la Empresa le está brindando, con la finalidad que ellos se identifiquen con la Organización.

Cárdenas (2017) Tesis Satisfacción y Clima Laboral en los trabajadores del Área de Systems and Process Assurance en una Compañía de Auditoría y Consultoría en el Perú, Facultad de Ingeniería Industrial.

Este estudio posee como objetivo la identificación de las condiciones de trabajo, en la calidad de vida laboral de los trabajadores en el área Systems and Process Assurance en el año de auditoría 2015. Este trabajo corresponde a una investigación descriptiva, porque se muestra como la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y la descripción detallada de las partes, categorías o clases de objetos con una población de estudio que está orientada al conocimiento de una realidad concreta, teniendo como característica fundamental el conocer las situaciones predominantes, ya que se describirán hechos y contextos; detallando cómo son de manera independiente. Posee como conclusión la obtención de resultados positivos en los siguientes factores: Condiciones de trabajo, Salud, moral, Participación, Imagen de la Empresa y Relación Jefe/Subordinado; mientras que en los factores: Comunicación y

Organización del trabajo mostraron un resultado parcial y en el factor de Remuneración tuvo un resultado negativo.

La Autora menciona que cuando hay campañas de auditoría, como el cierre de los proyectos, son situaciones en las que se refleja el aumento del ritmo de trabajo, que genera cansancio, estrés en los colaboradores que afecta la Satisfacción y Clima Laboral que se evidencia en la calidad de vida de los trabajadores del área de Systems and Process Assurance de una Compañía de Auditoría y Consultoría en el año 2015. Este contexto se enmarca en factores importantes como la remuneración, la imagen de la Empresa, la comunicación con los Superiores, salud, moral, etc.

De la Rada (2017) Tesis Propuesta de un Programa de Clima Organizacional que contribuya a la Calidad del Servicio de la Empresa HERMES TRANSPORTES BLINDADOS de Lima Metropolitana Universidad Ricardo Palma, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Escuela Profesional de Administración y Gerencia.

Posee como objetivo general la determinación del nivel de influencia que tendrá la propuesta de un Programa de Clima Organizacional en la Calidad de Servicio. Asimismo tiene como una de sus conclusiones la existencia de la relación directa entre el Clima Organizacional y la Calidad de Servicio, por lo que cuando se mejora el Clima Organizacional se va a tener una eficiente percepción de la Calidad del Servicio entre los colaboradores.

La investigación mencionada comunica la Propuesta que se aplicará con la finalidad que mejore el Clima Organizacional y la Calidad de Servicio brindado por la Empresa HERMES.

Internacionales

Ramírez, M. (2014) tesis “Caracterizar el proceso de Rotación del personal administrativo de la Empresa INMOCALMONA SA”. Facultad de Ciencias Psicológicas.

En la Investigación observada, el investigador determinó como objetivo, la caracterización del proceso de la Rotación del Personal. Asimismo, muestra como tipo de Instrumento al Cuestionario, elaborado por Meliá y Peiró, con el Tipo de Investigación Descriptivo. Adicionalmente, se posee como una de sus conclusiones más importantes la especificación de los factores de la Rotación Laboral, siendo el más resaltante la Insatisfacción Laboral, detectándose el déficit de promoción de Oportunidades Laborales. Finalmente posee como Recomendaciones, la determinación de los factores de la Rotación, con el propósito de obtener un nivel bajo del último concepto mencionado.

Este estudio muestra la falta del potencial de la promoción de las oportunidades laborales en los colaboradores de la Empresa INMOCALMONA SA, que se constituye como uno de los puntos más importantes que afecta a la Rotación Laboral.

Villegas, F. (2012) tesis “Causas de la Rotación de personal de receptores pagadores de la región I Metropolitana de una Institución Financiera”. Facultad de Humanidades.

La presente Investigación evidencia como objetivo, la especificación de las causas principales de la Rotación Laboral de Receptores Pagadores de la Región I Metropolitana de una Institución Financiera. Asimismo posee como Instrumento a la Entrevista con el tipo de Investigación Descriptiva. Muestra como conclusiones, las 8 causas de la Rotación de los

colaboradores, que son externas e internas, siendo una de las más importantes el ambiente de Trabajo. Finalmente, se evidencia las Recomendaciones que tiene como eje central la minimización del Índice de Rotación, identificando como uno de los puntos más importantes a las condiciones de Trabajo.

El estudio muestra las principales causas externas e internas de la Rotación Laboral, siendo las más importantes, el Ambiente de Trabajo y las Condiciones Laborales; que se constituyen como elementos promotores que perjudican el control de la Rotación Laboral en una Institución Financiera.

González, M. (2006) tesis “La rotación de personal como un elemento laboral”.
Facultad de Psicología.

Esta Tesis muestra como objetivo general la detección de las causas de Rotación de Personal en la tienda de Autoservicio “Garza Morton” y sus consecuencias de tipo laboral en los últimos 10 años. Asimismo posee como Instrumento de Investigación a una Encuesta de Clima Laboral. Asimismo muestra como una de sus conclusiones, la delimitación de las deficiencias del Clima Laboral como la relación de Jefes y Subordinados. Finalmente muestra como una de sus Recomendaciones, la mejora de las relaciones interpersonales de los Jefes con sus Empleados.

La investigación presentada muestra los elementos importantes que perjudican la Rotación Laboral en una Tienda de Autoservicio en los últimos 10 años, en la que se realizó una Encuesta, enfatizando el Clima Laboral; señalando que uno de los principales problemas era la relación de los Jefes con sus subordinados, de lo que se plantea como recomendación que esta comunicación debe mejorar.

2. Bases teórico-científicas

Satisfacción Laboral

Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo. En realidad, los dos conceptos son intercambiables. Debido a la gran importancia que los investigadores del CO han dado a la satisfacción laboral. (Robbins, 2009, p.79)

Es el grado de aceptación positivo que posee un colaborador del entorno al cual pertenece, en el que existen dimensiones de la Satisfacción Laboral como las Políticas de la Empresa, Condiciones de Trabajo, Línea de Carrera, Oportunidades Laborales; que constituyen este ámbito humano circunscrito en los deseos y necesidades, lo que lleva a establecer criterios y Políticas de las Organizaciones.

De esta manera se visualizará el nivel de motivación que manejan para desempeñar sus funciones, tomando en cuenta que el impacto de la conducta de estos, en el que se busca la eficacia del desenvolvimiento de las Organizaciones, tomando en cuenta a la Satisfacción Laboral como un concepto relevante en relación al Comportamiento Organizacional y de acuerdo a Kreitner y Kinicki (1997) indican:

La satisfacción laboral es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo. Esta definición como se señaló no recoge una respuesta única, ya que la propia satisfacción laboral puede proyectarse desde un aspecto determinado,

produciendo satisfacción en áreas concretas de ese trabajo e insatisfacción en otras facetas que este mismo trabajo exige para su desempeño (p.171).

Del trabajo de Investigación mencionado, el Autor nos informa que la Satisfacción Laboral es una respuesta expresiva del colaborador de una Empresa, que se manifiesta en las Áreas de la Organización, en relación con su desempeño, tomando en cuenta que en algunas ocasiones se puede convertir en una Insatisfacción Laboral, en donde no hay una buena coordinación con las dimensiones mencionadas de la Satisfacción.

En la última evaluación de Satisfacción realizada en el año 2015, los clientes manifestaron que la calidad de atención Comercial podría mejorarse si los ejecutivos a cargo de sus cuentas los visitaran con mayor frecuencia para consultarles acerca del cumplimiento del servicio. Estas visitas son realizadas bajo una programación de actividades de los Ejecutivos Comerciales, quienes además tienen otras responsabilidades que atañan su quehacer administrativo, pero que reconocen la importancia de estas visitas a los clientes, además afirman que las condiciones laborales no son las más apropiadas y se percibe la insatisfacción laboral por falta de un adecuado clima organizacional.

Chiang, Martin, Nuñez (2010) indican “La Satisfacción Laboral es un estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo de las experiencias laborales del sujeto” (p.154).

La Autora nos muestra a la Satisfacción como el estado agradable que pueda tener como percepción el colaborador de su lugar de trabajo.

Rotación del Talento Humano

Es la variación que se refleja cuando un colaborador se retira del cargo que posee por diferentes motivos de su entorno laboral, que genera toma de decisiones por parte de sus Superiores, como es la finalidad de localizar un reemplazo idóneo que cuente con el perfil del puesto requerido.

Robbins (2009) indica: “La Rotación interrumpe la operación eficiente de una Organización cuando el personal preparado y experimentado se va y hay que encontrar sustitutos y prepararlos para que ocupen puestos de responsabilidad” (p. 29).

De la definición presentada, a mi manera de pensar, la Rotación Laboral interfiere el Ciclo de Actividades de los colaboradores, ya que al haber contado con una persona eficiente en sus funciones, en una próxima oportunidad no será fácil encontrar a un reemplazo en el proceso de Entrevista, que cuente con el perfil en lo Profesional y en la Experiencia Laboral.

Según Torres (2016) consigna el aporte de Ying-Chang et al., (2010) quienes afirman “La intención de rotación es considerada una variable fundamental para entender el comportamiento de los colaboradores que deciden irse de una Organización de manera voluntaria” (p. 11).

El clima laboral que se visualiza en los colaboradores posee aspectos como el desánimo del personal, que se refleja en el interés hacia la Empresa, lo que implica el descenso de la identificación de la Entidad en la que se labora.

De acuerdo a lo que comunica la Autora, es importante identificar que la rotación es el inicio del entendimiento de la variación de personal por razones del entorno laboral, que desencadena una alerta con la finalidad de averiguar cuáles fueron los motivos, que propiciaron la toma de decisión de los trabajadores de retirarse de la Empresa por voluntad propia.

Según Mitchael (1998) afirma “Las personas se han convertido, poco a poco, en una fuente fundamental de ventaja competitiva a medida que las organizaciones compiten, cada vez más, en la economía global” (p. 75).

En ese sentido se puede percibir en específico que en la Entidad Financiera en estudio (lo denominaremos en adelante “La Entidad”), aquellas competencias centrales que generan ventaja competitiva se han ido deteriorando paulatinamente en el interno de la entidad, observando un menoscabo grave del clima organizacional base del desarrollo del capital intelectual

En suma, a lo percibido en la problemática descrita en los párrafos anteriores, tenemos que destacar otras razones por las cuales se ha visto disminuido los indicadores de clima organizacional en los últimos años, como es la alta Rotación que se manifiesta en los niveles de estrés derivados de las altas jornadas de trabajo, la exigencia por el cumplimiento de la meta semanal, que ocasionan que el personal perciba una entidad que no existe valores, pobre desarrollo personal y profesional, con la consiguiente rotación de personal.

El Autor muestra la Globalización como marco de contexto en la que se evidencia las ventajas competitivas de los colaboradores de acuerdo a la competencia de Mercado en la que se muestra la rotación de los trabajadores que tiene como causa la presión del trabajo por cumplir las metas y objetivos de los Superiores.

Hernández, 2007 indica “Estas corrientes están “polarizadas” principalmente en dos enfoques: el cuantitativo y cualitativo de la investigación, a pesar de ser distintos, ambos emplean procesos cuidadosos, empíricos y cuidadosos en su función de crear conocimientos, y crear metodologías para el estudio de problemáticas sociales, económicos, así como empresariales”

La presente investigación fue elaborada con el objetivo de contribuir al conocimiento sobre la rotación de los trabajadores y su relación sobre la calidad. Durante el estudio de la ciencia a través de los años, se han desarrollado diversos pensamientos. La alta rotación trae consigo consecuencias negativas, como sobre costos y desventajas en la calidad de servicio, convirtiéndose en un problema que estudiaremos para presentar aportes con soluciones.

La presente Investigación muestra a la Rotación como uno de los problemas principales de brindar un servicio de calidad, del que se suma los sobre costos que se constituye como problema empresarial.

Castillo (2006) indica “La rotación de personal se refiere al número de trabajadores que ingresan y salen de una institución; se expresa en índices mensuales o anuales” (p.68)

El Autor nos muestra el significado de la rotación como la variación de la cantidad de personal que se retira de una Organización que se puede medir de forma periódica en el tiempo.

Política Organizacional

Es el conjunto de normas que rigen en una Organización Empresarial, los cuales plantean los procedimientos y protocolos a seguir por parte de los trabajadores, tomando en cuenta el giro económico a la cual pertenezca.

Sin el conocimiento de las percepciones de las personas en torno a estas y otras dimensiones, carece de sentido afrontar una acertada política preventiva de la conflictividad laboral. Añadamos que resulta vano pretender alcanzar un excelente desempeño en el marco de un mal clima de trabajo. (Pérez, 1999, p.527)

Es necesario identificar las actitudes de los trabajadores para analizar de qué manera las Políticas de la Organización están influyendo en el grado de satisfacción laboral que experimentan.

Es el conjunto de normas que posee una Organización o Empresa, dependiendo de su giro económico, en las que se muestran los derechos y responsabilidades que posee el colaborador de acuerdo a las funciones que desempeña en relación al Reglamento Interno de Trabajo.

Romero, Saavedra y Vásquez (2017) indican: “Se recomienda que las empresas a través de sus líderes deben continuar con el desarrollo de políticas que generen un clima

laboral donde el colaborador se sienta cómodo para trabajar, se implementen programas que ayuden al desarrollo profesional, personal y familiar del trabajador y sean los responsables de concientizar y ayudar a interiorizar la cultura de cada empresa en sus trabajadores.

Adicionalmente, se recomienda, las empresas deben crear un centro de investigación y desarrollo de nuevos productos e involucrar a los trabajadores en este trabajo” (p. 90).

De la definición presentada, a mi manera de pensar, es importante considerar la eficiencia de la aplicación de la Política Organizacional para que exista una armonía del Clima Laboral con la Cultura Organizacional de los colaboradores, con la finalidad que estos se sientan a gustos en su lugar de trabajo.

Condiciones de Trabajo

El conocer cuáles son los factores que conforman la calidad de vida laboral, revisados en la fuente de Chiavenato, como son: condiciones de trabajo, salud, moral, remuneración, participación, comunicación, imagen de la empresa, relación jefe/subordinado y organización del trabajo; permitirán a las partes interesadas medir la satisfacción de los empleados, y así en base a los resultados de estos diagnósticos mejorar en los aspectos negativos y reforzar los aspectos positivos. Asimismo, permitirá conocer cuáles son los aspectos básicos a considerar, para motivar a las personas que forman parte de un área de trabajo y son pieza fundamental para lograr los objetivos de la compañía y que todos aquellos que conforman una plana gerencial deben conocer.

El Modelo de Calidad de vida laboral está relacionada con los objetivos de la empresa y que los mismos están alineados a los que tiene el personal respecto a la calidad de vida en el trabajo, estos son los factores a tomarse en cuenta en esta investigación u que se detallan a continuación:

Condiciones de trabajo: Está referida a la limpieza, la higiene, las muestras de afecto, protección (EPI) y seguridad.

- La limpieza, el orden, la higiene y bienestar laboral son muy importantes para el buen desempeño laboral de los trabajadores, asimismo contar con normas de seguridad para la protección de los empleados como EPPs si se está en ambientes de riesgo y un área que controle que las políticas de seguridad se cumplen.

Salud: Referidas a la asistencia, al trabajador y a su familia, la educación, a la concientización y a la salud ocupacional.

- Es muy importante la salud para el bienestar del trabajador, pues facilita el bienestar laboral, así mismo las constantes capacitaciones para la concientización d los trabajadores sobre el cuidado de su salud.

Moral: Referidas a la identificación con la tarea, las relaciones interpersonales, el reconocimiento, realimentación y la orientación a las personas.

- Sólidos valore en los trabajadores conllevan a que las relaciones entre trabajadores sean positivas, el respeto, una adecuada comunicación y apoyo mutuo son piezas fundamentales para una buena convivencia y calidad de vida laboral.

Remuneración: Referida a los salarios, a la equidad interna y externa, a los bonos, a la participación de utilidades y a las prestaciones sociales:

- La adecuada remuneración, justa y equitativa estimula al trabajador e incrementa su desempeño ya que esto le permite satisfacer adecuadamente sus necesidades y la de su familia.

Participación: Relacionada a la creatividad con expresión personal, a las repercusiones de las ideas presentadas, a los programas de participación y programas de capacitación.

- El trabajo en equipo da buenos resultados, ya que se encuentran soluciones y se proponen mejoras que benefician a toda el área. Una acertada comunicación y la participación activa de todos los miembros, ayudará a que se tracen objetivos comunes.

Comunicación: Referidas al conocimiento de las metas, a los flujos de la información y a los vehículos formales.

- Una comunicación asertiva desde los líderes hacia el equipo de trabajo, transmitiendo la importancia de los objetivos y el camino a seguir; permitirá que se cumplan las metas ya que todos los miembros se sentirán involucrados y comprometidos en lograrlas.

Imagen de la empresa: Referida a la identificación con la empresa, llevando la imagen interna y externa a la responsabilidad con la comunidad y asimismo al enfoque con el cliente.

- Una imagen sólida que ayude a que los trabajadores se sientan comprometidos con ella, transmitirán a los clientes esa imagen y los mismos serán referencia de la empresa en los clientes y la comunidad.

Relación jefe/subordinado: Referidas al apoyo socioemocional, asimismo a la orientación técnica, a la igualdad de trato para así administrar con el ejemplo.

- Los jefes debe tener una comunicación constante, de apoyo, respeto y ejemplo, facilitarán un buen diálogo con los subordinados, esto ayudará a fortalecer el liderazgo y que sean un ejemplo a seguir para los trabajadores.

Organización del trabajo: Referida a las innovaciones, a los grupos de trabajo, a la variedad y el ritmo.

- Una buena asignación de los trabajos entre todos los trabajadores, considerando las habilidades individuales y perspectivas que tenga cada uno, ayudará a cumplir con los objetivos trazados, que permitirá a los empleados sentirse satisfechos con el trabajo de efectuado.

De la investigación presentada, se muestran los factores de la calidad de la vida laboral, los cuales son condiciones de trabajo, salud, moral remuneración, participación, comunicación, imagen de la empresa, relación jefe/subordinado y organización del trabajo; que son importantes identificar para evaluar el desempeño de los colaboradores según los objetivos que se les asigne alcanzar, por lo que todo este flujo lo debe conocer la Gerencia. En el caso de condiciones de trabajo, se incluye a la limpieza, orden, higiene y bienestar laboral que los trabajadores deben

poseer para realizar sus funciones de manera apropiada, incluyendo los EPPs si los colaboradores mencionados se desenvolverían en un lugar de riesgo. Asimismo, tenemos a la salud, en la que es importante que el colaborador se encuentre en óptimas condiciones para laborar, realizando los chequeos correspondientes que aseguren su bienestar. También se posee a la moral, que toma en cuenta las buenas relaciones que deben expresar los trabajadores para entablar procesos de comunicación y trabajo en equipo, cimentados en los valores de las personas, con la finalidad que haya armonía entre lo laboral y el comportamiento de los demás. De acuerdo a la remuneración, el trabajador espera que este monto sea justo según las funciones que realiza, con el que pueda satisfacer sus necesidades, expectativas y la de su familia. Asimismo se evidencia la comunicación, de la que es considerable identificar la conexión en cuanto a la transmisión de mensajes por parte de los Jefes con los subordinados, en la que debe haber una fluidez en la mención de las metas que se deben alcanzar por parte de los trabajadores. También se muestra la imagen de la Empresa que se refiere a la identificación que existe entre el trabajador y la Organización a la cual pertenece, con la finalidad que esto se evidencie en los clientes y la Sociedad.

Asimismo, se constata la relación Jefe/subordinado, en la que se identifica el apoyo socioemocional por parte de los mismos, en los que los primeros deben tomar en cuenta las necesidades de los colaboradores para poder entenderlos cuando estos tengan algún problema, en donde se debe manifestar un líder democrático que sabe fijar un equilibrio entre lo laboral y humano como campo de desempeño.

Finalmente, en cuanto a la organización del trabajo, las funciones de los colaboradores deben ser distribuidas de manera eficiente en la finalidad que sea viable alcanzar las metas y objetivos por parte de los Superiores.

Línea de Carrera

Castañeda (2005) indica “Conocer al jefe es vital para el empleado que desea progresar en su trabajo, porque puede anticiparse a sus deseos y satisfacerlos plenamente” (p.15). El Autor muestra la importancia de conocer el estilo de dirección que posee un Jefe dentro de un Área determinada, en la que se debe identificar cual es el método de trabajo del Superior que debe ser un líder, identificando la reacción que esta persona cuando actúa frente a los errores de los colaboradores, con la finalidad de aplicar una mejora continua en las funciones desempeñadas, teniendo como meta sobrepasar las expectativas de los Superiores para obtener un ascenso con proyección a una Línea de Carrera dentro de la Organización.

3. Definición de términos básicos

Condiciones de Trabajo

Es el estado del entorno laboral. El concepto se refiere a la calidad, seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.

(Pérez, J y María Merino, 2014)

Desarrollo Profesional

Es una fase del crecimiento personal que obedece a las necesidades de auto-superación que experimenta cada individuo. (Universidad de Champagnat, 2001).

Política Organizacional

Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la Organización. En ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la Organización. (Medina, 2012).

Rotación Laboral

Es el retiro permanente de una organización y puede ser voluntario o involuntario. (Robbins, 2009, p.50).

Rotación Involuntaria

Es la movilidad de personas por causas ajenas a la persona.

Se presenta cuando un empleado es despedido en general debido a una reducción de staff por un cambio o reestructuración o debido a una medida disciplinaria o por bajo desempeño.

(LRH, 2014).

Rotación Voluntaria

Es la movilidad de personas por causas como el estrés y entre otros factores. (Robbins, 2009).

Satisfacción Laboral

Sensación positiva sobre el trabajo propio que surge de la evaluación de sus características.
(Robbins, 2009).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

1. Hipótesis y/o Supuestos Básicos

Hipótesis General:

La Satisfacción Laboral está asociada con la Rotación del Talento Humano en Plataforma del Área de Operaciones de la Empresa TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS SA.

Hipótesis Específicas:

La Política Organizacional está asociada con la Rotación del Talento Humano en Plataforma del Área de Operaciones de la Empresa TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS SA.

Las Condiciones de Trabajo está asociada con la Rotación del Talento Humano en Plataforma del Área de Operaciones de la empresa TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS SA.

La Línea de Carrera está asociada con la Rotación del Talento Humano en Plataforma del Área de Operaciones de la Empresa TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS SA.

2. Identificación de variables o unidades de análisis

Este Trabajo de Investigación consta de dos variables, las cuáles son la variable independiente y la variable dependiente. En el caso de la primera, se refiere a la Satisfacción Laboral que incluye las dimensiones como Política Organizacional, Condiciones de Trabajo y Línea de Carrera. Asimismo, la segunda se refiere a la Rotación del Talento Humano con sus respectivas dimensiones como Rotación Voluntaria y Rotación Involuntaria.

La primera variable es la independiente que hace alusión a la Satisfacción Laboral:

Es la sensación positiva sobre el trabajo propio que surge de la evaluación de sus características. (Robbins, 2009).

La segunda variable, es la dependiente que hace a la Rotación del Talento Humano:

Es el retiro permanente de una organización y puede ser voluntario o involuntario. (Robbins, 2009, p.27)

3. Matriz Lógica de Consistencia

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
La Satisfacción Laboral	<p>Política Organizacional</p> <p>Condiciones de Trabajo</p> <p>Línea de Carrera</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Canales de Comunicación ✓ Rol de Turno ✓ Distribución de Funciones ✓ Ambiente Laboral ✓ Manipulación de Maquinaria y Equipos ✓ Capacitaciones ✓ Reconocimientos Laborales ✓ Promoción y Ascenso
Rotación del Talento Humano	<p>Rotación Voluntaria</p> <p>Rotación Involuntaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Renuncia ✓ Oportunidad Laboral ✓ Estado Civil ✓ Finalización de Contrato ✓ Despido

CAPÍTULO IV

MÉTODO

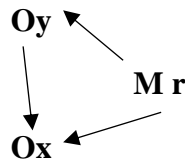
1. Tipo y Método de investigación

La investigación es de tipo descriptivo, que toma en cuenta el método cualitativo, ya que se recogerá información sobre la Satisfacción Laboral con sus respectivas Dimensiones y su incidencia en la Rotación del Talento Humano de los trabajadores del área de Operaciones de la Empresa Talma Servicios Aeroportuarios SA. Asimismo con este tipo de diseño, se analizará las hipótesis, identificando la implicancia de las variables (dependiente e independiente).

Es descriptivo, ya que muestra los Factores Internos y Externos, de los cuales, los primeros se refieren a los horarios rotativos con la distribución de turnos (mañana, tarde, noche), número de vuelos y Recompensa (PROVIS); mientras que los Externos, consideran al Clima Meteorológico en relación al nivel de la intensidad, Oportunidades Laborales, Nivel de Interacción de Compañerismo en relación al equipo de trabajo y Estado Civil de los colaboradores, donde se muestra a los casados y convivientes, que poseen un rango de edades

entre 18 y 25 años; especificando que los solteros, son los que más se retiran cuando visualizan una nueva oportunidad laboral. Este trabajo posee la siguiente nomenclatura:

Coefficiente de correlación de Pearson



Fuente: Elaboración propia

Términos a explicar:

M: Muestra de estudio.

Oy: Observación de la variable dependiente.

Ox: Observación de la variable independiente.

Este diseño es apropiado para establecer el grado de correlación entre las variables, Factores Principales de Satisfacción Laboral y Rotación del Talento Humano, donde se hará una observación de cada una.

Este modelo es Comparativo, ya que existen 2 grupos distintos de colaboradores, como lo son, los que permanecen y se retiran, reflejándose la Rotación Laboral de la Empresa. Es Cualitativo porque no hay expresiones numéricas en la parte medular de la Investigación,

tomando en cuenta que abarca aspectos subjetivos que se muestran en los Auxiliares (Ingresos).

Esta información posee como respaldo la aplicación de la Encuesta de Clima Laboral, por la que Talma contrató a un Tercero, para la ejecución de la estructura en los colaboradores.

El Método es Mixto, en el que existen 2 modalidades, la cual una de ellas es la deductiva, porque refleja una expresión numérica de la evolución de la Rotación del Talento Humano y plasma la otra parte, que es la subjetiva, que se expresa como inductiva con la Satisfacción del Clima Laboral.

2. Diseño específico de investigación

Este trabajo de investigación es no experimental, ya que se realizará la observación en un solo momento del tiempo de la Rotación del Talento Humano, tomando en cuenta los factores internos y externos, considerando que no se ejecutará la implementación de algún Sistema en la Empresa.

3. Población, Muestra o participante

Este Plan de Investigación presenta como caso, la Rotación Laboral de los Auxiliares de Plataforma que poseen como mínimo, 3 meses desempeñándose en la Empresa TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS SA, teniendo una Población de 114 colaboradores, obteniéndose una muestra de 89 trabajadores, a los que se les realizó una Encuesta como

Instrumento de Investigación. Para poder obtener este dato mencionado, se debe aplicar la siguiente fórmula con la respectiva descripción:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

-Z: Nivel de confianza (grado de confianza de 95%)

-p: Probabilidad de la Rotación del Talento Humano.

-q: Probabilidad de no Rotación del Talento Humano.

-N: Universo: 114

-e: Error de estimación (0.05)

-n: Tamaño de la muestra

✓ Operación:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 114}{(114 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 89

n= 89 colaboradores

4. Instrumentos de recogida de datos

Este trabajo de Investigación cuenta con la fuente de Encuesta de Clima Laboral de la Empresa TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS SA. Esta encuesta posee como fecha de aplicación el lunes 18 de Diciembre al 15 de Enero del 2018.

Cuenta con 3822 colaboradores encuestados, que respondieron un total de 44 preguntas, de las que 41 trataron sobre la Gestión de la Empresa en materia de Recursos Humanos y 2 preguntas de la Gestalt (Escuela Funcionalista que analiza el Entorno y la Percepción de los trabajadores).

Estas preguntas de la Gestalt, en términos generales, consultaban específicamente la satisfacción de los colaboradores de trabajar en TALMA.

La segmentación de la Encuesta se realizó por Grupo Ocupacional, Sede, UN, Áreas, Permanencia y Edad con una calificación de “bajo”, “mediano” y “alto”, con el procesamiento de data por parte de la Empresa Polysistemas.

5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En este Plan de Investigación se realiza la tabulación de las 5 opciones que poseen los Auxiliares de acuerdo a la Rotación Laboral, que se reflejan en sus respuestas. Estas se relacionan directamente con las preguntas asignadas en el Instrumento de Investigación, como componente en la Matriz de Consistencia, que expresa las respuestas del nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores.

El Software que permite el procesamiento e interpretación de los datos con la organización de las preguntas ya mencionadas, es el SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), por el que, según las respuestas de los Auxiliares, se obtiene los Flujogramas, mostrándose la realidad en TALMA de la muestra seleccionada.

6. Procedimientos para la ejecución del estudio

Los pasos que forman parte del Procedimiento para la recolección de datos del estudio son la Determinación de las preguntas que son dicotómicas y de 5 opciones, que permite medir las actitudes y conocer el grado de conformidad con la percepción del encuestado.

Esta encuesta posee como objetivo de aplicación, servir como herramienta de investigación a los Auxiliares de Plataforma de la Empresa TALMA con fecha de elaboración 3 de Julio del 2018.

La Interpretación de las respuestas que fueron obtenidas en el Esquema de las preguntas de la Encuesta, se reflejará en el Programa SPSS con los Flujogramas, como gráfico de representación.

CAPÍTULO V

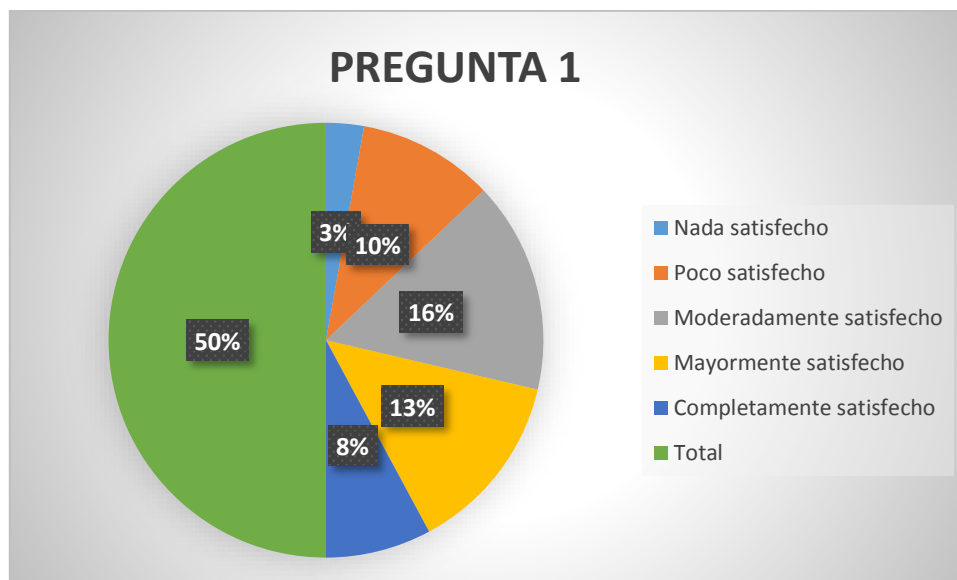
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Datos cuantitativos

P1: Mis jefes escuchan mis opiniones

Tabla 1

P1	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	5	5.6
Poco satisfecho	18	20.2
Moderadamente satisfecho	28	31.5
Mayormente satisfecho	24	27.0
Completamente satisfecho	14	15.7
Total	89	100.0

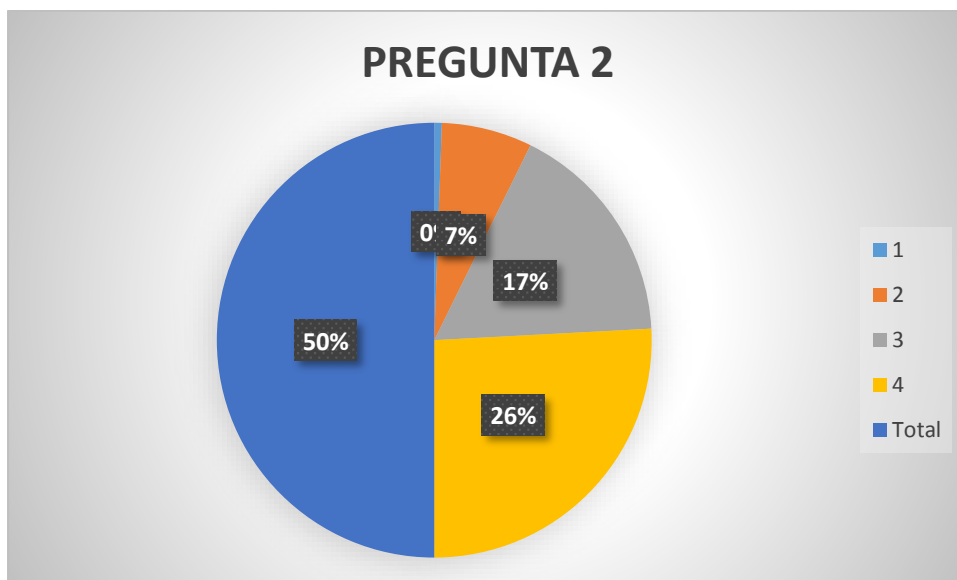


Descripción:

Se observa que los que están completamente satisfechos representan el 15.7%, el grupo mayormente satisfecho en un 27%, así como el grupo moderadamente satisfecho en el orden 31.5 %, como los que respondieron poco satisfecho en el orden del 20.2 % y el grupo que respondió nada satisfecho en el orden de 5.6%. Por lo tanto; el 42.7 % representa a un grupo que expresa que sus Jefes escuchan sus opiniones, a diferencia de un 31.5 % que es moderada en relación a la percepción de que sus Jefes los escuchan.

Tabla 2

Me comunico efectivamente con mis compañeros



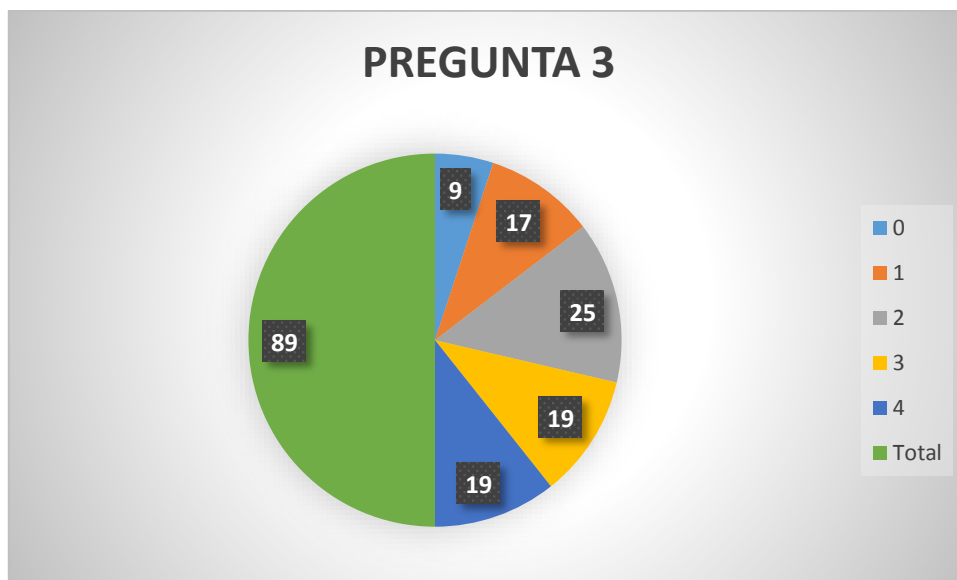
P2	Frecuencia	Porcentaje
Poco satisfecho	1	1.1
Moderadamente satisfecho	12	13.5
Mayormente satisfecho	30	33.7
Completamente satisfecho	46	51.7
Total	89	100.0

Descripción:

Se observa que los que están completamente satisfechos representan el 51.7%, el grupo mayormente satisfecho en un 33.7%, así como el grupo moderadamente satisfecho en el orden 13.5 %, como los que respondieron poco satisfecho en el orden del 1.1% Por lo tanto; el 85.4 % representa la comunicación efectiva de un colaborador con sus compañeros, a diferencia de un 13.5 % que es moderada en relación a la percepción de la comunicación.

Tabla 3

Toman en cuenta mis necesidades en la distribución de mis horarios



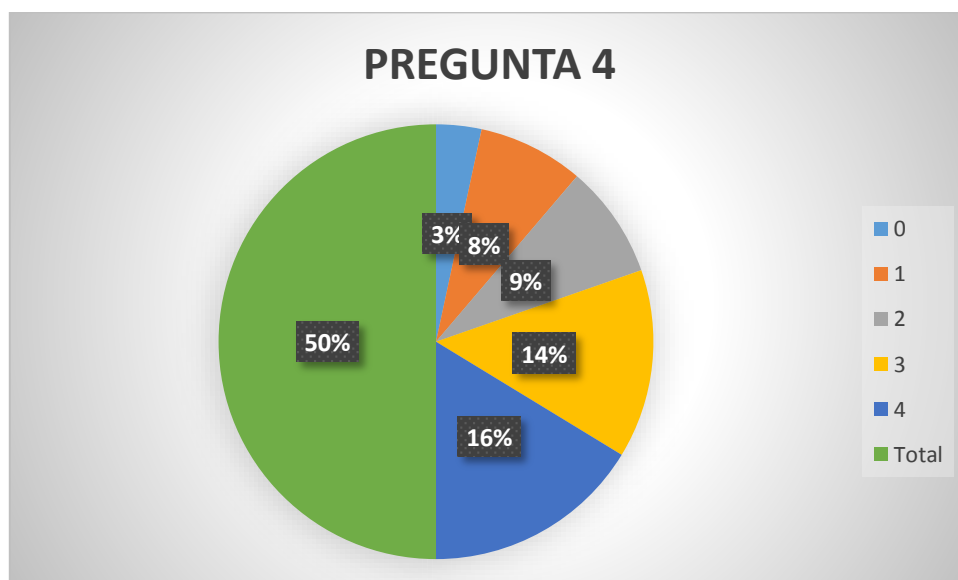
P3	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	9	10.1
Poco satisfecho	17	19.1
Moderadamente satisfecho	25	28.1
Mayormente satisfecho	19	21.3
Completamente satisfecho	19	21.3
Total	89	100.0

Descripción:

Se observa que los que están completamente satisfechos representan el 21.3%, el grupo mayormente satisfecho en un 21.3%, así como el grupo moderadamente satisfecho en el orden 28.1 %, como los que respondieron poco satisfecho en el orden del 19.1% Por lo tanto; el 42.7 % representa la comprensión de las necesidades para la distribución de horarios de los colaboradores, a diferencia de un 28.1 % que es moderada en relación a la percepción de la asignación de turnos.

Tabla 4

Me informan claramente sobre los diferentes turnos que posee la Empresa



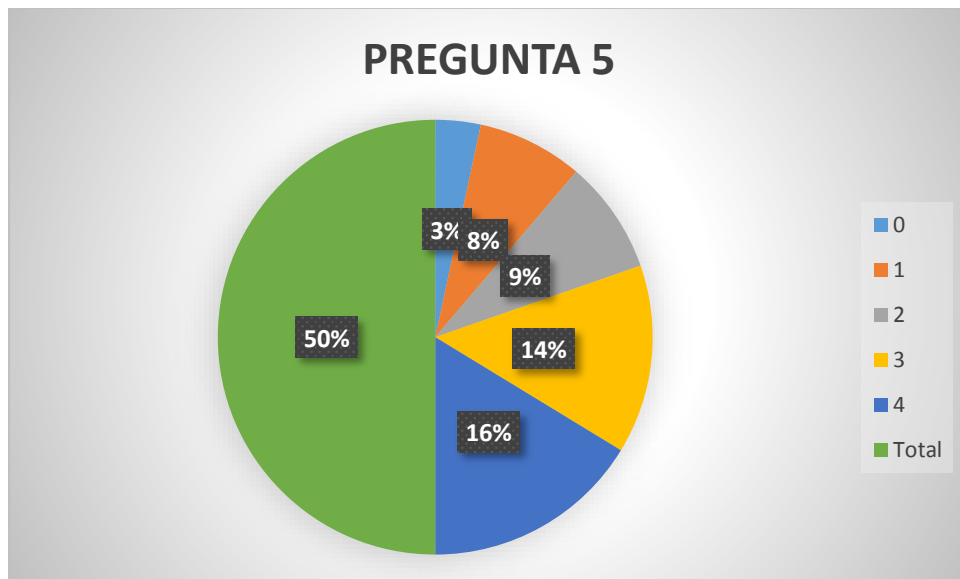
P4	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	6	6.7
Poco satisfecho	14	15.7
Moderadamente satisfecho	15	16.9
Mayormente satisfecho	25	28.1
Completamente satisfecho	29	32.6
Total	89	100.0

Descripción:

Se observa que los que están completamente satisfechos representan el 32.6%, el grupo mayormente satisfecho en un 28.1%, así como el grupo moderadamente satisfecho en el orden 16.9 %, como los que respondieron poco satisfecho en el orden del 15.7%. Por lo tanto; el 60.7 % representa la información clara sobre los detalles de los Turnos de la Empresa, a diferencia de un 16.9 % que es moderada en relación a la percepción de la asignación de turnos. En cuanto al 6.7 % que expresa que no están cómodos con los tres horarios de TALMA (mañana, tarde, noche).

Tabla 5

Me asignan adecuadamente la carga laboral según el número de vuelos.



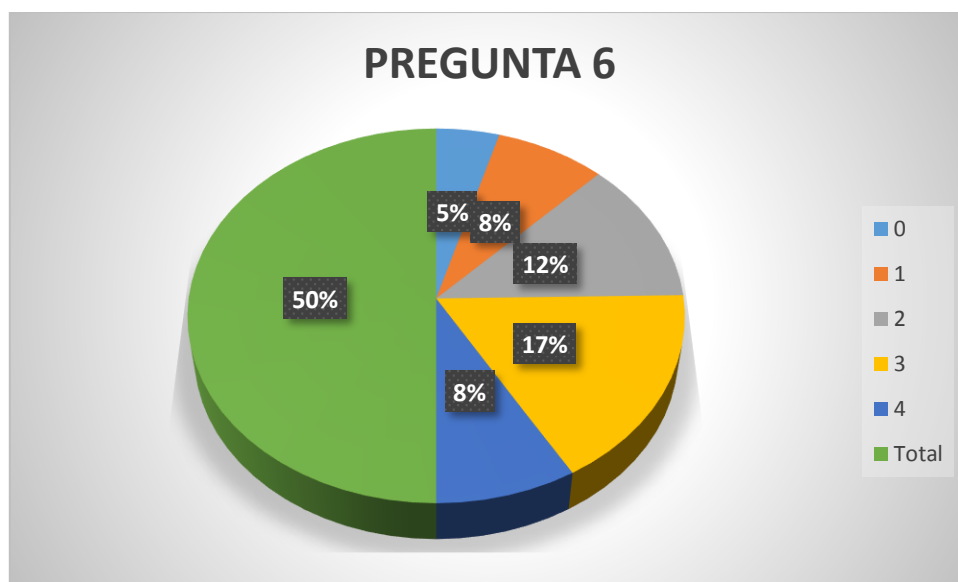
P5	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	6	6.7
Poco satisfecho	14	15.7
Moderadamente satisfecho	15	16.9
Mayormente satisfecho	25	28.1
Completamente satisfecho	29	32.6
Total	89	100.0

Descripción:

Se observa que los que están completamente satisfechos representan el 22.5%, el grupo mayormente satisfecho en un 30.3%, así como el grupo moderadamente satisfecho en el orden 27 %, como los que respondieron poco satisfecho en el orden del 14.6%. Por lo tanto; el 52.8 % representa la asignación adecuada de la carga laboral según el número de vuelos.

Tabla 6

Me asignan carga laboral adicional si se incrementa el número de vuelos



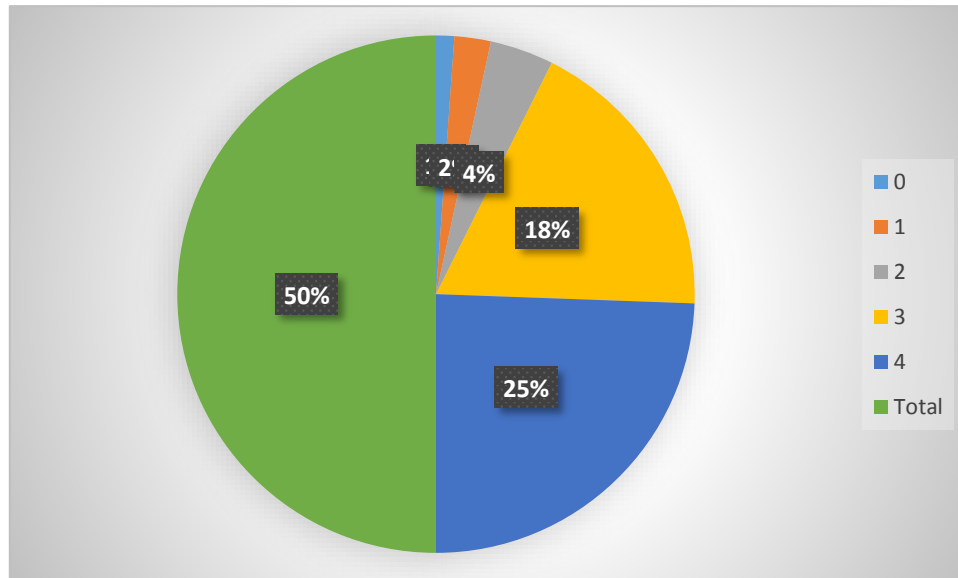
P6	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	8	9.0
Poco satisfecho	14	15.7
Moderadamente satisfecho	22	24.7
Mayormente satisfecho	30	33.7
Completamente satisfecho	15	16.9
Total	89	100.0

Descripción:

Se observa que los que están completamente satisfechos representan el 16.9%, el grupo mayormente satisfecho en un 33.7%, así como el grupo moderadamente satisfecho en el orden 24.7 %, como los que respondieron poco satisfecho en el orden del 15.7%. Por lo tanto; el 50.6 % representa el estar de acuerdo con las funciones adicionales por realizar por el aumento de los vuelos.

Tabla 7

No tengo dificultad para adaptarme a la intensidad del clima en ambiente de trabajo (frío, calor)



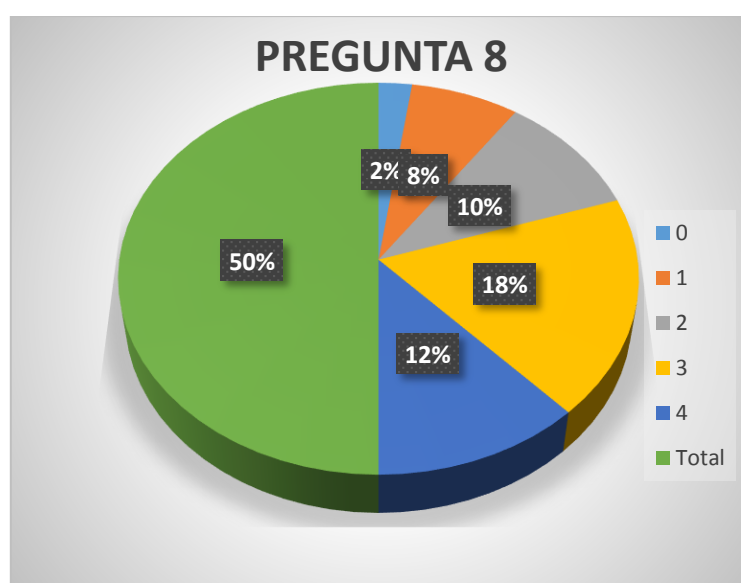
P7	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	2	2.2
Poco satisfecho	4	4.5
Moderadamente satisfecho	7	7.9
Mayormente satisfecho	32	36.0
Completamente satisfecho	43	48.3
Total	88	98.9

Descripción:

Se observa que los que están completamente satisfechos representan el 48.3%, el grupo mayormente satisfecho en un 36%, así como el grupo moderadamente satisfecho en el orden 7.9 %, como los que respondieron poco satisfecho en el orden del 4.5%. Por lo tanto; el 84.3 % representa el estar de acuerdo con la adaptación a la intensidad del clima meteorológico de Rampa en verano o invierno.

Tabla 8

El uniforme es apropiado para protegerme del frío de Rampa



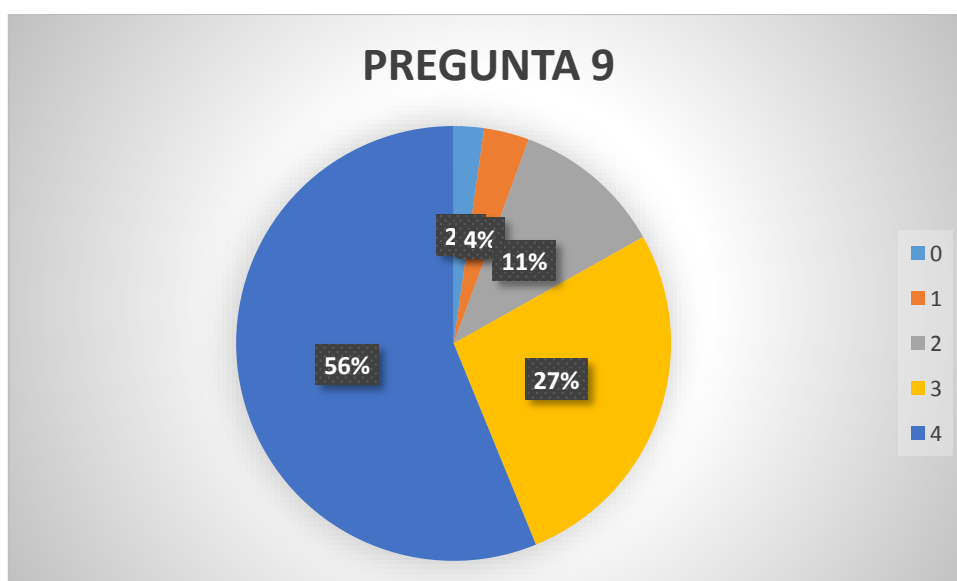
P8	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	4	4.5
Poco satisfecho	13	14.6
Moderadamente satisfecho	18	20.2
Mayormente satisfecho	32	36.0
Completamente satisfecho	21	23.6
Total	88	98.9

Descripción:

Se observa que los que están completamente satisfechos representan el 23.6%, el grupo mayormente satisfecho en un 36%, así como el grupo moderadamente de acuerdo en el orden del 20.2 %, como los que respondieron poco satisfecho en el orden del 14.6%. Por lo tanto; el 59.6 % representa el estar de acuerdo con el atuendo para resistir el frío.

Tabla 9

Ejecuto las Normas de Seguridad en el Trabajo en el traslado de las escaleras no motorizadas



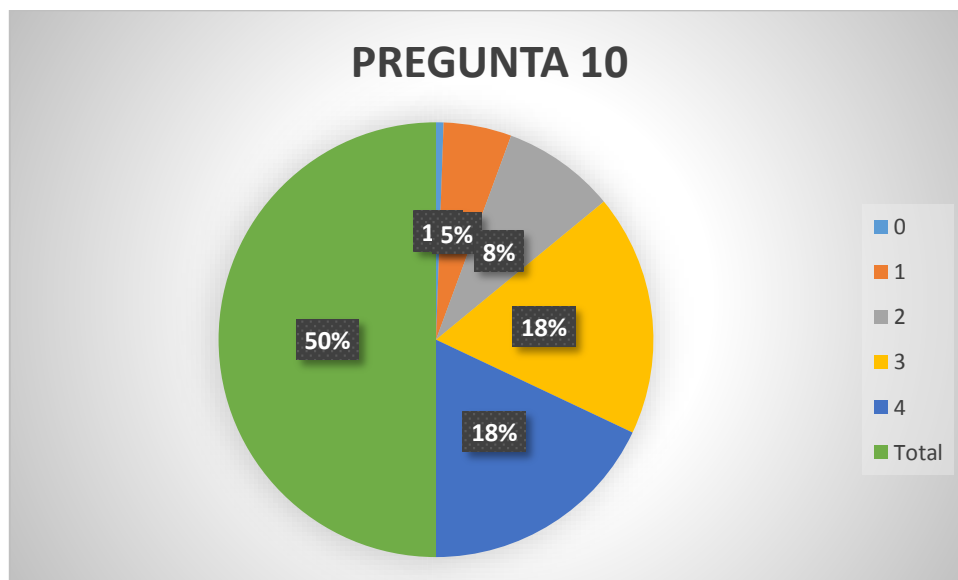
P9	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	2	2.2
Poco satisfecho	3	3.4
Moderadamente satisfecho	10	11.2
Mayormente satisfecho	24	27.0
Completamente satisfecho	50	56.2
Total	89	100.0

Descripción:

Se observa que los que están completamente de acuerdo representan el 56.2%, el grupo mayormente satisfecho en un 27%, así como el grupo moderadamente de acuerdo en el orden del 11.2 %, como los que respondieron poco satisfecho en el orden del 3.4%. Por lo tanto; el 41.6 % representa la aplicación de las Normas de Seguridad que informa la Empresa

Tabla 10

Existe señalización clara para el traslado de las escaleras no motorizadas hacia los aviones



P10	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	1	1.1
Poco satisfecho	9	10.1
Moderadamente satisfecho	15	16.9
Mayormente satisfecho	32	36.0
Completamente satisfecho	32	36.0
Total	89	100.0

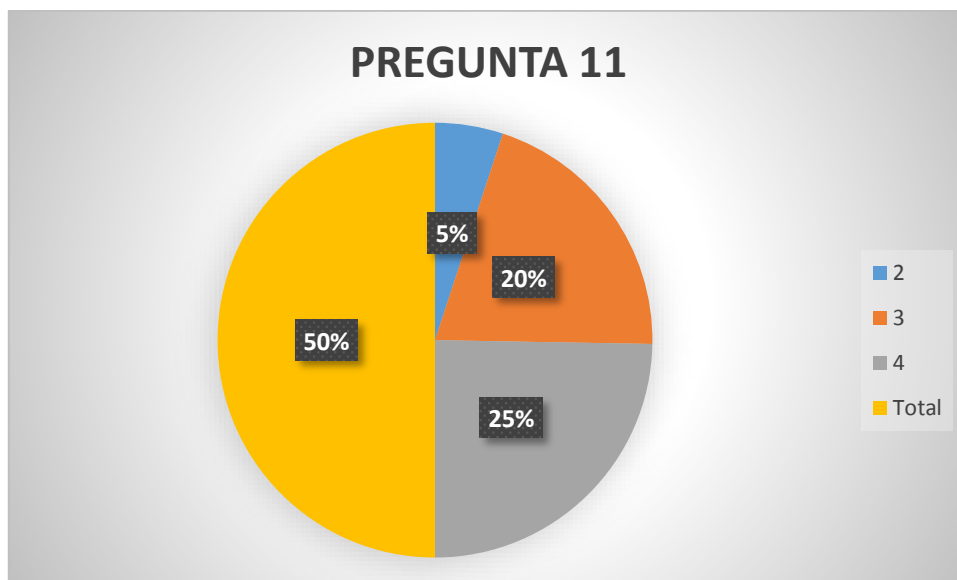
Descripción:

Se observa que los que están completamente de acuerdo representan el 36%, el grupo mayormente satisfecho en un 36%, así como el grupo moderadamente de acuerdo en el orden del 16.9 %, como los que respondieron poco satisfecho en el orden del 10.1%.

Por lo tanto; el 71.9 % representa la aseveración de la existencia de señalización clara en el traslado de las escaleras no motorizadas hacia lo aviones. En cuanto al 1.1 %, que se expresa como nada satisfecho con el asunto mencionado de las Condiciones de Trabajo, representa un déficit, que debe detectarse con más detalles en los colaboradores que no siguen la señalización mencionada de TALMA para realizar sus funciones.

Tabla 11

Me capacitan adecuadamente para desempeñar mis funciones



P11	Frecuencia	Porcentaje
Moderadamente satisfecho	9	10.1
Mayormente satisfecho	36	40.4
Completamente satisfecho	44	49.4
Total	89	100.0

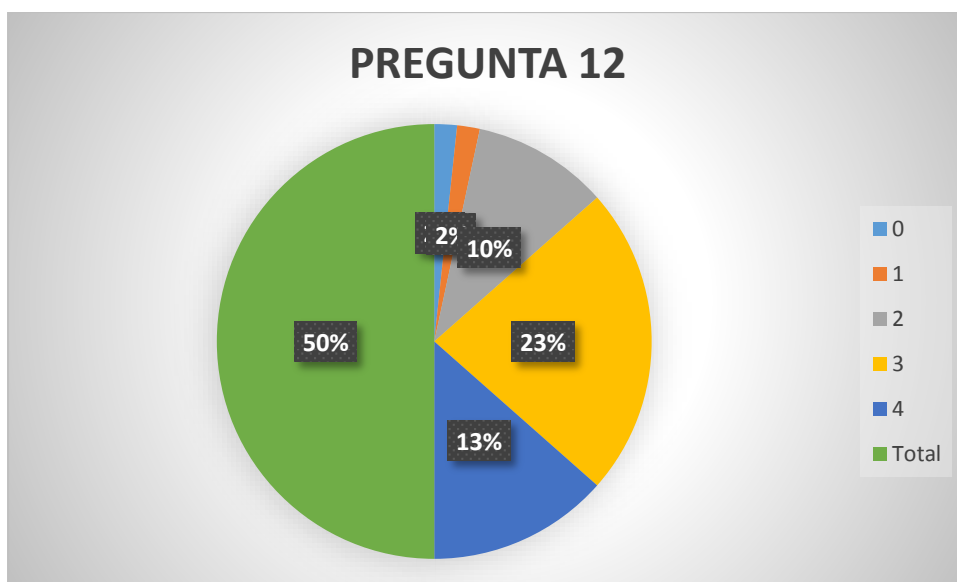
Descripción:

Se observa que los que están moderadamente satisfechos en el orden del 10.1 %, como los que estuvieron mayormente de acuerdo en el orden del 40.4%. Por lo tanto; el 89.9 %

representa la aseveración de la aplicación de una Capacitación adecuada para realizar sus funciones en Plataforma.

Tabla 12

Me permiten capacitarme externamente flexibilizando mi horario de trabajo



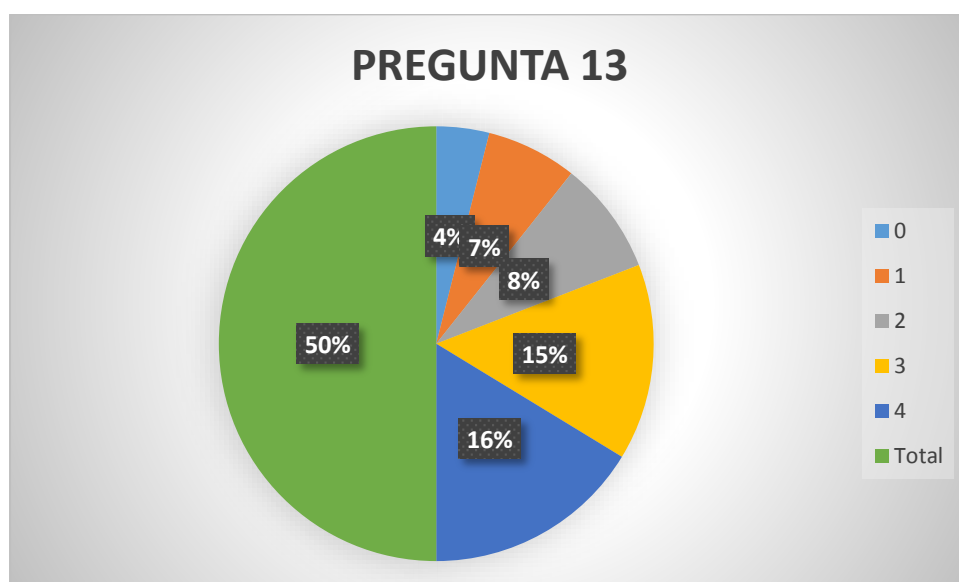
P12	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	3	3.4
Poco satisfecho	3	3.4
Moderadamente satisfecho	18	20.2
Mayormente satisfecho	41	46.1
Completamente satisfecho	24	27.0
Total	89	100.0

Descripción:

Se observa que los que están moderadamente satisfechos en el orden del 10.1 %, como los que estuvieron mayormente de acuerdo en el orden del 40.4%. Por lo tanto; el 89.9 % representa la aseveración de la aplicación de una Capacitación adecuada para realizar sus funciones en Plataforma.

Tabla 13

Toman en cuenta mi desempeño y me incentivan con la tarjeta Provis.



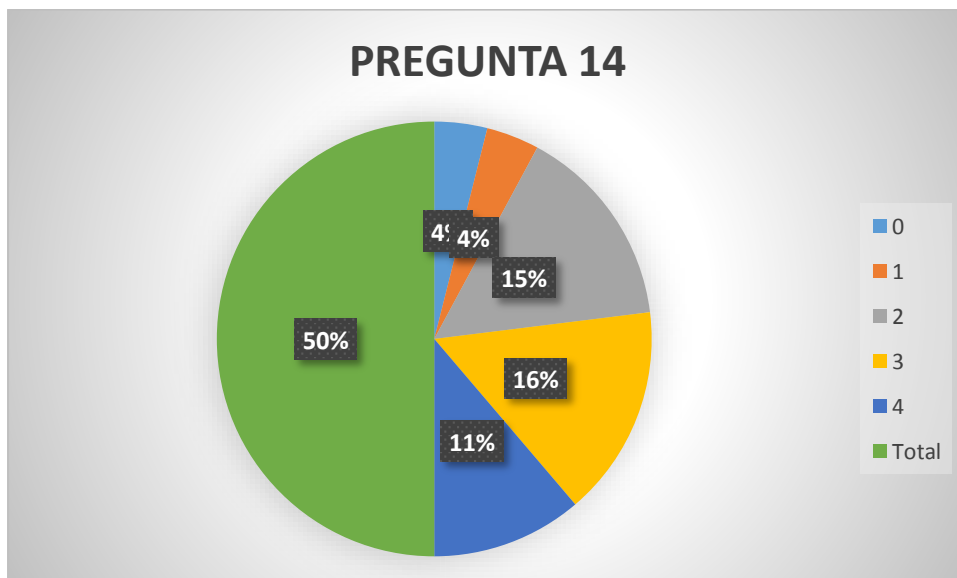
P13	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	7	7.9
Poco satisfecho	12	13.5
Moderadamente satisfecho	15	16.9
Mayormente satisfecho	26	29.2
Completamente satisfecho	29	32.6
Total	89	100.0

Descripción:

Se observa que los que están completamente de acuerdo representan el 32.6%, el grupo mayormente satisfecho en un 29.2%, así como el grupo moderadamente de acuerdo en el orden del 16.9 %, como los que respondieron poco satisfecho en el orden del 13.5%. Por lo tanto; el 61.8 % representa la aseveración de la existencia de la consideración del desempeño de las funciones de los colaboradores con su respectivo incentivo de la tarjeta PROVIS.

Tabla 14

Talma felicita los logros alcanzados de los colaboradores.



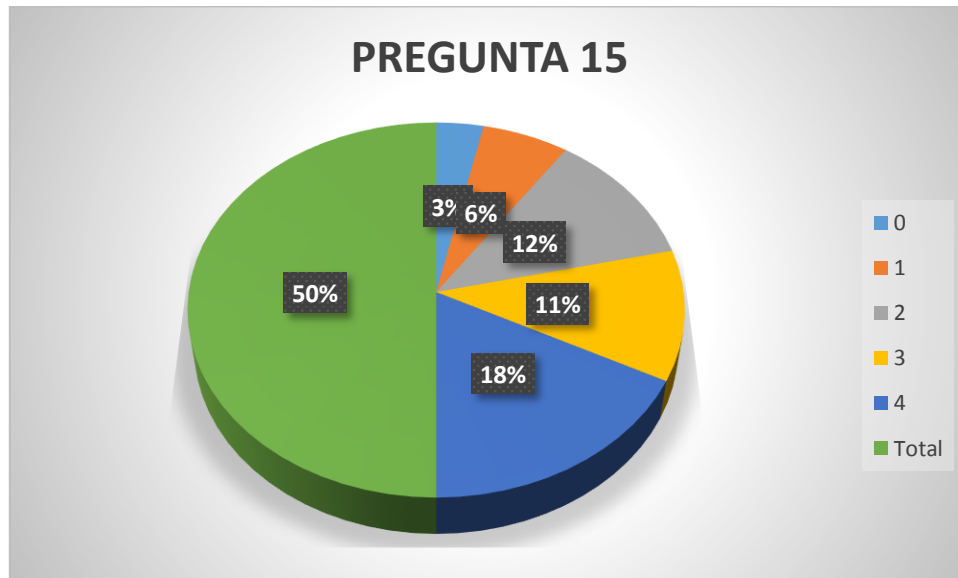
P14	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	7	7.9
Poco satisfecho	7	7.9
Moderadamente satisfecho	27	30.3
Mayormente satisfecho	28	31.5
Completamente satisfecho	20	22.5
Total	89	100.0

Descripción:

Se observa que los que están completamente de acuerdo representan el 22.5%, el grupo mayormente satisfecho en un 31.5%, así como el grupo moderadamente de acuerdo en el orden del 30.3 %, como los que respondieron poco satisfecho en el orden del 7.9%. Por lo tanto; el 53.9 % representa la aseveración de la existencia del reconocimiento de TALMA por los logros obtenidos.

Tabla 15

Es Política de la Empresa ascender a los trabajadores en base al desempeño.



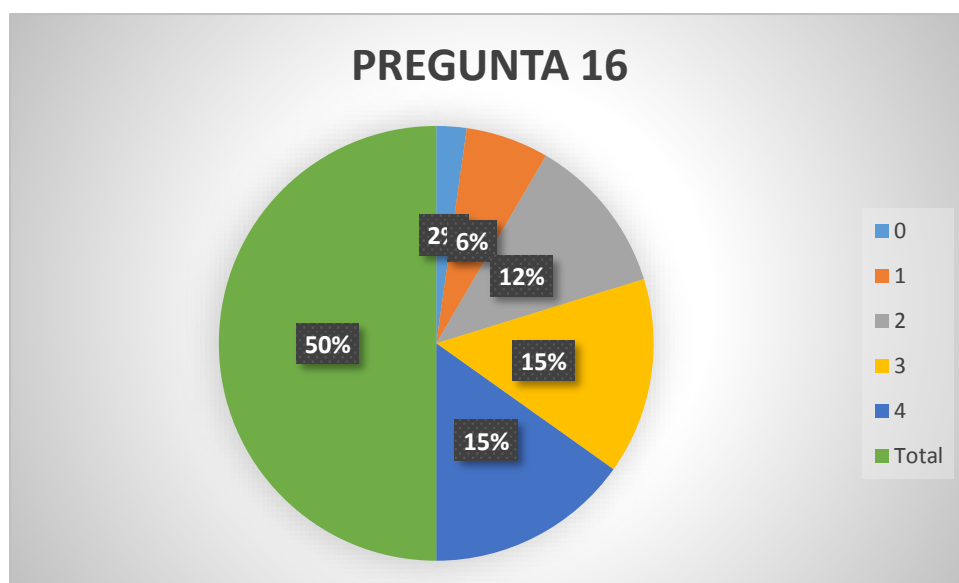
P15	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	6	6.7
Poco satisfecho	11	12.4
Moderadamente satisfecho	21	23.6
Mayormente satisfecho	20	22.5
Completamente satisfecho	31	34.8
Total	89	100.0

Descripción:

Se observa que los que están completamente de acuerdo representan el 34.8%, el grupo mayormente satisfecho en un 22.5%, así como el grupo moderadamente de acuerdo en el orden del 23.6 %, como los que respondieron poco satisfecho en el orden del 12.4%. Por lo tanto; el 57.3 % representa la aplicación de la Línea de Carrera en base al desempeño de los colaboradores.

Tabla 16

Las Políticas de la Empresa me permiten ascender en un tiempo razonable



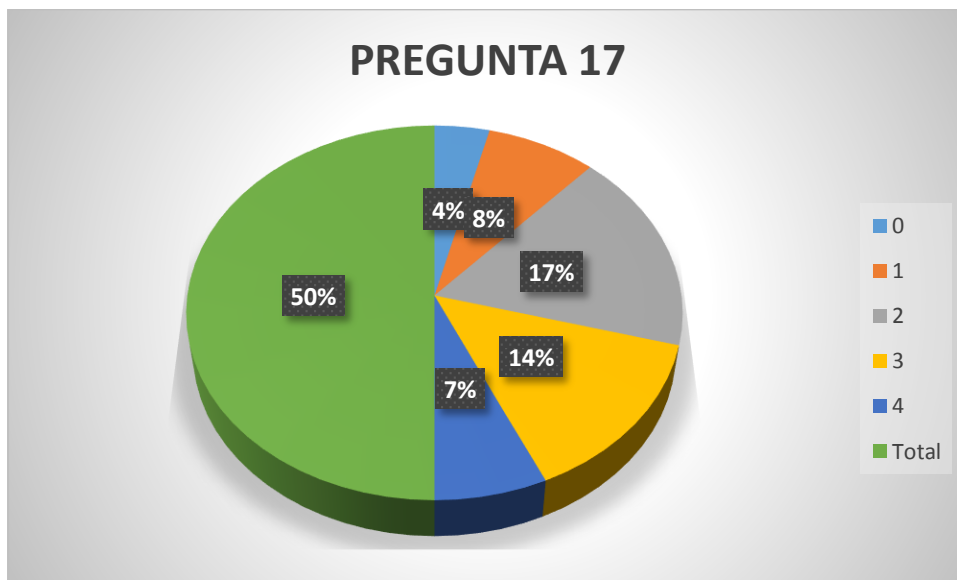
P16	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	4	4.5
Poco satisfecho	11	12.4
Moderadamente satisfecho	21	23.6
Mayormente satisfecho	26	29.2
Completamente satisfecho	27	30.3
Total	89	100.0

Descripción:

Se observa que los que están completamente de acuerdo representan el 30.3%, el grupo mayormente satisfecho en un 29.2%, así como el grupo moderadamente de acuerdo en el orden del 23.6 %, como los que respondieron poco satisfecho en el orden del 12.4%. Por lo tanto; el 59.6 % representa la satisfacción al estar de acuerdo que el ascenso se realiza en un tiempo razonable.

Tabla 17

Los trabajadores comunican su renuncia con la debida anticipación.



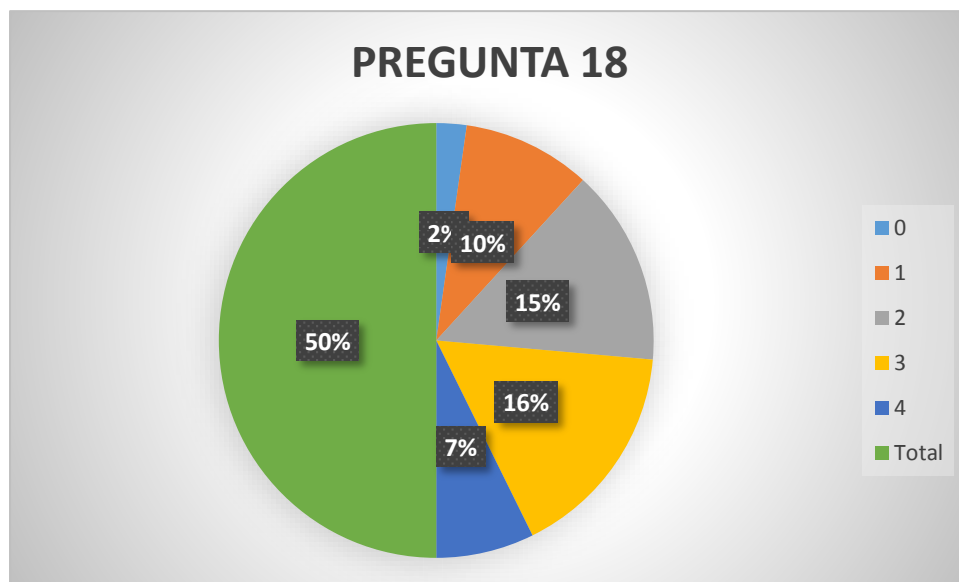
P17	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	7	7.9
Poco satisfecho	14	15.7
Moderadamente satisfecho	31	34.8
Mayormente satisfecho	25	28.1
Completamente satisfecho	12	13.5
Total	89	100.0

Descripción:

Se observa que los que están completamente de acuerdo representan el 13.5%, el grupo mayormente satisfecho en un 28.1%, así como el grupo moderadamente de acuerdo en el orden del 34.8 %, como los que respondieron poco satisfecho en el orden del 15.7%. Por lo tanto; el 41.6 % representa la afirmación de que sus compañeros renuncian con la debida anticipación dentro de la Rotación del Talento Humano.

Tabla 18

La renuncia de los trabajadores no se debe a factores del ambiente de trabajo



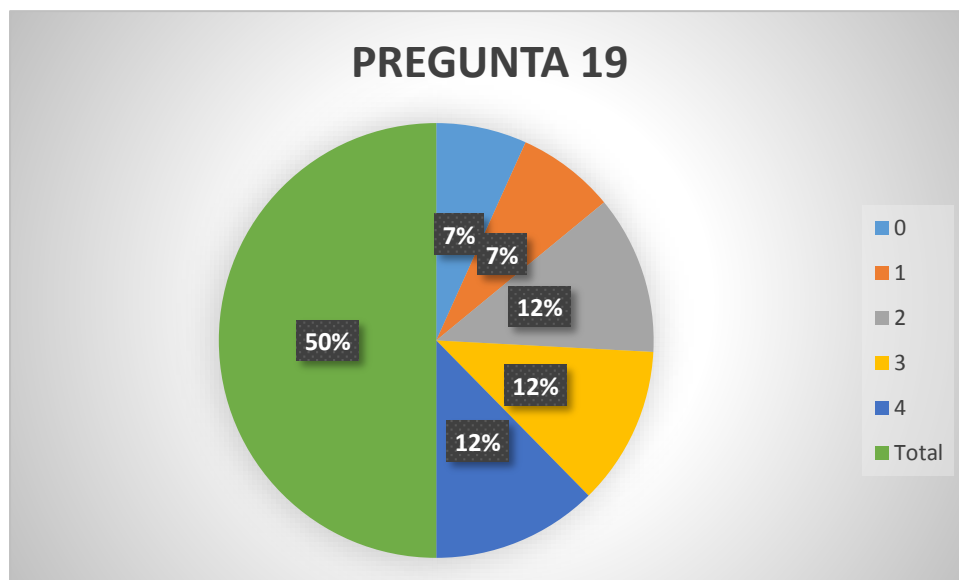
P18	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	4	4.5
Poco satisfecho	17	19.1
Moderadamente satisfecho	26	29.2
Mayormente satisfecho	29	32.6
Completamente satisfecho	13	14.6
Total	89	100.0

Descripción:

Se observa que los que están completamente de acuerdo representan el 14.6%, el grupo mayormente satisfecho en un 32.6%, así como el grupo moderadamente de acuerdo en el orden del 29.2 %, como los que respondieron poco satisfecho en el orden del 19.1%. Por lo tanto; el 47.2 % representa la afirmación de que la renuncia de ellos no se debe a factores del ambiente de trabajo que constituye la Rotación Voluntaria.

Tabla 19

Si se le presenta una oportunidad laboral en otras Empresas usted decide renunciar



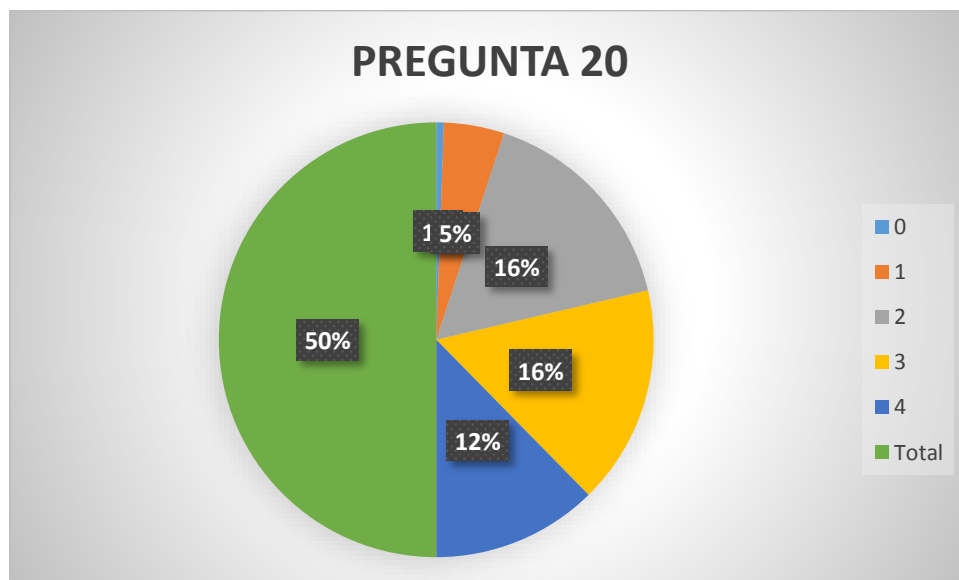
P19	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	12	13.5
Poco satisfecho	13	14.6
Moderadamente satisfecho	21	23.6
Mayormente satisfecho	21	23.6
Completamente satisfecho	22	24.7
Total	89	100.0

Descripción:

Se observa que los que están completamente de acuerdo representan el 24.7%, el grupo mayormente satisfecho en un 23.6%, así como el grupo moderadamente de acuerdo en el orden del 23.6 %, como los que respondieron poco satisfecho en el orden del 14.6%. Por lo tanto; el 48.3 % representa la afirmación de que al existir una oportunidad laboral en otras Empresas que le ofrezca más mejoras que TALMA, el colaborador puede decidir renunciar.

Tabla 20

Existen diferencias importantes entre los beneficios que ofrece Talma y la competencia.



P20	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	1	1.1
Poco satisfecho	8	9.0
Moderadamente satisfecho	29	32.6
Mayormente satisfecho	29	32.6
Completamente satisfecho	22	24.7
Total	89	100.0

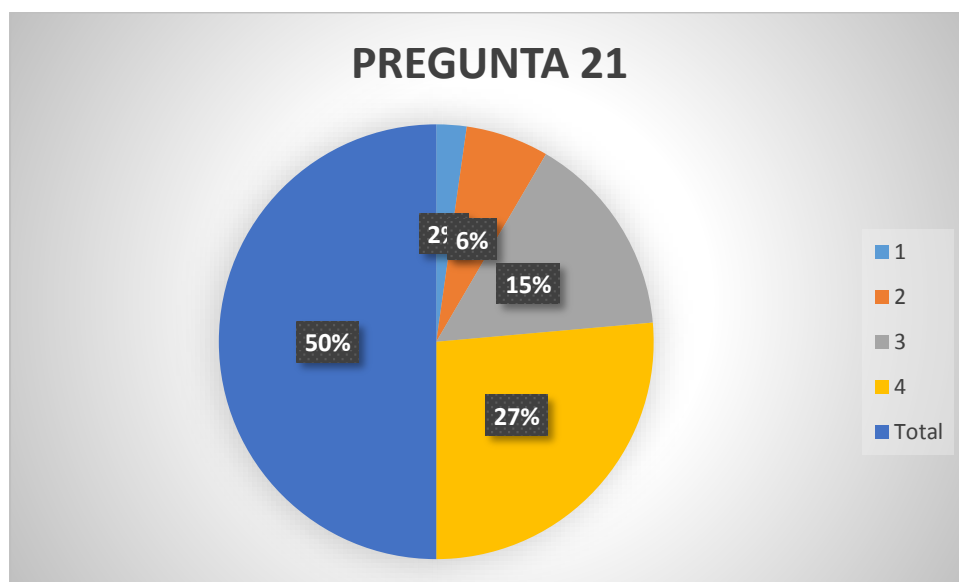
Descripción:

Se observa que los que están completamente de acuerdo representan el 24.7%, el grupo mayormente satisfecho en un 32.6%, así como el grupo moderadamente de acuerdo en el orden del 32.6 %, como los que respondieron poco satisfecho en el orden del 9%.

Por lo tanto; el 57.3 % representa la afirmación de que la competencia ofrece mejores beneficios que TALMA.

Tabla 21

La Empresa me renueva periódicamente el Contrato de Trabajo



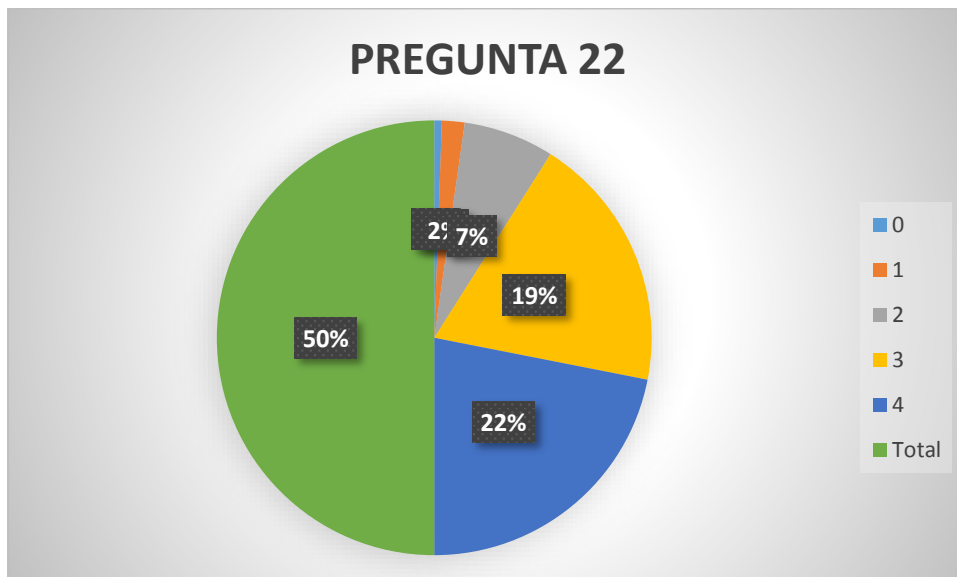
P21	Frecuencia	Porcentaje
1	4	4.5
2	11	12.4
3	27	30.3
4	47	52.8
Total	89	100.0

Descripción:

Se observa que los que están completamente de acuerdo representan el 52.8%, el grupo mayormente satisfecho en un 30.3%, así como el grupo moderadamente de acuerdo en el orden del 12.4 %, como los que respondieron poco satisfecho en el orden del 4.5%. Por lo tanto; el 84.1 % representa la aceptación del tiempo razonable que existe en TALMA para la Renovación de Contrato.

Tabla 22

Talma tiene como Política, evaluar el desempeño del trabajador antes del Término de Contrato



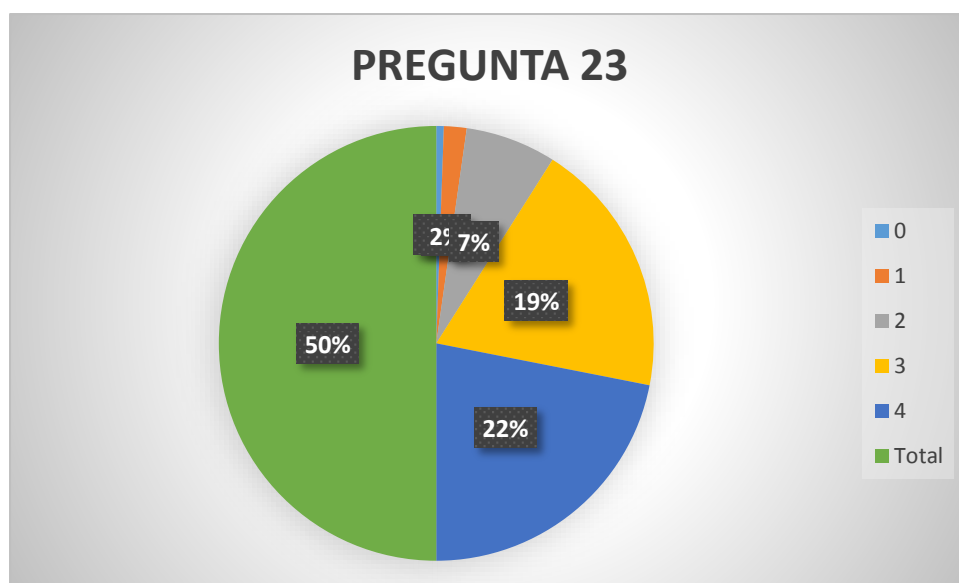
P22	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	1	1.1
Poco satisfecho	3	3.4
Moderadamente satisfecho	12	13.5
Mayormente satisfecho	34	38.2
Completamente satisfecho	39	43.8
Total	89	100.0

***Descripción:**

Se observa que los que están completamente de acuerdo representan el 43.8%, el grupo mayormente satisfecho en un 38.2%, así como el grupo moderadamente de acuerdo en el orden del 13.5%. Por lo tanto; el 82% considera satisfactoriamente que es razonable que la Política de TALMA, sea la evaluación del desempeño de los Auxiliares antes del término de sus Contrato.

Tabla 23

Talma tiene como Política evaluar las Infracciones o Faltas cometidas antes de la culminación el Contrato



P23	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	1	1.1
Poco satisfecho	3	3.4
Moderadamente satisfecho	12	13.5
Mayormente satisfecho	34	38.2
Completamente satisfecho	39	43.8
Total	89	100.0

Descripción:

Se observa que los que están completamente de acuerdo representan el 43.8%, el grupo mayormente satisfecho en un 38.2%, así como el grupo moderadamente de acuerdo en el orden del 13.5 %, como los que respondieron poco satisfecho en el orden del 3.4%. Por lo tanto; el 82 % representa la aceptación de la aceptación de la renovación periódica del Contrato de Trabajo según su desempeño laboral, que incluye faltas, cumplir con los objetivos que comunican los Superiores, Infracciones antes de la culminación del Contrato de Trabajo; que forma parte de la Rotación Involuntaria.

2. Análisis de Resultados

2.1 Contraste de las hipótesis

En la Tesis se plantea las siguientes hipótesis:

HG: La Satisfacción Laboral está asociada con la Rotación del Talento Humano en
Plataforma del Área de Operaciones de la Empresa TALMA SERVICIOS
AEROPORTUARIOS SA.

HE 1: La Política Organizacional está asociada con la Rotación del Talento Humano en
Plataforma del Área de Operaciones de la Empresa TALMA SERVICIOS
AEROPORTUARIOS SA.

HE 2: Las Condiciones de Trabajo está asociada con la Rotación del Talento Humano en
Plataforma del Área de Operaciones de la empresa TALMA SERVICIOS
AEROPORTUARIOS SA.

HE 3: La Línea de Carrera está asociada con la Rotación del Talento Humano en Plataforma del Área de Operaciones de la Empresa TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS SA.

Para probar las hipótesis de la Tesis, realizaremos 112 contrastes o cruces de las 16 preguntas de la VI y las 7 preguntas de la VD.

Cada cruce implica construir una tabla de contingencia que es una Tabla de Frecuencia bivariada donde las filas representan las categorías de la VI y las columnas las categorías de la VD, con las que probaremos la siguiente hipótesis:

Hipótesis nula:

H_0 : La pvi es independiente de la pvd

Hipótesis alternativa:

H_1 : la pv está asociada a la pvi

Para verificar la validez de la hipótesis se requiere hacer uso de la estadística de test de la chi-cuadrado de Pearson:

$$\chi^2_0 = \sum_{i=1}^R \sum_{j=1}^S (O_{ij} - E_{ij})^2 / E_{ij} \sim \chi^2_{\{(R-1)(S-1)gl\}}$$

Asumiendo un nivel de significación de α %, podemos construir las regiones de rechazo (RR) y de aceptación (RA) de la hipótesis nula. La decisión de la prueba se ejecuta de la siguiente manera: si $\chi^2_0 \in RR$, se rechaza la hipótesis nula, de otro modo no se rechaza.

El resultado de los 112 contrastes de hipótesis, obtenemos la siguiente Matriz de Resultados:

		ROTACIÓN DEL TALENTO HUMANO							
		PREGUNTAS	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
SATISFACCIÓN LABORAL	POLÍTICAS DE ORGANIZACIÓN	P01			XXX				
		P02		XXX			XXX		
		P03							
		P04					XXX	XXX	
		P05			XXX	XXX		XXX	
		P06			XXX		XXX		
	CONDICIONES DE TRABAJO	P07					XXX	XXX	XXX
		P08						XXX	
		P09				XXX	XXX		
		P10	XXX					XXX	
	LÍNEA DE CARRERA	P11					XXX	XXX	XXX
		P12					XXX	XXX	xxx
		P13		XXX		XXX	XXX	XXX	XXX
		P14	XXX	XXX			XXX	XXX	XXX
		P15					XXX	XXX	XXX
		P16	XXX					XXX	XXX

Donde las celdas vacías indican que no se rechaza la H₀ (existe independencia) y las celdas con “xxx” nos muestran que se rechaza la H₀, por lo tanto se acepta la Asociación. A partir del cuadro anterior podemos verificar la validez de las hipótesis de trabajo de la Tesis:

3. Discusión de resultados

Se ha comprobado que la Rotación Laboral está asociada con la Satisfacción Laboral donde Pérez (2013) afirma en su Tesis “Propuesta para reducir la Rotación de Personal en la Distribuidora de Productos Coca-Cola de la Ciudad de Chiclayo” donde concluye la

existencia de factores de la Rotación Laboral, tales como el descontento con el horario de trabajo y la insatisfacción laboral.

De la Tesis presentada, se señala que uno de los factores principales de la Rotación Laboral es la distribución de horarios, que se asemeja a la problemática que posee Talma, Empresa de la presente Investigación, de la que se ha detectado la complicación de los Auxiliares en la adaptación a los horarios rotativos en la mañana, tarde y noche en la Plataforma de Operaciones.

Otro estudio que apoya el resultado mencionado, lo tenemos con Torres (2016), quien en su modelo de perspectiva que la Satisfacción Laboral comprueba su incidencia con la Rotación Laboral que manifiesta que según Ying-Chang et al., (2010) quienes afirman “La intención de rotación es considerada una variable fundamental para entender el comportamiento de los colaboradores que deciden irse de una Organización de manera voluntaria” (p. 11).

La Investigación evidencia la importancia de la identificación del comportamiento de los colaboradores, ya que de esta forma se puede descifrar los factores que conllevan a la Rotación Voluntaria de alguna Organización.

Se ha comprobado que la Rotación Laboral está asociada a la Política Organizacional, donde la asignación de la carga laboral adicional si se incrementa el número de vuelos, de los que se obtiene la probabilidad de la presentación de una oportunidad laboral en otras Empresas, por las que los colaboradores podrían decidir renunciar, del que existe correlación con la renovación periódica del Contrato de Trabajo que se une a la Política Organizacional

de la evaluación del desempeño antes de rescindir el Contrato Laboral, lo que se encuentra inserto en la Satisfacción Laboral de los Auxiliares en Plataforma.

Torres (2016) afirma en su Tesis “Factores de Intención de Rotación Laboral en colaboradores de una Empresa Peruana del Rubro Hotelero” donde resalta la importancia del trabajo en equipo, ya que se genera la dinámica de las relaciones interpersonales, tomando en cuenta que la unión de los trabajadores, repercute positivamente en la Satisfacción Laboral, trayendo como efecto la disminución de la intención de Renuncia.

De la Tesis presentada, se evidencia la importancia del trabajo en equipo, que se encuentra relacionado con la Política Organizacional en cuanto a la distribución de funciones de los Auxiliares, ya que al realizarse la unión de los colaboradores por cumplir con las metas del Área a la cual se pertenece, se propicia la mayor probabilidad del descenso de la tasa de Renuncias, porque el colaborador se sentiría más satisfecho en su lugar de trabajo.

Se ha comprobado que la Rotación Laboral está asociada con las Condiciones de Trabajo, de las que los Auxiliares mencionaron que no poseen dificultad para adaptarse a la intensidad del clima en el ambiente de trabajo (frío, calor) del que se obtiene la Política que posee Talma de evaluar el desempeño antes de rescindir el Contrato de Trabajo.

Ávila, Guerra y Mendoza (2017) afirman en su Tesis “La rotación laboral no deseada: causas y consecuencias en Organizaciones Empresariales. Análisis de una Empresa peruana de consumo masivo” donde concluye la recomendación en mejorar la comunicación con los trabajadores, aumentar el salario de manera anual, considerando la evaluación del desempeño de los operarios.

De la Tesis presentada, se menciona que la Rotación Laboral no deseada, constituye un “shock” para una Empresa, ya que implica problemas como el deseo del aumento del salario de manera anual, considerando la evaluación de las funciones que poseen los ex operarios.

Se ha comprobado que la Rotación Laboral está asociada con la Línea de Carrera en el que se toman en cuenta el desempeño de los Auxiliares y el incentivo de la tarjeta Provis lo que resulta que Talma tiene como Política evaluar el desempeño antes de rescindir el Contrato Laboral según el cumplimiento de los objetivos planteados según las funciones realizadas.

Ramírez, M. (2014) afirma en su Tesis “Caracterizar el proceso de Rotación del personal administrativo de la Empresa INMOCALMONA SA” donde concluye que a partir de la Insatisfacción Laboral se genera la deficiencia en la promoción de las Oportunidades Laborales.

De la Tesis presentada, se menciona que cuando el colaborador no se incentiva con las Oportunidades que la Empresa le brinda, existe la probabilidad de no identificarse con esta, optando por elegir nuevas ofertas laborales, ya que constituye la Insatisfacción Laboral, del que los Auxiliares, a lo largo del tiempo, desean desarrollarse en lo académico y lo empírico.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- 1) De acuerdo a la comprobación de la Hipótesis General, se establece que la Rotación del Talento Humano en Plataforma del Área de Operaciones de la Empresa TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS SA. está asociada con la Satisfacción Laboral, siendo menor al 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula según la comprobación del valor estadístico del chi cuadrado. Se evidencia en los colaboradores que al realizar sus funciones de desempeño, cuando estos se sienten a gusto con su trabajo, se muestra la Satisfacción Laboral, identificando sus 3 dimensiones como son la Política Organizacional, las Condiciones de Trabajo y la Línea de Carrera, que generan mayor probabilidad de contraponer la Rotación de los Auxiliares como objeto de estudio.

- 2) De acuerdo a la comprobación de la Hipótesis Específica 1, se establece que la Rotación del Talento Humano en Plataforma del Área de Operaciones de la Empresa TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS SA está asociada con la Política Organizacional y siendo menor al 0.05 se rechaza la hipótesis nula según la comprobación del valor del chi cuadrado, lo que evidencia que la distribución de horarios es una medida del indicador Rol de Turno que se ha observado en los Auxiliares de Plataforma, por lo cual se retiran de la Empresa, porque no se sienten satisfechos de manera completa con esta Política de Talma por la existencia de 3 turnos al día, desencadenando cierta Insatisfacción Laboral, que constituye uno de los puntos más importantes a considerar en la generación de la Rotación Laboral.

- 3) De acuerdo a la comprobación de la Hipótesis Específica 2, se establece que la Rotación del Talento Humano en Plataforma del Área de Operaciones de la Empresa TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS SA está asociada con las Condiciones de Trabajo y siendo menor al 0.05 se rechaza la hipótesis nula según la comprobación del valor del chi cuadrado, lo que evidencia que el indicador de Ambiente Laboral con su respectiva medida de intensidad del clima (frío, calor) de la Plataforma de Operaciones, se encuentra inmerso en la Satisfacción Laboral del colaborador.

- 4) De acuerdo a la comprobación de la Hipótesis Específica 3, se establece que la Rotación del Talento Humano en Plataforma del Área de Operaciones de la Empresa TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS SA está asociada con la Línea de Carrera y siendo

menor al 0.05 se rechaza la hipótesis nula según la comprobación del valor del componente chi cuadrado, que evidencia el Reconocimiento como medida de la Empresa, al trabajo de los Auxiliares con su respectiva Tarjeta Provis, que se otorga a los trabajadores más responsables, puntuales que se encuentra inserto en las funciones realizadas; que se constituye como incentivo extrínseco que refuerza la Satisfacción Laboral.

RECOMENDACIONES

- 1) Es importante identificar a la Satisfacción Laboral que se encuentra inmersa en las funciones que realizan los Auxiliares, como objeto de estudio de la Plataforma de Operaciones de la Empresa TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A., ya que existe tres ejes importantes que se detectan en la Organización, como son Política Organizacional, las Condiciones de Trabajo y la Línea de Carrera; que deben funcionar como motores que impulsen el correcto funcionamiento con su respectivo control para equilibrar la Rotación del Personal, que es uno de los principales problemas que aqueja a la Empresa Talma.

- 2) Es conveniente realizar énfasis con más detalle en la Política Organizacional con respecto a la distribución de horarios en TALMA, ya que el indicador del Rol de Turno constituye uno de los puntos más importantes a considerar en la generación de la Rotación Laboral, ya que se ha observado que los Auxiliares de Plataforma se retiran de la Empresa, porque no se sienten satisfechos de manera completa con esta medida de Talma, ya que la existencia de 3 turnos por día, desencadena cierta Insatisfacción Laboral que conlleva a la probabilidad de Rotación del Personal, por lo que se debe estructurar unos horarios que se ajusten mejor a las necesidades de los colaboradores con la finalidad que se sientan más satisfechos con esta.

- 3) Se debe considerar la intensidad del clima en el ambiente de trabajo (frío, calor) de Plataforma que se encuentra inserto en la Satisfacción Laboral del colaborador que constituye un punto importante como Condición de Trabajo que se relaciona con la Política Organizacional, que posee Talma de evaluar el desempeño antes de rescindir el Contrato de Trabajo, que es un punto a considerar dentro de la Rotación Laboral por la variación de la considerable cantidad de Auxiliares activos en la Empresa, identificando la adaptación a la intensidad del clima en Plataforma de Operaciones, esperando que el nivel de Rotación disminuya.

- 4) Es significativo, repotenciar el reconocimiento del trabajo de los Auxiliares y el incentivo de la Tarjeta Provis, que se constituye como incentivos extrínsecos en la Empresa Talma, ya que refuerza la Satisfacción Laboral, tomando en cuenta la evaluación del desempeño antes de rescindir el Contrato, considerando la eficiencia del cumplimiento de los objetivos según sus funciones, logrando los objetivos que les encomiendan sus Superiores.

REFERENCIAS

Aguinaga, F. I. (2013). Propuesta para reducir la Rotación de Personal en la Distribuidora de Productos Coca-Cola de la Ciudad de Chiclayo. Chiclayo, Perú.

Ávila, G. y. (2017). La Rotación Laboral no deseada: causas y consecuencias en Organizaciones Empresariales. Análisis de una empresa peruana de consumo masivo.

Gonzales. (2006). La rotación de personal como un elemento laboral.

Portilla, R. T. (2016). Factores de la Intención de Rotación Laboral en colaboradores de una Empresa Peruana del Rubro Hotelero.

Ramirez. (2014). Caracterizar el proceso de Rotación del personal administrativo de la Empresa INMOCALMONA SA.

Robbins. (2009). Comportamiento Organizacional.

Villegas. (2012). Causas de la Rotación de personal de receptores pegadores de la región I Metropolitana de una Institución Financiera.

