



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR
COLEGIO UNIVERSITARIO DE LOS TEQUES
“CECILIO ACOSTA”
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**CAUSAS DE ROTACIÓN DE PERSONAL
EN LA EMPRESA McDONALD'S
UBICADA EN LA RECTA DE LAS MINAS
MUNICIPIO LOS SALÍAS –ESTADO MIRANDA.
(Trabajo Espacial de Grado para optar al Título de Técnico Superior en
Administración mención Recursos Humanos).**

**Autoras:
Ramos Lissette
C.I V-15.914.873
Pérez Patricia
C.I. 14.850.547
Tutor de contenido:
Lic. Félix Olivo
Asesor Metodológico:
Lic. Carmen Salazar**

Los Teques, Abril de 2006.



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR
COLEGIO UNIVERSITARIO DE LOS TEQUES
“CECILIO ACOSTA”
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**CAUSAS DE ROTACIÓN DE PERSONAL
EN LA EMPRESA McDONALD'S
UBICADA EN LA RECTA DE LAS MINAS
MUNICIPIO LOS SALÍAS –ESTADO MIRANDA.
(Trabajo Espacial de Grado para optar al Título de Técnico Superior en
Administración mención Recursos Humanos).**

**Autoras:
Ramos Lissette
C.I V-15.914.873
Pérez Patricia
C.I. 14.850.547
Tutor de contenido:
Lic. Félix Olivo
Asesor Metodológico:
Lic. Carmen Salazar**

Los Teques, Abril de 2006.



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR
COLEGIO UNIVERSITARIO DE LOS TEQUES
“CECILIO ACOSTA”
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**CAUSAS DE ROTACIÓN DE PERSONAL
EN LA EMPRESA McDONALD'S
UBICADA EN LA RECTA DE LAS MINAS
MUNICIPIO LOS SALÍAS –ESTADO MIRANDA.
(Trabajo Espacial de Grado para optar al Título de Técnico Superior en
Administración mención Recursos Humanos).**

**Autoras:
Ramos Lissette
C.I V-15.914.873
Pérez Patricia
C.I. 14.850.547
Tutor de contenido:
Lic. Félix Olivo
Asesor Metodológico:
Lic. Carmen Salazar**

Los Teques, Abril de 2006.

DEDICATORIA

Al Creador del Universo por brindarme el privilegio de la Vida;
A mi Madre por ser el mejor ejemplo de amor y tenacidad;
A mis Familiares por darme el apoyo y la cooperación que se requiere para
lograr la meta de ser UNA PROFESIONAL;
A mis Amigos por el estímulo del día a día;
A Julio Cesar mi pequeño hijo, por ser la luz que alumbra mis mañanas y el
mayor motivo para continuar luchando en la Universidad del Saber;
A mi Amado Esposo Ali, por el ahínco con que siempre han avalado todos los
esfuerzos y darme la paciencia que requieren esta cristalización.

¡A todos ellos!
Mil Gracias

Ramos Lissette.

DEDICATORIA

Primordialmente a Dios todopoderoso, el guía y protector, quien me ha guiado por el sendero para el logro mis objetivos.

A Marisela Pérez, el ser que me dio la vida, por ser ejemplo de mi vida y siempre fuiste la persona que me impulso a seguir adelante, espero que te sientas orgullosa de mí.

A mi hija Ilary Ramos Pérez, que es mi tesoro, quien fue mi primer motivo para seguir cumpliendo todas mis metas, para que el día de mañana siga el mismo camino y logre ser una profesional. Te amo con toda mi alma.

A mis amigas (os), porque de alguna u otra forma siempre estuvieron ahí, para apoyarme y darme una palabra de aliento cuando más la necesitaba.

Patricia Pérez.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darnos las fuerzas para seguir adelante, venciendo obstáculos.

Al Profesor Félix Olivo, por transmitirnos sus conocimientos y su profesionalismo, por brindarnos su ayuda en todo momento y por aclarar todas nuestras dudas. Gracias Profesor.

A la Profesora Carmen Salazar, por ayudarnos gracias a sus conocimientos metodológicos para la realización de este trabajo.

A nuestras amigas (os), que de alguna u otra forma contribuyeron a la ejecución de esta valiosa investigación.

Las Investigadoras.

ÍNDICE GENERAL

Lista de Cuadros.....	pp. x
Lista de Gráficos.....	xi
Resumen.....	xii
Introducción.....	01
CAPITULO	
I. EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	03
Objetivo General.....	08
Objetivo Específicos.....	09
Justificación del Problema.....	09
Alcance.....	11
II. MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación.....	12
Bases Teóricas.....	17
Administración de Recursos Humanos.....	17
Subsistema de Provisión (suministro de personas).....	19
Subsistema de aplicación.....	19
Subsistema de Mantenimiento.....	20
Subsistema de desarrollo de recursos humanos.....	20
Subsistema de control de recursos humanos.....	21
Mercado Laboral.....	21
Situaciones del Mercado Laboral.....	21
Mercado de Recursos Humanos.....	21
Rotación de Personal.....	22
Características de la Rotación de Personal.....	22
Índice de rotación de Personal.....	23
Causas de la rotación de personal.....	23
Entrenamiento.....	25
Captación.....	25
Fuentes de Captación Internas.....	26
Fuentes de Captación Externas.....	26
Selección.....	27
Técnicas de Selección.....	27
Socialización.....	28
Calidad de Vida en el Trabajo.....	28
Condiciones de Trabajo.....	28
Evaluación de Desempeño.....	28
Remuneración.....	29

Beneficios Sociales.....	29
Capacitación.....	29
Rotación de Puestos.....	29
Plantación y Desarrollo de Carrera.....	29
Salario.....	30
Incentivos Salariales.....	30
Desempeño del Empleado.....	31
Retroalimentación.....	31
Higiene en el Trabajo.....	31
Seguridad en el Trabajo.....	32
Vacaciones.....	32
Política Salarial.....	32
Bases Legales.....	33
III. MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de Investigación.....	37
Diseño de la Investigación.....	37
Población.....	38
Muestra.....	38
VARIABLES.....	39
Técnica e instrumento de recolección de datos.....	42
Validez.....	44
Confiabilidad.....	44
Técnica de análisis de datos.....	45
Fases de la Investigación.....	46
IV. Análisis e Interpretación de los Resultados.....	48
V. Conclusiones y Recomendaciones.....	83
Referencias Bibliográficas.....	88
Anexos	
A. Instrumento de Validación.....	90
B. Carta de Validación de Expertos.....	91
C. Hoja de Resumen de Validación.....	94
D. Calculo de la Confiabilidad.....	96

LISTA DE CUADROS

CUADRO	pp.
1. Definición de las Variables.....	37
2. Operacionalización de las Variables.....	38
3. Niveles de Confiabilidad.....	41
4. Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Captación y selección, Indicador Criterio de Selección.....	48
5. Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Captación y selección, Indicador Números de Ingresos.....	50
6. Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Captación y selección, Indicador Formulario de Solicitud de Empleo.....	51
7. Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Captación y selección, Indicador Fuentes de Captación.....	52
8. Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Captación y selección, Indicador Pruebas de Selección (Físicas y Psicológicas).....	53
9. Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Capacitación y desarrollo, Indicador Inducción.....	54
10. Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Capacitación y desarrollo, Indicador Planes de Capacitación.....	55
11. Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Capacitación y desarrollo, Indicador Seminarios.....	57
12. Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Capacitación y desarrollo, Indicador Rotación de puestos.....	58
13. Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Capacitación y desarrollo, Indicador Desarrollo de carrera.....	59
14. Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Remuneración, Indicador Salarios.....	60
15. Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Remuneración, Indicador Incentivos.....	61
16. Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Evaluación del desempeño, Indicador Desempeño del empleado.....	62
17. Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Gestión de	

	Recursos Humanos, Evaluación del desempeño, Indicador Recompensa /esfuerzo.....	63
18.	Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Evaluación del desempeño, Indicador Retroalimentación.....	65
19.	Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Higiene y seguridad, Indicador servicios médicos.....	66
20	Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Higiene y seguridad, Indicador condiciones de trabajo.....	67
21	Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Higiene y seguridad, Indicador Prevención de riesgos.....	68
22	Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Beneficios sociales, Indicador Vacaciones.....	69
23	Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Beneficios sociales, Indicador Horas extras.....	70
24	Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Beneficios sociales, Indicador Seguro por accidentes.....	71
25	Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Beneficios sociales, Indicador Salario por maternidad.....	72
26	Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Beneficios sociales, Indicador Transporte.....	73
27	Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Índice de Rotación de personal, Volumen de entradas, Indicador Admisión de personal.....	74
28	Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Índice de Rotación de personal, Volumen de salidas, Indicador Desvinculación de personal.....	75
29	Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Causas de rotación, Fenómenos internos, Indicador Política salarial.....	76
30	Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Causas de rotación, Fenómenos internos, Indicador Política de beneficios sociales.....	77
31	Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Causas de rotación, Fenómenos internos, Indicador Estimulación moral.....	78
32	Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Causas de rotación, Fenómenos internos, Indicador Condiciones laborales.....	80
33	Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Causas de rotación, Fenómenos externos, Indicador Oferta de empleo.....	81
34	Resumen de la frecuencia absoluta y relativa de la variable, Causas de rotación, Fenómenos externos, Indicador Situación económica.....	82

LISTA DE GRÁFICOS

GRAFICOS	Pp
1. Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Captación y selección, Indicador Criterio de Selección.....	48
2. Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Captación y selección, Indicador Números de Ingresos.....	50
3. Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Captación y selección, Indicador Formulario de Solicitud de Empleo.....	51
4. Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Captación y selección, Indicador Fuentes de captación.....	52
5. Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Captación y selección, Indicador Pruebas de selección (Físicas, Psicológicas).....	53
6. Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Capacitación y Desarrollo, Indicador Inducción.....	54
7. Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Capacitación y Desarrollo, Indicador Planes de Capacitación.....	55
8. Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Capacitación y Desarrollo, Indicador Seminarios.....	57
9. Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Capacitación y Desarrollo, Indicador Rotación de puestos.....	58
10. Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Capacitación y Desarrollo, Indicador Desarrollo de carrera.....	59
11. Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Remuneración, Indicador Salarios.....	60
12. Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Remuneración, Indicador Incentivos.....	61
13. Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Evaluación de desempeño, indicador Desempeño del empleado.....	62
14. Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Evaluación de desempeño, Indicador Recompensa/	

	esfuerzo.....	64
15.	Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Evaluación de desempeño, Indicador Retroalimentación.....	65
16.	Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Higiene y Seguridad, Indicador Servicio Médico.....	66
17	Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Higiene y Seguridad, Indicador Condiciones de Trabajo.....	67
18	Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Higiene y Seguridad, Indicador Prevención de Riesgos.....	68
19	Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Beneficios Sociales, Indicador Vacaciones.....	69
20	Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Beneficios Sociales, Indicador Horas Extras.....	70
21	Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Beneficios Sociales, Indicador Seguro por Accidente.....	71
22	Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Beneficios Sociales, Indicador Salario por Maternidad.....	72
23	Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Gestión de Recursos Humanos, Beneficios Sociales, Indicador Transporte.....	73
24	Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Índice de Rotación, Volumen de Entradas, Indicador Admisión de Personal.....	74
25	Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Índice de Rotación, Volumen de Salidas, Indicador Desvinculación de Personal.....	75
26	Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Causas de Rotación, Fenómenos Internos, Indicador Política Salarial.....	76
27	Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Causas de Rotación, Fenómenos Internos, Indicador Política de Beneficios Sociales.....	77
28	Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Causas de Rotación, Fenómenos Internos, Indicador Estimulación Moral.....	78
29	Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Causas de Rotación, Fenómenos Internos, Indicador Condiciones Laborales.....	80
30	Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Causas de Rotación, Fenómenos Externos, Indicador Oferta de Empleos.....	81
31	Representación grafica de la frecuencia relativa de la variable, Causas de Rotación, Fenómenos Externos, Indicador Situación Económica.....	82



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR
COLEGIO UNIVERSITARIO DE LOS TEQUES
“CECILIO ACOSTA”

CAUSAS DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA MC DONALD'S UBICADA EN LA RECTA DE LAS MINAS MUNICIPIO LOS SALÍAS –ESTADO MIRANDA.

Autoras:
Ramos Lissette
Pérez Patricia
Tutor de contenido:
Lic. Félix Olivo
Asesor Metodológico:
Lic. Carmen Salazar
Los Teques, Abril de 2006

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal de Diagnosticar las causas de la rotación de personal en la franquicia Mc Donald's ubicada en la Recta de Las Minas en San Antonio de Los Altos-Estado Miranda Por otra parte, dicho estudio está enmarcado en una investigación descriptiva, sustentada en un diseño de campo. A su vez, la población estuvo conformada por (61) representado por personal administrativo, empleado y obreros y la muestra representativa está integrada por diecinueve (19) integrada por obreros y empleados. En el estudio, se utilizo como técnica de recopilación de datos la encuesta, el instrumento utilizado fue el cuestionario de treinta y cinco (35) ítems, con preguntas cerradas de si y no, de tipo Dicotomicas. La validez del instrumento estuvo sujeta al criterio de tres expertos, uno metodológico y dos de contenido; la confiabilidad se calculo por medio de la prueba piloto arrojando como resultado un 0,72 que dentro del coeficiente KR20 Paquete Estadístico SPSS Versión 12 de Windows es considerado como correlación marcada alta. Con respecto a los resultados y análisis de datos se concluye que: las principales causas que generan la rotación de personal en la esta empresa, es poca remuneración obtenida y estos no les ofrecen beneficios atractivos, de igual forma se pudo detectar que el personal tiene pocas oportunidades de ascender.

Descriptores: Rotación, Equilibrio Organizacional, Remuneración.