



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Incidencia de la intención de rotación laboral en la calidad de
servicio de la Empresa Autoniza SAC. Trujillo, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Briceño de la Cruz, Jhon Harli (orcid.org/0000-0001-9138-7244)

Chávez Niño, Diego Jose (orcid.org/0000-0002-2244-7597)

ASESORA:

Dra. Aguilar Aragon, Nancy Deifilia (orcid.org/0000-0002-1536-3109)

CO-ASESOR:

Mg. Cedron Medina Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-4025-764X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO — PERÚ

2022

Dedicatoria

Chávez Niño, Diego José

Mi tesis en primera instancia la dedico a Dios, a mi madre y a mi familia por brindarme esa confianza, esa motivación y ese empuje de salir adelante y de cumplir con un logro más en mi vida, gracias por contar en todo momento con ustedes y a mi madre por inculcarme los valores necesarios para ser una personal y un profesional exitoso.

Jhon Harli Briceño De La Cruz

Dedicado a Dios, a mis padres y hermanos quienes con su amor, paciencia y apoyo me han permitido llegar a cumplir una meta más, gracias por estar conmigo en todo momento e inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y resiliencia, de no temer las adversidades porque Dios y ustedes están siempre conmigo.

Agradecimiento

Chávez Niño, Diego José

Doy gracias a Dios por darme una familia maravillosa que siempre creyó en mí y me dio ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo, de la misma manera agradecer a mis queridos asesores que con sus valiosos conocimientos me motivaron a ser un mejor profesional. A todos ellos le dedico este trabajo porque me inculcaron el deseo de triunfar y tener éxito en la vida. Lo que contribuyó a este logro. Espero poder contar siempre con su valioso e incondicional apoyo.

Jhon Harli Briceño De La Cruz

Quiero expresar mi gratitud principalmente a Dios, a mis padres Antia y Alcides, a mis hermanos Yuri y Smit, quienes con su bendición llenan siempre mi vida. De igual manera a la Universidad César Vallejo e asesores quienes con sus valiosos conocimientos me hicieron crecer como profesional, agradecer también a todos mis amigos que están presentes día a día. Gracias a cada una de ustedes por su amor, paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	19
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de la intención de rotación laboral en los colaboradores de la Empresa Autoniza SAC.	23
Tabla 2 Nivel de las dimensiones de la intención de rotación laboral en los colaboradores de la Empresa Autoniza SAC.	24
Tabla 3 Nivel de calidad de servicio en los clientes de la Empresa Autoniza SAC.	25
Tabla 4 Nivel de las dimensiones calidad de servicio en los clientes de la Empresa Autoniza SAC.	26
Tabla 5 Estrategias planteadas para reducir la intención de rotación y mejorar la calidad de servicio.....	30
Tabla 6 Presupuesto de la propuesta	30
Tabla 7 Tiempo de ejecución de la propuesta	31
Tabla 8 La intención de rotación laboral y su incidencia en la calidad de servicio de la Empresa Autoniza S.A.C Trujillo, 2022	32
Tabla 9 Confiabilidad del instrumento de rotación laboral.....	49
Tabla 10 Confiabilidad del instrumento de calidad de servicio	49

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la intención de rotación laboral y su incidencia en la calidad de servicio de la Empresa Autoniza SAC Trujillo, 2022. La metodología que fue usada en esta investigación es de tipo aplicada, de diseño no experimental, transversal, correlacional. La técnica que se usó en la correlación de datos fue la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario. La población en estudio está compuesta por los colaboradores y clientes de la Empresa Autoniza SAC Trujillo, 2022. La muestra está conformada por 35 colaboradores quienes respondieron 14 preguntas y 199 clientes quienes respondieron a 24 preguntas, el principal resultado fue determinado mediante la aplicación del Rho de Spearman, del cual se obtuvo $-0,134$ resultado muestra que la intención de rotación laboral incide directamente en la calidad de servicio, con una correlación negativa. Esto quiere decir, que existe una relación inversa ya que, al disminuir la intención de rotación laboral, se incrementa la calidad de servicio en los clientes de la empresa Autoniza SAC en la ciudad de Trujillo, 2022.

Palabras clave: rotación laboral, intención de rotación laboral, calidad de servicio.

Abstract

The present investigation had as main objective to determine the intention of labor rotation and its incidence in the quality of service of the Autoniza SAC Trujillo Company, 2022. The methodology that was used in this investigation is of a quantitative - applied type, of a non-experimental design, cross-sectional, correlational. The technique used in the data correlation was the survey and a questionnaire was applied as an instrument. The population under study is made up of the employees and clients of the Autoniza SAC Trujillo Company, 2022 and the sample is made up of 35 employees and 199 clients, the main result was determined by applying Spearman's Rho, of which -0.134 was obtained. The result shows that the intention of job rotation directly affects the quality of service, with a negative correlation. This means that there is an inverse relationship since, by decreasing the intention of job rotation, the quality of service increases in the clients of the Autoniza SAC company in the city of Trujillo, 2022.

Keywords: job rotation, job rotation intention, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN:

Hoy en día, la posición de una organización en el mercado depende de factores internos y externos, como factor interno para lograr un excelente rendimiento está el capital humano por sus conocimientos y experiencias.

Asimismo, brindar un servicio de calidad, forma parte del desarrollo y sostenibilidad de una organización, que tiene como finalidad la satisfacción del cliente. Los clientes que se encuentren contentos con el servicio otorgan una imagen positiva tanto al empleador como al empleado, obteniendo como resultado la fidelidad del cliente frente a la competencia.

De acuerdo a Vásquez (2020) Paidagogo, Perú; Nos habla que la calidad de servicio viene a ser el resultado y la consecuencia de nuestros esfuerzos; Asimismo, el nivel de compromiso que tiene el personal con la organización.

En ese sentido, hemos visto que las organizaciones han disminuido el nivel de una atención de calidad y en consecuencia su posición en el mercado, debido a factores como: la falta de información concisa, la falta de empatía, el tiempo de espera en los procesos, etc; muchos de estos factores se suscitan por el alto nivel de rotación laboral que manejan, al no contar con personal calificado y de manera permanente. En ese sentido García (2021) menciona que para que una organización pueda erradicar o disminuir el problema de rotación laboral se debe tomar en cuenta algunas pautas como la capacitación, motivación y una remuneración a su personal las cuales ayudaran a determinar si hay un impacto positivo o negativo en tema de rotación laboral.

En la actualidad, debido a los acontecimientos mundiales, la tecnología se ha sumado a la calidad de servicio, es por ello, que Ighomereho, Ojo, Omoyele y Olabode (2022) en su artículo *“From service quality to e-service quality: measurement, dimensions and model”*. Publicada en el Journal of Management Information & Decision Sciences, hace referencia como la calidad de servicio se ha transformado a una calidad de servicio electrónico, en donde se busca identificar sus medidas, dimensiones y modelos de servicio electrónico que se pueden sumar o permitir estar a la vanguardia con los clientes.

La problemática que se ha observado en la Empresa Autoniza es la intención de rotación laboral que existe por parte de sus trabajadores, debido a diversos indicadores en la admisión de personal como su nivel de ingreso económico, el tipo de contrato, la frecuencia de sus capacitaciones; el ambiente laboral a través de los materiales otorgados, la competencia dentro de las áreas, el clima laboral y finalmente por cambios laborales en los cuales infiere los reclamos, sanciones, salidas involuntarias; lo que origina como consecuencia una mala comunicación entre áreas, retrasos en los plazos establecidos y una mala información hacia los clientes, perjudicando a la empresa en su imagen, perdiendo su fidelización y optando por realizar compras o mantenimientos en la concesionaria de la competencia, llegando a otorgar una atención de mala calidad.

Por tal motivo, se realiza esta investigación; dado que en la actualidad es necesario conocer el nivel de incidencia que existe sobre la rotación laboral con la calidad de servicio, siendo un tema de índole actual que aqueja a muchas organizaciones, además se buscara identificar e investigar las causas por las cuales se origina la rotación laboral.

En la presente investigación nos basamos en investigaciones previas y documentos tales como tesis, revistas y artículos científicas de fuentes confiables, el cual nos permitirá ampliar y contextualizar el tema, siendo una guía que servirá para futuros trabajos de investigación, como antecedentes ante alguna problemática similar.

Por otro lado, los resultados obtenidos serán de gran aporte para la Empresa y su entorno, ya que va ayudar a identificar y subsanar problemas suscitados dentro de la Empresa. Esto servirá de ejemplo hacia las demás organizaciones para poder optimizar su calidad de servicio dentro del sector automotriz, teniendo en cuenta que toda propuesta de mejora es pilar fundamental para las demás organizaciones por el resultado obtenido.

Frente a lo manifestado se ha planteado para la presente investigación el siguiente problema: ¿Cuál es la incidencia de la intención de rotación laboral en la calidad de servicio de la Empresa Autoniza SAC Trujillo 2022?

En el Perú, para muchas empresas fidelizar a sus clientes se ha convertido en una tarea muy ardua y constante, el consumidor juega un papel importante, por su decisión de compra ante un producto o servicio, que implica tiempo para evaluar y analizar las mejores opciones en el mercado, donde el punto más fuerte para poder captar la compra es la calidad del servicio y su imagen corporativa.

El presente trabajo de investigación radica en una justificación teórica, orientado a buscar la incidencia entre la intención de rotación laboral y calidad de servicio, y el gran impacto que repercute en los consumidores, es que en esta investigación se utilizará las principales teorías, principios y conocimientos existentes sobre los temas en mención, con el fin de poder identificar y diagnosticar el estado actual de la concesionaria, de esta manera poder presentar alternativas y recomendaciones de solución para poder mejorar o pulir las falencias actuales. Conserva también una justificación metodológica, la cual nos permite obtener resultados sobre el nivel de influencia que tiene la rotación laboral en la calidad de servicio que se brinda al consumidor, de tal manera la investigación está dirigida a futuros estudiantes, profesionales e investigadores que buscan evaluar y comparar sus resultados a fin de poder cumplir con sus objetivos propuestos. En relación a la justificación social, la investigación nos permitirá generar nuevas expectativas de mejora no solo internas si no también externas dentro de la concesionaria o cualquier tipo de organización, retribuyendo en su entorno con tendencias positivas hacia la sociedad y sobrepasar la perspectiva de sus clientes sobre un servicio o producto de primera calidad.

De esta manera, se ha planteado como objetivo general para la presente investigación y en respuesta al problema:

Determinar la intención de rotación laboral y su incidencia en la calidad de servicio de la Empresa Autoniza SAC Trujillo, 2022.

Es por ello, que para identificar la relación que existe entre ambas variables se ha planteado como objetivos específicos:

Evaluar la intención de rotación laboral de la Empresa Autoniza SAC.

Identificar la calidad de servicio de la Empresa Autoniza SAC.

Proponer un plan de estrategias que permita reducir la intención de rotación laboral y mejorar la calidad de servicio que brinda la Empresa Autoniza SAC a sus clientes.

Finalmente, para esta presente investigación se ha planteado la siguiente hipótesis de estudio:

La intención de rotación laboral incide directamente en la calidad de servicio de la Empresa Autoniza SAC Trujillo 2022.

II. MARCO TEÓRICO:

A nivel internacional existe investigaciones que complementan nuestra investigación como:

Villagrán y Rubio (2017) mediante su estudio busca demostrar si la variable rotación de personal incide en el desempeño laboral; para esta investigación utilizó el método teórico y analítico, de tipo exploratorio, descriptiva; tomando como muestra a 159 colaboradores para la recolección de datos; llegando a identificar que tipos de factores provocan la rotación laboral y en consecuencia el nivel de influencia que existe sobre la calidad de servicio otorgada a los clientes. Finalmente se obtuvo que la empresa obtuvo de 43% de rotación laboral a comparación de los años anteriores, siendo algunos de estos factores un inadecuado ambiente laboral, la falta de incentivos corporativos y la rigidez en los horarios laborales.

Producto de esta investigación realizada se llegó a la conclusión que la rotación laboral de una empresa influye mucho en la calidad de servicio que otorga, debido al bajo desempeño de sus colaboradores, siendo necesario crear un plan de acción para contraer las razones que provocan la rotación laboral de una organización

Chaparro, et. al (2017) mediante su investigación publicado en la editorial de la Pontifica Universidad Javeriana. Busco identificar lo que origina la rotación del personal laboral siendo auxiliares en clínicas oncológicas del sector privado del norte de Bogotá, para esta investigación utilizaron el método cualitativo, tomando como población al personal auxiliar entre las de edades de 18 y 35 años, siendo la prioridad exfuncionarios; como resultado de la investigación de identificaron cuatro tipos de condiciones que son causas de la rotación laboral como: las condiciones laborales en la que trabajan, el tipo de socialización de defino su ambiente, su entorno familiar y no contar con incentivos.

Es por ello, que debemos tener un buen grado de optimización de procesos para poder identificar las carencias y deficiencias que puede afectar al personal auxiliar, dado que ello conlleva una disminución de productividad, de tal forma

una vez identificada se realice un plan de acción que permita retener al personal humano con una actitud positiva y que se verá reflejada en la atención que brinde la organización.

En ese sentido, Kitam (2020) mediante su estudio busco mostrar que existen estándares de calidad, que en la educación después de haber revisado 72 publicaciones entre los años 2000 y 2019, evidencian que el marco SO/IEC 40180 es un marco que satisfaces necesidades de educación abierta, y que se debe fomentar el crecimiento, la competitividad y el reconocimiento internacional como parte de la calidad.

Este tipo de visión de calidad que es abarcada a nivel educativo, puede ser tomado en el sector automotriz por el tipo de estándar que proyecta y que conlleva a que se realice o modifique procesos internos para una adecuada atención y que finalmente permitan el reconocimiento.

Acle, Burguete, Hernández y Hernández (2018) En su estudio publicado para la revista internacional de Administración y Finanzas, busco evidenciar la coherencia sobre las practicas organizacionales de las empresas y la rotación laboral, para ello, hicieron uso de una metodología cuantitativo con un alcance correlacional, se usó a 122 empresas entre pequeñas, medianas y grandes como parte de su población, de las cuales su muestra estuvo compuesta por 81 y alas cuales se le aplico una encuesta basada en un cuestionario. La investigación demostró que si existe una relación entre las prácticas que una organización realiza y la rotación laboral. Además, se identificó que ante un excelente liderazgo de los supervisores; disminuye la tensión laboral, adicionalmente se identificó que, ante una mayor cantidad de oportunidades laborales, se reduce la insatisfacción laboral que siente los trabajadores o en mayores rasgos disminuye la rotación laboral.

De esta manera también se identifica que es apropiado contara con un personal al perfil del puesto debido a su conocimiento que les permite poner en marcha nuevos procesos, reduciendo la tensión laboral y obtienen incentivos ya sea monetarios o no monetarios, esto debe de ir de la mano junto a las oportunidades

de crecimiento laboral o línea de carrera, el cual conllevará a brindar un clima laboral agradable dentro de la organización y atractiva hacia su sector.

En relación a contar con personal adecuado al perfil del puesto Shakir, Gul, Hashmi y Hussain (2021) mediante su estudio publicado en la revista *Ilkogretim Online*, se analizó el estándar profesional al nivel educativo y en donde los profesionales deben contar con un nivel alto, dicho artículo estuvo basado en un total de 460 cuestionarios.

Es por ello que los puestos laborales deben cumplir requerimientos mínimos de contratación y en relación a su puesto laboral, permitiendo de esta forma tener un ambiente laboral adecuado y de confort; en donde les permita desarrollarse efectivamente y de manera indirecta se proyecte una calidad óptima hacia los clientes.

Arce (2017) mediante su estudio publicada para el repositorio de la Universidad Autónoma de México, se buscó identificar lo que origina la rotación laboral en cada una de las organizaciones. La investigación contó con una de 50 trabajadores del autoservicio Chedraul SA. Los resultados indicaron que la rotación laboral es consecuencia de una remuneración poca atractiva, falta de capacitaciones, falta de oportunidades laborales, falta de autonomía en las decisiones, horarios excesivos y una mala comunicación con los jefes directos.

De esta manera identificamos que una mala calidad de servicio es propiciada por una rotación laboral que con el paso del año s se ha vuelto más evidenciada por un personal que suele ser más exigente en sus objetivos profesionales.

Macario (2018) mediante su estudio *“La rotación laboral y clima organizacional”*. Se pretendió demostrar si había relación entre sus variables: rotación laboral y clima organizacional, por tal motivo utilizó el método cuantitativo de tipo descriptiva, con un tipo de escala Likert como instrumento, su población abarcó los 37 empleados de ambos sexos que laboraban parte administrativa y operativa de la empresa. Los resultados demostraron que con la presión laboral que sienten los empleados genera un inadecuado clima organizacional, siendo

necesario contar con una buena comunicación en los procesos, tener claros los objetivos institucionales y cumplir los de calidad.

La investigación evidencia que tanto la comunicación, el plan estratégico y los objetivos de la empresa, son pieza clave para que el colaborador se sienta cómodo dentro de la empresa y así pueda identificarse con ella, esto permitirá que el colaborador desarrolle sus habilidades convirtiéndose en un embajador de la marca, esto ayudara a mejorar el Employer branding y mantendrá un margen mínimo de rotación laboral, siendo un índice de progreso para la empresa.

Castellanos (2017) mediante su investigación pretendió analizar la satisfacción que perciben los clientes basados en el nivel de calidad del servicio que les brinda la concesionaria; para ello, se usó de un muestreo probabilístico, llegando a realizar 139 encuestas a las clientes complementadas con entrevistas. Finalmente, los resultados reflejan que la calidad de servicio está basada en la confiabilidad que brinda la empresa, seguido de la seguridad y empatía que brindan a sus clientes.

Por lo tanto, se asegura que la calidad que otorga las empresas sobre el servicio a sus clientes es fundamental; de tal manera el capital humano debe contar con la capacitación y capacidad de atención, con el fin de buscar la satisfacción y cubrir las necesidades que el cliente requiera.

En ese sentido, que a lo largo de los años se ha planteado diversos modelos que permitan brindar una mejor calidad de atención en bienes o servicios en todos los campos, en los últimos años varios estudios han planteado el modelo EFQM como parte de una nueva perspectiva de calidad.

Laurett y Mendes (2018) mediante su estudio identifica que a lo largo de los años se ha utilizado distintos modelos sobre la gestión de la calidad y actualmente existe un modelo llamado EFQM desarrollado por la Fundación Europea se ha venido posicionando de manera competitiva en empresas privadas y públicas. El modelo está basado en que las organizaciones necesitan un liderazgo y una clara orientación de gestión estratégica, para desarrollar y mejorar sus recursos

humanos, sus vínculos empresariales y sus los procesos que realizan para entregar bienes y servicios con valor agregado; adicionalmente, el modelo indica que también está basado en el aprendizaje, siendo la creatividad y la innovación parte de la mejora en los resultados.

Es por ese motivo, que la actualidad este modelo ha tomado un gran auge para su implementación de diversos sectores iniciando en el sector educativo, pero que puede ser viable en todos los campos del mercado global.

En esa misma línea, Özmen, Sarbu, Saseanu, Sapo (2017) mediante su estudio la investigación hace referencia del modelo de calidad EFQM aplicada en una empresa de producción de equipos eléctricos; la investigación demuestra que existe nueve criterios siendo: el liderazgo, la estrategia de personas, las asociaciones y recursos, los procesos, los productos y servicios, los resultados de clientes, los resultados de personas, los resultados de sociedad, los resultados empresariales; ello menciona que realizar estas evaluaciones permite identificar puntos de quiebre para realizar una planificación de mejora para atención de calidad.

Por lo tanto, se evidencia que el modelo EFQM, es un gran aporte a la identificación de puntos débiles dentro de la organización que permiten ser evaluados y que conllevan a identificar, planear y valorar los avances de la gestión de calidad.

Según Alarcón, Carrillo, Argüello, Stalin y Saltos (2018) mediante su estudio hace mención de dos modelos: SERVQUAL y SERVPERF, que son modelos estadísticos diseñados específicamente para medir el tipo de calidad de servicio.

De esta manera se argumenta que existe diversas formas de medición sobre la calidad que otorgan las empresas en el servicio. Por otra parte, se garantiza la posición de una empresa en el mercado.

A nivel nacional existe investigaciones que complementan nuestra investigación como:

Castillón (2019) mediante su investigación analizo la relación que existe entre la variable rotación laboral y la calidad del servicio a nivel logístico, para ello utilizaron un estudio correlacional y descriptiva, siendo su población sus propios clientes, con una muestra probabilística realizada a 30 clientes de ambos sexos. Los resultados demuestran que no existe relación alguna entre ambas variables, lo cual demuestra que ante la inserción de un nuevo colaborador con experiencia implica una adaptación rápida de aprendizaje y para la cual no se sienta la ausencia del personal reemplazado.

De esta manera, identificamos que contar con una adecuada inserción de un personal en el área respectiva de trabajo y buenas prácticas laborales por parte del área de recursos humanos, no recae en ver reflejado el vacío laboral que puede llegar a dejar el personal reemplazo, evitando de esta manera contara con una mala calidad de atención hacia los clientes, preservando de esta forma la imagen institucional.

Maldonado et al (2018) El propósito de este estudio fue investigar la relación entre el compromiso y la voluntad de rotar. En el caso de la participación, la definición de Schaufeli et al. (2001) conceptualizaron el compromiso como un estado afectivo-cognitivo más fuerte e influyente que no se enfoca en eventos, personas o comportamientos específicos. Para la medición utilizamos la escala UWES-17 y sus tres dimensiones vitalidad, apego y absorción. Del mismo modo para la variable intención de girar se utilizó el test de tres ítems desarrollado por Mobley (1978). Mobley define esta variable como un proceso cognitivo e individual en sí mismo donde el empleado planea dejar el trabajo voluntariamente. Los resultados mostraron una relación inversa significativa entre el compromiso y la disposición a rotar. Incluso esta relación negativa persistió al comparar la disposición a rotar con cada una de los tres subdimensiones del compromiso. Sin embargo, se observaron diferencias significativas en las comparaciones de grupo para algunos ítems de prueba.

Palacios (2018) mediante su estudio se precisó analizar si las variables rotación laboral y productividad tiene relación. Para ello, se utilizó un método cuantitativo

con diseño correlacional. Su población estuvo compuesta por los colaboradores de la Región Callao, su muestra estuvo compuesta por 24 colaboradores, y los resultados evidenciaron la relación que hay entre las variables rotación laboral y productividad en el área de logística.

La investigación permite identificar que, a una mayor rotación laboral, la productividad tiene un alto impacto negativo en las en cual quiere organización, el cual puede generar ciertas distorsiones en la calidad que se puede brindar hacia sus clientes.

Ramos (2019) en la investigación tuvo a bien determinar si la rotación laboral incide en la productividad laboral de la cooperativa; se realizó a través de un estudio no experimental y transversal, de nivel correlacional; teniendo como población a 30 funcionarios al cual aplico un censo debido al tamaño de su población. Su investigación corrobora la relación que hay entre las variables mencionadas.

Mediante esta investigación identificamos que, si mayor es el ingreso de los colaboradores, la productividad tiende a ser más alta, por el contrario, un nivel alto rotación laboral la productividad será menor para las empresas.

Aponte y Veliz (2018) En su estudio utilizo la recolección de datos mediante un análisis probabilístico, en una población de 484 clientes de la concesionaria; la investigación pretendió analizar como incide una buena calidad de servicio en los clientes. La investigación concluye que la calidad que otorgan las empresas sobre su servicio influye en su satisfacción, gracias a la confiabilidad, la sensibilidad, la seguridad, la empatía y la tangibilidad que se brinda a los clientes.

De esta manera, identificamos que la calidad de servicio que brinda una organización a través de su personal es muy percibida y valorada por los clientes, otorgando un mayor realce en la imagen corporativa, que influye en sus decisiones de compra.

Guevara, Guevara (2020) mediante su estudio busco determinar si la rotación del personal y la satisfacción del cliente tenían relación, sus variables fueron analizadas por una muestra interna de 18 empleados y una muestra externa de 361 clientes de la financiera. La investigación denota un nivel alto de rotación de rotación laboral generando una baja satisfacción en los clientes.

Para la presente investigación es importante reconocer que existe diversas definiciones, ideas, tipos y dimensiones para las variables que nos permite contar con un mayor alcance conceptual.

Tal es el caso de nuestra primera variable Rotación laboral, el cual es necesario contar con su definición y factores que generan su relevancia en las organizaciones para ello contamos con las siguientes definiciones como:

Caldera (2018) dice que la rotación del personal es un índice que nos permite saber la fluctuación que se da entre el personal de una empresa y su entorno de trabajo

Es decir, del total de capital humano que ingresan a la empresa cuantas de ellas se retiran y cuantas se quedan.

Chiavenato (2000) menciona que la rotación de laboral es utilizada para medir la fluctuación entre su personal y el ambiente donde laboran, ello se resume en el volumen de personal que ingresa y de los que se van.

Ello se expresa mediante un porcentaje entre la admisión y retiros en un cierto periodo del personal en una empresa.

Cabrera y Ledezma (2018) dice que la rotación laboral es la fluctuación entre el retiro voluntario e involuntario permanente de las personas en la organización.

Como lo menciona esta fluctuación genera un problema que conlleva al sobre costo de reclutamiento y pérdidas económicas para una organización.

De la misma manera, es importante también definir nuestra segunda variable que es calidad de servicio y poder contar con una mejor perspectiva de lo que conlleva y genera para una organización, para ello contamos con las siguientes definiciones:

Nules, Giraldo (2020) dice que la calidad de servicio es la capacidad que posee un producto o servicio, de acuerdo a sus características que busca satisfacer las necesidades y cumplir con las expectativas del consumidor, buscando su mejora continua y la superación del producto o servicio.

De acuerdo a lo mencionado se entiende que la calidad otorgada por parte de las empresas sobre su servicio o la calidad del producto define el nivel de la organización en su rubro y en lo que otorga hacia sus clientes.

Según González y Aranda (2022) mediante su estudio publicado para la revista Venezolana de Gerencia denominado la cual hace mención que existe cuatro tipos de calidad: primero la calidad como excelencia, en la cual es necesario definir los criterios de excelencia; segundo la calidad como valor, el cual depende del tipo de cliente; tercero la calidad como ajuste a las especificaciones, basada en requisitos técnicos y cuanto a la calidad como elemento gestión, basada como elemento estratégico de cada empresa.

Por lo tanto, se comprende que la calidad de servicio se define como el nivel de excelencia de las empresas para satisfacer a sus clientes. El cliente, a su vez, dicta el nivel de servicio que normalmente logra cada empresa, a través de sus necesidades y expectativas. Por lo tanto, solo puede competir una empresa que aplique los mejores estándares de calidad y brinde la más amplia gama de servicios a los clientes de acuerdo con sus necesidades (Jiménez, Mojica, Hernández y Cardona, 2018).

Identificamos entonces que son los clientes quienes definen la calidad que otorga la empresa sobre el servicio o producto que otorgan y que conlleva a calificar su imagen corporativa con sus demás competidores.

Definimos entonces que la calidad del servicio en las organizaciones radica principalmente en satisfacer sus necesidades, así como facilitar sus expectativas individuales, por otro lado, el apoyo brindado que debe ser bien recibido (Rojas, Niebles, Pacheco, and Hernández, 2020).

Otra forma de definir la calidad del servicio según lo expuesto radica en como la organización llega a satisfacer la necesidad de sus clientes.

La obtención de indicadores del nivel de calidad del servicio en cualquier organización es una tarea primordial ya que permite evaluar los procesos de mejora continua que se deben tener en cuenta en el futuro. (Zapata, Alarcón, Venturo, Alarcón, Fuentes y López, 2019).

De esta manera conceptual identificamos que las organizaciones debemos contar con un plan de evaluación de calidad de servicio que debe ser aplicada a sus clientes y estar en constante evaluación, siendo esta evaluación un método de medición sobre la perspectiva de calidad que tiene sus clientes y la identificación de los puntos a mejorar.

Durante la investigación identificamos a ciertos autores que en sus libros manifiestan teorías relacionadas al tema de nuestra presente investigación tal es el caso de:

Chiavenato (2009) a través de su libro de administración de recursos humanos 5° edición, define que rotación laboral es utilizado para evaluar la fluctuación que hay por parte de los colaboradores en una organización y su entorno de mercado, esto quiere decir que la rotación laboral se analiza por el porcentaje de colaboradores que ingresan y salen de la empresa, cabe resaltar que despeja la idea de que la rotación laboral es mala, es todo lo contrario ya que en toda organización que mantiene un crecimiento óptimo de producción es normal que tengan exista un nivel alto de colaboradores que ingresen y salgan, siendo esta rotación expresada en periodos mensuales y anuales.

Asimismo, menciona que la rotación laboral no es la raíz de una mala calidad de servicio, sino un efecto producido por fenómenos o situaciones a nivel interno y externo de la misma empresa.

De esta manera, la rotación laboral en las organizaciones es bueno pero tiene que llegar a un punto de equilibrio y esto tiene que ser constante, en medida que los resultados no sean satisfactorios y los recursos no sea totalmente aprovechados dentro de la organización, debemos de tomar medidas orientadas a retroalimentación personal y usar herramientas como las capacitaciones y los Feedback, esto generara un gasto adicional, pero veámoslo como una inversión a corto y largo plazo donde la estabilidad de la organización es la prioridad, por lo tanto, la rotación laboral también nos ayudara a filtrar capital humano el cual producirá un mejor desempeño de la organización y se podrá brindar una calidad de servicio adecuada, que es el sueño de toda empresa trascender en el tiempo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Tipo de investigación:

Aplicada:

La presente investigación por su tipo de estudio es aplicada porque se orienta a emplear teorías existentes para dar posibles soluciones a la problemática encontrada en la presente investigación.

Vargas (2008) refiere que en este tipo de investigación se aplica los conocimientos en la práctica, además que los resultados al conocer la realidad se dan de forma organizada y sistemática, además otorga soluciones prácticas a problemas y permite controlar contextos prácticos.

Diseño de la Investigación:

Cuantitativa:

La presente investigación por su diseño y el tipo de datos que fueron empleados, es cuantitativa, debido a que en la investigación se utilizó datos estadísticos que fueron aplicados en la recolección e interpretación de datos.

Según Vargas (2008) determina que la investigación cuantitativa es una manera de saber la situación real a través de una prueba científica.

No experimental:

La presente investigación es no experimental, porque las variables rotación laboral y calidad de servicio no fueron manipuladas, solo nos enfocamos en medirlas.

Hernández et. al (2014) refiere que en una investigación no experimental no se manipulan intencionadamente las variables, lo que hacemos es trabajarlas en su estado normal.

Transversal:

Por la temporalidad de la investigación, el estudio fue de corte transversal llegando a aplicar el instrumento de encuesta en un único momento, siendo el año 2022 en la Empresa Autoniza SAC.,

Hernández et al. (2014) afirma que una investigación transeccional o transversal está orientado a la recolección de datos en un solo instante o en un solo tiempo.

Descriptivo:

Por el tipo de objeto de estudio, la presente investigación es descriptivo, porque se buscó relatar la rotación laboral y calidad de servicio que existe en la Empresa Autoniza SAC.

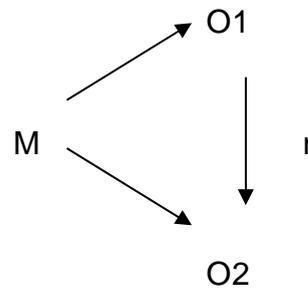
Hernández et al (2014) enfatiza que una investigación descriptiva busca investigar el suceso y los hechos en los que se realizan o se estudian el o las variables, así se mide a un conjunto de personas u objetos y manifestar su descripción.

Correlacional:

Por el tipo de enfoque, la presente investigación es correlacional-causal, ya que se midió la incidencia que existe de rotación laboral sobre la calidad de servicio de la Empresa Autoniza SAC. Trujillo, 2022,

Hernández et. al (2014) acota que el tipo de estudio correlacional-causal, calcula el nivel de influencia o incidencia que tienen ambas variables, además se miden y cuantifican para analizar su vínculo.

Figura 1. Diagrama del diseño de investigación



M= Colaboradores de la Empresa Autoniza SAC

O1= Rotación laboral

O2= Calidad de servicio

I = Incidencia

3.2. Variables y operacionalización:

Variable independiente: Rotación laboral

Definición conceptual:

Cabrera y Ledezma (2018) indica que la rotación laboral es la fluctuación entre el retiro voluntario e involuntario permanente de las personas en la organización, la cual genera un problema que con lleva al sobrecosto de reclutamiento y pérdidas económicas.

Definición operacional:

Para nuestra variable independiente se utilizó como instrumento de medición el cuestionario realizado por Matos (2017) el cual tuvo una escala de medición tipo Likert, la misma que fue aplicada al personal de la Empresa Autoniza SAC.

Indicadores:

Ingreso, contrato, capacitación, materiales, ambiente físico, desempeño, competencia, clima laboral, identificación, reclamos, sanciones, salida voluntaria y salida involuntaria.

Escala de medición:

Se empleo una escala de medición ordinal.

Variable dependiente: Calidad de servicio**Definición conceptual:**

Nules y Giraldo (2020), dice que la calidad de servicio refiere a la capacidad que posee el producto o servicio para satisfacer las necesidades de los consumidores y cumplir con sus expectativas, buscando la mejora continua y superación del producto o servicio

Definición operacional:

Para medir la variable dependiente se utilizó como instrumento de medición el cuestionario realizado por Kojagura (2020) el cual tuvo una escala de medición tipo Likert, la misma que fue aplicada a los colaboradores de la Empresa Autoniza SAC.

Indicadores:

Planeación, estructuración, responsabilidad, evaluación, acceso, desarrollo de competencias e infraestructura.

Escala de medición:

Se empleo una escala de medición ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis:

Población:

Variable independiente: Rotación laboral

La población está compuesta por 35 colaboradores de la Empresa Autoniza SAC.

Criterios de inclusión:

- Colaboradores que estén dentro de la planilla.
- Colaboradores de ambos sexos.
- Colaboradores de los diferentes puestos y áreas.

Criterios de exclusión:

- Personas que no estén dentro de la planilla.

Variable dependiente: Calidad de servicio

La población está compuesta por los 199 del año 2022 según el reporte de ventas de la concesionaria Autoniza SAC.

Criterios de inclusión:

- Clientes registrados en el reporte de ventas.
- Clientes que ingresan a la concesionaria.

Criterios de exclusión:

- Personas que no se encuentran en registro de ventas.

Muestra:**Variable independiente: Rotación laboral**

La muestra para la presente investigación fue censal, por ende, la muestra estuvo conformada por los 35 colaboradores de la Empresa Autoniza SAC.

Variable dependiente: Calidad de servicio

La muestra para la presente investigación fue determinada mediante la fórmula de muestreo, por ende, la muestra estuvo conformada por 199 clientes.

Muestreo:

La técnica de muestreo es no probabilística, porque no todos los elementos de estudio tienen la probabilidad de pertenecer a la muestra de la investigación.

Unidad de análisis:

Para la presente investigación se usó como unidad de análisis a cada colaborador y cada uno de los clientes de la concesionaria de la Empresa Autoniza SAC.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos:**Técnica:**

Para la presente investigación se usó como técnica la encuesta, la cual se aplicó a las variables Rotación Laboral y Calidad de Servicio, con el fin de obtener información sobre ambas variables de estudio.

Instrumento:

En la presente investigación como instrumento de medición se empleó el cuestionario, que consiste en una serie de preguntas, cuyas escalas de medición serán tipo Likert de 5 puntos, que fueron aplicadas a la muestra que está compuesta por colaboradores y clientes, con el fin de determinar la Incidencia de la Rotación Laboral en la Calidad de Servicio de la Empresa Autoniza SAC Trujillo 2022. La confiabilidad de los instrumentos se realizó con el Alpha de Cronbach siendo el resultado para la primera variable de 0.887 y para la segunda variable fue de 0.862.

3.5. Procedimientos:

En la presente investigación, como parte del procedimiento en primer lugar se solicitó el permiso para realizar la investigación y aplicación de las encuestas en la Empresa Autoniza SAC de Trujillo; para el cual se presentó una solicitud de permiso; posteriormente se hizo la búsqueda de los instrumentos adecuados para las variables de estudio y nuestra matriz de operacionalización, haciendo la búsqueda en repositorios de pre y posgrado y artículos literarios de las diferentes casas de estudio; posterior a ello, se analizó la población de nuestras variables contando con cada uno de los 35 colaboradores y cada uno de los clientes del presente año registrados en el reporte de ventas.

Finalmente, las encuestas fueron aplicadas con la verificación correcta del llenado, para luego registrar la información en un Excel, del cual fue procesado mediante el programa estadístico SPSS 26, del cual obtuvimos la información ya procesada de la presente investigación.

3.6. Método de análisis de datos:

En el presente trabajo se utilizó el programa estadístico de análisis SPSS 26, donde la información obtenida por medio de la encuesta se organizó en un Excel, posteriormente fueron tabuladas y analizadas mediante tablas, para realizar el análisis de la relación de ambas variables.

El primer cuestionario fue destinado para la variable Rotación Laboral el cual está compuesto por 24 preguntas, está fue distribuido en tres dimensiones como admisiones de personal, ambiente laboral y cambios laborales.

El segundo cuestionario fue destinado para la variable Calidad de Servicio el cual está compuesto por 14 preguntas, distribuido en tres dimensiones como confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

3.7. Aspectos éticos:

En relación a los aspectos éticos, la presente investigación contiene ideas de distintos autores de libros, artículos e investigaciones fueron citados y referenciados según el último formato APA, así mismo, se respetó la confiabilidad de cada uno de los colaboradores y cada uno de los clientes mediante la encuesta, por lo que se solicitó los permisos correspondientes para el uso y aplicación del instrumento.

Para solicitar el permiso de la encuesta se emitió una solicitud a la empresa como parte de la investigación y ejecución de los datos.

Adicionalmente se garantizó que la encuesta fue totalmente anónima para una mejor obtención de información veraz y precisa.

IV. RESULTADOS:

Generalidades de Autoniza SAC.

Visión

Brindar recursos de movilidad al sector oficial y corporativo comercializando vehículos, repuestos y servicios postventa de las marcas Chevrolet e Isuzu, a través de un grupo de profesionales con capacidad y dispuestos brindar una buena atención

Misión

Ser el concesionario de General Motors que lidere en Perú, siendo reconocidos por nuestra calidad de productos y brindando el mejor servicio técnico a nuestros clientes, cumpliendo con todas sus expectativas.

Objetivo específico 1: Evaluar la intención de rotación laboral de la empresa Autoniza SAC.

En la tabla 1, se muestra el análisis del nivel de intención de rotación laboral en la empresa Autoniza SAC en la ciudad de Trujillo, 2022.

Tabla 1

Nivel de la intención de rotación laboral en los colaboradores de la Empresa Autoniza SAC.

Variable	Nivel	ni	%
Rotación Laboral	Bajo	25	71%
	Medio	8	23%
	Alto	2	6%
Total		35	100%

Nota: Datos recopilados en el mes de septiembre del 2022 a una muestra de 35 colaboradores de la empresa Autoniza SAC.

Interpretación: Según la tabla 4.1 podemos afirmar que la intención de rotación laboral de la empresa Autoniza SAC tiene un nivel bajo (71%), debido a que la empresa escucha y responde sus reclamos, las sanciones son justas y con sustento, el 29% tiene la intención de rotación laboral debido a que no se realiza una inducción al inicio de sus labores, el clima laboral no deja desarrollar sus actividades con facilidad, no sienten identificados y parte de la empresa.

En la tabla 2, se muestra el análisis del nivel de las dimensiones de intención de rotación laboral en la empresa Autoniza SAC en la ciudad de Trujillo, 2022.

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de la intención de rotación laboral en los colaboradores de la Empresa Autoniza SAC.

Dimensiones	Nivel	ni	%
Admisiones de personal	Bajo	25	71%
	Medio	10	29%
	Alto	0	0%
	Total	35	100%
Ambiente laboral	Nivel	ni	%
	Bajo	25	71%
	Medio	8	23%
	Alto	2	6%
Total	35	100%	
Cambios laborales	Nivel	ni	%
	Bajo	29	83%
	Medio	6	17%
	Alto	0	0%
Total	35	100%	

Nota: Datos recopilados en el mes de septiembre del 2022 a una muestra de 35 colaboradores de la empresa Autoniza SAC.

Interpretación:

Según la tabla 2 se analizó las tres dimensiones de la intención de rotación laboral en los colaboradores de la empresa Autoniza SAC., donde se encontró que la dimensión que obtuvo la peor calificación es la de ambiente laboral alcanzando un nivel de intención de rotación laboral alto con un valor de 6%, debido a que no se otorga materiales e insumos de acuerdo a su trabajo, el climalaboral no permite desarrollar sus actividades con facilidad, no sienten identificados y parte de la empresa.

Objetivo específico 2: Identificar la calidad de servicio de la Empresa Autoniza SAC.

En la tabla 3, se muestra el análisis del nivel de calidad de servicio en la empresa Autoniza SAC en la ciudad de Trujillo, 2022.

Tabla 3

Nivel de calidad de servicio en los clientes de la Empresa Autoniza SAC.

Variable	Nivel	ni	%
Calidad de servicio	Mala	9	5%
	Regular	28	14%
	Buena	162	81%
Total		199	100%

Nota: Datos recopilados en el mes de septiembre del 2022 a una muestra de 199 clientes de la empresa Autoniza SAC.

Interpretación:

Según la tabla 3 podemos afirmar que la calidad de servicio de la empresa Autoniza SAC tiene un nivel alto (81%), debido a que la empresa cuenta con personal apto para responder peticiones, cuenta con las instalaciones adecuadas, la comunicación es amena y fluida con sus clientes, el 19% no se encuentra conforme con la calidad de servicio debido a que la empresa no cumple con los tiempos establecidos para la entrega de su vehículo, no cuenta con canales de comunicación que permitan estar informado, de esta manera se hace referencia a Nules y Giraldo (2020) que indican que la calidad de servicio es la capacidad que posee el producto o servicio para satisfacer las necesidades del consumidor.

En la tabla 4, se muestra el análisis del nivel de las dimensiones calidad de servicio en la empresa Autoniza SAC en la ciudad de Trujillo, 2022.

Tabla 4

Nivel de las dimensiones calidad de servicio en los clientes de la Empresa Autoniza SAC.

Dimensiones	Nivel	ni	%
Confiabilidad	Mala	9	5%
	Regular	0	0%
	Buena	190	95%
	Total	199	100%
Capacidad de respuesta	Nivel	ni	%
	Mala	9	5%
	Regular	28	14%
	Buena	162	81%
Total	199	100%	
Seguridad	Nivel	ni	%
	Mala	0	0%
	Regular	9	5%
	Buena	190	95%
Total	199	100%	

Nota: Datos recopilados en el mes de septiembre del 2022 a una muestra de 199 clientes de la empresa Autoniza SAC.

Interpretación:

Según la tabla 4 se analizaron la calidad de servicio en función a 3 dimensiones, las cuales fueron evaluadas a los clientes de la empresa AutonizaSAC, dando como resultado que la dimensión que obtuvo la peor calificación es la capacidad de respuesta alcanzando un nivel de calidad de servicio mala con un valor de 5%, debido a que no se ha mejorado sus procedimientos, no cuentan con canales de comunicación permiten estar informado y no brindan acceso a la información sobre sus servicio o producto contratados.

Proponer un plan de estrategias que permitan reducir la intención de rotación laboral y mejorar la calidad de servicio que brinda la Empresa Autoniza SAC a sus clientes.

Título

Taller: REDUCIR INTENCION DE ROTACION LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO – “MINIMO DAMOS LO MAXIMO”

Fundamentación

Tras el análisis de los datos obtenidos en la investigación, evidencian que la intención de rotación laboral es baja, pero carece de un ambiente laboral adecuado, el cual repercute en la calidad de servicio, es por ello que surge la necesidad de implementar estrategias que sirvan para reducir la intención de rotación y mejorar la calidad de servicio.

Objetivos

General

La presente propuesta se plantea reducir la intención de rotación laboral.

Específicos

- Aumentar la comunicación satisfactoria con los usuarios mediante el correcto uso de medios de difusión.
- Aumentar en la correlación entre los colaboradores y la empresa.
- Usar adecuadamente las estrategias para retener al personal

Beneficiarios

La empresa Autoniza SAC y colaboradores en la ciudad de Trujillo,2022.

Justificación

La intención de rotación de personal implica la intención de cambiar de lugar de trabajo de manera voluntaria o involuntaria, es por ello que la calidad de servicio se ve afectada ya sea de forma positiva o negativa, en cuanto a los resultados obtenidos por la investigación nos indica que existe la necesidad de aplicar una propuesta para mantener la baja rotación laboral y optimizar la calidad de servicio, debido a que tienen limitado uso de medios de información: “Los medios de difusión involucran los medios tradicionales como los espacios físicos y virtuales, dentro de los cuales destacan las redes sociales y los diversos mecanismos de interacción con grupos de personas con el apoyo de la tecnología” (Herrera, 2012).

Existe también una carente relación con los colaboradores, que tiene que optimizarse: “Las acciones para relacionarse con los trabajadores implica crear un ambiente de confianza, respeto y consideración, logrando una mayor eficacia dentro de la organización, elimina barreras que impiden la participación de los colaboradores y cumplir con las políticas de la empresa” (Chiavenato, 1994).

Además, para mantener una intención de rotación laboral baja, se tiene que usar de forma adecuada estrategias de retención de personal: “la empresa viable no solo se enfatiza en captar a los mejor colaboradores, también los mantiene felices a largo plazo.” (Chiavenato, 1994)

La importancia de desarrollar estos talleres ayudara a reducir la intención de rotación y optimizar la calidad de servicio, pues a una baja intención de rotación laboral, mejor la calidad de servicio que se le brinda a los clientes de la empresa Autoniza SAC en la ciudad de Trujillo,2022.

Factibilidad

La empresa Autoniza SAC en la ciudad de Trujillo cuenta con profesionales capacitados para el desarrollo talleres y capacitación de temas relacionados a la relación entre la organización y sus colaboradores, el fortalecimiento sus capacidades y habilidades; para que obtener una alta calidad de servicio, siendo una empresa trasnacional cuenta con diferentes convenios institucionales a nivel nacional e internacional, también cuentan con una oficina de psicología, marketing y recursos humanos que brindan programas de capacitación, a los cuales les destina cierto presupuesto para el desarrollo de talleres, capacitaciones, charlas, etc. Es por eso que se elabora esta propuesta para que sea considerada dentro del plan anual una capacitación al personal, para que se realice de forma bianual es decir dos veces al año.

Plan de trabajo

Estrategias

- Medición de la comunicación con los clientes usando los medios de difusión con un pre y post cuestionario.
- Taller de actividades para mejorar las relaciones entre la organización y los colaboradores.
- Plantear mejoras en la captación y retención de sus colaboradores

Actividades

- Aplicar un cuestionario para analizar si la empresa utiliza bien sus medios de difusión
- Realizar una capacitación para los colaboradores en general de la importancia que tiene la comunicación y cuál es el beneficio de crecimiento.
- Buscar convenios corporativos con universidades o instituciones con el fin de mejorar la formación de sus colaboradores y brindarles una satisfacción laboral.

Estrategia propuesta

Tabla 5

Estrategias planteadas para reducir la intensidad de rotación y mejorar la calidad de servicio.

Estrategia	Metodología	Área Responsable
Programa de capacitación sobre diseño de Estrategias Comunicativas con los clientes	Dinámicas grupales, charla informativa	Recursos Humanos, Marketing y Psicología
Programa de capacitación, relación y Motivación en el Puesto de Trabajo	Dinámicas grupales, charla informativa	Jefaturas, Marketing y Psicología
Diseño de elaboración de Planes de Carrera y Desarrollo Personal	Charla informativa	Marketing

Presupuesto

Tabla 6

Presupuesto de la propuesta

Rubro	Monto (S/)
Recursos Humanos	
Capacitador	1000.00
Recursos Materiales	
Materiales de oficina	300.00
Lapiceros, plumones	50.00
Proyector	1800.00
Materiales para los talleres	150.00
Premio al ganador del taller	100.00
Infraestructura	
Total (S/)	3400.00

Nota: Se está considerando un capacitador externo para el desarrollo del "Programa de capacitación, relación y Motivación en el Puesto de Trabajo"

Tiempo de duración

Tabla 7

Tiempo de ejecución de la propuesta

Actividades	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Planteo de la propuesta				—																																												
Coordinar actividades con el Gerente de la sede							—																																									
Desarrollo de los talleres												—																																				
Análisis de los resultados																—																																
Monitoreo y seguimiento para optimizar los resultados																																																

Objetivo general: Determinar la intención de rotación laboral y su incidencia en la calidad de servicio de la Empresa Autoniza SAC Trujillo, 2022.

Tabla 8

La intención de rotación laboral y su incidencia en la calidad de servicio de la Empresa Autoniza S.A.C Trujillo, 2022.

		Intención de rotación	Calidad de servicio
	Correlación	1,000	-,134
	Sig. (unilateral)		,222
Rho de Spearman	N	35	35
	Correlación	-,134	,1000
Calidad de servicio	Sig. (unilateral)	,222	
	N	35	199

Nota: Datos recopilados en el mes de septiembre del 2022 a una muestra de 35 colaboradores y 199 clientes de la empresa Autoniza SAC.

Interpretación:

En la tabla 4.8 según el análisis de correlación de Rho de Spearman, debido a la normalidad de las variables de estudio, se ha encontrado que el valor de la Sig.(unilateral) = 0.222 es mayor a 0.05. Esto quiere decir, que no existe una incidencia de la intención de rotación laboral sobre la calidad de servicio que se brinda en la empresa Autoniza SAC en la ciudad de Trujillo, 2022.

Contrastación de hipótesis

Se determino la siguiente hipótesis:

La intención de rotación laboral incide directamente en la calidad de servicio de la Empresa Autoniza SAC Trujillo 2022.

En relación a los resultados, se obtuvo una correlación de Rho Speraman = -0.134 entre las variables de Intención de rotación laboral y Calidad de servicio, con un valor de la Sig.(unilateral) = 0.222 que es mayor a 0.05. Por ende, se puede afirmar que no existe una relación directa y negativa débil entre las variables de Intención de rotación laboral y Calidad de servicio en la empresa Autoniza SAC en la ciudad de Trujillo, 2022. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis planteada.

V. DISCUSIÓN:

Según el primer objetivo específico, evaluar la intención de rotación laboral de la Empresa Autoniza SAC, los resultados obtenidos indican que la intención de rotación laboral de la empresa Autoniza SAC es de 71% que representa un nivel bajo, el cual se debe a que la empresa presta la atención necesaria a las quejas o sanciones que se producen. Este resultado guarda relación con los de Chaparro, et. al (2017) quien afirma que para lograr evitar que el índice de rotación laboral sea alto es necesario implementar diversas estrategias para gestionar el talento humano. Así mismo, Acle, Burguete, Hernández y Hernández (2018) indican que cuestionar y evaluar de manera constante la percepción que tiene los empleados sobre la institución donde labora, permitirá evitar futuros problemas como la deserción, de tal manera que se mejore la satisfacción de los empleados y con ello la calidad de servicio. Chiavenato (2007) señala que la rotación laboral se da por diversos fenómenos externos, como situaciones externas de la institución, motivos personales que llevan al colaborador al retiro de su ambiente laboral, entre otros. Macario (2018) enfatiza que se debe buscar la manera de cómo lograr mantener a los colaboradores dentro de la empresa, con la finalidad exclusiva de evitar rotaciones negativas entre los colaboradores y finalmente tenga repercusiones altamente negativas en la calidad de servicio que brinda la empresa.

Según el segundo objetivo específico, identificar la calidad de servicio de la Empresa Autoniza SAC. los resultados que fueron obtenidos muestran que la calidad de servicio de la empresa Autoniza SAC es de 81% que representa un nivel alto, esto debido a que la empresa presenta una adecuada comunicación, cuenta con un talento humano capacitado, además, posee una adecuada infraestructura. Este resultado guarda relación con Kitam (2020) quien resalta que se debe fomentar el crecimiento, la competitividad y el reconocimiento como parte de la calidad; de igual manera Castellanos (2017) quien asegura que la calidad que las empresas otorgan sobre el servicio a sus clientes es fundamental; de tal manera el capital humano debe contar con la capacitación y capacidad de atención, con el fin de buscar la satisfacción y cubrir las necesidades que el cliente requiera. Además, Castillón (2019) quien afirma que la calidad de servicio es un factor importante para las relaciones comerciales, puesto que afecta directamente a la satisfacción de los

clientes. Para lograr brindar una atención personalizada, servicio puntual y eficiente, trato amable, los colaboradores deben encontrarse en total alerta a las necesidades de los clientes, siempre con la buena disposición para brindar ayuda a los clientes, y debe contar con la capacidad de resolver conflictos de servicio.

Laurett y Mendes (2018) afirman que la calidad del servicio es considerada como la ventaja competitiva real de una empresa, y es lo que da garantía de la supervivencia de la organización en un mediano y largo plazo, por ello, recomienda analizar las expectativas y percepciones de los clientes junto con la implementación de una política de mejora de la calidad.

Según el objetivo general, determinar la intención de rotación laboral y su incidencia en la calidad de servicio de la Empresa Autoniza SAC Trujillo, 2022., los resultados que se obtuvieron muestran que no hay existencia de una correlación negativa débil de -0.134 respecto a la prueba paramétrica de Rho de Spearman, lo que rechaza la hipótesis planteada, afirmando que no existe una incidencia inversa entre la intención de rotación laboral y la calidad de servicio en la Empresa Autoniza SAC, estos resultados son similares a los obtenidos por Castellón (2019) quién al aplicar la prueba ChiCuadrado de Pearson obtuvo un valor de $0,238$ y una significancia de $0,626$, el cual sobrepasa los 0.05 , por lo que el autor concluyó que existe una influencia inversa entre la rotación del personal sobre la calidad de servicio. Por otra parte, Villagrán y Rubio (2017) los cuales tuvieron el mismo objetivo de investigación, demostrar si la variable rotación de personal incide en el desempeño laboral, identificaron los tipos de factores que provocan la rotación laboral y en consecuencia el nivel de influencia que existe sobre la calidad de servicio otorgada a los clientes, identificando que la Corporación Fíales presentó un 43% de rotación laboral a comparación de los años anteriores, siendo algunos de estos factores un inadecuado ambiente laboral, la falta de incentivos corporativos y la rigidez en los horarios laborales. Además, Chiavenato (2011) afirma que la rotación laboral es una fluctuación de colaboradores entre una institución y el ambiente donde laboral, es decir, el intercambio de talento humano entre la organización y el ambiente es determinado por el número de individuos que salen e ingresan a una organización

VI. CONCLUSIONES:

1. Se concluye que el nivel de intención de rotación presentado por los colaboradores en la concesionaria Autoniza SAC en la ciudad de Trujillo es de nivel bajo (71%), cabe resaltar que el 29% tiene la intención de rotación laboral debido a que no se realiza una inducción al inicio de sus labores, el clima laboral no permite desarrollar sus actividades con facilidad, no se sienten identificados y parte de la empresa, esto afirma que la dimensión de ambiente laboral tiene una mayor falencia dentro de la empresa Autoniza SAC.

2. Se concluye que el nivel de calidad de servicio presentado por los clientes en la concesionaria Autoniza SAC en la ciudad de Trujillo es de nivel alto (81%), el 19% no se encuentra conforme con la calidad de servicio debido a que la empresa no cumple con los plazos establecidos para la entrega de su vehículo, no cuenta con canales de comunicación que permitan estar informado, esto afirma que la dimensión de capacidad de respuesta tiene una mayor falencia dentro de la empresa Autoniza SAC.

3. Para reducir la intención de rotación laboral y mejorar la calidad de servicio, se propone medidas estratégicas para mejorar el ambiente laboral y capacidad de respuesta de los trabajadores.

4. En cuanto a la correlación se concluye que la intención de rotación laboral no tiene una relación negativa débil y significativa con la calidad de servicio. Esto afirma que no hay un nivel de significancia directa, con relación inversa, ya que, al disminuir la intención de rotación laboral, no se incrementaría la calidad de servicio en los clientes de la empresa Autoniza SAC en la ciudad de Trujillo, 2022.

VII. RECOMENDACIONES:

1. Se recomienda a las Jefas de Marketing y Recursos Humanos de la empresa Autoniza S.A.C. a implementar un programa de capacitación para los colaboradores, sobre estrategias comunicativas con los clientes, que ayude a impulsar el uso adecuado de los canales de comunicación.
2. Se recomienda a la Jefa de Marketing de la empresa Autoniza S.A.C. enviar encuestas virtuales a los clientes para evaluar el nivel de calidad de atención brindada, dar seguimientos a las quejas y propuestas de los clientes.
3. Se recomienda al Gerente de la sede Trujillo en conjunto con la psicóloga y la jefa de recursos humanos de la empresa Autoniza S.A.C. a realizar un programa de capacitación enfocado en la relación y motivación del puesto de trabajo con los colaboradores, que permitirá la reducción de intensidad de rotación.
4. Se recomienda a la Psicóloga y la Jefa Recursos Humanos de la empresa Autoniza S.A.C. a realizar charlas y evaluaciones a los colaboradores para fomentar la relación con los objetivos de la organización.
5. Se recomienda al gerente y a los jefes de área a mantener un buen clima laboral.
6. Se recomienda a la Jefa Recursos a brindar mejoras en la política de remuneraciones, mediante incentivos, premios y reconocimientos a la labor cumplida.

REFERENCIAS

Alcas, N., Alarcón, H., Venturo, C., Alarcón, M., Fuentes, J., Esparrell, T. y López, (2019). Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima. *Propósitos y Representaciones*, 7(3).

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000300009

Arce, M. (2018). *Principales factores que generan la rotación de personal en una tienda de autoservicios, municipio de Tejupilco, estado de México* (tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Estado de México, Tejupilco de Hidalgo, México. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/68757>

Arhuis, F. y Campos, A. (2018). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de La Empresa Automotriz San Cristóbal – Huancayo* (tesis de pregrado). Universidad nacional del centro del Perú, Huancayo, Perú.

<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1269>

Bizneo (2022). Cómo acabar con la rotación de personal.

<https://www.bizneo.com/blog/rotacion-personal/>

Castillón, R. (2019). *Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC* (tesis de posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10408>

Cubillos, C; Reyes, M & Londoño, M. (2017). Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial de una Gran Superficie. *Revista Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas*. Universidad del Tolima.

<http://www.udla.edu.co/revistas/index.php/faccea/article/view/654/731>

Diario Gestión (2017,26 de abril). Empresas peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿por qué?

<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empresas-peruanas-pierden30-empleados-anualmente-133824-noticia/?ref=gesr>

Fernando, AGNK y Dissanayake, DMRS, The Effect of Job Rotation Practices on Employee Job Performance; Papel mediador de la motivación intrínseca (con especial referencia a los bancos comerciales privados en Sri Lanka) (2019). Revista internacional de investigación en ingeniería y gestión e-ISSN: 2250-0758 | p-ISSN: 2394-6962 Volumen 9, Número 5 (octubre de 2019), disponible en SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3517126>

Hernández, F., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). México DF, México: Editorial McGraw Hill.

<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3517126>

Fernández, A. (2020). Clima organizacional y calidad de servicio. *Universidad Nacional de Pilar*.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/166/213?inline=1>

Fernández (2016) Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal asistencial de salud de la Micro Red Bagua -2016.

<https://es.scribd.com/document/434342848/Tesis-El-Sistema-Contable>

Flores, R., Abreu, J. y Badii, M. (2018). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 3(1), 65-99. [http://spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](http://spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf)

Guevara, K. y Guevara, N. (2020). *Rotación de personal y su relación con la satisfacción del cliente en financiera CrediScotia Jaén – 2019* (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7031>

Gutiérrez, G. (2020). Satisfacción laboral y rotación laboral de los colaboradores administrativos del Grupo Tawa SAC - San Isidro, periodo 2019 (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5588/TESIS_GUTI%C3%89RREZ%20LUJAN.pdf?sequence=1

García Actino y Monzón (2017) *Las auditorías de desempeño y su rol en el fortalecimiento de la gestión pública: evaluación de cuatro casos de estudio*, Lima.

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1934/Grisel_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (6. ° ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores.

<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed.). México D. F.: McGraw Hill Educación.

<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

- Hernández, Y., Hernández, G., Burguete, M. y Acle, R. (2018). Las prácticas organizacionales y su relación con la rotación de personal en la industria del vestido del estado de Tlaxcala, México. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 11(1), 1-13.
<https://www.theibfr.com/wpfb-file/riaf-v11n1-2018-1-pdf/>
- Krishna, S.M., Rao, G.V., & Suguna, T. (2017). An Assessment of organizational commitment on administrative staff turnover intention in Hawassa University – a Critical Analysis and Review. *TIJ's Research Journal of Social Science & Management - RJSSM*, 7.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57854337/Research_Paper_T_I_J.pdf
- Llopís, E. (2015). Create the global brand: Practical model of brand creation and internationalization. Madrid: ESIC Editorial.
[https://www.esic.edu/documentos/editorial/resenas/9788415986737_ESIC%20Alumni%20\(art%C3%ADculo\)_01-12-15.pdf](https://www.esic.edu/documentos/editorial/resenas/9788415986737_ESIC%20Alumni%20(art%C3%ADculo)_01-12-15.pdf)
- Maheswari, G. (2019). Mediation of motivation between job rotation practices and employee performance. *Journal of Interdisciplinary Cycle Research*. Siva Sivani Institute of Management, Kompally, Secunderabad. ISSN NO: 0022-1945. Volume XI, Issue XII, December/2019. Pag.1060-1068. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/338096823_Mediation_of_Motivation_between_Job_Rotation_Practices_and_Employee_Performance.
- Marín, M. (2018). Motivación trascendente y desempeño laboral en los trabajadores del instituto superior tecnológico privado Unicenter, los olivos, 2018. [Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UC. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25414>.

Negocios y empresa (2021). Calidad en el servicio | Guía para cumplir las expectativas de tus clientes. <https://negociosyempresa.com/calidad-en-el-servicio/>. <https://negociosyempresa.com/calidad-en-el-servicio/>

Nolazco, F; Bustamante, E; Moreno, R; Carhuancho, I. (2021). Work motivation in a service company in Lima, Peru INNOVA Research Journal, ISSN 2477-9024 (Enero-Abril 2021). Vol. 6, No.1 pp. 162-176. DOI <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1455>

Ñahuirima, 2015 Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y Estudio de Casos. España: Prentice Hall.
file:///C:/Users/rondo/Downloads/DISENO_DE_SISTEMAS_DE_GESTION_DE_CALIDAD.pdf

Palacios, C. (2018). *Rotación de personal y productividad en un área de una empresa de servicios logísticos en la región Callao, 2018* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35447?show=full>

Piña Pinedo, N. L. (2020). Propuesta para reducir la rotación de personal en una empresa de servicios, Lima 2020. [Tesis de grado. Universidad Norber Wiener]. Repositorio Institucional UNW obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3917>.

Ramos, K. (2019). *Incidencia de la rotación del personal en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica* (tesis de pregrado). Universidad Continental, Huancayo, Perú.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/6377>

- Rincón, D. (2019). *Análisis de la retención a partir del vínculo comercial entre el cliente y el concesionario automotor durante los mantenimientos periódicos de vehículos* (tesis de posgrado). Universidad EAFIT, Bogotá, Colombia.
<https://1library.co/document/zlneverq-analisis-retencion-comercial-concesionario-automotor-mantenimientos-periodicos-vehiculos.html>
- Rivas, A. (2021). *Clima organizacional y su influencia en la rotación de personal de la empresa Cajé Forest SAC sede Chiclayo 2020* (tesis de pregrado). Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo, Perú.
<http://repositorio.umb.edu.pe:8080/jspui/bitstream/UMB/16/1/RIVAS%20ANDREA%20-%20TESIS.pdf>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. y Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4).
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400221&lang=pt
- Rubio, J. y Villagrán, D. (2017). *La rotación del personal y su incidencia en el desempeño del talento humano en la corporación Fiales* (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20744>
- Ralph, H. (2016). *Land Rover Discovery, Defender & Range Rover: How to Modify for High Performance & Serious Off-road Action*. Veloce Publishing.
<https://www.amazon.com/Land-Rover-Discovery-Defender-Range/dp/1845843150>
- Robbins, S & Coulter, M (2018), *Administration*. (13. ° ed.). Pearson. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/6854>

Rheinberg, F., Engeser, S. (2018) Intrinsic motivation and flow. En: Heckhausen J., Heckhausen H. (eds) Motivation and Action. Springer, Cham.

https://doi.org/10.1007/978-3-319-65094-4_14

Robbins, S & Judge, T. A. (2013). Organizational behavior. Mexico: Pear

[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Y6ilDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT30&dq=Robbins,+S+%26+Judge,+T.+A.+\(2013\).+Organizational+behavior.+Mexico:+Pear&ots=dCOj0gPbNE&sig=x3D-5HGC3iKuzSMUKxg4LGtMOSo#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Y6ilDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT30&dq=Robbins,+S+%26+Judge,+T.+A.+(2013).+Organizational+behavior.+Mexico:+Pear&ots=dCOj0gPbNE&sig=x3D-5HGC3iKuzSMUKxg4LGtMOSo#v=onepage&q&f=false)

Solórzano, G. y Aceves, J. (2018). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *El Buzón de Pacioli: Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas publicada por el Instituto Tecnológico de Sonora*, 1-36.

<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>

Vargas, Z. (2018). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Educación*, 33(1), 155-165.

<https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

Zabalegui, B. (2021). ¿Qué es el índice de rotación de personal y cómo se calcula?

<https://www.icims.com/es/blog/que-es-el-indice-de-rotacion-de-personal-y-como-se-calcula/>

Álvarez, C. (2021). *Procesos de selección y rotación de personal en una empresa comercializadora de pieza de maquinaria pesada, Trujillo 2018* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92486>

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables Medición	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de
Rotación Laboral	Cabrera y Ledezma (2018). Dice que la Rotación Laboral es la fluctuación entre el retiro voluntario e involuntario permanente de las personas en la organización, la cual genera un problema que conlleva el sobrecosto de reclutamiento y pérdidas económicas.	Para medir esta variable se utilizará como instrumento el cuestionario realizado por Matos (2017) el cual tendrá una escala de medición tipo Likert, la misma que será aplicada a los colaboradores de la Empresa Autoniza SAC	Admisiones de personal	Ingresos Contrato Capacitación	Ordinal
			Ambiente laboral	Materiales Ambiente físico Desempeño Competencia Clima laboral Identificación	
			Cambios laborales	Reclamos Sanciones Salida voluntaria Salida involuntaria	
Calidad de Servicio	Nules y Giraldo (2020), Dice que la calidad de servicio es la capacidad que posee el producto o servicio, de acuerdo con sus características, de satisfacer las necesidades de los consumidores y cumplir con sus expectativas permanentemente, buscando la mejora continua y superación del producto o servicio.	Para medir la presente variable se utilizará como instrumento el cuestionario realizado por Kojagura (2020) el cual tendrá una escala de medición tipo Likert, la misma que será aplicada a los colaboradores de la Empresa Autoniza SAC	Confiabilidad	Planeación Estructuración Responsabilidad	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Evolución Acceso	
			Seguridad	Desarrollo de competencias Infraestructura	

ANEXO 2:

CUESTIONARIO

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Considerando los alcances de la investigación acepto llenar el cuestionario.

INSTRUCCIONES: Se agradece marcar con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considerando lo siguiente:

1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
---------	--------------	-----------	----------------	-----------

ÍTEM S	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿La empresa cumple con sus ofertas remunerativas que le indicaron al ingresar?					
2	¿La empresa les otorga una remuneración salarial acorde a las funciones que realizan?					
3	¿La empresa realiza el pago de la remuneración en las fechas establecidas?					
4	¿La empresa cumple con todo lo establecido en su contrato laboral?					
5	¿La empresa cambia las cláusulas de su contrato frecuentemente?					
6	¿La empresa le informa sobre los cambios en su contrato laboral?					
7	¿La empresa realiza una inducción laboral al inicio de sus laborales?					
8	¿La empresa realiza capacitaciones constantes?					
9	¿La empresa realiza capacitaciones coherentes y en realizan a sus actividades?					
10	¿La empresa les otorga materiales e insumos de acuerdo a su trabajo?					
11	¿La empresa le otorga materiales de trabajo en buen estado?					
12	¿La empresa les brinda un ambiente adecuado a sus funciones?					
13	¿La empresa cumple con las medidas de seguridad en su ambiente laboral?					

14	¿La empresa realiza evaluaciones contantes sobre tu desempeño laboral?					
15	¿Consideras que las evaluaciones de desempeño te permiten identificar puntos de mejora?					
16	¿La empresa realiza actividades donde se destaca las competencias de sus trabajadores?					
17	¿La empresa le otorga un puesto laboral acorde a sus conocimientos y experiencia laboral?					
18	¿Existe un buen clima laboral que te permite desarrollar tus actividades con facilidad?					
19	¿Consideras que tu permanencia en la empresa es por el clima laboral con tus empleadores?					
20	¿Te sientes identificado y parte de la empresa?					
21	¿La empresa escucha y responde de manera inmediata tus reclamos o dudas?					
22	¿La empresa te brinda la facilidad de expresar tus incomodidades laborales?					
23	¿La empresa realiza sanciones justas?					
24	¿La empresa realiza sanciones laborales con sustento?					
25	¿Consideras que la renuncia del personal ha sido por mejores oportunidades laborales?					
26	¿La empresa realiza constantemente rotación de personal?					
27	¿La empresa suele realizar despidos al mínimo disconformidad laboral?					

CUESTIONARIO

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Considerando los alcances de la investigación acepto llenar el cuestionario.

INSTRUCCIONES: Se agradece marcar con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considerando lo siguiente:

1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
---------	--------------	-----------	----------------	-----------

ÍTEM S	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿La empresa cumple con los tiempos establecidos?					
2	¿La empresa realiza un plan entrega para sus productos y servicios?					
3	¿El personal realiza sus funciones acordes a su puesto laboral dentro de la empresa?					
4	¿La empresa cuenta con todas las áreas necesarias para satisfacer las necesidades del cliente?					
5	¿Ha evidenciado que la empresa cuenta con una política de responsabilidad social?					
6	¿La empresa contribuye con el crecimiento social en tu localidad?					
7	¿La empresa ha mejorado en sus procedimientos y atención?					
8	¿La empresa cuenta con canales de comunicación que les permite estar informados?					
9	¿La empresa les otorga la facilidad de acceso a la información sobre sus servicio o producto contratado?					
10	¿Considera que el personal se encuentra apto para responder a sus peticiones o satisfacer sus dudas?					
11	¿Considera que la empresa otorga a sus colaboradores los medios para capacitarse?					
12	¿Es amena y fluida la comunicación que ha tenido con el personal de la empresa?					
13	¿Siente la confianza necesaria con el personal para solicitar información requerida?					
14	¿Siente seguridad al momento de adquirir un producto o servicio con la empresa?					

ANEXO 3: Confiabilidad del instrumento rotación laboral

Tabla 9

Confiabilidad del instrumento de rotación laboral

Estadístico de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	Número de elementos
0.887	27

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 4: Confiabilidad del instrumento calidad de servicio

Tabla 10

Confiabilidad del instrumento de calidad de servicio

Estadístico de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	Número de elementos
0.862	14

Fuente: Elaboración propia

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Incidencia de la rotación laboral en la calidad de servicio de la Empresa Autoniza SAC. Trujillo, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario incidencia de la rotación laboral y calidad de servicio en la empresa Autoniza SAC.

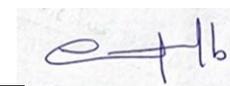
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Rotación Laboral	Admisiones de personal	Ingresos	La empresa efectúa convocatorias frecuentemente.	X		X		X		X				
				X		X		X		X				
		Contrato	La empresa cumple con todo lo establecido en su contrato laboral.	X		X		X		X		X		
			La empresa le cambia su puesto de trabajo frecuentemente.	X		X		X		X		X		
			La empresa le informa sobre los cambios en su contrato laboral.	X		X		X		X		X		
		Capacitación	La empresa realiza una inducción laboral al inicio de sus laborales.	X		X		X		X		X		
	La empresa realiza capacitaciones constantes.		X		X		X		X		X			
	La empresa realiza capacitaciones coherentes y acorde a sus actividades.		X		X		X		X		X			
	Ambiente laboral	Materiales	La empresa le otorga materiales e insumos de acuerdo a su trabajo.	X		X		X		X		X		
			La empresa le otorga materiales de trabajo en buen estado.	X		X		X		X		X		
		Ambiente físico	La empresa le brinda un ambiente adecuado para sus funciones.	X		X		X		X		X		
			La empresa cumple con las medidas de seguridad en su ambiente laboral.	X		X		X		X		X		
		Desempeño	La empresa realiza evaluaciones sobre su desempeño laboral.	X		X		X		X		X		
			Las evaluaciones de desempeño te permiten identificar tus puntos de mejora.	X		X		X		X		X		
		Competencia	La empresa reconoce a los trabajadores más competentes.	X		X		X		X		X		
			La empresa le otorga un puesto laboral acorde a sus conocimientos y experiencia laboral.	X		X		X		X		X		
		Clima laboral	Existe un buen clima laboral que permite desarrollar tus actividades con facilidad.	X		X		X		X		X		
			Tu permanencia en la empresa es por el buen clima laboral.	X		X		X		X		X		
	Identificación	Te sientes identificado y parte de la empresa.	X		X		X		X		X			
	Cambios laborales	Reclamos	La empresa escucha y responde tus reclamos o dudas.	X		X		X		X		X		
			La empresa brinda facilidades para expresar sus incomodidades laborales.	X		X		X		X		X		
		Sanciones	La empresa realiza sanciones justas.	X		X		X		X		X		
			La empresa realiza sanciones laborales con sustento.	X		X		X		X		X		
		Salida voluntaria	Consideras que la renuncia del personal ha sido por mejores oportunidades laborales.	X		X		X		X		X		
		Salida involuntaria	La empresa retira frecuentemente al personal por disconformidad en su desempeño.	X		X		X		X		X		
	X				X		X		X		X			

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBSERVACIONES Y/O
-----------	-------------	-------------	--------	---------------------	-------------------------	-------------------

Estadístico de fiabilidad: Alpha de Cronbach: 0.887

													RECOMENDACIONES	
					1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Neutral 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Calidad de servicio	Confiabilidad	Planeación	La empresa cumple con los tiempos establecidos para la entrega de su vehículo.											
			La empresa realiza un plan de entrega para sus repuestos y servicios técnicos.											
		Estructuración	El personal realiza sus funciones acordes al puesto laboral asignado dentro de la empresa.											
			La empresa cuenta con todas las áreas necesarias para satisfacer sus peticiones.											
		Responsabilidad	La empresa asume la responsabilidad cuando el repuesto o servicio no cumple con las exigencias de calidad.											
		Capacidad de respuesta	Evolución	La empresa contribuye con el crecimiento social en tu localidad.										
	La empresa ha mejorado en sus procedimientos y atención.													
	Acceso		La empresa cuenta con canales de comunicación que te permite estar informado.											
			La empresa le otorga la facilidad de acceso a la información sobre sus servicio o producto contratado.											
	Seguridad	Desarrollo de competencias	El personal se encuentra apto para responder a sus peticiones o satisfacer sus dudas.											
			La empresa toma en cuenta la calificación y opiniones de los clientes para mejorar la atención.											
			Es amena y fluida la comunicación que ha tenido con el personal de la empresa.											
		Infraestructura	La empresa cuenta con las instalaciones adecuadas.											
			La empresa se encuentra debidamente señalizada.											

Estadístico de fiabilidad: Alpha de Cronbach: 0.862



MG. CEDRON MEDINA CARLOS ALBERTO
DNI N° 18070929

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de las variables rotación laboral y calidad de servicio.

OBJETIVO: Determinar la intención de rotación laboral y su incidencia en la calidad de servicio.

DIRIGIDO A: Los clientes y colaboradores de la empresa Autoniza SAC.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CEDRON MEDINA CARLOS ALBERTO
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER

DNI N° 18070929

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Incidencia de la rotación laboral en la calidad de servicio de la Empresa Autoniza SAC. Trujillo, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario incidencia de la rotación laboral y calidad de servicio en la empresa Autoniza SAC.

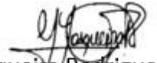
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Rotación Laboral	Admisiones de personal	Ingresos	La empresa efectúa convocatorias frecuentemente.		X		X		X		X		
		Contrato	La empresa cumple con todo lo establecido en su contrato laboral.		X		X		X		X		
			La empresa le cambia su puesto de trabajo frecuentemente.		X		X		X		X		
			La empresa le informa sobre los cambios en su contrato laboral.		X		X		X		X		
		Capacitación	La empresa realiza una inducción laboral al inicio de sus laborales.		X		X		X		X		
			La empresa realiza capacitaciones constantes.		X		X		X		X		
	La empresa realiza capacitaciones coherentes y acorde a sus actividades.			X		X		X		X			
	Ambiente laboral	Materiales	La empresa le otorga materiales e insumos de acuerdo a su trabajo.		X		X		X		X		
			La empresa le otorga materiales de trabajo en buen estado.		X		X		X		X		
		Ambiente físico	La empresa le brinda un ambiente adecuado para sus funciones.		X		X		X		X		
			La empresa cumple con las medidas de seguridad en su ambiente laboral.		X		X		X		X		
		Desempeño	La empresa realiza evaluaciones sobre su desempeño laboral.		X		X		X		X		
			Las evaluaciones de desempeño te permiten identificar tus puntos de mejora.		X		X		X		X		
		Competencia	La empresa reconoce a los trabajadores más competentes.		X		X		X		X		
			La empresa le otorga un puesto laboral acorde a sus conocimientos y experiencia laboral.		X		X		X		X		
		Clima laboral	Existe un buen clima laboral que permite desarrollar tus actividades con facilidad.		X		X		X		X		
			Tu permanencia en la empresa es por el buen clima laboral.		X		X		X		X		
	Identificación	Te sientes identificado y parte de la empresa.		X		X		X		X			
	Cambios laborales	Reclamos	La empresa escucha y responde tus reclamos o dudas.		X		X		X		X		
			La empresa brinda facilidades para expresar sus incomodidades laborales.		X		X		X		X		
		Sanciones	La empresa realiza sanciones justas.		X		X		X		X		
			La empresa realiza sanciones laborales con sustento.		X		X		X		X		
		Salida voluntaria	Consideras que la renuncia del personal ha sido por mejores oportunidades laborales.		X		X		X		X		
		Salida involuntaria	La empresa retira frecuentemente al personal por disconformidad en su desempeño.		X		X		X		X		

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
-----------	-------------	-------------	--------	---------------------	-------------------------	--	--	--	--	--	--	--	-----------------------------------

Estadístico de fiabilidad: Alpha de Cronbach: 0.887

				1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		NES Y/O RECOMENDACIONES	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad de servicio	Confiabilidad	Planeación	La empresa cumple con los tiempos establecidos para la entrega de su vehículo.		X		X		X		X			
			La empresa realiza un plan de entrega para sus repuestos y servicios técnicos.											
		Estructuración	El personal realiza sus funciones acordes al puesto laboral asignado dentro de la empresa.		X		X		X		X			
			La empresa cuenta con todas las áreas necesarias para satisfacer sus peticiones.		X		X		X		X			
		Responsabilidad	La empresa asume la responsabilidad cuando el repuesto o servicio no cumple con las exigencias de calidad.		X		X		X		X			
		Capacidad de respuesta	Evolución	La empresa contribuye con el crecimiento social en tu localidad.		X		X		X		X		
	La empresa ha mejorado en sus procedimientos y atención.				X		X		X		X			
	Acceso		La empresa cuenta con canales de comunicación que te permite estar informado.		X		X		X		X			
			La empresa le otorga la facilidad de acceso a la información sobre sus servicio o producto contratado.		X		X		X		X			
	Seguridad	Desarrollo de competencias	El personal se encuentra apto para responder a sus peticiones o satisfacer sus dudas.		X		X		X		X			
			La empresa toma en cuenta la calificación y opiniones de los clientes para mejorar la atención.		X		X		X		X			
			Es amena y fluida la comunicación que ha tenido con el personal de la empresa.		X		X		X		X			
		Infraestructura	La empresa cuenta con las instalaciones adecuadas.		X		X		X		X			
			La empresa se encuentra debidamente señalizada.		X		X		X		X			

Estadístico de fiabilidad: Alpha de Cronbach: 0.862


 Dra. Mosqueira Rodríguez Guisella B.
 DNI 18095897

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de las variables rotación laboral y calidad de servicio.

OBJETIVO: Determinar la intención de rotación laboral y su incidencia en la calidad de servicio.

DIRIGIDO A: Los clientes y colaboradores de la empresa Autoniza SAC.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MOSQUEIRA RODRIGUEZ GUISELLA B.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTORA

DNI N° 18095897

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignale una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO 5: Autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización: Autoniza SAC	RUC: 20601762219
Nombre del Titular o Representante legal: Libia Achury Torres	
Nombres y Apellidos Jorge Antonio Rodríguez Guerrero	DNI: 43436787

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Incidencia de la rotación laboral y calidad de servicio en la empresa Autoniza SAC Trujillo 2022	
Nombre del Programa Académico: Administración de Empresas	
Autor: Nombres y Apellidos Jhon Harli Briceño de la Cruz Diego José Chavez Niño	DNI: 70279895 76905729

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

04 de mayo del 2022 – Trujillo

AUTONIZA S.A.C
RUC: 20601762219

04 MAYO 2022

Jorge Rodríguez
GERENTE REGIONAL DE TRUJILLO

Firma: _____

(Jorge Antonio Rodríguez Guerrero)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los documentos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización. www.ucv.edu.pe

ANEXO 6: Prueba de normalidad

Ho: Los datos procesados siguen una distribución normal
H1: Los datos procesados no siguen una distribución normal

Tabla 9

Prueba de Normalidad de datos

	Kolmogórov - Smirnov			Shapiro - Wilk		
	Estadístico	GI	Sig.	Estadístico	GI	Sig
Rotación laboral	,427	38	,000	,610	35	,000
Calidad de servicio	,427	35	,000	,581	35	,000

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La muestra es mayor a 50 personas, por ello se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogórov – Smirnov. Lo que se refleja en los resultados que para ambas variables se obtuvo una significancia de 0,000 estando por debajo del 0.05 ($0,00 < 0,05$), por lo que se acepta la H1 y se descarta la H0, concluyendo que los datos no se distribuyen normalmente. Por ende, se utilizará la prueba estadística de Rho de Spearman.

ANEXO 4: Informe de similitud

TURNITIN-FINAL 16-11PDF.pdf			
INFORME DE ORIGINALIDAD			
10	%	6	6
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	Bustamante Medina, Jorge Fernandez Herrera, Mauricio Moscoso Huarca, Yerald Vera Medina, Julio. "Compromiso Organizacional e intencion De rotacion Laboral En El Sector Cementero De La Region Arequipa", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	3	%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2	%
3	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	1	%
4	Miguel García-Gasulla Sotelo. "La Orientación al Mercado y el Emprendimiento en el Marco de los Modelos de Excelencia. Análisis del Impacto en el Rendimiento Empresarial Sector Automatismos Comunidad Valenciana.", Universitat Politecnica de Valencia, 2015 Publicación	1	%
5	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1	%
6	Submitted to Universidad Politecnica Salesiana del Ecuador Trabajo del estudiante	<1	%
7	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1	%
8	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1	%
9	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1	%
10	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1	%
11	Checcori Huarhua, Juan Miguel Quispe Aucchahuaqui, Henry Paul Vera Valer, Ruben Villanueva Gonzales, Sandro Nerio. "Percepcion de las Causas de Rotacion Laboral en las Empresas de Seguridad Privada de la Ciudad del Cusco", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	<1	%
12	Submitted to ECCI		

Trabajo del estudiante

<1 %

13

Submitted to Universidad de Burgos UBUCEV

Trabajo del estudiante

<1 %

14

Submitted to Fundacion Universitaria Juan de Castellanos

Trabajo del estudiante

<1 %

15

Submitted to Kaunas College

Trabajo del estudiante

<1 %

16

Alvarez Cabana, Angela Marlene. "Influencia del programa Eden en el discurso narrativo y habilidades sintacticas y semanticas del lenguaje oral en ninas de 5 anos de una institucion educativa particular del distrito de Pueblo Libre", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021

Publicación

<1 %

17

Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Trabajo del estudiante

<1 %

18

Submitted to Universidad Tecnologica del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

19

Gabriela del Rocío Mogollón Caguana. "Perfil de personalidad en adolescentes con conductas autodestructivas", Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI, 2022

<1 %

Publicación

20

César Luiggi Centeno-Díaz, Ana Cecilia Napán-Yactayo. "E-commerce y su relación con el comportamiento del consumidor de la empresa la casa artesanal", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2021

Publicación

<1 %

21

Eddy Rosario Salinas-La-Torre, Elizabeth Sonia Barreto-Salinas, Ana María Ortiz-Cabrera, Edgardo Zapata-Apolo et al. "EFECTO DEL PROGRAMA ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE EN LA COMPRENSIÓN LECTORA", Prohominum, 2021

Publicación

<1 %

22

Eguila Canales, Arturo. "Calidad en las Pequeñas Empresas de la Industria del Calzado en Lima Metropolitana.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020

Publicación

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Incidencia de la intención de rotación laboral en la calidad de servicio de la Empresa Autoniza SAC. Trujillo, 2022", cuyos autores son BRICEÑO DE LA CRUZ JHON HARLI, CHAVEZ NIÑO DIEGO JOSE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 29 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA DNI: 18172951 ORCID: 0000-0002-1536-3109	Firmado electrónicamente por: NAGUILARA el 09- 12-2022 12:29:52

Código documento Trilce: TRI - 0461554