



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

La rotación de personal y su implicancia en la calidad del servicio de la
Empresa cerámicos Dett SAC – Rioja, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Bacalla Lopez, Patricia (orcid.org/0000-0003-4375-5289)

ASESORA:

Dra. Vela Vasquez, Teresa (orcid.org/0000-0001-7527-0708)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi hija, Sofía Del Pilar, por ser el motivo principal del cumplimiento de cada una de mis metas planteadas.

A mis padres: José y Bertha, por el apoyo constante, la paciencia y los valores que me han inculcado.

AGRADECIMIENTO

A la Dra. Teresa Vela Vásquez, por sus enseñanzas, dedicación y paciencia, al guiarnos en el proceso de aprendizaje.

A la Universidad César Vallejo, por haberme dado la oportunidad de emprender en este viaje académico – profesional.

A Cerámicos Dett SAC, por la autorización del uso de información de la empresa y la ejecución del desarrollo del estudio.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VELA VASQUEZ TERESA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis Completa titulada: "La rotación de personal y su implicancia en la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC – Rioja, 2023", cuyo autor es BACALLA LOPEZ PATRICIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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 Completa 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.

TARAPOTO, 04 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VELA VASQUEZ TERESA DNI: 01068632 ORCID: 0000-0001-7527-0708	Firmado electrónicamente por: TVELAV el 04-12- 2023 09:46:06

Código documento Trilce: TRI - 0680178



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BACALLA LOPEZ PATRICIA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La rotación de personal y su implicancia en la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC – Rioja, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
BACALLA LOPEZ PATRICIA DNI: 70333759 ORCID: 0000-0003-4375-6289	Firmado electrónicamente por: PBACALLAL90 el 04- 12-2023 11:51:02

Código documento Trilce: INV - 1461199

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA ASESORA	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Prueba de Normalidad.....	17
Tabla 2. Nivel de rotación de personal de la empresa estudiada.....	18
Tabla 3. Nivel de la calidad del servicio de la empresa.....	19
Tabla 4. Relación entre los factores internos de la empresa y la calidad del servicio	20
Tabla 5. Relación entre los factores personales y la calidad del servicio	21
Tabla 6. Relación entre los factores del mercado de trabajo y la calidad del servicio	22
Tabla 7. Relación entre la rotación de personal y la calidad del servicio	23

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

No se aplica

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general establecer la relación existente entre la rotación de personal y la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC, de la provincia de Rioja – en el año 2023. El tipo de estudio fue básica, transversal, alcance correlacional, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población fue estudiada en su totalidad, estuvo conformada por 52 colaboradores, a quienes se administraron cuestionarios, como instrumentos de estudio, para la recolección de datos. Los resultados obtenidos indicaron que la rotación de personal está determinada por el nivel medio con un 69.2% y la calidad del servicio sostuvo que es un nivel medio con un 78.8%. Se determinó que las dimensiones de la primera variable (factores: internos de la empresa, personales y del mercado laboral) se relacionan estadísticamente con la calidad del servicio. Se concluyó que la correlación entre la rotación de personal y la calidad del servicio fue directa y significativa, debido a que p valor fue igual a 0.000 y el coeficiente de correlación de Pearson fue 0.998, lo que indica que tuvo una correlación positiva muy fuerte.

Palabras Clave: Rotación, personal, calidad, servicio, cliente.

ABSTRACT

The general objective of this research was to establish the relationship between personnel turnover and the quality of the service of the Dett SAC ceramic company, in the province of Rioja - in the year 2023. The type of study was basic, transversal, correlational scope, with a quantitative approach and non-experimental design. The population was studied in its entirety, it was made up of 52 collaborators, to whom questionnaires were administered, as study instruments, for data collection. The results obtained indicated that personnel turnover is determined by the average level with 69.2% and the quality of service maintained that it is a medium level with 78.8%. It was determined that the dimensions of the first variable (factors: internal to the company, personal and labor market) are statistically related to the quality of the service. It was concluded that the correlation between staff turnover and service quality was direct and significant, because p value was equal to 0.000 and the Pearson correlation coefficient was 0.998, which indicates that it had a very strong positive correlation.

Keywords: Rotation, personnel, quality, service, customer.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones se encuentran en diversos desafíos de adaptación donde existe la necesidad de supervivencia y de un crecimiento eficaz. Por ello, con la evolución y universalización del mundo mercantil y el avance tecnológico es necesario que dichas organizaciones renueven sus políticas y sus condiciones, desde su interior, generando satisfacción de los colaboradores e impactando en su productividad de manera estable.

Cabrera, Ledezma y Rivera (2011) indican que: "Los trabajadores del conocimiento, son considerados elementos primordiales en el crecimiento organizacional dentro del mundo competitivo; es decir, son el capital intelectual de la empresa. Y, dentro de este capital intelectual, podemos señalar la rotación de personal" (p. 84). En ese sentido, se manifiesta que la alternancia de personal no es un motivo más, sino un impacto, debido a manifestaciones intrínsecas y extrínsecas de la empresa, la cual repercute actitudinal y conductualmente en el servicio.

En México, se ha evidenciado que el cambio de colaboradores trae consigo desmotivación e insatisfacción laboral, influenciado por aspectos insuficientes del área de recursos humanos y se considera un factor clave en la efectividad organizacional. (Caldera, Arredondo y Zárate, 2018). En efecto, el cambio influye directa e indirecta en las actividades que se desarrollan a nivel organizacional.

En el Perú, se ha realizado un balance entre la contribución y la retribución, no sólo salarial, sino también, su nivel de satisfacción, condiciones laborales y su identificación con el equipo de trabajo; puntos que benefician grandemente a la organización y fomentan la meritocracia. (Otero y Torres, 2016).

En el entorno provincial, la empresa, sujeto de observación se encuentra en la ciudad de Rioja y es una organización que tiene como finalidad, la fabricación de ladrillos. Su local principal está en la Carretera Marginal de la Selva Km. 465 y cuenta con 50 colaboradores, a quienes se considera como el eje principal y funcional de ésta. Se resaltan acontecimientos que repercuten en las relaciones con los clientes, como es, el traslado de personal y su implicancia en la atención

personalizada y de calidad, la cual permite romper alianzas entre la institución laboral y el cliente. Cabe mencionar, que dicha empresa, no es la única con este problema dentro del ámbito industrial de la ciudad de Rioja.

Se señala, el cambio de personal de un área a otra puede afectar de manera contraria la calidad del servicio de una compañía. En primer lugar, la salida constante de empleados puede generar carencia en la continuación de las relaciones externas, obteniendo una reducción considerable de calidad en el servicio y su experiencia, éstos pueden sentirse frustrados al tener que explicar sus necesidades y expectativas a un nuevo colaborador cada vez que interactúan con la empresa. En segundo lugar, puede generar costos adicionales, incluyendo la necesidad de reclutar y capacitar nuevos empleados, afectando la rentabilidad y su capacidad de inversión en iniciativas que puedan mejorar la experiencia del cliente. (Salazar, 2016).

En este sentido, el cambio de personal genera aspectos negativos en la calidad de la asistencia al cliente de una empresa, obstaculizando la relación con los clientes y sus costos. Por ello, es necesario que éstas implementen estrategias para minimizar sus efectos, mejorando condiciones laborales, su capacidad, el desarrollo de los empleados y la creación de un ambiente laboral positivo y comprometido.

Por todo lo mencionado, esta investigación se va a orientar en la identificación de elementos determinantes de la alternancia del personal y su implicación en la calidad del servicio, tomando como enfoque a Chiavenato (2011), quien indica que es un cambio de personal entre la empresa y el exterior, determinando la dimensión de admisión y exclusión de participantes. Por otro lado, en correspondencia a la variable calidad del servicio, tenemos como base a Juran (1993) quien manifiesta que la calidad es un conglomerado de singularidades que complacen las carencias que posee el cliente, también comprende la ausencia de defectos y es conveniente para su función.

Ante los precedentes vistos, se formuló la siguiente interrogante: ¿Cómo se relaciona la rotación de empleados con la calidad de atención en cerámicos Dett SAC de la provincia de Rioja, en el año 2023? De las cuales se desagrega las

preguntas específicas: ¿Cuál es el nivel de rotación de personal? ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio? ¿Cuál es la relación entre los factores internos de la empresa y la calidad del servicio? ¿Cuál es la relación entre los factores personales y la calidad del servicio? ¿Cuál es la relación entre los factores del mercado de trabajo y la calidad del servicio?

Conforme a la pauta propuesta por Hernández y Mendoza (2018), este estudio se *justifica por conveniencia*, ya que la información brindada permitirá establecer la relación entre la rotación de empleados y el impacto en la calidad del servicio, permitiendo analizar las inquietudes del personal que labora en las organizaciones y, al mismo tiempo, va a facilitar estrategias que alimenten y enriquezcan las relaciones empresariales con el cliente; tiene *justificación social*, ya que a partir de los resultados se propone un conjunto de teorías para mejorar el clima laboral, atendiendo requerimientos y necesidades del personal, de tal manera que los trabajadores asuman el mayor compromiso frente a la organización a la que representan y, finalmente, tiene una *justificación metodológica*, debido a que la información obtenida será a base de instrumentos que fortalecerán los fundamentos teóricos de las variables planteadas y expuestas.

Es así, el objetivo general: Establecer la relación existente entre la rotación de personal y la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC, de la provincia de Rioja – en el año 2023. Los objetivos específicos formulados fueron: Determinar el nivel de rotación de personal, determinar el nivel de la calidad del servicio, determinar la relación existente entre los factores internos de la empresa y la calidad del servicio, determinar la relación existente entre los factores personales y la calidad del servicio, determinar la relación existente entre los factores del mercado de trabajo y la calidad del servicio.

Asimismo, se formuló los siguientes supuestos: Existe una correlación entre la rotación de personal y la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC, de la provincia de Rioja – 2023; no existe una correlación entre la rotación de personal y la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC, de la provincia de Rioja – 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En el mundo mercantil, la rotación laboral simboliza el cambio porcentual de la eficiencia en la administración del talento humano, la cual está a cargo de los administradores y líderes del equipo organizacional (Castillón, 2019). Cabe mencionar, la calidad del servicio es un agente sustancial que forma parte de la dirección, determinante en las elecciones que manifiesta el usuario y en la compra que va a realizar para el disfrute de sus beneficios y de la satisfacción de sus necesidades (Rojel y Cejas, 2018).

En el artículo indexado, Caldera et. al. (2019), identificaron las justificaciones primordiales del cambio constante de colaboradores en la industria hotelera, afirmando que el 70% se encontraban en rotación mensual, ya que ignoraban la planificación de vida y carrera dentro de la organización, a pesar que el sistema de compensación (asalariado y no remunerado) no es competitivo. Asimismo, el sistema de reclutamiento y selección no es perfecto, pues están desmotivados por las tareas y funciones.

Por otro lado, Melendres et. al. (2018), en su estudio realizado en Ensenada, Baja California, donde se derivó estrategias contextualizadas que contribuyan al progreso productivo, así como condiciones de trabajo, evaluación de utilidades y dotación de personal adecuada, utilizaron cuestionarios para obtener información basados en las características de los empleados de rotación tales como: perfil sociodemográfico, perfil profesional y perfil laboral. Llegando a la conclusión de la mejora en la productividad, condiciones de trabajo y utilidad.

Entre otros estudios, se encontró un artículo realizado en el distrito de Surquillo, Lima, Perú en el que se determinó la conexión entre el nivel de calidad y agrado de los consumidores en una comercializadora. Los efectos revelaron una relación fuerte entre dichas variables. (Malpartida et al., 2021).

Otro estudio desarrollado por la empresa de Call Center Teleatento del Perú, que trató de averiguar si el clima laboral está relacionado con la rotación de empleados, se encontró que ellos presentaron diversas dificultades en la comunicación, capacitación, indicadores relacionados con la remuneración y

contacto con sus jefes; de esta manera, se encontró que el coeficiente de correlación fue moderadamente alto (Vásquez et. al., 2021).

Dentro de este marco, los investigadores Rojas et. al. (2020) señalaron en su encuesta que la calidad del trabajo es considerada un componente esencial para que las PYMES colombianas cumplan con sus compromisos colectivos. Las PYME se han esforzado por lograr sus objetivos proporcionando servicios eficientes, efectivos y, dependen del nivel muy bajo de calidad del servicio proporcionado.

También se ha verificado que Becerra et. al. (2022), realizaron un estudio para identificar y mejorar la percepción de calidad de los restaurantes mexicanos, usando la tabla de estudio DINESERV. Con ello, mostraron que dicha herramienta es efectiva para los restaurantes mexicanos. Además, se enfatizó aspectos como materialidad, la confiabilidad, reactividad y solidaridad. Otras características (personal competente y experimentado que siempre tiene en cuenta los intereses de los clientes, vestimenta del personal de servicio y limpieza) se ha visto que son importantes para que un restaurante genere una mayor satisfacción del cliente.

En un artículo publicado por una facultad en Piura, Perú, se tuvo como objetivo la propuesta de Diseño de Gestión de Satisfacción del Cliente para Procampo S.A., donde se encontró que el 72,63% de los clientes encuestados están satisfechos con los servicios de la empresa, más no con el precio del producto. Esto indica que hay una gran necesidad complacer en características como la empatía, que corresponden a programas que aumentan la satisfacción del cliente. (García, 2022).

Investigación realizada en la Universidad César Vallejo – UCV, indagó el compromiso entre la calidad de la variable y la atención de satisfacción del usuario en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP; a quienes se les administró un cuestionario confiable, a través del coeficiente Alpha Kronbach obteniendo un factor de calidad de 0.973. Se encontró una relación significativa entre calidad de atención y complacencia a partir de las percepciones de los usuarios de la Dirección de Investigación de Custodia del MIMP (Quispe, 2019).

De esta manera, basado en un conjunto de autores, con respecto a la

definición del primer elemento de estudio, *Rotación de personal*, Chiavenato (como se citó en Salazar, 2016) nos dice que el cambio constante de empleados es definido como un aspecto sustancial que interacciona entre la organización y el ambiente eterno. En otras palabras, es el cambio porcentual que determina el ingreso y la desvinculación de los miembros de la organización. También puede considerarse como la salida constante o la renuncia total al centro de labores, ya sea por decisión voluntaria o involuntaria del trabajador (Robbins y Coulter, 2014). Sin embargo, el desgaste es contratar y perder personas en una empresa, la elusión conduce a la fuga del capital humano y los competidores adquieren personas con capacitación especial (Fernández y Junquera, 2013).

Se consideró en la investigación las dimensiones propuestas por un conjunto de autores como Chiavenato, Mateu y Oviedo (tal como se citó en Salazar 2016), enfocado en tres grandes grupos: Factores internos, personales y del mercado laboral:

Agentes internos de la industria, enfocados a los derivados de las cualidades de la personalidad: facultad de formación, motivación, percepción del entorno externo e interno, actitudes, sentimientos, valores, etc. (Chiavenato, 1999). Dentro de este marco, existe el aporte de un conjunto de autores donde se especifica los indicadores que sirven como valoración:

Selección de personal: Chiavenato (2011) lo conceptualiza como el proceso de adquisición de personas para la organización, mediante la exploración de mercado, el reclutamiento y la selección, y que pueden acceder a los sistemas de la organización. Existen algunas herramientas que pueden facilitar el reclutamiento y selección de individuos que aportan a la empresa y estas son: entrevista de selección, prueba de conocimientos o habilidades, examen psicológico, test de personalidad y técnica de simulación.

Condiciones laborales: orientados en las particularidades que repercuten en la operatividad; dichas condiciones no son solo de salud, seguridad y aspectos físicos, sino que determinan aspectos psicológicos de la persona. Estas condiciones son aceptadas al inicio de la relación laboral, pero pueden cambiar con el tiempo. (Castillo & Prieto, 2000).

Remuneraciones: es todo lo que el asalariado obtiene de manera directa o indirecta como resultado de sus labores organizacionales. Cabe señalar, para las remuneraciones el pago era de acuerdo al sexo del personal (Chiavenato, 1999). Por otro lado, Mosquera (2016) nos dice que es una cantidad que un colaborador recibe de la compañía por determinadas horas de labor, por tareas o por un producto específico. Los pagos pueden ser mensuales, semanales o diarios, a partir de la fecha de pago.

Reconocimiento laboral: la motivación de las palabras implica sentir el logro demostrado, crecimiento y reconocimiento profesional en tareas y actividades laborales desafiantes y significativas. Cuando los motivadores son óptimos, aumentan satisfacción, caso contrario si son inestables el pago se reduciría. (Chiavenato, 2011). Por lo demás, los incentivos no monetarios incluyen recompensas en forma de reconocimiento dentro de la empresa y asistencia a los empleados. Parte de ser un empleador tiene que ver con el crecimiento y la mejora internos y externos. (Eraszo, 2018).

Oportunidades de crecimiento profesional: si una empresa tiene una política de contratación interna consistente, inspira a los empleados a mejorar continuamente y autoevaluarse para aprovechar e incluso crear oportunidades, viendo una oportunidad de crecimiento interno organizado por ascensos (Chiavenato, 2011). Para que los empleados sean productivos y leales a la empresa se requiere satisfacción laboral, buena compensación económica y buena relación laboral que genere confianza, seguridad y motivación, porque un trabajador insatisfecho acorta las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. (Castillón, 2019).

Capacitación del personal: los seres humanos adquieren habilidades, información, conocimientos que pueden cambiar actitudes y comportamientos. Las organizaciones utilizan una variedad de métodos para desarrollar talento, agregarles valor, brindarles mejores habilidades y capacidades laborales. (Chiavenato, 2011). Es necesario que las personas que ocupan cualquier cargo, tengan la formación suficiente para trabajar en la empresa. Esto aumentará la rentabilidad de la industria y reducirá la rotación de subalternos en la organización.

(Eraszo, 2018).

Clima laboral: las capacidades humanas son diferentes, según las situaciones para crear activos tangibles e intangibles, se necesita una plataforma y una atmósfera para alentar a estas personas y mostrar sus talentos. (Chiavenato, 2011). Por otro, Werther y Davis (2008) argumentan que el deterioro del ambiente de trabajo conduce a una pérdida de entusiasmo entre los empleados, no solo por un mayor ausentismo y rotación, sino también por la lentitud, desgana y apatía características de los empleados.

Componentes personales tienen un efecto decisivo de un empleado de dejar la institución. Son motivos de estos factores la edad, experiencia de trabajo, el estado civil, el número de dependientes, estudios superiores, problemas familiares y enfermedades. (Mateu y Oviedo, 2008).

Factores de mercado de trabajo: Cada mercado se determina por un territorio físico y geográfico. El ambiente es una parte trascendental del comercio (Chiavenato, 2011).

Con respecto al aporte de Chiavenato (2009) sustenta que el mercado laboral está en modo de oferta, hay muchas vacantes y puestos de trabajo. Esto se explica que los solicitantes de empleo elijen una organización que ofrece las mejores condiciones, salarios y subvenciones, aumentando la rotación de empleados. Por otro lado, si el mercado laboral está desabastecido, hay vacantes y falta de alternativas profesionales. En este caso, los aspirantes se enfrentan por un pequeño número de vacantes presentando ofertas de salarios más bajos o solicitando menos puestos de los que pueden cubrir, lo que indica que la persona trata de mantener su trabajo por miedo a perderlo.

Dentro de este orden, la segunda variable *Calidad del servicio*, sostenida por Juran (como se citó en Duque Oliva, 2005) quien menciona que la calidad es un conglomerado de aptitudes que complacen los requerimientos del usuario e incluye la omisión de imperfecciones. Esta debe ser apropiada para su uso y satisfacción de los consumidores. Asimismo, para Kotler (1997) define que es la tarea intangible entre dos partes y que puede estar relacionada o no al producto.

De otra forma, Caicay (2017) sostiene que los compradores determinan la calidad del servicio comprobando perspectivas (refleja lo que los clientes esperan de una categoría general de servicios) y percepciones (mide lo que dicen los clientes sobre una empresa en particular).

Según el modelo SERVQUAL, la presente variable se dimensiona: *elementos tangibles* (instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación); *fiabilidad* (precisión y confianza); *capacidad de respuesta* (disposición de ayuda, tiempo de atención y de espera); *seguridad* (conocimiento y cortesía) y *empatía* (cuidado y atención personalizada e interés de las necesidades del cliente).

Entre algunos aportes, se destaca que la variable inicial es el movimiento del personal contratado y desvinculado totalmente de la organización, originando categorías de costos: costos de desvinculación, de contratación y de desarrollo de capacidades. (Chiavenato, 2011).

Gilbreth (como se citó en Chiavenato, 2014) realizó diversos estudios frente a los fundamentos que originan el agotamiento del colaborador en su actividad productiva, comprobando que su teoría es certera; es decir, que el cansancio genera una disminución en su rendimiento productivo y, a su vez, en su calidad de servicio, perdiendo tiempo, aumentando la rotación del personal, causándole enfermedades o accidentes y reduciendo su rendimiento.

Se resaltan ciertas ventajas de la rotación de personal, como son: las liquidaciones, los sueldos y los puestos laborales. Asimismo, las desventajas: ineficiencia en la adaptación, incremento de costos de separación, pérdida de confianza en el equipo de trabajo, entre otros. (Flores et. al., 2008).

Del mismo modo, para lograr la calidad, se debe iniciar teniendo claro los objetivos, políticas y la visión organizacional; su efectividad radica en convertirlas en resultados mediante tres procesos gerenciales denominados Trilogía Juran: planeación, control y mejora (Juran, 1993). Retomando los aportes de Bitner y Hubert (1994), se considera un juicio personal y subjetivo de excelencia de un servicio o empresa y es un determinante esencial del buen desempeño empresarial.

III. METODOLOGÍA

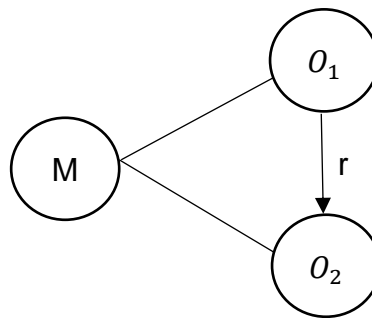
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Es básica, dado que el propósito es incrementar conocimientos de teorías con respecto a las variables de estudio, asimismo, sus ejecuciones en la práctica. Está enfocado en la investigación cuantitativa, porque explora ciertas variables y poblaciones; de tal manera que permitió analizar, explicar, constatar y conjeturar diversas teorías, para luego contrastar la situación hipotética (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

Se utilizó la estructura no experimental, puesto que las variables no fueron manipuladas. Transversal, fueron aplicados los instrumentos en un solo momento. Por su alcance, es una investigación correlacional, porque permitió profundizar en el estudio analítico acerca del grado de relación (Hernández y Mendoza, 2018).



Dónde:

M: Muestra = trabajadores de la Empresa cerámicos Dett SAC

O_1 : primera observancia rotación de personal

O_2 : segunda observancia calidad del servicio

r: relación entre rotación de personal y la calidad del servicio

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Rotación de personal

Definición conceptual

Es un cambio de personal entre la empresa y el exterior, determinando el volumen de ingreso y salida de personas (Chiavenato, 2011), la cual está a cargo de los administradores y líderes del equipo organizacional. (Castillón, 2019). También puede considerarse como la salida constante o la renuncia total al centro de labores, ya sea por decisión voluntaria o involuntaria del trabajador (Robbins y Coulter, 2014).

Definición operacional

Se operacionalizó a través de las dimensiones propuestas por Salazar (2016), orientadas a los factores: internos, personales y del mercado laboral; averiguación por sondeo materializada en una plantilla de tipo Likert.

Indicadores

Se incluyó la selección de personal, situación profesional, compensaciones, gratitud laboral, alternativas adicionales de carrera, adiestramiento del personal, clima laboral, edad, experiencia laboral, estado civil, número de dependientes, estudios superiores, problemas familiares, enfermedades, oferta laboral, demanda laboral, crecimiento económico, productividad e inserción en el mercado internacional.

Escala de medición

Tipo ordinal.

Variable 2: Calidad del servicio

Definición conceptual

Es el conglomerado de aptitudes que complacen los requerimientos del usuario e incluye la omisión de imperfecciones. De otra manera es apropiada para el uso y satisfacción de los consumidores (Juran, 1993). Asimismo, les permite a los consumidores compararla mediante ciertas estimaciones (Caicay, 2017).

Definición operacional

Basada en el ejemplar SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1985), orientada en 5 componentes: materiales, confianza, destrezas, garantía y simpatía. La administración de un formulario como instrumento, con niveles de Likert.

Indicadores

Se ha medido las construcciones, equipo, fuerza de trabajo, equipos de difusión, precisión, confianza, disposición de ayuda, tiempo de atención, tiempo de espera, conocimiento, cortesía, cuidado y atención personalizada e interés de las necesidades del cliente.

Escala de medición

Tipo ordinal.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población:

Se delimita como el resultado de fenómenos que es objeto de un estudio, donde las unidades comparten características comunes y que generan los datos de investigación (Tamayo y Tamayo, 1997). Por tanto, fueron objeto de la investigación todos los asalariados de la empresa riojana Cerámicos Dett SAC, en total 52 personas.

- **Criterios de inclusión:** Se tomó en consideración a los asalariados que hayan firmado el consentimiento informado, que aceptaron contestar los cuestionarios; entre ellos, colaboradores administrativos, supervisores y operarios.
- **Criterios de exclusión:** Trabajadores que no han deseado involucrarse en el proceso del estudio. Asimismo, a los que no pertenecen a la organización y aquellos que no han logrado llenar todo

el cuestionario.

3.3.2 Muestra:

Un subconjunto limitado representativo extraído de la población disponible (Arias, 2006). Estuvo representada por la población íntegra.

3.3.3 Muestreo:

Se obtuvo la muestra a través del muestreo censal, en la cual se consideró a todas las unidades de estudio (Ramírez, 1997).

3.3.4 Unidad de análisis:

En ese sentido, se consideró a la totalidad de empleados de la empresa con sede en Rioja.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La encuesta como técnica sirvió como propósito de recopilación de evidencias (Tamayo y Tamayo, 2007) en ambas variables, buscando la vinculación existente entre las variables calculadas en la institución.

Los cuestionarios son probablemente el medio de recolección de datos más utilizado y consisten en un conglomerado de interrogatorios sobre una o más variables medibles (Hernández,1997).

Variable 1

En la determinación de *Rotación de personal* se utilizó la plantilla extraída de una investigación realizada por Campos et. al. (2019) en Lima - Perú. Consta de 24 ítems bajo la escala tipo Likert distribuidos en 3 dimensiones: *factores internos* (ítems 1 – 12), *factores personales* (ítems 13 – 18) y *factores del mercado laboral* (ítems 19 – 24); cabe mencionar, que la escala valorativa se determinó de la siguiente manera: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Parcialmente de acuerdo, 4 = De

acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo. Lo que indica que los resultados fueron obtenidos de la sumatoria de las respuestas según la percepción del entrevistado, es así, que para la evaluación y medición de dicha variable se consideró 3 niveles: baja (24 – 56), media (57 – 88) y alta (89 – 120).

Validez

Las fichas de validez estuvieron a cargo de personas, conocedores de la especialidad y expertos en la investigación, los cuales calificaron de aplicable el instrumento, permitiendo administrar a los trabajadores de la empresa.

Confiabilidad

La fiabilidad narra el nivel de evaluación en que se aplica un mecanismo, repetidamente, al mismo individuo o elemento, generando el mismo resultado (Hernández, 2003). Es así, se obtuvo la confiabilidad del instrumento para calibrar la *rotación de personal*, utilizando el Alfa de Cronbach 0.729, con una consistencia Alta. Lo que indica que dicho instrumento puede ser aplicado en otras investigaciones.

Variable 2

Con respecto al segundo cuestionario, *Calidad del servicio*, ha sido tomado de Caicay (2017) y fue ejecutado en Lima – Perú en las empresas Courier. Dicho instrumento tiene 22 ítems con escala de Likert y se estructuró en cinco dimensiones: *elementos tangibles* (ítems 1 – 4); *fiabilidad* (ítems 5 – 9); *capacidad de respuesta* (ítems 10 – 13); *seguridad* (ítems 14 – 17) y *empatía* (ítems 18 - 22), Asimismo, el instrumento mencionado tuvo una equivalencia de escala de 5 puntos: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Parcialmente de acuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo. Es un índice que va de 0 a 1. El valor más alto de este indicador indica mayor consistencia. Si su valor supera 0.8 y llega a 1, lo llamamos fiabilidad (sin peligro). Si este valor no supera 0.8, probablemente estemos hablando de un instrumento inconsistente e inestable. Los resultados obtenidos estuvieron basados en la percepción de

los participantes y su evaluación consideró 3 niveles: baja (22 – 51), media (52 – 81) y alta (82 – 110).

Validez

Se conceptualiza como el nivel de medición de un instrumento donde la medición es adecuada con la variable a estudiar (Hernández et al., 2010). Estuvo a cargo de profesionales expertos, quienes evaluaron los enunciados de los cuestionarios.

Confiabilidad

Para ello, el autor Caicay (2017), ha utilizado el instrumento como un mecanismo para determinar la confiabilidad utilizando la compatibilidad interna del Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Al comienzo del estudio, se dispuso de la autorización de la Empresa cerámicos Dett SAC, mediante la firma del documento presentado (Autorización de uso de información); seguidamente, se coordinó y realizó una reunión para explicar el propósito de la investigación, en la que se firmó el Acta de consentimiento informado demostrando aceptación para involucrarse en dicho estudio. Posteriormente, se coordinó con los 52 trabajadores, mediante llamadas telefónicas y red social (WhatsApp), con respecto al horario para ser aplicado el cuestionario, con el fin de respaldar la confiabilidad del instrumento. Luego, se procedió con el análisis, conclusión y contraste de los datos obtenidos.

3.6. Método de análisis de datos

La investigación recurrió al programa estadístico SPSS versión 25 y hojas de cálculo de Microsoft Excel, para procesar los datos acordes a la muestra, obtenidos de los instrumentos aplicados. Asimismo, para realizar la prueba inferencial, se aplicó Kolmogórov-Smirnov, porque la muestra estuvo constituida por 52 colaboradores. Dicha prueba estadística sirvió para

definir la aceptabilidad o la desestimación de las premisas y las dimensiones, utilizando la prueba de correlación de Pearson. Finalmente, todo el análisis permitió obtener resultados, discusiones, conclusiones y la respectiva sugerencia, la cual fue comunicada a la población de la empresa.

Para el contraste de las hipótesis se procedió con el siguiente principio: Si ($p\text{-valor} > 0.05$) se acepta el supuesto nulo y si es menor, se acepta la alterna.

3.7. Aspectos éticos

Se respetaron los criterios y posturas aceptables del Código de Ética de la Investigación de la Universidad César Vallejo basados en los capítulos I, II, III, IV, y V. Asimismo, se tomó en consideración la Resolución de Vicerrectorado N° 062-2023-VI-UCV, el cual tiene por finalidad implantar un sistema de aprobación al momento de evaluar las tareas conducentes a grados y títulos de la UCV. También se trabajó con las normas de citación de la 7° versión de APA, en función al autor y el año del estudio, incluyendo el contexto, el aporte conceptual, respetando las autorías citadas y referenciadas. Es importante resaltar que, los datos fueron completamente confidenciales en cuanto a la información del encuestado y los procesos que tiene la empresa, previo a un consentimiento informado.

IV. RESULTADOS

En adelante, se dan a conocer los resultados provenientes de la administración de los cuestionarios en los trabajadores de la empresa antes mencionada. Su realización está basada en los objetivos determinados.

Tabla 1.

Prueba de Normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Rotación de personal	.136	52	.018
Calidad del servicio	.137	52	.016

Fuente. SPSS Statistics Versión 25

Interpretación

En el primer tablero, se señaló que la amplitud del ejemplar sobrepasa los 50, por lo tanto, se resolvió recurriendo a Kolmogorov-Smirnov, obteniendo un monto menor a 0.05, lo cual permite el uso de Pearson para la valuación respectiva.

Objetivo específico 1

Tabla 2.

Nivel de rotación de personal de la empresa estudiada.

Escala	Baremos		Frecuencia	Porcentaje
Baja	24	56	10	19.2%
Media	57	88	36	69.2%
Alta	89	120	6	11.6%
Total			52	100%

Nota. Instrumento implementado en colaboradores de la empresa, sujeto de investigación.

Fuente. SPSS Statistics Versión 25

Interpretación

Con referencia al nivel de rotación de empleados, el 69.2% de los investigados reveló un nivel medio, un 19.2% se ubicó en el nivel bajo y el 11.6% tuvo un nivel alto. Se dedujo que una gran parte presentaron un nivel medio frente a los factores: internos, personales y del mercado laboral.

Objetivo específico 2

Determinar el nivel de calidad del servicio de Cerámicos Dett SAC, de la provincia de Rioja – en el año 2023.

Tabla 3.

Nivel de la calidad del servicio de la empresa.

Escala	Baremos		Frecuencia	Porcentaje
Baja	22	51	5	9.6%
Media	52	81	41	78.8%
Alta	82	110	6	11.6%
Total			52	100%

Nota. Instrumento administrado en los sujetos de investigación.

Fuente. SPSS V.25

Interpretación

La segunda variable, se sostuvo que una mayor parte de colaboradores optaron por el nivel medio, identificándose con un 78.8% en cuestión las dimensiones expuestas, cierto número se identificó con la escala alta (11.6%) y un 9.6% en bajo.

Objetivo específico 3

Tabla 4.

Relación entre los factores internos de la empresa y la calidad del servicio

		Factores internos de la empresa	Calidad del servicio
Factores internos de la empresa	Correlación de Pearson	1	.998**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	52	52
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	.998**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	52	52

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

Fuente. SPSS Versión 25

Interpretación

Mediante Pearson, se determinó una correlación positiva (muy fuerte) de 0.998 y una sig. igual a 0.000. Bajo este resultado se aceptó la relación significativa entre los factores internos de la empresa y la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC, de la provincia de Rioja – en el año 2023.

Objetivo específico 4

Tabla 5.

Relación entre los factores personales y la calidad del servicio

		Factores personales	Calidad del servicio
Factores personales	Correlación de Pearson	1	.932**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	52	52
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	.932**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	52	52

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

Fuente. SPSS Statistics Versión 25

Interpretación

En la presente plantilla número 5, mediante Pearson, se determinó una correlación de 0.932 (muy fuerte) y un valor igual a 0.000. De tal forma, se rechazó la situación hipotética nula y se aceptó la relación significativa entre los factores individuales y la calidad del servicio de la empresa estudiada.

Objetivo específico 5

Determinar la relación coexistente entre los factores del mercado de trabajo y la calidad del servicio de la empresa sujeta a investigación.

Tabla 6.

Relación entre los factores del mercado de trabajo y la calidad del servicio

		Factores del mercado de trabajo	Calidad del servicio
Factores del mercado de trabajo	Correlación de Pearson	1	.946**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	52	52
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	.946**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	52	52

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

Fuente. Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación

Con respecto al actual propósito, mediante Pearson, se delimitó una correlación fuerte de 0.946 y un p valor igual a 0.000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). Bajo este resultado se accedió a la relación significativa entre los factores del mercado laboral y la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC, de la provincia de Rioja – en el año 2023.

Objetivo general

Establecer la relación existente entre la rotación de personal y la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC, de la provincia de Rioja – en el año 2023.

Tabla 7.

Relación entre la rotación de personal y la calidad del servicio

		Rotación de personal	Calidad del servicio
Rotación de personal	Correlación de Pearson	1	.998**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	52	52
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	.998**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	52	52

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

Fuente. Resultado del SPSS V.25

Interpretación

Tal como se observa en la tabla 7, se determinó una correlación de 0.998 (correlación fuerte y garantizada), con un valor 0.000. Bajo este resultado se rechazó el supuesto nulo y se aceptó que existe relación significativa entre la rotación de empleados y la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC, de la provincia de Rioja – en el año 2023.

V. DISCUSIÓN

Se planteó como primer objetivo específico el determinar el nivel de rotación de personal de Cerámicos Dett, Rioja – 2023, el cual se sustenta bajo los conceptos de Flores et. al. (tal como se citó en Dominguez, 2015), quienes manifiestan que los valores de rotación tienen gran importancia, debido a que generan costos administrativos e intangibles presentados en capacitaciones, talleres, entre otros. Considerando lo expuesto, se analizó la información recopilada identificando que el 69.2% de los colaboradores muestra un nivel medio, un 19.2% se coloca en el nivel bajo y el 11.6% tiene un nivel alto de rotación de empleados, deduciendo que la mayor parte presentaron un nivel medio con respecto a factores internos de la empresa, factores individuales y factores del mercado laboral. Esta premisa concuerda con Caldera et. al. (2019), quienes sustentan que el 70% se encontraban en rotación mensual, ya que ignoraban la planificación de vida y carrera dentro de la organización, a pesar que el sistema de compensación (asalariado y no remunerado) no es competitivo, asimismo, el sistema de reclutamiento y selección no es perfecto, pues están desmotivados por las tareas y funciones. Con esto se puede evidenciar que el nivel de rotación resultante de la investigación, se vincula con la teoría expuesta, ya que el cambio constante de personal genera costos que perjudican en tiempo y economía a la organización.

El segundo objetivo específico fue determinar el nivel de calidad del servicio de Cerámicos Dett, de Rioja – año 2023, esto en base al aporte de Albretch (tal como se citó en Miranda et. al., 2021), quienes señalan que una organización identifica la visión teniendo como premisa el grado de complacencia que quiere lograr en cada uno de los consumidores que satisfacen necesidades con el producto o servicio ofertado. Tomando en cuenta esta premisa y bajo los resultados obtenidos, se tiene que el nivel de la variable es medio en 78.8%, alto en 11.6% y bajo en 9.6%, deduciendo que en gran parte se presentaron en un nivel medio referente a las dimensiones expuestas. Este resultado coincide con García (2022) concluyó que el 72.63% de los clientes encuestados están satisfechos con los servicios de la empresa, más no con el precio del producto. Además, coincide con Malpartida et al. (2021), quienes concluyeron que, la conexión entre la calidad del servicio y el nivel de agrado de los consumidores revelaron una relación fuerte e

importante entre dichas variables. Esto indica que hay una gran necesidad en la tangibilidad y confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y la empatía, que corresponden a programas que aumentan la satisfacción del cliente.

El tercer objetivo fue determinar la existencia correlacional entre los factores internos de la empresa y la calidad del servicio de cerámicos Dett, de la ciudad riojana – en el año 2023, basándose en la teoría expuesta Chiavenato (citado en Bernal, 2020), se menciona que las empresas pueden identificar modelos de atención indeterminada y que no todos los participantes se acoplan a estos, sino que existe la posibilidad de rechazarla. Es así, que la obtención de datos en la presente indagación, indican que hay relación entre los factores internos de la empresa y la calidad del servicio, ya que los trabajadores se sienten motivados, capacitados y considerados en el ambiente laboral, siendo visible en la calidad de atención brindada a los compradores. Entonces, coincide con Melendres et. al. (2018) en el que concluyeron que, las estrategias contextualizadas contribuyen al progreso productivo, así como condiciones de trabajo, evaluación de utilidades y dotación de personal adecuada, utilizaron cuestionarios para obtener información basados en las características de los empleados de rotación tales como: perfil sociodemográfico, perfil profesional y perfil laboral. Es decir, mejora en la productividad, condiciones de trabajo y utilidad. Finalmente, se evidencia que cuando una organización considera responsablemente al trabajador, éste aporta conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas que la benefician.

El cuarto objetivo fue determinar la relación existente entre los factores personales y la calidad del servicio de la empresa cerámicos Dett SAC, de la población riojana – en el año 2023. Para ello, se tuvo en cuenta el aporte de Carrillo y Santibañes (2001), sostienen que la rotación laboral se genera debido a la multiplicidad de factores individuales que afectan directamente la relación (trabajador – empresa), desencadenando un rompimiento, creando graves problemas y, al mismo tiempo, buscando soluciones prontas y accesibles que vayan de acorde a las políticas organizacionales. Tomando en cuenta la información resultante del estudio, se pudo enfatizar la vinculación significativa entre los componentes individuales y la variable, es decir, los temas personales influyen de manera directa en la productividad organizacional. Asimismo, coincide

con los estudios realizados en el distrito de Surquillo, Lima, Perú en el que se determinó la conexión entre la calidad del servicio y el nivel de agrado de los consumidores en una comercializadora. La información obtenida presentó una relación fuerte y significativa entre dichas variables. (Malpartida et al., 2021). Es así, que se puede comprobar que los factores individuales, familiares y psicológicos son primordiales en la continuidad laboral y, por ende, en la calidad del servicio que brinda a los clientes.

El quinto objetivo específico fue determinar la relación existente entre los factores del mercado de trabajo y la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC, de la provincia de Rioja – en el año 2023, se sustenta en Chiavenato (2009) quien expresa que el mercado laboral está en modo de oferta, hay muchas vacantes y puestos de trabajo. Esto se explica que los solicitantes de empleo elijen una organización que ofrece las mejores condiciones, salarios y subvenciones, aumentando la rotación de empleados. Se señala, si el mercado laboral está desabastecido, hay vacantes y falta de alternativas profesionales adicionales. En este caso, los participantes compiten por un pequeño número de vacantes presentando ofertas de salarios más bajos o solicitando menos puestos de los que pueden cubrir, lo que indica que la persona trata de mantener su trabajo por miedo a perderlo. Asimismo, la información obtenida de los instrumentos aplicados en los trabajadores de Cerámicos Dett SAC, manifiestan que se encontró una relación existente entre los factores del mercado laboral y la segunda variable, esto quiere decir que el colaborador busca oportunidades adicionales en busca de una mejora profesional y competitiva, lo cual implica un crecimiento porcentual de la rotación de empleados. Coincidentemente, Castellón (2019) concluyó que, en el mundo mercantil, la rotación laboral simboliza el cambio porcentual de la eficiencia en la administración del talento humano, la cual está a cargo de los administradores y líderes del equipo organizacional. Por su parte, Rojas et. al. (2020) concluyeron que, la calidad del trabajo es considerada un componente esencial para que las PYMES colombianas cumplan con sus compromisos colectivos, las PYME se han esforzado por lograr sus objetivos proporcionando servicios eficientes, efectivos y, dependen del nivel muy bajo de calidad del servicio proporcionado.

Por último, el objetivo general fue establecer la relación existente entre la

rotación de personal y la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC, de la provincia de Rioja – en el año 2023, de acuerdo a los aportes teóricos de Pigors y Myers (tal como se citó en Franco et. al., 2019), quienes sustentaron que la rotación es el nivel de movimiento interno y externo de los colaboradores, puede ser inevitable (la gestión organizacional no puede mitigarla) y evitable (como resultado de los procesos internos). De tal forma, la indagación resultante expresa que la rotación de personal expresa una relación significativa con la calidad del servicio. Este resultado coincide con Becerra et. al. (2022), quienes concluyeron que, la tangibilidad, la confiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía, son características de un personal competente y experimentado que siempre tiene en cuenta los intereses de los clientes, mediante el cual se ha visto que son importantes para que un restaurante genere una mayor satisfacción del cliente.

VI. CONCLUSIONES

1. Se logró establecer el nexo entre rotación de empleados y la calidad del servicio de la empresa Cerámicos Dett SAC, de la provincia riojana – en el año 2023; ya que, mediante Pearson se determinó una correlación positiva de 0.998 y un p valor igual a 0.000.
2. En cuanto al nivel de rotación de empleados, el 69.2%, se extrae que una parte significativa presenta un nivel medio con referencia a los factores internos de la empresa, factores individuales y factores del mercado laboral, producto de las pocas oportunidades de ascenso que emplea la empresa.
3. Con respecto a la calidad del servicio, se demuestra que la mayoría de los participantes presentaron un nivel medio en 78.8% en cuanto a lo tangible, confiable, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, producto de la limitada innovación y diseño de la política de calidad del servicio.
4. Se expone la relación significativa entre los factores internos de la empresa y la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC, de la provincia de Rioja – en el año 2023; ya que mediante Pearson se determinó una correlación de 0.998 (correlación positiva muy fuerte) y un p valor igual a 0.000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).
5. Existe relación significativa entre los factores individuales y la variable de estudio de la Empresa cerámicos Dett, Rioja – año 2023; ya que mediante Pearson se determinó una correlación fuertemente aceptable de un 0.932 y un valor de 0.000.
6. Existe relación significativa entre los factores del mercado laboral y la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC, de la provincia de Rioja – en el año 2023; ya que mediante Pearson se determinó una correlación de 0.946 (muy fuerte) y un p valor igual a 0.000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

VII. RECOMENDACIONES

Al gerente general de la Empresa cerámicos Dett SAC:

1. Llevar a cabo un estudio de las cualidades y capacidades del personal mediante mejores condiciones laborales, de tal modo, que no se afecte la calidad del servicio que se brinda, ya que la poca experiencia del personal entrante y su adaptación implica que se cometa algunos errores.
2. Facilitar e impulsar un buen ambiente de trabajo para que el personal se sienta cómodo en su trabajo. Además, debe proponer ante la alta dirección un programa de incentivos o premios, de tal modo que el personal no busque otro lugar de trabajo.
3. Planear capacitaciones, de manera esporádica, de tal manera que fortalezcan las habilidades y capacidades del personal, permitiendo satisfacer las necesidades y exigencias de los clientes.
4. Llevar a cabo una innovación de los procesos internos de selección, políticas remunerativas y ascensos para que el trabajador se sienta satisfecho, impulsando el compromiso y la identificación con la empresa.
5. Tener en cuenta las necesidades de los trabajadores, a medida que va creciendo la empresa económica y financieramente incrementar el tema remunerativo y las condiciones laborales, generando mayor productividad e incidiendo en la mejora de la calidad del servicio.

Al gerente de recursos humanos:

6. Otorgar facilidades a los trabajadores, con respecto a los permisos por casuísticas inesperadas, ello va a permitir que el colaborador sienta afecto y consideración por parte de la entidad en la cual se viene desempeñando.

REFERENCIAS

- Alvarado, S. D., Rodríguez, M. S. y Sagástegui, C. J. (2021). *Satisfaction and its relationship with the staff turnover of the company Corporación Sánchez Trujillo 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]
<https://laccei.org/LEIRD2022-VirtualEdition/full-papers/FP66.pdf>
- Baltazar, G. D., Rosas, G. E., García, R. I., Ibarra, G. J. y Pirez, L. M. (2022). Relationship between organizational culture, job satisfaction, and performance among health care workers in Querétaro, Mexico. *Revistas UNISON*, 7(e295).
<https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.295>
- Becerra, G. J., Serralde, C. J., Ramírez, A. A. y Acosta, G. A. (2022, mayo 16). Factores que cuantifican la percepción de calidad en el servicio al cliente en un restaurante mexicano. *Revista CienciaUAT*, 16(2), 73-84.
<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v16i2.1568>
- Becerra, G. N. (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].
<https://core.ac.uk/download/pdf/326642049.pdf>
- Bernal, V. J., Brugés, P. A., Miranda, C. C. y Orozco, J. A. (2020). *Propuesta de investigación sobre rotación de personal en la empresa Comerbas SAS*. [Tesis de grado, Universidad de Bogotá].
<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/10484/Trabajo%20de%20grado.pdf>
- Cabrera, P. A., Ledezma, E. M. y Rivera, H. N. (2011). El impacto de la rotación de personal en las empresas constructoras del Estado de Nuevo León. *Contexto – Revista de la Facultad de Arquitectura - Universidad Autónoma de Nuevo León*, V(5), 83-91.
<https://www.redalyc.org/pdf/3536/353632025006.pdf>
- Caicay, A. T. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas Courier en Lima*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola].
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/31be31d4-7f25->

[4b7f-8329-c3ef91b58035/content](https://doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626)

- Caldera, G. D., Arredondo, H. M. y Zárata, N. L. (2019). Rotación de personal en la industria hotelera en el Estado de Guanajuato, México. *Revista Ibero – Americana de Estrategia*, 18(4), 615-629.
<https://www.redalyc.org/journal/3312/331267304006/331267304006.pdf>
- Campos, A. P., Gutiérrez, C. H. y Matzumura, K. J. (2019, mayo 03). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Revista Cuidarte*, 10(2), 1-14.
<http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>
- Castillón, F. R. (2019). *Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10408/Castillon_fr.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Carvalho, J., Sobral, F. y Mansur, J. (2020). Exploring shared leadership in public organizations: evidence from the educational arena. *Revista de administração pública*, 54(3), 524-544.
<https://doi.org/10.1590/0034-761220190319x>
- Chacón, C. J. y Rugel, K. S. (2018, diciembre 15). Review article. Theories, Models and Systems of Quality Management. *Revista Espacios*, 39(50), 14.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Editorial Mc Graw Hill. [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. Interamericana Editores SA de CV.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Clemenza, C., Gotera, A. y Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 103-124.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-

[99842010000100007&lng=es&tlng=es.](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2263/T_MBA_43.pdf)

- Domínguez, O. M. (2015). *Análisis de las causas de rotación de personal de la empresa HOLCREST SAS*. [Tesis de maestría, Universidad de Medellín].
https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2263/T_MBA_43.pdf
- Duque, O. E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&tlng=es
- Eraszo, A. K. (2018). *La rotación del personal, influye en la calidad del servicio en la empresa Bambos – Pueblo Libre, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31130/Eraszo_AKJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, S. E. y Junquera, C. B. (2013). *Iniciación a los recursos humanos*. España: Septem Ediciones.
http://bibliotecas.ucasal.edu.ar/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=68692
- Fernández, Q. S. (2022). *Calidad de Atención y Satisfacción de Usuarías del Programa de Violencia Familiar de un Centro Materno Infantil, Distrito Independencia, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97402/Fernandez_QSC-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- Flores, R., Abreu, J. L. y Badii, M. H. (2008). Factors that cause personnel rotation in mexican companies. *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)
- Franco, M. M., Maldonado, L. L., Trigueros, G. J. y Valencia, S. M. (2019). *Propuesta de mejora para la gestión de la rotación en la fuerza laboral operaria de una empresa del sector logístico*. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico].
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2543/Maira_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1

- García, R. M. (2022). *Gestión de la calidad de servicio para la satisfacción del cliente de la empresa Procampo S.A. Piura – 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9285>
- Grisales, R. M. y Gallego, E. L. (2020). *Working conditions and their relationship with job satisfaction in employees of a private sector company in the city of Pereira*.
<https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/6228/1/DDMPSI276.pdf>
- Hernández, S. R. y Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- López, C. A., Muñoz, C. J. y Valle, C. D. (2022). Restaurant Quality Perception: A Mixed Analysis with Neural Networks. *Revista Estudios Gerenciales*, 38(165), 449-463.
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.165.5235>
- Malpartida, M. D., Granada, L. A. y Salas, C. H. (2021). Service quality and customer satisfaction in a domestic and industrial air conditioning systems trading company, Surquillo district (Lima - Peru), 2021, 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 23-35.
<http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v9n3/2409-8752-ucsa-9-03-23.pdf>
- Mamani, Q. K. y Vilca, C. G. (2022). Service quality and user satisfaction in municipal public libraries in southern Peru. *ReHuSo – Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 7(3), 1-16.
<https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>
- Márquez, C. A., Villegas, Y. F., Moreira, V. J. y Gaibor, P. A. (2021). Staff turnover and organizational climate in the electricity distribution company of the Milagro Canton. *Conrado* 17(80), 371-381.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000300371&lng=es&tlng=es
- Mateu, V. M. y Oviedo, C. S. (2008). *Rotación de los ejecutivos de ventas en la red de distribuidoras de la empresa armadora del sector automotriz, ubicada en la ciudad de Puebla*. [Tesis de pregrado, Universidad de las Américas Puebla].
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/mateu_v_m/

- Meléndres, C. V., Aranibar, G. M., García, R. B. y Ramírez, B. M. (2018, diciembre 14). Características de los trabajadores que rotan en las maquiladoras de Ensenada, Baja California. *Revista The Anáhuac Journal*, 18(2), p-83.
<https://doi.org/10.36105/theanahuacjour.2018v18n2.04>
- Miranda, C. M., Romero, F. M., Chiriboga, Z. P. y Tapia, H. L. (2021). The quality of services and customer satisfaction, digital marketing strategies. Case study of the tourist farm rancho los emilio's. Alausí. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 7(4), 1430-1446.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383980>
- Monroy, A. A. y Rodríguez, R. B. (2014). Los instrumentos de selección de personal en la empresa deportiva. *Revista Internacional del Mundo Económico y del Derecho*, 8, 82-92.
<http://www.revistainternacionaldelmundoeconomicoydelderecho.net/wp-content/uploads/RIMED-Antonio-Monroy-y-B%C3%A1rbara-Rodr%C3%ADquez-los-instrumentos-de-selecci%C3%B3n-de-personal.pdf>
- Otero, T. M. y Torres, C. K. (2016). *Plan de mejora de la gestión de rotación de personal y siniestralidad para la división de operaciones de una empresa contratista minera*. [Tesis de Grado Académico de Magíster, Universidad del Pacífico].
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1548/Mayra_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1
- Quispe, A. N. (2019). *Calidad de atención y niveles de satisfacción del usuario del área de evaluación de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2015*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29873>
- Robins, P. S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion
- Rojas, M. C., Niebles, N. W., Pacheco, R. C. y Hernández, P. H. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Revista Información Tecnológica*, 31(4), 221-232.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Rojel, V. J., y Cejas, M. M. (2018). La calidad de servicio y desarrollo sostenible

- del turismo en Santa Cruz – Galápagos. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 1(40), 77-86.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7007272>
- Salazar, P. T. (2016). *Identificación de los factores que determinan la alta rotación del personal de ventas en empresas retail de prendas de vestir: Caso Tiendas Piero*. [Tesis de pregrado, Universidad de Lima].
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/1724/Salazar_Prado_Talia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Trujillo, V. G., Mejía, A. D. y Rodríguez, A. L. (2023). Virtual assistants and the quality of service to the customer. *Revista internacional de tecnología, ciencia y sociedad*, 13(4), 1-10.
<https://doi.org/10.37467/revtechno.v13.4816>
- Tsareva, N. A. y Boldyhanova, V. A. (2020). Educating the Concepts of Retention Factor of a Company with the Case of Employee Engagement Level Increase. *Revista Propósitos y Representaciones*, 8(3), e515.
<https://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.515>
- Urcádiz, C. F. y Monroy, C. M. (2022). Nominal scale as alternative service quality evaluation: Study case of Hacienda Bugambillas Hotel, Mexico. *Visión de futuro* 26(2), 143-167.
<https://dx.doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2022.26.02.005.es>
- Vásquez, R. F., Cecilia, N. A. y Miranda, T. N. (2021). Work climate and its relationship with the rotation of personnel in the call center company Teleatento del Perú, Lima 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(2), 29-42.
<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.029>
- Villavicencio, A. E., Quiroz, G. E., García, M. M. y Santamaría, P. E. (2021). Personal and organizational affectations derived from confinement by COVID-19 in Mexico. *Revista Estudios Gerenciales*, 37(158), 85-93.
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4270>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de la variable Rotación de Personal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Rotación de Personal	Idalberto Chiavenato (2011), quien indica que: “Es un cambio de personal entre la empresa y el exterior, determinando el volumen de ingreso y salida de personas” (p. 116).	La variable tiene como muestra a 52 colaboradores. Se tomó en cuenta las dimensiones de Salazar (2016). Su medición se realizó mediante la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario. Para ello, se utilizó la escala tipo Likert.	Factores internos de la empresa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selección de personal 2. Condiciones laborales 3. Remuneraciones 4. Reconocimiento laboral 5. Oportunidades de crecimiento profesional 6. Capacitación del personal 7. Clima laboral 	Ordinal
			Factores personales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Edad 2. Experiencia laboral 3. Estado civil 4. Número de dependientes 5. Estudios superiores 6. Problemas familiares 7. Enfermedades 	
			Factores del mercado de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oferta laboral 2. Demanda laboral 3. Crecimiento económico 4. Productividad 5. Inserción en el mercado internacional 	

Nota: Elaboración propia.

Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable Calidad del servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad del servicio	Joseph Juran (1993) manifiesta que: “Calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, además, consiste en no tener deficiencias. Es la adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente”. (p. 50).	La variable tiene como muestra a 52 colaboradores. Se tomó en cuenta las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1985). Su medición se realizó mediante la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario. Para ello, se utilizó la escala tipo Likert.	Elementos tangibles	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instalaciones físicas 2. Equipo 3. Personal 4. Materiales de comunicación 	Ordinal
			Confiabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Precisión 2. Confianza 	
			Capacidad de respuesta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disposición de ayuda 2. Tiempo de atención 3. Tiempo de espera 	
			Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento 2. Cortesía 	
			Empatía	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuidado y atención personalizada 2. Interés de las necesidades del cliente 	

Nota: Elaboración propia.

Anexo 3. Cuestionario de la Variable Rotación de Personal



CUESTIONARIO DE LA VARIABLE ROTACION DE PERSONAL

El presente instrumento tiene como objetivo: Establecer la relación existente entre la rotación de personal y la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC, de la provincia de Rioja – en el año 2023. Por ello, se le solicita responder los siguientes enunciados con veracidad.

INSTRUCCIONES:

- Marque con una X la respuesta que crea usted correcta.
- Por favor escoger solo una opción en cada pregunta.

Datos Especificos	
5	Totalmente de acuerdo
4	De acuerdo
3	Parcialmente de acuerdo
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

Variable 1: Rotación de Personal		1	2	3	4	5
<i>Factores Internos de la Empresa</i>						
1	El jefe inmediato solicita la rotación de determinado personal.					
2	El desplazamiento o rotación se da cuando falta personal en determinado puesto.					
3	La rotación se realiza por fines de capacitación.					
4	La rotación se realiza por cumplir un programa de rotación de personal.					
5	La rotación de personal se realiza teniendo en cuenta la condición laboral del trabajador.					
6	La rotación se realiza considerando el compromiso y permanencia en el lugar de trabajo por parte del trabajador.					
7	La rotación se realiza para proporcionar un incentivo económico al profesional.					
8	La rotación se realiza como parte del reconocimiento profesional.					
9	La rotación se realiza como castigo o demérito al profesional.					
10	La rotación de personal genera crecimiento profesional.					
11	La rotación del profesional le genera satisfacción laboral.					
12	La rotación del profesional afecta la relación con su jefe inmediato.					
<i>Factores Personales</i>						
13	La rotación de personal se realiza teniendo en cuenta las habilidades del profesional para desempeñarse en determinadas actividades.					
14	La rotación se realiza considerando el nivel de adaptabilidad del profesional.					
15	La rotación se realiza dependiendo de los problemas de salud que presenta el trabajador.					
16	La rotación se realiza por el tiempo que lleva laborando en determinado puesto.					
17	La rotación se realiza para la adecuación de horarios porque el profesional estudia y/o trabaja en otro lugar.					
18	La rotación se realiza considerando el entorno familiar del trabajador.					
<i>Factores del Mercado de Trabajo</i>						
19	Se rota al profesional para resolver conflictos en determinadas áreas.					
20	La rotación de personal se realiza porque es política institucional.					
21	La rotación del profesional afecta la calidad de atención al usuario externo.					
22	La rotación promueve nuevas habilidades y destrezas en el profesional.					
23	La rotación de personal sigue un plan de inducción para ubicarse en el nuevo puesto.					
24	La rotación de personal le genera sentimientos positivos.					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 4. Cuestionario de la Variable Calidad del Servicio



CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

El presente instrumento tiene como objetivo: Establecer la relación existente entre la rotación de personal y la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC, de la provincia de Rioja – en el año 2023.

INSTRUCCIONES:

- Le pedimos que conteste con sinceridad cada una de las opciones de respuesta, marcando con una X (1, 2, 3, 4 o 5).
- 1 significa que usted está totalmente en desacuerdo y 5 significa que usted está totalmente de acuerdo (No hay opción correcta o incorrecta).

Variable 2: Calidad de Servicio		1	2	3	4	5
<i>Elementos tangibles</i>						
1	La empresa tiene equipos de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.					
3	Los empleados de la empresa tienen una apariencia bien cuidada.					
4	Los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, factura del servicio, etc.) son visualmente atractivos.					
<i>Confiabilidad</i>						
5	Cuando la empresa promete hacer algo en un determinado tiempo, lo hace.					
6	Cuando un cliente tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.					
7	La empresa realiza el servicio bien a la primera vez					
8	La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido.					
9	La empresa insiste en mantener registros exentos de errores.					
<i>Capacidad de respuesta</i>						
10	Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.					
11	Los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes.					
12	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.					
13	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.					
<i>Seguridad</i>						
14	Los empleados transmiten confianza a sus clientes.					
15	Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.					
16	Los empleados son siempre amables con los clientes.					
17	Los empleados tienen conocimiento suficiente para contestar a las preguntas de los clientes.					
<i>Empatía</i>						
18	Da a sus clientes una atención individualizada.					
19	Tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.					
20	Tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.					
21	La empresa se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.					
22	La empresa comprende las necesidades específicas de sus clientes.					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 5. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: “La rotación de personal y su implicancia en la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC – Rioja, 2023”.

Investigadora: Bacalla López, Patricia

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada: “La rotación de personal y su implicancia en la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC – Rioja, 2023”, cuyo objetivo es: Establecer la relación existente entre la rotación de personal y la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC, de la provincia de Rioja – en el año 2023. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: Cerámicos Dett SAC.

Se resalta, acontecimientos que repercuten en las relaciones con los clientes, como es, el traslado de personal y su implicancia en la atención personalizada y de calidad, la que permite romper alianzas entre la institución laboral y el cliente.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “La rotación de personal y su implicancia en la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC – Rioja, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente del Auditorio de la empresa.
3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas, antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Bacalla López Patricia email: patriciacallabacalla@gmail.com y docente asesora Dra. Vela Vásquez Teresa email: tvela0707@gmail.com

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 6. Resultado de Reporte de Similitud de Turnitin

RESULTADO DE REPORTE DE SIMILITUD DE TURNITIN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La rotación de personal y su implicancia en la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC – Rioja, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Bacalla López, Patricia (orcid.org/0000-0003-4375-5289)

Resumen de coincidencias

16 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver Fuentes en inglés

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	6 %
2	hdl.handle.net	3 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
4	repositorio.unemi.edu.ec	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	repositorio.upeu.edu.pe	<1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
8	repositorio.une.edu.pe	<1 %
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
10	repositorio.ussa.edu.pe	<1 %

Anexo 7. Solicitud a la empresa

Rioja, 18 de mayo del 2023

Señor (a):
TONNY MANUEL CONCHE DETT
APODERADO
CERAMICOS DETT SAC
Presente.-



Es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del IX Ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: **"La rotación de personal y su implicancia en la calidad del servicio al cliente de una empresa industrial de Rioja, 2023"**.

En dicha investigación, me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información y publicación, en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

BACALLA LOPEZ PATRICIA
DNI 70333759

Anexo 8. Carta de autorización

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, **TONNY MANUEL CONCHE DETT** identificado con DNI N° 42351359, en mi calidad de **APODERADO** del área de **GERENCIA** de la empresa **CERAMICOS DETT SAC**, con R.U.C N° 20494040001, ubicada en la ciudad de **RIOJA**.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a. ita) **BACALLA LOPEZ PATRICIA**, identificado(s) con DNI N° 70333759, de la Carrera profesional Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

La rotación de personal y su implicancia en la calidad del servicio al cliente de una empresa industrial de Rioja, 2023, con la finalidad de que pueda desarrollar su () Informe estadístico, (X) Trabajo de Investigación, () Tesis para optar el Título Profesional.

(X) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

() Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

(X) Mencionar el nombre de la empresa.

Cerámicos DETT S.A.C.
R.U.C. 20494040001

Tonny Manuel Conche Dett
APODERADO

TONNY MANUEL CONCHE DETT

DNI: 42351359

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



PATRICIA BACALLA LOPEZ

DNI: 70333759

Anexo 9. Cuestionario llenado - variable 1

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE ROTACION DE PERSONAL

El presente instrumento tiene como objetivo: Establecer la relación existente entre la rotación de personal y la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC, de la provincia de Rioja – en el año 2023. Por ello, se le solicita responder los siguientes enunciados con veracidad.

INSTRUCCIONES:

- Marque con una X la respuesta que crea usted correcta.
- Por favor escoger solo una opción en cada pregunta.

Datos Específicos	
5	Totalmente de acuerdo
4	De acuerdo
3	Parcialmente de acuerdo
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

Variable 1: Rotación de Personal		1	2	3	4	5
<i>Factores Internos de la Empresa</i>						
1	El jefe inmediato solicita la rotación de determinado personal.				X	
2	El desplazamiento o rotación se da cuando falta personal en determinado puesto.					X
3	La rotación se realiza por fines de capacitación.			X		
4	La rotación se realiza por cumplir un programa de rotación de personal.				X	
5	La rotación de personal se realiza teniendo en cuenta la condición laboral del trabajador.					X
6	La rotación se realiza considerando el compromiso y permanencia en el lugar de trabajo por parte del trabajador.				X	
7	La rotación se realiza para proporcionar un incentivo económico al profesional.			X		
8	La rotación se realiza como parte del reconocimiento profesional.		X			
9	La rotación se realiza como castigo o demérito al profesional.	X				
10	La rotación de personal genera crecimiento profesional.			X		
11	La rotación del profesional le genera satisfacción laboral.				X	
12	La rotación del profesional afecta la relación con su jefe inmediato.		X			
<i>Factores Personales</i>						
13	La rotación de personal se realiza teniendo en cuenta las habilidades del profesional para desempeñarse en determinadas actividades.					X
14	La rotación se realiza considerando el nivel de adaptabilidad del profesional.				X	
15	La rotación se realiza dependiendo de los problemas de salud que presenta el trabajador.					X
16	La rotación se realiza por el tiempo que lleva laborando en determinado puesto.		X			
17	La rotación se realiza para la adecuación de horarios porque el profesional estudia y/o trabaja en otro lugar.				X	
18	La rotación se realiza considerando el entorno familiar del trabajador.			X		
<i>Factores del Mercado de Trabajo</i>						
19	Se rota al profesional para resolver conflictos en determinadas áreas.				X	
20	La rotación de personal se realiza porque es política institucional.		X			
21	La rotación del profesional afecta la calidad de atención al usuario externo.		X			
22	La rotación promueve nuevas habilidades y destrezas en el profesional.			X		
23	La rotación de personal sigue un plan de inducción para ubicarse en el nuevo puesto.				X	
24	La rotación de personal le genera sentimientos positivos.			X		

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 10. Cuestionario llenado - variable 2

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

El presente instrumento tiene como objetivo: Establecer la relación existente entre la rotación de personal y la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC, de la provincia de Rioja – en el año 2023.

INSTRUCCIONES:

- Le pedimos que conteste con sinceridad cada una de las opciones de respuesta, marcando con una X (1, 2, 3, 4 o 5).
- 1 significa que usted está totalmente en desacuerdo y 5 significa que usted está totalmente de acuerdo (No hay opción correcta o incorrecta).

Variable 2: Calidad de Servicio		1	2	3	4	5
<i>Elementos tangibles</i>						
1	La empresa tiene equipos de apariencia moderna.				X	X
2	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.				X	
3	Los empleados de la empresa tienen una apariencia bien cuidada.				X	
4	Los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, factura del servicio, etc.) son visualmente atractivos.				X	
<i>Confiabilidad</i>						
5	Cuando la empresa promete hacer algo en un determinado tiempo, lo hace.					X
6	Cuando un cliente tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.					X
7	La empresa realiza el servicio bien a la primera vez				X	
8	La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido.					X
9	La empresa insiste en mantener registros exentos de errores.				X	
<i>Capacidad de respuesta</i>						
10	Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.				X	
11	Los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes.				X	
12	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.				X	
13	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.				X	
<i>Seguridad</i>						
14	Los empleados transmiten confianza a sus clientes.					X
15	Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.					X
16	Los empleados son siempre amables con los clientes.					X
17	Los empleados tienen conocimiento suficiente para contestar a las preguntas de los clientes.					X
<i>Empatía</i>						
18	Da a sus clientes una atención individualizada.				X	
19	Tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.					X
20	Tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.					X
21	La empresa se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.				X	
22	La empresa comprende las necesidades específicas de sus clientes.					X

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 11. Consentimiento informado llenado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: "La rotación de personal y su implicancia en la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC – Rioja, 2023".

Investigadora: Bacalla López, Patricia

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada: "La rotación de personal y su implicancia en la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC – Rioja, 2023", cuyo objetivo es: Establecer la relación existente entre la rotación de personal y la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC, de la provincia de Rioja – en el año 2023. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: Cerámicos Dett SAC.

Se resalta, acontecimientos que repercuten en las relaciones con los clientes, como es, el traslado de personal y su implicancia en la atención personalizada y de calidad, la que permite romper alianzas entre la institución laboral y el cliente.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "La rotación de personal y su implicancia en la calidad del servicio de la Empresa cerámicos Dett SAC – Rioja, 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente del Auditorio de la empresa.
3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas, antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas

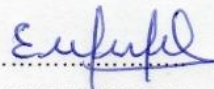
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Bacalla López Patricia email: patriciabacalla@gmail.com y docente asesora Dra. Vela Vásquez Teresa email: tvela0707@gmail.com

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Edgar Sanchez Villanueva



Fecha y hora:

17/10/2023

11:00 A.M

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
VARIABLE1	52	100.0%	0	0.0%	52	100.0%
VARIABLE2	52	100.0%	0	0.0%	52	100.0%

Descriptivos

		Estadístico	Desv. Error	
VARIABLE1	Media	70.62	1.847	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	66.91	
		Límite superior	74.32	
	Media recortada al 5%	69.96		
	Mediana	68.00		
	Varianza	177.339		
	Desv. Desviación	13.317		
	Mínimo	50		
	Máximo	104		
	Rango	54		
	Rango intercuartil	16		
	Asimetría	.729	.330	
	Curtosis	.157	.650	
VARIABLE2	Media	65.06	1.691	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	61.66	
		Límite superior	68.45	
	Media recortada al 5%	64.51		
	Mediana	62.00		
	Varianza	148.722		
	Desv. Desviación	12.195		
	Mínimo	45		
	Máximo	95		
	Rango	50		
	Rango intercuartil	14		
	Asimetría	.664	.330	
	Curtosis	.084	.650	

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VARIABLE1	.136	52	.018	.941	52	.012
VARIABLE2	.137	52	.016	.948	52	.025

a. Corrección de significación de Lilliefors

Escala: ALFA DE CRONBACH - VARIABLE 1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	52	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	52	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.950	24

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	52	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	52	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.942	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	67.96	160.312	.568	.950
P2	67.40	168.049	.449	.950
P3	67.79	163.150	.677	.947
P4	67.85	161.505	.896	.945
P5	67.87	162.276	.840	.946
P6	67.87	162.472	.867	.946
P7	67.73	165.848	.743	.947
P8	67.96	161.685	.875	.946
P9	67.88	163.516	.697	.947
P10	67.83	163.322	.796	.946
P11	67.06	166.134	.371	.952
P12	66.88	160.418	.541	.950
P13	67.79	163.150	.677	.947
P14	67.85	161.505	.896	.945
P15	67.87	162.276	.840	.946
P16	67.87	162.472	.867	.946
P17	67.73	165.848	.743	.947
P18	67.96	161.685	.875	.946
P19	67.88	163.516	.697	.947
P20	67.83	163.322	.796	.946
P21	67.06	166.134	.371	.952
P22	66.88	160.418	.541	.950
P23	67.96	160.312	.568	.950
P24	67.40	168.049	.449	.950

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
70.62	177.339	13.317	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P25	62.29	134.484	.880	.937
P26	62.31	135.119	.828	.938
P27	62.31	135.354	.852	.937
P28	62.17	138.499	.721	.939
P29	62.40	134.638	.860	.937
P30	62.33	136.695	.660	.939
P31	62.27	136.240	.773	.938
P32	61.50	138.216	.378	.945
P33	61.33	132.499	.569	.942
P34	62.40	133.187	.564	.942
P35	61.85	139.976	.461	.942
P36	62.23	135.593	.684	.939
P37	62.23	135.593	.684	.939
P38	62.29	134.484	.880	.937
P39	62.40	136.794	.718	.939
P40	62.33	135.479	.833	.938
P41	62.23	136.416	.827	.938
P42	62.27	136.240	.773	.938
P43	61.50	138.216	.378	.945
P44	61.33	132.499	.569	.942
P45	62.40	133.187	.564	.942
P46	61.85	139.976	.461	.942

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
65.06	148.722	12.195	22

Correlaciones

		D1	VARIABLE2
D1	Correlación de Pearson	1	.998**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	52	52
VARIABLE2	Correlación de Pearson	.998**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	52	52

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

		D2	VARIABLE2
D2	Correlación de Pearson	1	.932**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	52	52
VARIABLE2	Correlación de Pearson	.932**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	52	52

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

		D3	VARIABLE2
D3	Correlación de Pearson	1	.946**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	52	52
VARIABLE2	Correlación de Pearson	.946**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	52	52

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

		VARIABLE1	VARIABLE2
VARIABLE1	Correlación de Pearson	1	.998**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	52	52
VARIABLE2	Correlación de Pearson	.998**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	52	52

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

