



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Rotación del personal y su impacto en la calidad del servicio de la  
Empresa PROFLIMSA S.A.C durante el año 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración de Empresas

**AUTORES:**

García Calero, Mayra Alejandra Michele ([orcid.org/0009-0002-4641-1086](https://orcid.org/0009-0002-4641-1086))

Loayza Alvarez, Víctor David ([orcid.org/0009-0001-9396-2027](https://orcid.org/0009-0001-9396-2027))

**ASESORA:**

Dra. Calanchez Urribarri, Africa del Valle ([orcid.org/0000-0002-9246-9927](https://orcid.org/0000-0002-9246-9927))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

Por parte de Mayra Alejandra Michele García Calero: A mis progenitores, por su amor sin límites y las valiosas lecciones que me han dado con el paso del tiempo. Por ser constantemente mi faro y el abrigo en los tiempos difíciles. A mis hermanos, quienes desde siempre han sido mis compañeros y primeros aliados, con los que he vivido momentos de alegría, tristeza y enseñanzas memorables. A todos y cada uno, por estar siempre ahí, por su confianza constante en mí y por ser el motor de cada uno de mis logros. Este trabajo es un reflejo del carácter y principios que han inculcado en mí. Agradezco profundamente por ser el impulso detrás de mi determinación.

Por parte de Víctor David Loayza Álvarez: Por la constancia mostrada día tras día, incluso cuando las circunstancias eran adversas y en los momentos más difíciles. Gracias a la resiliencia que, a pesar de cada desafío, ha sostenido mis creencias. Por ese compromiso que ha transformado cada aspiración en una meta concreta. Este triunfo demuestra que, armado con tenacidad y autoestima, puedo enfrentar cualquier reto y continuar mi camino. Hoy no solo conmemoro una conquista, sino también la perseverancia y la fe que tengo en mí mismo.

## **AGRADECIMIENTO**

A la **Universidad César Vallejo** y a su comunidad educativa. Esta institución me brindó todas las herramientas necesarias para poder desarrollar mi investigación de manera adecuada.

A la **Dra. África del Valle Calanchez Urribarri** cuya sabiduría, experiencia y orientación han sido fundamentales para el éxito de esta investigación. Gracias por su dedicación, mentoría y por desafiarme constantemente a alcanzar nuevos niveles de excelencia.

A los clientes de la empresa PROFLIMSA S.A.C por la disposición de participar en la investigación, otorgándonos un aporte significativo, así mismo al Sr.

Carlos Augusto J. Lingan Lingan – Gerente General de la empresa PROFLIMSA S.A.C por darnos la autorización de poder realizar el estudio de investigación en su organización.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CALANCHEZ URRIBARRI AFRICA DEL VALLE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Rotación del personal y su impacto en la calidad del servicio de la Empresa PROFLIMSA S.A.C durante el año 2023", cuyos autores son GARCIA CALERO MAYRA ALEJANDRA MICHELE, LOAYZA ALVAREZ VICTOR DAVID, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 26 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
AFRICA DEL VALLE CALANCHEZ URRIBARRI <b>CARNET EXT.:</b> 005774548 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9246-9927	Firmado electrónicamente por: DCALANCHEZBR el 30-01-2024 10:14:23

Código documento Trilce: TRI - 0736009



**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, GARCIA CALERO MAYRA ALEJANDRA MICHELE, LOAYZA ALVAREZ VICTOR DAVID estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC -LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Rotación del personal y su impacto en la calidad del servicio de la Empresa PROFLIMSA S.A.C durante el año 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
GARCIA CALERO MAYRA ALEJANDRA MICHELE <b>DNI:</b> 72414996 <b>ORCID:</b> 0009-0002-4641-1086	Firmado electrónicamente por: AGARCIACAL el 31-01-2024 18:38:56
LOAYZA ALVAREZ VICTOR DAVID <b>DNI:</b> 45045229 <b>ORCID:</b> 0009-0001-9396-2027	Firmado electrónicamente por: VDLOAYZA el 01-02-2024 05:48:53

Código documento Trilce: INV - 1502697

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.1.1. Tipo de investigación:.....	14
3.1.2. Diseño de investigación: .....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población, muestra y muestreo .....	17
3.3.2. Muestra:.....	18
3.3.3. Muestreo: .....	18
3.3.4. Unidad de análisis:.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.4.2. Instrumento .....	18
3.5. Procedimientos .....	19
3.6. Método de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	21
4.1 Análisis Descriptivo: .....	21

4.2 Análisis Inferencial:Tabla 9 .....	29
V. DISCUSIÓN .....	35
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES .....	43
REFERENCIAS .....	48
ANEXOS.....	51

## ÍNDICE DE TABLAS

Dimensión de Remuneración: .....	21
Condiciones laborales: .....	22
Dimensión de Desenvolvimiento laboral.....	23
Dimensión de Fiabilidad.....	24
Dimensión de Respuesta .....	25
Dimensión de Seguridad.....	26
Dimensión de Empatía .....	27
Dimensión de Elementos Tangibles .....	28
Remuneración – Calidad de Servicio .....	29
Condiciones Laborales – Calidad de Servicio .....	30
Desenvolvimiento del Personal – Calidad de Servicio .....	31
Correlación .....	32
Correlación entre la rotación de personal y la calidad del servicio.....	33
Correlación entre rotación de personal y la calidad del servicio.....	34

## ÍNDICE DE FIGURAS

Dimensión de Remuneración: .....	21
Dimensión: Condiciones laborales:.....	22
Dimensión de Desenvolvimiento laboral .....	23
Dimensión de Fibilidad .....	24
Dimensión de Respuesta .....	25
Dimensión de Seguridad .....	26
Dimensión de Empatía .....	27
Dimensión de Elementos Tangibles .....	28

## RESUMEN

La elevada rotación de personal en la intermediación laboral afecta negativamente la eficiencia y calidad del servicio empresarial. La Organización Internacional del Trabajo implementó un plan estratégico (2018-2021) para abordar este problema, exacerbado por factores como la pandemia y el teletrabajo. PROFLIMSA S.A.C. enfrenta desafíos específicos relacionados con la rotación del personal operativo. Esta investigación aplicada analiza la relación entre la rotación de personal y la calidad del servicio, utilizando un diseño no experimental para estudiar el efecto de una variable sobre la otra. Los resultados revelaron una correlación positiva moderada, indicando que mejoras en las condiciones laborales están asociadas significativamente con mejoras en la calidad del servicio y viceversa. Es crucial considerar estos hallazgos para garantizar la estabilidad del factor humano, ya que la rotación constante puede afectar significativamente la calidad del servicio ofrecido.

**Palabras clave:** Rotación de personal, Calidad del servicio, Impacto.

## **ABSTRACT**

The high turnover of personnel in labor intermediation negatively affects the efficiency and quality of business service. The International Labor Organization implemented a strategic plan (2018-2021) to address this problem, exacerbated by factors such as the pandemic and teleworking. PROFLIMSA S.A.C. faces specific challenges related to operational staff turnover. This applied research analyzes the relationship between staff turnover and service quality, using a non-experimental design to study the effect of one variable on the other. The results revealed a moderate positive correlation, indicating that improvements in working conditions are significantly associated with improvements in service quality and vice versa. It is crucial to consider these findings to ensure the stability of the human factor, since constant turnover can significantly affect the quality of the service offered.

**Keywords:** Employee turnover, Service quality, Impact.

## I. I. INTRODUCCIÓN

El aspecto con mayor relevancia en el ámbito empresarial es la constante rotación de los empleados, lo cual afecta de manera negativa principalmente en el sector de servicios de intermediación laboral. En función de ello, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021) creó un plan estratégico para el periodo 2018 – 2021 para que las empresas cuenten con talento humano funcionalmente óptimo y capaz de responder eficientemente en sus áreas operativas y administrativas en términos de calidad de servicio; en función de disminuir la contratación de personal inexperto, poco comprometido y/o que no cuente con las habilidades necesarias.

Lo anteriormente mencionado se debe a que la rotación de personal tiene un impacto significativo y directo en los recursos financieros de las organizaciones. Este impacto se observa durante el ingreso y egreso de los empleados, la curva de aprendizaje, la privacidad de la información y la inestabilidad de las actividades. De acuerdo con los índices, se proyecta que para el año 2022, aproximadamente el 41% de la fuerza laboral a nivel mundial cambiará de puesto de trabajo debido a diversos factores, siendo el trabajo remoto uno de los principales motivadores. Como resultado, en la actualidad, las organizaciones podrían experimentar una rotación del 70% de su capital humano en busca de mayor flexibilidad (Díaz, 2022).

Bajo este mismo contexto, y como producto de la pandemia, en el año 2021 más de 33.000.000 de habitantes de EEUU cambiaron de empleo bajo un movimiento denominado la “Gran Renuncia”, que también se extendió a países de Europa como Francia, siempre buscando gestionar sus servicios profesionales mediante el uso de tecnologías digitales, bajo el mismo esquema de calidad de atención al cliente (Forbes, 2022). Cabe resaltar, que para el año 2022 la empresa Bumerán en su portal de empleos hizo un estudio de Recursos Humanos el cual generó como resultado que un 71% de los empleados argentinos deseaban cambiar de trabajo, por motivos de crecimiento profesional y personal. Existen muchos trabajadores que están conformes con sus salarios, y requieren buscar en otro empleo mejoras al respecto, en el ambiente de trabajo, entre otros. De igual manera, en Chile un 41% sentía la necesidad de abandonar el trabajo, en Ecuador un 46%, en Panamá un 40%, y en Perú un 45%.

En México, la rotación voluntaria llega a una media del 17% por año, de acuerdo a estudio de LinkedIn, este resultado es el más elevado de todo Latinoamérica, por lo que en un mes 17 colaboradores de cada 100, dejan de prestar servicio en una empresa en búsqueda de algo diferente (GDM, 2022).

Actualmente en el ámbito nacional, la rotación de personal desde la percepción investigativa supone una gran desventaja para las organizaciones privadas y públicas, y cuando se despide a uno o más trabajadores o alguno de éstos toman la decisión de renunciar, la compañía se enfrenta a la obligación de contratar nuevos empleados y mantener un puesto sin generar producción durante la duración de este procedimiento. Además, esto puede conducir a una baja calidad en el servicio y a una percepción negativa por parte de los clientes.

En torno a lo señalado, existe un registro promedio de 20,7% en el Perú de rotación de personal, siendo que en América Latina llega al 10,9 %, sin contar en esa cifra que la rotación intencional es también muy elevada colocando un índice en la región latinoamericana de 5,4%; sin embargo, donde en el solo caso de este país llega al 9,8 %, Según el análisis de los Indicadores Saratoga de PricewaterhouseCoopers. (Sudaca.Pe, 2022).

En este caso, desde el Grupo EULEN su director Rodrigo Yépez establecido en la región peruana, indicó que la rotación de personal ha generado graves dificultades en el ámbito empresarial y comercial en Lima, en términos de retener el talento humano de forma consecutivamente operativa y así darle rigidez de competencia en el mercado productivo a las organizaciones que hacen vida en la intermediación laboral. Además, indica que, en su trayectoria y experiencia, los servicios de seguridad y limpieza son los que registran los mayores índices de rotación en el mercado (Briceño, 2019).

Ante lo planteado, se puede decir que los agentes que impulsan en el Perú de forma significativa la alta rotación del personal están identificados por el bajo salario, maltrato de jefes, la coerción por producir cantidad y calidad y las pocas opciones de desarrollo, trayendo como consecuencia la insatisfacción del colaborador y por ende la baja calidad en ellos servicios prestados (Villar, 2020).

Hoy en día la empresa PROFLIMSA S.A.C. sufre un incremento de la

rotación en sus trabajadores del ámbito operativo debido a factores como: bajo nivel remunerativo, contratación de personal poco calificado, inadecuadas condiciones de trabajo. Estos factores contribuyen a que el personal rote constantemente y la empresa genere pérdida en nuevos procesos e inversión logística.

En este sentido, se formuló el problema: ¿Cómo se relaciona la rotación de personal con la calidad del servicio de la empresa PROFLIMSA S.A.C. en la Sede Lima, año 2023?

En ese mismo orden se destacan los problemas específicos que siguen: ¿Cuál es la situación actual de rotación de personal de la empresa PROFLIMSA S.A.C. en la Sede Lima, año 2023? ¿Cuál es la situación actual de calidad de servicio de la empresa PROFLIMSA S.A.C. en la Sede Lima, año 2023? ¿De qué manera se relaciona las dimensiones de la rotación del personal con la variable calidad del servicio de la empresa PROFLIMSA S.A.C. en la Sede Lima, año 2023? ¿Cuál es el grado de relación que existe entre rotación del personal y la calidad del servicio de la empresa PROFLIMSA S.A.C. en la Sede Lima, año 2023?

En lo inherente a la Justificación Teórica, el trabajo que se presenta resumió el aporte y soporte de autores expertos a través de sus teorías y/o conocimientos, éstas hacen mención a las variables a estudiar, como son la rotación de personal y la calidad de servicio que se desprende de una organización empresarial de intermediación laboral.

Respecto a la Justificación Práctica se identifica que la rotación de personal se relaciona negativamente con la calidad del servicio, es por ello se debería aplicar mecanismos para que la rotación del personal operativo no afecte la calidad del servicio brindado al cliente.

Con relación a la Justificación Metodológica señala que este proyecto se enfocó en el uso de encuestas como herramienta cualitativa para obtener resultados específicos y precisos.

En relación con la Justificación Social de la investigación fue dar opciones de implementación de mejoras para solucionar inconvenientes futuros y obtener el éxito empresarial, su objetivo fue difundir conocimientos y soluciones prácticas que

aporten a la disminución de la rotación de personal y mejorar la calidad del servicio.

En tal sentido, el objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre la rotación de personal y la calidad del servicio de la empresa PROFLIMSA S.A.C. en la Sede Lima, año 2023.

Los objetivos específicos a considerar fueron: Describir la rotación de personal de la empresa PROFLIMSA S.A.C. en la Sede Lima, año 2023. Describir la calidad de servicio de la empresa PROFLIMSA S.A.C. en la Sede Lima, año 2023. Describir la relación que existe entre las dimensiones de la rotación del personal con la variable calidad del servicio de la empresa PROFLIMSA S.A.C. en la Sede Lima, año 2023. Describir el grado de relación que existe entre rotación del personal y la calidad del servicio de la empresa PROFLIMSA S.A.C. en la Sede Lima, año 2023.

Por lo tanto, en este proyecto la hipótesis general que se formula establece:

H1. Existe una relación significativa entre la Rotación de personal y la Calidad del servicio de la empresa PROFLIMSA S.A.C en la Sede Lima, año 2023. Y como hipótesis alterna: H2. No existe una relación significativa entre la Rotación de personal y la Calidad del servicio de la empresa PROFLIMSA S.A.C en la Sede Lima, año 2023.

Respecto a lo indicado, se plantean las siguientes hipótesis específicas: a. Existe una relación significativa entre las dimensiones de la rotación del personal con la variable calidad del servicio de la empresa PROFLIMSA S.A.C. en la Sede Lima, año 2023. b. Existe un grado significativo de relación entre la rotación del personal y la calidad del servicio de la empresa PROFLIMSA S.A.C. en la Sede Lima, año 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los estudios previos que anteceden a nivel internacional la presente investigación que aborda el tema de rotación de personal y calidad de servicio, se pueden citar:

Minta y Feijó (2023), realizaron una investigación en Ecuador para estudiar los controles de gestión operativa relacionados con la calidad de los servicios de transporte interestatal en la Terminal del Cantón Salcedo. Se desarrolló como una investigación cuantitativa y descriptiva. El instrumento empleado fue la encuesta y la muestra la conforman 4 cooperativas. Se determinó que existe un gran impacto de la gestión estudiada dentro de la calidad productiva en la terminal y que son necesarias capacitaciones para su mejora. Se concluyó que únicamente con una adecuada capacitación y una buena logística de los operadores radicados en la terminal es una excelente técnica para mejorar la eficacia del servicio.

Hernández y Durán (2022), llevaron a cabo un estudio en Colombia, Acerca de la rotación de empleados en una compañía dedicada al procesamiento de alimentos: índice de rotación y razones detrás de ello. Se realizó como un trabajo descriptivo y longitudinal, retrospectivo. Se estudió a un grupo de 30 personas y los instrumentos empleados fueron la entrevista y la encuesta. Los mayores factores que incidieron significativamente en la rotación de empleados estaban relacionados con el tipo de relación laboral y el puesto. Se reflejó que según no se encuentra relacionado con la carga de trabajo el salario, la jornada laboral, los despidos, la insatisfacción y la oportunidad de ascenso. Tomar la satisfacción y la calidad del contrato como los factores para tener presentes y de esta manera disminuir la rotación de personal y crear un mejor ambiente laboral.

En un estudio realizado por Lima et al. (2020) en Ecuador, se examinaron las medidas adoptadas para reducir la movilidad laboral en una empresa especializada en la comercialización de productos de ferretería. Este enfoque cualitativo, no experimental, involucró la evaluación de 27 individuos mediante encuestas y cuestionarios. Los resultados revelaron que la problemática más notable se presentaba en el área de bodega, con un índice de rotación considerablemente elevado. Contrariamente, en el sector de ferretería, el nivel de

rotación era mínimo, e incluso prácticamente inexistente. Se concluyó que las rotaciones estaban vinculadas a problemas de capacitación y desarrollo, lo cual destaca la importancia de diseñar un sólido plan de gestión y elaborar estrategias de sucesión efectivas.

García et al. (2020), realizaron un trabajo de investigación en México cuyo objeto fue determinar la importancia de la satisfacción y el compromiso como mediadores de la rotación de personal de los trabajadores de una ensambladora de bolsas de aire automotriz. Se aplicó un instrumento de recojo de información a 146 trabajadores. Los hallazgos encontrados evidenciaron la asociación existente entre los factores motivacionales, higiénicos y el compromiso organizacional en la rotación de personal, concluyéndose sobre el sobresaliente desempeño de la dimensión de compromiso la cual obtuvo un alto nivel a considerar para la mejora de los factores motivacionales de bajo desempeño.

Caldera et al. (2019), elaboraron en México, se hizo una investigación en la industria hotelera de Guanajuato - México, con el propósito de examinar la rotación de empleados. Esta investigación se caracterizó por tener un enfoque cualitativo no experimental, y la muestra consistió en 67 trabajadores a quienes se les aplicaron entrevistas como método de recopilación de datos. Los factores identificados como responsables del aumento de la rotación de personal en el ámbito hotelero incluyen el sistema de compensación, el proceso de selección de empleados y la falta de motivación entre los trabajadores. En conclusión, se debe establecer un sistema de salario más justo para los empleados, se debe crear un plan mejor estructurado para la selección y reclutamiento del personal y se tiene que crear un nuevo procedimiento para llevar a cabo la distribución de las tareas dentro del personal obrero.

Rivera (2019) realizó en Ecuador, un trabajo de grado orientado a investigar la calidad en la entrega de servicios y la satisfacción del cliente de la compañía Greenandes. Este estudio descriptivo, se desarrolló bajo el marco no experimental, estudiándose una muestra de 336 empleados con un cuestionario. Los resultados develaron que la calidad interviene con la satisfacción del cliente; y se encontró una insatisfacción en relación con la seguridad y la empatía, y la dimensión con números negativos más elevados fue la fiabilidad. En conclusión, la empresa debe

orientarse a desarrollar más el área de atención al cliente, la calidad y la cultura del servicio, y así de esta manera pueda tener al cliente altamente satisfecho.

Entre los antecedentes nacionales relacionados con esta investigación se pudieron encontrar los siguientes:

Flores (2023), elaboró una revisión sistemática sobre la simplificación administrativa y calidad de servicio en municipalidades peruanas. Fue una investigación cualitativa con diseño fenomenológico, bajo técnica de recopilación de datos tipo documental. Se demostró que la simplificación administrativa dentro de los municipios no ha sido completamente implementada, y es necesario la mejora de los aspectos relacionados con las capacitaciones del personal, plataformas digitales, entre otros. La conclusión a la que se llegó dice que la calidad del servicio es baja por la demora de trámites y trato inadecuado a usuarios, entre otros, siendo importante implementar nuevas tecnologías de la información.

Apaza y Pinto (2022), Un grupo de investigadores realizó un estudio relacionado con la rotación de empleados que trabajan en una Cooperativa de Ahorro y Crédito en Juliaca. El enfoque del estudio fue cuantitativo y correlacional, utilizando un diseño no experimental. La población y muestra consistieron en 42 trabajadores. Los resultados del estudio indicaron que no existe una relación significativa entre las variables analizadas, ya que se obtuvo un índice de correlación de  $p=0,329$ . Se concluye que la mejora del ambiente laboral de la empresa puede reducir la rotación de empleados, pero, sin embargo, hay que trabajar estratégicamente en ello.

Briceño y Chávez (2022), investigaron cómo la intención de rotación laboral afecta a la calidad del servicio en la empresa Autoniza SAC. Bajo el marco de una investigación con diseño cuantitativo de tipo aplicada; conformada por una muestra de 199 clientes, para lo cual se empleó una encuesta. Se manifestó que el grado de rotación de personal en esta unidad empresarial es bajo, la calidad del servicio posee un nivel alto, y no existe una relación negativa baja en cuanto a la rotación del personal y la calidad del servicio. Se concluyó sobre la importancia de disminuir la rotación laboral por lo cual se expusieron técnicas para mejorar el área laboral y facultad de solución de los empleados.

Zaconetta (2022), en su investigación descriptiva y correlacional sobre la rotación de personal y calidad de servicio en el municipio de Chaclacayo, 2022, que abordó un estudio una muestra de 373 habitantes. Se observó una fuerte relación de rotación de empleados y la calidad del servicio, aunque no se encontró una conexión entre factores externos y la calidad del servicio. Sin embargo, la calidad del servicio sí está relacionada con factores internos. En conclusión, el salario, área laboral, oportunidades de ascenso, entre otros, afectan directamente a la calidad del servicio y son observados por los usuarios.

Castillón (2019), en su argumento acerca de la rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de outsourcing SLI SAC, trabajo bajo una metodología de investigación de tipo correlacional, en la que manejó 30 usuarios a quienes se les administró un cuestionario. En principio, se determinó en los empleados que estos se encuentran satisfechos con el salario establecido, la capacitación es rápida y muy simple, y en este caso, la calidad no se ve afectada. En conclusión, es necesario implementar una mejora sobre el ambiente laboral ya que esto afecta la labor de los empleados, Sin embargo, esto está completamente sujeto a la voluntad de los clientes, porque el trabajo se lleva a cabo dentro de sus instalaciones.

Estudiados los antecedentes previos que fundamentan la investigación, también se abordan el basamento teórico relacionado a la variable rotación de personal citado por Chiavenato (2020):

Para Vroom (1964), su teoría de la expectativa indica que la rotación puede ser utilizada como una herramienta de motivación para los empleados si esta se utiliza adecuadamente.

Por su parte, en la teoría de los factores higiénicos formulada por Herzberg (1959), este considera que la rotación puede ser empleada como un método para mejorar las condiciones de trabajo, lo que a su vez puede aumentar la satisfacción laboral.

Para Maslow (1943), en su teoría de las necesidades, comenta que la rotación podría utilizarse en la respuesta a las necesidades de los empleados de crecimiento y desarrollo personal.

Por último, Karnes (1971), en su teoría de modelo de comportamiento, determina que la rotación puede ser utilizada para desarrollar habilidades y conocimientos en los empleados.

Así mismo, a continuación, se abordan en primera instancia las conceptualizaciones de la variable rotación de personal, la cual es definida por Chiavenato (2020) como el desenlace de un conjunto de factores que emergen interna o externamente del entorno de una empresa, repercutiendo de forma frontal en la actitud y reacción de un trabajador.

Para León y Díaz (2019), la rotación de personal se encuentra relacionada a los empleados que se incorporan y/o se desincorporan a una empresa; manifestándose este conjunto en inventarios anuales.

Por su parte, Chevez (2021), dice que conoce como rotación de personal los diversos cambios en los que se ven envueltos los trabajadores que se van de una organización, a excepción de los que se retiran de manera obligatoria (jubilación, muerte), conforme al promedio de colaboradores de dicha organización que presta servicio en un específico periodo de tiempo, o de forma anual.

Se define como el retiro definitivo, deliberado o involuntario, del cargo que posee en la empresa (Lazear, 2022).

Entre los tipos de rotación de personal se pueden citar los señalados por Castillo (2019), de orden causal: a) Retiro inevitable: Esto sucede cuando el empleado se retira por causa de jubilación. b) Retiro necesario: cuando se despide al empleado por haber realizado una infracción severa. c) Retiro por temas personales: Ocurre cuando un empleado deja la empresa por causa de embarazos, despidos, salario u otras razones íntimas. d) Retiro por temas de trabajo: Ocurre si un trabajador desempeña las exigencias necesarias que se necesitan para el cargo.

Por otro lado, Chiavenato (2020) los clasifica como:

Rotación del personal interna. Corresponde al conjunto de colaboradores que emigran de cargo laboral dentro de la misma unidad organizativa sin salirse de esta, ocurre habitualmente en la preexistencia de transferencias entre las sedes o área de la organización, bien sea porque los empleados son ascendidos o

degradados de cargo.

Estos cambios se pueden dividir en: a) Transferencias: Esto significa un cambio de cargo, no necesariamente un cargo más alto o un salario más alto. b) Ascensos: Esto significa un cambio de cargo a un cargo más alto y un salario más alto. c) Promociones: Se define como un cambio de rango, lo que nos lleva a una remuneración más alta de sueldo y laborando en el mismo cargo. d) Descensos: ocurre cuando un empleado es trasladado a otro cargo de menor rango, lo que conlleva a un salario menor.

Rotación del personal externa. Ocurre con la integración y retiro de los empleados en la organización, y ocurre en ocasiones como: jubilaciones, dimisión del trabajador, selección errada, entre otros.

Rotación voluntaria. Es la determinación que el empleado considera al dejar su puesto de la organización, por razones personales. Por lo general dicha decisión ocurre cuando el empleado consigue un empleo mejor, tenga la necesidad de pasar más tiempo en familia, ansíe cambiar de carrera, entre otras.

Rotación voluntaria inevitable. Esto ocurre al momento que el empleado decide retirarse de forma definitiva y no por decisión del contratante.

Rotación involuntaria. Sucede cuando la compañía decide botar a un empleado por inconvenientes laborales o inconvenientes de salud. Estos despidos son decisiones complicadas que influyen a la empresa y primordialmente al empleado que es despedido.

En cuanto a las dimensiones que caracterizan la rotación del personal, se desprenden de los factores motivacionales tanto internos y externos del entorno laboral. Al respecto, Moreno (2019) acota que estas dimensiones se precisan en los aspectos siguientes:

a. Remuneración: La cual se refiere a cualquier clase de compensación que se recibe como forma de pago retributivo por prestar un servicio. Puede ser una remuneración directa, como sueldos y salarios; o bien una remuneración indirecta, como incentivos, bonificaciones, regalías, entre otros.

b. Condiciones laborales: Que están muy enlazado al ambiente de trabajo,

involucrando los factores a saber: el control sobre la tarea, o disposición que tiene el trabajador para ejecutar sus funciones de forma individual o grupal cuando recibe capacitaciones; la calidad en la gestión, que se adhiere a la eficacia del servicio que se prestó a la empresa en términos de eficiencia, formando parte de su desarrollo personal; y los materiales y recursos, que se apegan a implementos de trabajo, presupuestos, equipo humano y tecnológico requeridos para poder llevar acabo la gestión de trabajo.

c. **Desenvolvimiento del personal:** Mediante el cual el trabajador logra tener un mejor desempeño y actitud en sus labores en la organización. Se basa en el rendimiento, que puede tener un trabajador cuando es valorado por sus supervisores y equipo de trabajo, pues esto le da motivación y confianza; y por su contribución, cuando este aporta sus conocimientos en el apoyo de trabajo grupal, o en retroalimentación la recibe de su superior y compañeros.

Seguidamente, se muestran diversos agentes causales de la rotación de personal que expone Moreno (2019), y que ocurren en un gran número de organizaciones: a) el sistema salarial, b) el manejo de los beneficios que otorga la organización, c) oportunidades para desarrollarse en la carrera dentro de la organización d) instalaciones laborales, e) desenvolvimiento de las relaciones entre los empleados, f) sistema de contratación de empleados, g) discrepancias laborales y particulares entres los empleados y los encargados, h) ambiente laboral y los valores de la institución, i) mala capacitación de los empleados nuevos

Lo antes señalado, genera una serie de consecuencias que conduce a la rotación del personal. Lazear (2022), con respecto a ello dice que esto genera:

Baja moral, dentro de las organizaciones que manifiestan un rango alto de rotación de personal, muestran empleados con la moral baja, observándose un área laboral frustrada. Esta emoción se encuentra más presente en las organizaciones donde ocurren una constante rotación laboran en los puestos directivos, mucho más que en los cargos más bajos. Debido a que cada vez que cambian a un personal directivo ingresa otro con una manera de trabajar distinta, causando estrés y descontento en los empleados.

Es por ello que se requiere capacitación permanente, en todas las

organizaciones que presenta un rango elevado de rotación de personal, el proceso de capacitación es un problema, transformándose esto en algo de alto coste y que requiere mucho tiempo. Dependiendo de la especialidad la capacitación demandara un tiempo que puede llevar de semanas a meses para que pueda ejercer debidamente el cargo. Mientras esto sucede se podría ver impactada la satisfacción del cliente, ya que el nuevo empleado se encuentra adaptándose a su nuevo cargo.

Así mismo genera una productividad deficiente, cuando se integran nuevos trabajadores a la empresa, la mayoría tarda tiempo de desempeñar el cargo de manera eficiente, por el hecho de que al principio ejecutan las funciones de forma más lenta hasta obtener la experiencia debida. Durante este periodo de inicio las organizaciones manifiestan un rango bajo de productividad. Así mismo hay riesgo que los nuevos colaboradores puedan cometer fallas graves.

Por lo tanto, produce la inexistencia de trabajo en equipo, el establecimiento de la integración laboral entre los empleados se desarrolla a lo largo del tiempo; manifestándose un positivo nivel de amistad y compañerismo, lo que ayuda a observar un ambiente de compañerismo y amistad, lo que favorece un ambiente de seguridad y alianza, estimulando que se ayuden entre sí. Por otro lado, al momento de integrarse nuevos empleados continuamente, los empleados con mayor tiempo podrían verse hostiles contra los nuevos, produciendo segmentaciones internamente.

Acercas de la segunda variable, denominada calidad de servicio, es importante resaltar la teoría de Zeithaml y Berry (1985, citado por Ibarra et al., 2020), por cuanto su constructo hace mención a la teoría del SERVQUAL, un modelo de calidad de servicio, en la cual se basa esta variable en estudio. Cabe resaltar, que esta teoría se focaliza en la concepción de "discrepancias" en la calidad del servicio en las cuales el usuario como receptor califica las mismas desde la comprensión de sus expectativas desde el mismo momento que comienza a ser atendido hasta la transmisión completa del servicio, y su posterior aviso externo. La teoría enfatiza la importancia de identificar y cerrar estas discrepancias para la mejora de la calidad en servicio.

Seguidamente se presentan las definiciones de la variable calidad de servicio de la cual primeramente Briceño (2022) relaciona con el grado de perfección de las organizaciones para satisfacer a los compradores. El comprador, también establece el grado de servicio que generalmente alcanza cada organización, mediante sus expectativas.

De la misma forma, Mosquera et al. (2019) expresa que la calidad del servicio remonta interés como resultado de una gestión eficaz, por ser el fundamento para el inicio de planes estratégicos de mejora para incorporar prácticas orientadas al incremento de estándares de calidad y obtención de objetivos organizacionales trazados.

Para Gardi (2020), la calidad de servicio es el potencial que caracteriza un proceso productivo, con base en sus particularidades, que demanda cumplir con las condiciones y satisfacer las exigencias de los usuarios, trabajando en su mejora constantemente y el progreso del producto.

La calidad es observada normalmente por los consumidores, por cuanto la apropiada atención al mismo marca la diferencia y también será estimada (Jáuregui et al., 2022).

Se conoce como calidad del servicio a la complacencia de las necesidades e intereses que posee el consumidor, otorgándole lo que desee y un valor extra, esta complacencia y bienestar, creara que el consumidor continúe adquiriendo el producto otorgado por la organización, y que los productos también sean recomendados por ellos mismo a otros clientes potenciales.

En función de lo expuesto, Silva et al (2021) señala que existen 4 clases de calidad: a) calidad como excelencia: es de gran importancia precisar las pautas de perfección, b) Calidad como valor, está sujeta a los diversos tipos de consumidores, c) calidad que se alinea a las especificaciones, centrada en exigencias técnicas, e) calidad como gestión, centrada en un mecanismo valioso de cada organización.

Por su parte, Apaza y Pinto (2022) identifican las dimensiones de la calidad de servicio, bajo los siguientes talentos que se distinguen en el modelo Servqual:

Fiabilidad: Es la manera en cómo la organización efectúa el servicio, siendo

los más capacitados e idóneos, creando de esta manera fiabilidad. Se debe conceder un servicio acorde con lo prometido, ejecutar el servicio perfectamente desde el principio y realizarlo de acuerdo con el lapso de tiempo establecido.

Capacidad de respuesta: Se manifiesta con la facultad de infundir, producir credibilidad y seguridad a los consumidores, mediante una buena atención proveniente del personal.

Seguridad: Tras el conocimiento y amabilidad que transmite el trabajador para ser confiable y garante de lo que ofrece.

Empatía: Se refiere al entendimiento del consumidor, disposición, consideración, empeño en solucionar problemas, interés por el consumidor. Todo lo anteriormente nombra se alcanza con la atención individual que brindan las organizaciones.

Elementos tangibles: Se representan a través de las instalaciones de la organización, aparatos o instrumentos usados para ofrecer el servicio, la ropa de trabajo de los empleados y flyers o catálogos de información.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación:**

Fue de índole aplicada, a causa que se buscó la intermediación de saberes que se adquieren durante la praxis de métodos utilizados sistemáticamente en el desarrollo de la investigación (Aceituno et al., 2020); como es en cuanto a la implementación del análisis que hay entre la rotación laboral (variable 1, V1) y la calidad de servicio (variable 2, V2) que se hará en este proyecto.

##### **3.1.2. Diseño de investigación:**

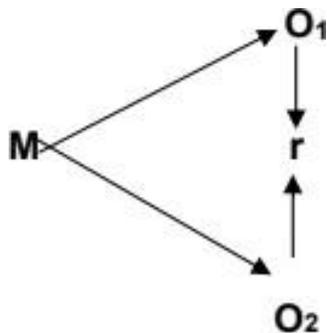
La selección del diseño no fue experimental ya que no se va a manejar variable alguna (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), sino que se estudió el

efecto de una sobre otra, es decir, de V1, sobre V2.

Asimismo, se basa en un diseño descriptivo y correlacional; tal como lo expresan Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) que son aplicables cuando hay que caracterizar las variables y luego asociarlas para saber si hay o no una significativa relación.

Además, presentó un corte transversal, debido a que la recopilación de datos ha sido desarrollada en un punto temporal determinado, en base a la aplicación de encuestas o cuestionarios (Cvetkovic-Vega et al., 2021).

El diseño del trabajo fue el siguiente:



Descripción:

M : Muestra

O1 : Rotación de

personal.O2:

Calidad de servicio.

r : Relación entre los temas de estudio.

### 3.2. Variables y operacionalización

Las variables de estudio serán: **V1**: Rotación de personal y **V2**: Calidad de servicio.

Así mismo, esto se verá reflejado en la matriz de operacionalización de variables, según anexo 1. La cual está compuesta por lo siguiente:

**V1**: Rotación de personal.

- **Definición conceptual:**

Es el desenlace de un conjunto de factores que emergen interna o externamente del entorno de una unidad empresarial, repercutiendo de forma directa en la actitud y reacción de un trabajador (Chiavenato, 2020).

- **Definición operacional:**

Se medirá la variable rotación de personal, a partir de las tres dimensiones a saber: (a) Remuneración, (b) Condiciones laborales y (c) Desarrollo del personal.

- **Indicadores:**

Los indicadores que corresponden a la variable de Rotación de Personal, son los siguientes: remuneración directa; materiales y recursos; remuneración indirecta; calidad en la gestión; control sobre la tarea; rendimiento y contribución.

**Escala de medición:**

Se utilizará la escala ordinal. Mediante la escala de Lickert de 5 alternativas: siempre (5), muchas veces (4), a veces (3), pocas veces (2) y nunca (1).

- **V2**: Calidad de servicio.

**Definición conceptual:**

Por lo general, los consumidores suelen evaluar la calidad del servicio, es por eso la atención apropiada al consumidor marca la diferencia y esta será estimada por los consumidores (Jáuregui, et al., 2022).

### **Definición operacional:**

La variable calidad de servicio se medirá, a partir de las cinco dimensiones a saber: (a) Fiabilidad, (b) Respuesta, (c) Seguridad, (d) Empatía y (e) Elementos Tangibles.

### **Indicadores:**

Los indicadores que corresponden a la variable de Calidad de Servicio, son los siguientes: capacidad de cumplimiento del compromiso y hacerlo eficientemente; voluntad de ayudar a clientes; atención rápida y oportuna; conocimiento y cortesía; capacidad para inspirar confianza y seguridad; buena atención; capacidad de escuchar; facilidad de acceso a la información; apariencia de las instalaciones físicas; comprensión de necesidades; apariencia de los equipos y apariencia de los empleados.

### **Escala de medición:**

Se utilizará la escala ordinal. Mediante la escala de Lickert de 5 alternativas: totalmente de acuerdo (Cinco), de acuerdo (Cuatro), ni de acuerdo ni en desacuerdo (Tres), en desacuerdo (Dos) y totalmente en desacuerdo (Uno).

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1. Población:**

Hace alusión al conjunto general de sujetos y objeto de estudio, a los cuales se les aplicará la investigación (Arias, 2020).

De acuerdo a lo expresado, la población a estudiar serán los 44 clientes con los que cuenta PROFLIMSA S.A.C dedicada a la intermediación laboral.

- Clientes dispuestos a contribuir voluntariamente en la investigación.

#### **● Criterios de exclusión:**

- Clientes con antigüedad menor a 1 mes de contratado el servicio.
- Clientes que no participan en la investigación.

### **3.3.2. Muestra:**

Arias (2020) hace referencia a que la muestra representa una parte importante de la comunidad. Cuando se es pequeña y finita no amerita criterios muestrales, pudiendo ser no probabilística escogiéndose a juicio del investigador. En este caso, se tomará de forma intencional el 100% de la población como muestra, es decir, los 44 clientes de PROFLIMSA S.A.C.

### **3.3.3. Muestreo:**

Se implementó el tipo de muestreo no probabilístico de tipo censal, lo cual no amerita la aplicación de criterios estadísticos y se escoge a toda la población como muestra, ya que no se hace uso de ningún método estadístico para la determinación de la muestra, sino que se toma la totalidad de la misma (Hadi, et al., 2020).

### **3.3.4. Unidad de análisis:**

Son los clientes de la empresa PROFLIMSA S.A.C.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnicas**

Se emplearon dos (02) encuestas, que permitieron recopilar la información adecuada para la presente investigación.

### **3.4.2. Instrumento**

El instrumento aplicado en la muestra de estudio se basó en dos (02) cuestionarios (ver anexos 3 y 4). Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) los cuales son integrados por un conjunto de preguntas cerradas o abiertas en serie, en referencia a una o diversas variables a someter a medición. Igualmente, cabe decir que se empleó en el cuestionario 1 en la variable de Rotación de Personal en la muestra conformada por clientes; y el cuestionario 2 para estudiar la Calidad de Servicio en la muestra conformada también por clientes. Los instrumentos utilizados fueron validados según se evidencia en los anexos 5 y 6.

### **3.5. Procedimientos**

A los fines de obtener la información de interés para el estudio, se estableció el acuerdo con el gerente de PROFLIMSA S.A.C, y así realizar la debida solicitud de permiso necesario para iniciar el estudio del problema y situación actual que hoy en día acontece en la empresa con respecto a las V1 y V2.

Posteriormente se adecuó el instrumento de recojo de datos a aplicar a la muestra. Para posteriormente organizarlos en Microsoft Excel 2022 y elaborar la estadística descriptiva a partir gráficos y tablas estadísticos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Dicha sistematización de datos se trasladó al Software SPSS V 27 los datos recolectados, para seguido elaborar la estadística inferencial, mediante el método de Sperman, que permita comprobar si se encuentran correlacionados a la calidad de servicio y rotación de personal, para cotejar y verificar con las teorías indagadas.

Respecto a lo descriptivo es aquel nivel en el que las respuestas se explicaran por medio de los gráficos o también por los datos numéricos. Su finalidad es encontrar las tendencias y patrones que puedan existir (Ollé, 2019).

En cuanto al nivel inferencial se realiza un test estadístico, para poder resolver las hipótesis, hay tres formas: a) relacional, se desea conocer la relación entre las variables, b) comparativo, es la forma que coloca en comparación ambas variables en estudio, c) modelo – causa, se conoce los resultados y motivos por lo cual sucede ese fenómeno. (Ollé, 2019).

### **3.7. Aspectos éticos**

Al respecto, todo lo concerniente a las citaciones de obras, documentos, autores, anexos y el resto del cuerpo de desarrollo de este proyecto, se elaboró siguiendo las pautas y lineamientos que establece la guía para la confección del proyecto de investigación y tesis con el fin de optar a titulación en la universidad Cesar Vallejo.

Por otra parte, se mantuvo el debido respeto al derecho de autor, mediante

el uso adecuado de las fuentes informativas usadas como lo estipulan las normas APA versión 7; y en ese sentido, también fue verificado por el Turnitin.

Es de resaltar, que se puede contar hasta ahora la autorización y consentimiento de los clientes y trabajadores integrados al estudio, bajo el acuerdo de anonimato en la ejecución del cuestionario, al conservar la confiabilidad y originalidad del trabajo investigado por los presentes investigadores, cuyos resultados no sufrirán alguna manipulación.

## IV. RESULTADOS

Seguidamente, se muestra los resultados que surgieron a partir de la utilización del instrumento de recopilación de datos relacionado con las variables examinadas con respecto a los objetivos definidos.

### 4.1 Análisis Descriptivo:

**Tabla 1**

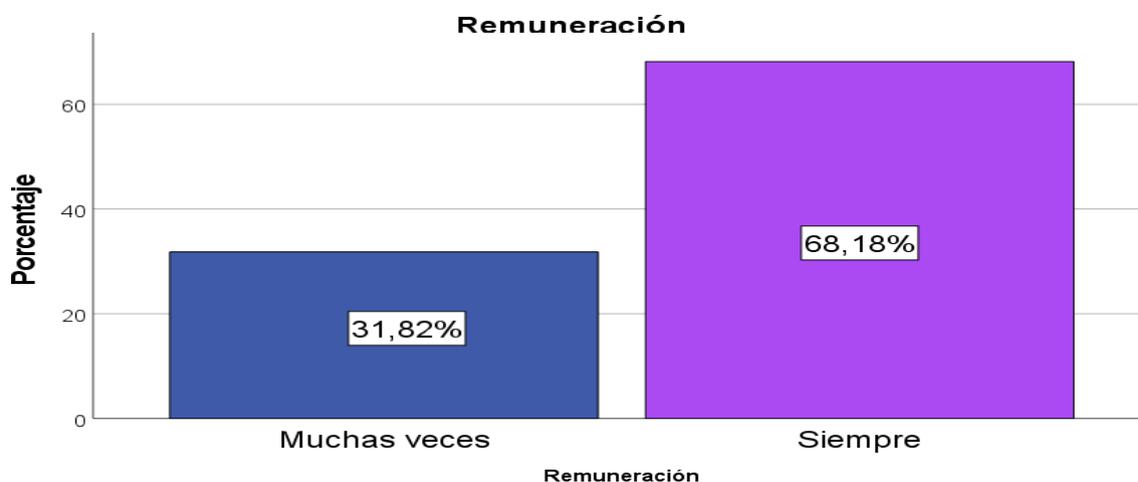
*Dimensión de Remuneración:*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muchas veces	14	31,8
	Siempre	30	68,2
<b>Total</b>		<b>44</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** La tabla 1, presenta los resultados según SPSS versión 27

**Figura 1**

*Dimensión de Remuneración:*



**Nota.** La figura 1, presenta los resultados según SPSS versión 27

**Interpretación:** Según los resultados presentados en la Tabla 1 y la Figura 1, se observó que, en promedio, 14 encuestados (31.8%) indicaron que la remuneración "muchas veces" afectaba la rotación del personal, mientras que 30 encuestados en promedio (68.2%) opinaban que esto influía "siempre". Estos hallazgos sugerían

que, para todos los participantes, tanto el aspecto remunerativo directo como el indirecto tenían un impacto significativo en la retención de los colaboradores en su entorno laboral.

**Tabla 2**

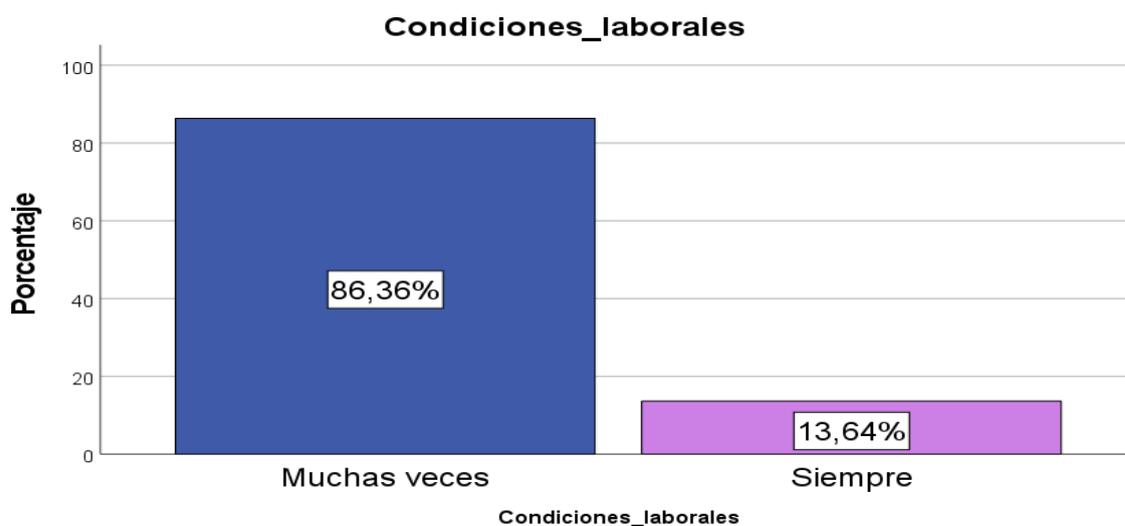
*Condiciones laborales:*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muchas veces	38	86,4
	Siempre	6	13,6
	<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** La tabla 2, presenta los resultados según SPSS versión 27

**Figura 2**

*Dimensión: Condiciones laborales:*



**Nota.** La figura 2, presenta los resultados según SPSS versión 27

**Interpretación:** Según los hallazgos expuestos en la tabla 2 y figura 2, se obtuvo que 38 encuestados en promedio (86.4%) calificaron que "muchas veces" las condiciones laborales influían en la rotación del personal, mientras que 6 encuestados en promedio (13.6%) consideraban que esto influía "siempre". Lo cual indica que para todos los encuestados, las condiciones laborales con respecto a sus indicadores de control de tarea, la calidad en la administración y la provisión de materiales y recursos impactaron significativamente en la permanencia de los

colaboradores en su centro laboral.

**Tabla 3**

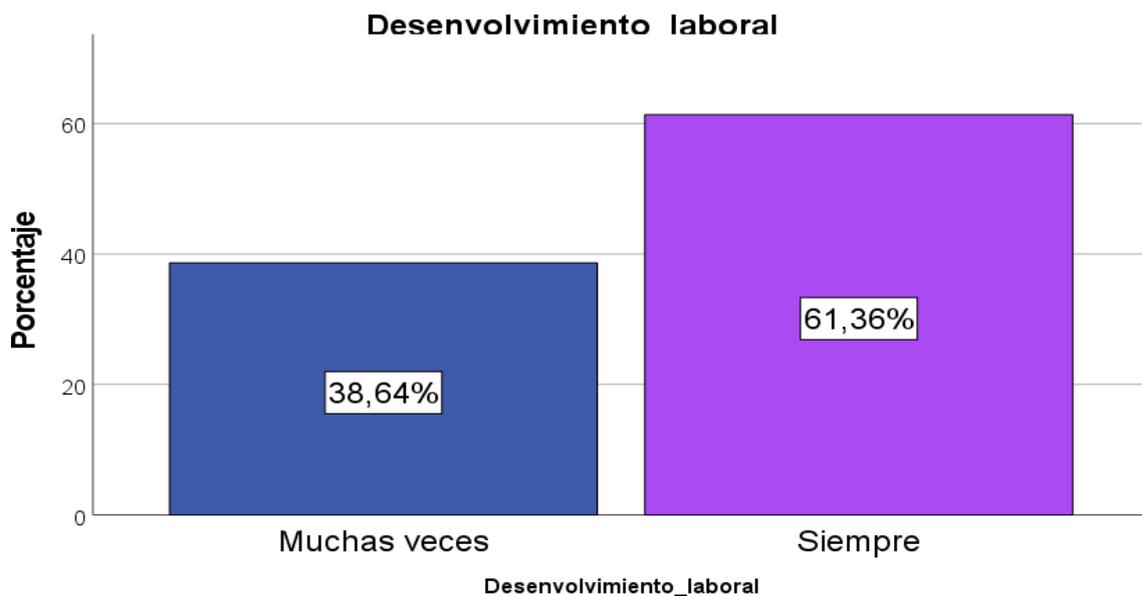
*Dimensión de Desarrollo laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muchas veces	17	38,6
	Siempre	27	61,4
	<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** La tabla 3, presenta los resultados según SPSS versión 27

**Figura 3**

*Dimensión de Desarrollo laboral*



**Nota.** La figura 3, presenta los resultados según SPSS versión 27

**Interpretación:** Según los hallazgos expuestos en la tabla 3 y figura 3, indicaron que 17 encuestados en promedio (38.6%) calificaron que "muchas veces" el desarrollo laboral influyó en la rotación del personal, mientras que 27 encuestados en promedio (61.4%) consideraron que esto influyó "siempre". Lo cual indica que para todos los encuestados, el desarrollo laboral en cuanto a sus indicadores de rendimiento y contribución impactó significativamente en la permanencia de los colaboradores en su centro laboral.

**Tabla 4**

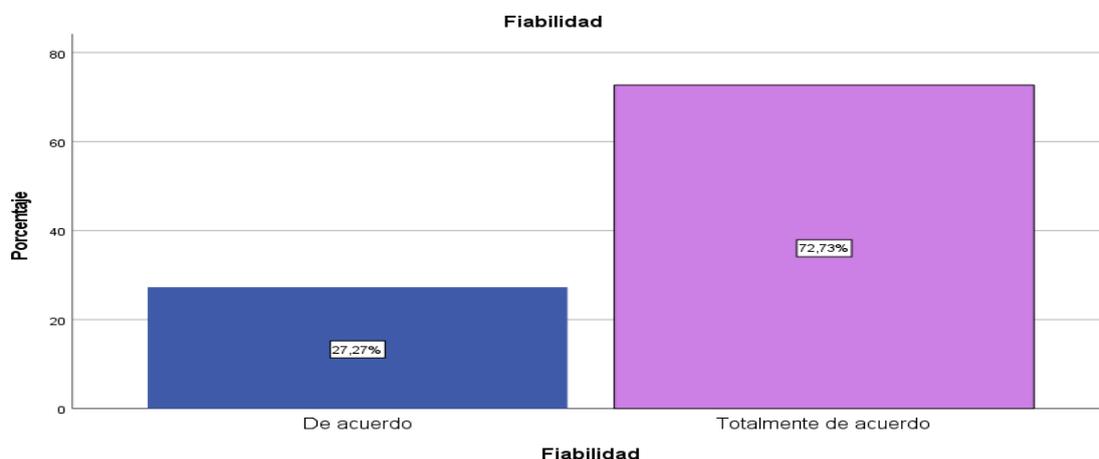
*Dimensión de Fiabilidad*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	De acuerdo	12	27,3
	Totalmente de acuerdo	32	72,7
	<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** La tabla 4, presenta los resultados según SPSS versión 27

**Figura 4**

*Dimensión de Fiabilidad*



**Nota.** La figura 4, presenta los resultados según SPSS versión 27

**Interpretación:** En cuanto a los resultados presentados en la Tabla 4 y Figura 4, los datos obtenidos al sintetizar frecuencias relacionadas con el aspecto de Confiabilidad de la variable de Calidad de Servicio de PROFLIMSA S.A.C. en la sede Lima en 2023, muestran que un promedio de 12 encuestados (equivalente al 27,27% del total) calificaron este aspecto como "De acuerdo", destacando su impacto en la calidad del servicio. Por otro lado, alrededor de 32 encuestados (promedio del 72,73%) expresaron una opinión "Totalmente de acuerdo". Esto demuestra que el 72,73% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo en que el índice de confiabilidad jugó un papel protagónico en la calidad de los servicios.

**Tabla 5**

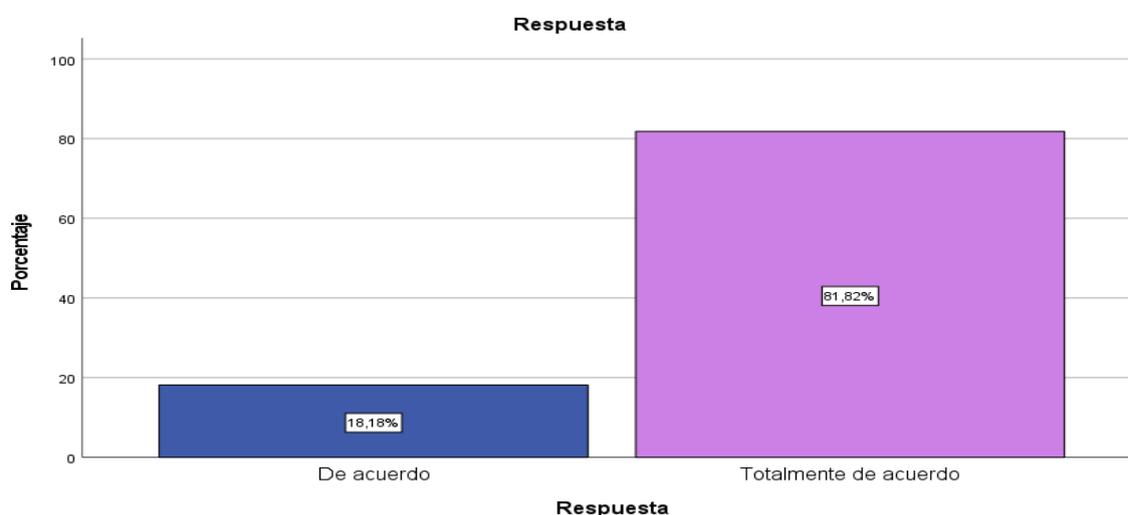
*Dimensión de Respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	8	18,2
	Totalmente de acuerdo	36	81,8
<b>Total</b>		<b>44</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** La tabla 5, presenta los resultados según SPSS versión 27

**Figura 5**

*Dimensión de Respuesta*



**Nota.** La figura 5, presenta los resultados según SPSS versión 27

**Interpretación:** Según los hallazgos presentados en la tabla 5 y la figura 5, los datos extraídos del resumen de frecuencias relacionadas con la dimensión de Respuesta de la variable de Calidad de Servicio revelaron que un promedio de 8 encuestados (equivalente al 18.18% del total) evaluaron esta dimensión como "De acuerdo", indicando su influencia en la calidad del servicio. En contraste, aproximadamente 36 encuestados (81.82% en promedio) expresaron una opinión de "Totalmente de acuerdo". Esto sugiere que las personas encuestadas, el 81.82%, estuvieron totalmente de acuerdo en que el indicador, dar respuesta, desempeñó un papel significativo en la calidad del servicio proporcionado por la compañía.

**Tabla 6**

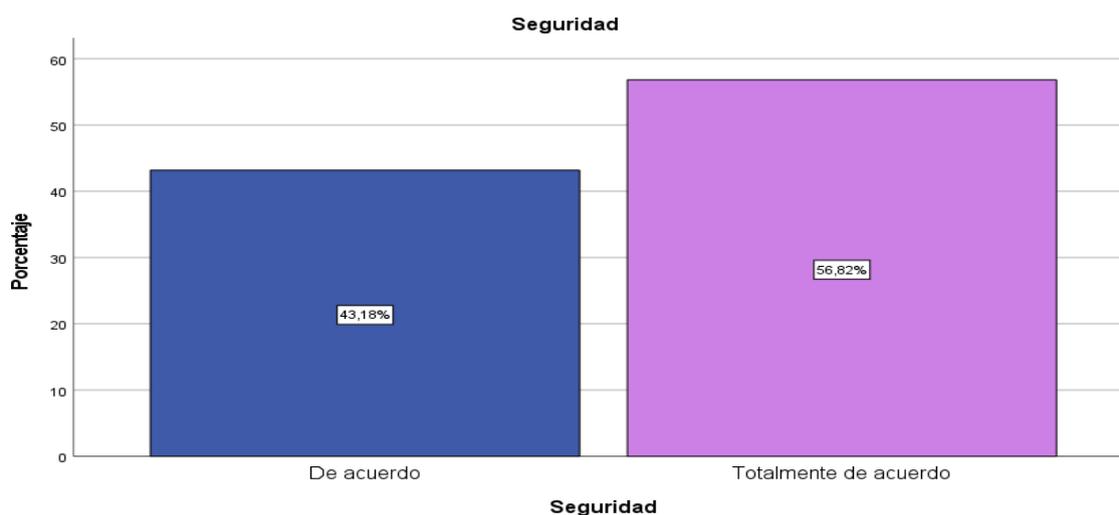
*Dimensión de Seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	19	43,2
	Totalmente de acuerdo	25	56,8
	<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** La tabla 6, presenta los resultados según SPSS versión 27

**Figura 6**

*Dimensión de Seguridad*



**Nota.** La figura 6, presenta los resultados según SPSS versión 27

**Interpretación:** Los hallazgos presentados en la tabla 6 y la figura 6, revelaron que un promedio de 19 encuestados (equivalente al 43.18% del total) evaluaron esta dimensión como "De acuerdo", indicando su influencia en el servicio. En contraste, aproximadamente 25 encuestados (56.82% en promedio) expresaron una opinión de "Totalmente de acuerdo". Lo cual indica que las personas encuestadas, el 56.82%, estuvieron totalmente de acuerdo en que el indicador de Seguridaddesempeñó un papel significativo en la calidad del servicio.

**Tabla 7**

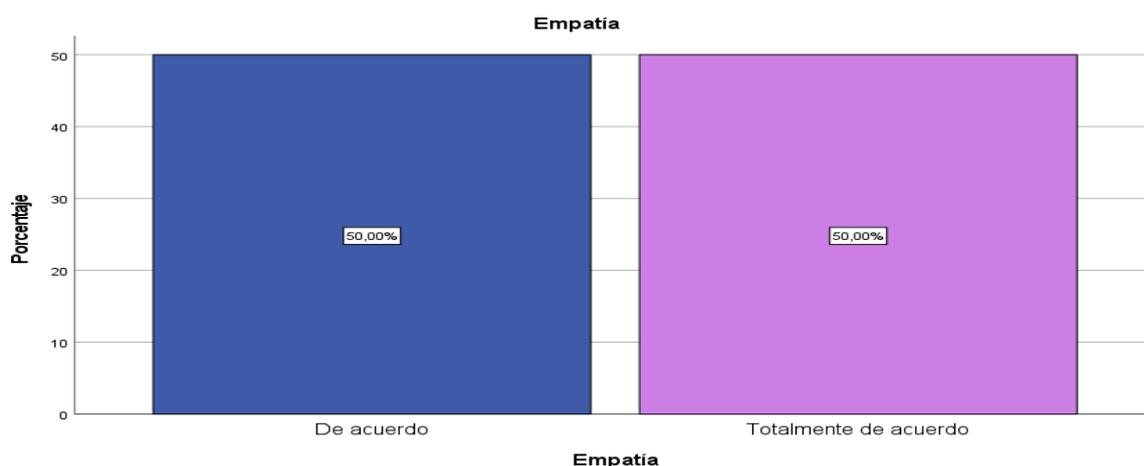
*Dimensión de Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	22	50,0
	Totalmente de acuerdo	22	50,0
<b>Total</b>		<b>44</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** La tabla 7, presenta los resultados según SPSS versión 27

**Figura 7**

*Dimensión de Empatía*



**Nota.** La figura 7, presenta los resultados según SPSS versión 27

**Interpretación:** Según los datos presentados en la tabla 7 y la figura 7, así como los datos derivados del resumen de frecuencias relacionadas con la dimensión de Empatía de la variable de Calidad de Servicio, mostraron que un promedio de 22 encuestados (equivalente al 50% del total) evaluaron esta característica como "Concuerso", señalando su impacto en la excelencia del servicio. En contraste, alrededor de 22 encuestados (50% en promedio) manifestaron una opinión de "Totalmente de acuerdo". Lo cual indica que todos los participantes estuvieron de acuerdo en que el indicador de Empatía desempeñó un rol importante en la calidad del servicio.

**Tabla 8**

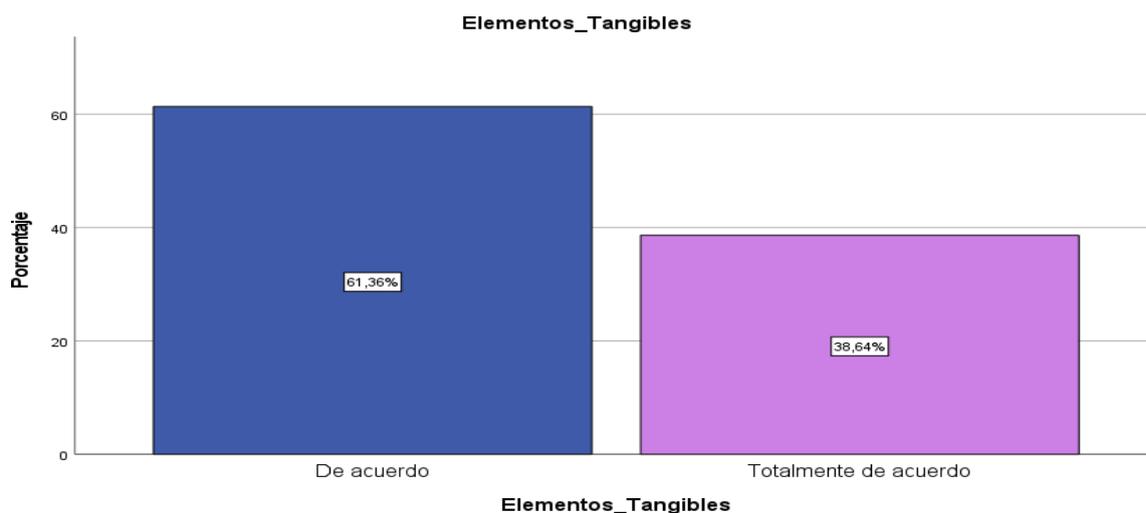
*Dimensión de Elementos Tangibles*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	27	61,4
	Totalmente de acuerdo	17	38,6
<b>Total</b>		<b>44</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** La tabla 8, presenta los resultados según SPSS versión 27

**Figura 8**

*Dimensión de Elementos Tangibles*



**Nota.** La figura 8, presenta los resultados según SPSS versión 27

**Interpretación:** Según los datos presentados en la tabla 8 y la figura 8, revelaron que en promedio, 27 encuestados (representando el 61.36% del total) evaluaron esta dimensión como "De acuerdo", evidenciando su influencia en la mejora del servicio brindado. Por otro lado, alrededor de 17 encuestados (38.64% en promedio) manifestaron una perspectiva de "Totalmente de acuerdo". Estos resultados sustentan la conclusión de que el 61.36% de los encuestados estuvo de acuerdo en que el indicador de Elementos Intangibles desempeñó un rol crucial en la calidad del servicio.

## 4.2 Análisis Inferencial:

**Tabla 9**

*Remuneración – Calidad de Servicio*

			Remuneración	Calidad_de_Servicio
Rho de Spearman	Remuneración	Coeficiente de correlación	1,000	,295
		Sig. (bilateral)	.	,052
		N	44	44
	Calidad_de_Servicio	Coeficiente de correlación	,295	1,000
		Sig. (bilateral)	,052	.
		<b>N</b>	<b>44</b>	<b>44</b>

**Nota.** La tabla 9, presenta los resultados según SPSS versión 27

**Interpretación:** La Tabla 9 presentó los resultados de la correlación de Spearman entre la dimensión "Remuneración" de las variables de Rotación de Personal y Calidad de Servicio, mostrando una correlación positiva débil pero significativa. Esto indicó que, a medida que la remuneración aumentaba, la calidad de servicio tendía a mejorar ligeramente, y viceversa, según una muestra de 44 observaciones. No obstante, es importante destacar que esta relación fue relativamente baja, sugiriendo que otros factores también podrían influir en la calidad de servicio. Se requería un análisis más detenido para comprender completamente los diversos factores que la afectaban.

**Tabla 10***Condiciones Laborales – Calidad de Servicio*

			<b>Condiciones_laborales</b>	<b>Calidad_de_Servicio</b>
Rho de Spearman	Condiciones_laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,430**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	44	44
	Calidad_de_Servicio	Coeficiente de correlación	,430**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		<b>N</b>	<b>44</b>	<b>44</b>

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

**Nota.** La tabla 10, presenta los resultados según SPSS versión 27

**Interpretación:** La Tabla 10 proporcionó datos que revelaron una correlación positiva moderadamente fuerte y altamente significativa entre la dimensión "Condiciones Laborales" de las variables de Rotación de Personal y Calidad de Servicio en la muestra de 44 observaciones. Este hallazgo sugirió que las mejoras en las condiciones laborales estaban fuertemente asociadas con mejoras significativas en la calidad de servicio, y viceversa. En comparación con el ejemplo anterior, esta relación fue más robusta, lo que implicaba que las condiciones laborales jugaban un papel más destacado en la mejora de la calidad del servicio. Este resultado podría tener implicaciones importantes para la toma de decisiones en el ámbito de la administración de recursos humanos y la búsqueda de la excelencia en el servicio dentro del entorno laboral.

**Tabla 11***Desarrollo del Personal – Calidad de Servicio*

			<b>Condiciones_laborales</b>	<b>Calidad_de_Servicio</b>
Rho de Spearman	Desarrollo_de_personal	Coeficiente de correlación	1,000	,419**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	44	44
Calidad_de_Servicio	Calidad_de_Servicio	Coeficiente de correlación	,419**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	44	44

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

**Nota.** La tabla 11, presenta los resultados según SPSS versión 27

**Interpretación:** La Tabla 11 reveló hallazgos que indicaban una correlación positiva moderadamente fuerte y altamente significativa entre la dimensión "Condiciones Laborales" de las variables de Rotación de Personal y Calidad de Servicio en la muestra de 44 observaciones. Este resultado sugirió que las mejoras en las condiciones laborales estaban notablemente asociadas con mejoras significativas en la calidad de servicio, y viceversa. La alta significancia, evidenciada por el p-valor de 0,005, indicó que esta relación era altamente improbable que fuera el resultado del azar, lo que reforzó su robustez y confiabilidad estadística. Este nivel de detalle en la información pudo ser esencial para la gestión de recursos humanos y la toma de decisiones, especialmente en lo que respecta a la calidad del servicio en el entorno laboral. La robustez de la relación subrayó la importancia de considerar las condiciones laborales como un factor clave que influía significativamente en la calidad del servicio, brindando a los responsables de la toma de decisiones información valiosa para la mejora continua y la excelencia en el entorno de trabajo.

**Tabla 12***Correlación*

			<b>Rotación de Personal</b>	<b>Calidad de Servicio</b>
Rho de Spearman	Rotación de Personal	Coeficiente de correlación	1,000	,657**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		<b>N</b>	<b>44</b>	<b>44</b>

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

**Nota.** La tabla 12, presenta los resultados según SPSS versión 27

**Interpretación:** La Tabla 12 presentó datos que revelaron una correlación de Spearman entre las variables de Rotación de Personal y Calidad de Servicio de aproximadamente 0,657, indicando una correlación positiva moderada entre ambas variables. Este hallazgo implicó que, cuando una variable aumentaba, la otra también tendía a aumentar. Además, es crucial destacar que esta correlación observada fue estadísticamente significativa, con un valor de p de 0,000.

La significancia estadística, evidenciada por el p-valor extremadamente bajo, específicamente 0,000, subrayó que la posibilidad de obtener una correlación tan sólida o más fuerte entre las variables, asumiendo que no hay una relación real entre ellas, fue extremadamente baja, considerando un nivel de significación del 0,01 (bilateral). Este detalle reforzó la robustez de la relación entre las variables, proporcionando una base sólida para la interpretación y la toma de decisiones informadas. Este conocimiento pudo ser crucial para entender la interrelación entre las variables y sus implicaciones prácticas en el contexto de estudio.

**Tabla 13***Correlación entre la rotación de personal y la calidad del servicio*

			<b>Rotación de Personal</b>	<b>Calidad de Servicio</b>
Rho de Spearman	Rotación de Personal	Coefficiente de correlación	1,000	,824**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
Calidad de Servicio	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,824**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		<b>N</b>	<b>44</b>	<b>44</b>

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

**Nota.** La tabla 13, presenta los resultados según SPSS versión 27

**Interpretación:** En la Tabla 13, el análisis de correlación de Spearman entre las variables de Rotación de Personal y Calidad de Servicio reveló un coeficiente de correlación de aproximadamente 0,824, indicando una fuerte correlación positiva. Esto sugirió que, cuando la tasa de rotación de personal cambiaba, la calidad del servicio tendía a variar en la misma dirección. La alta significancia estadística ( $p = 0,000$ ) subrayó la importancia de esta relación, indicando una probabilidad extremadamente baja de obtener una correlación tan alta bajo la suposición de ninguna relación real. En resumen, este análisis destacó una fuerte correlación positiva entre la rotación de personal y la calidad del servicio, proporcionando una comprensión más detallada de su interconexión.

### **Hipótesis General**

H1. Existe una relación significativa entre la Rotación de personal y la Calidad del servicio de la empresa PROFLIMSA S.A.C en la Sede Lima, año 2023.

H0. No existe una relación significativa entre la Rotación de personal y la Calidad del servicio de la empresa PROFLIMSA S.A.C en la Sede Lima, año 2023.

**Tabla 14***Correlación entre rotación de personal y la calidad del servicio*

			<b>Rotación de personal</b>	<b>Calidad de servicio</b>
Rho de Spearman	Rotación de personal	Coeficiente de correlación	1,000	,565**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,565**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

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

**Nota.** La tabla 14, presenta los resultados según SPSS versión 27

**Interpretación:** La Tabla 14 presentó un coeficiente de correlación de 0.565 para las variables analizadas, indicando una conexión positiva de intensidad media, con un valor de significancia del 1% (0.01). Es importante destacar que la significancia fue inferior a 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ), lo que descartó la hipótesis nula y respaldó la hipótesis alternativa. Este resultado implicó que existía una conexión estadísticamente significativa entre la rotación de personal y la calidad del servicio en la empresa PROFLIMSA S.A.C en la Sede Lima, año 2023. La relación positiva de intensidad media sugirió que cambios en la rotación de personal estaban asociados con variaciones en la calidad del servicio proporcionado por la empresa. Este análisis, respaldado por la evidencia estadística, proporcionó una comprensión más detallada de la relación entre estas dos variables clave, lo cual pudo ser fundamental para la toma de decisiones y la gestión efectiva de recursos humanos en la organización.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación se enfoca en la rotación del personal (V1) y su impacto en la calidad de servicio (V2) de la empresa PROFLIMSA S.A.C. durante el año 2023 en la ciudad de Lima. Según los resultados hallados, se observa una correlación positiva media entre ambas variables. Es por ello que se realizó un contraste y análisis de los resultados adquiridos en comparación con los antecedentes citados, considerando los hallazgos más relevantes de cada investigación.

En el marco del objetivo general de determinar la relación entre la rotación de personal y la calidad del servicio en PROFLIMSA S.A.C. en la sede de Lima en 2023, se empleó el coeficiente Rho de Spearman, revelando un coeficiente de correlación aproximado de 0.824, indicando una fuerte correlación positiva. Este resultado contrasta significativamente con algunos estudios previos, como el de Briceño y Chávez (2022) en Empresa Autoniza SAC, que concluyó que, aunque la rotación es baja, la calidad del servicio se mantiene alta, sugiriendo una falta de efectos negativos significativos entre ingresos y calidad del servicio en esa situación particular. De manera similar, la investigación de Zaconetta (2022) en Chaclacayo identificó una fuerte correlación entre la rotación de empleados y la calidad del servicio, haciendo hincapié en que esta relación implica más factores internos que influencias externas. En contraste, el estudio de Castillon (2019) sobre SLI SAC no encontró un impacto relevante de la rotación en la calidad del servicio, centrándose en aspectos como el clima laboral.

Con respecto al primer objetivo específico de la tesis, que consiste en "Describir la rotación de personal de la empresa PROFLIMSA S.A.C. en la Sede Lima, año 2023", los resultados obtenidos al explorar la dimensión de remuneración indican que el 31.8% de los participantes considera que la remuneración afecta la rotación en muchas ocasiones, mientras que el 68.2% opina que esta influencia es constante. Estos hallazgos contrastan con investigaciones anteriores. Por ejemplo, en el estudio de Hernández y Durán (2022), se llega a la conclusión de que la remuneración no guarda una relación directa con la rotación, a diferencia de lo observado en la investigación de Zaconetta (2022), donde se encuentra que el salario, el entorno laboral y las oportunidades de ascenso inciden directamente en

la calidad del servicio en el municipio de Chaclacayo. Estos resultados también contradicen la teoría de Vroom, que sostiene que la expectativa indica que la rotación puede ser utilizada como una herramienta de motivación para los empleados si se aplica de manera adecuada.

En relación a la dimensión de condiciones laborales, el 86.4% de los participantes considera que estas influyen en la rotación en muchas ocasiones, mientras que el 13.6% opina que esto sucede "siempre". Este panorama contrasta con el estudio de Caldera et al. (2019), que destaca el método de compensación y el reclutamiento como factores detrás de la rotación en la industria hotelera. También contradice la teoría de los factores higiénicos formulada por Herzberg, la cual sugiere que la rotación puede ser utilizada como un método para mejorar las condiciones de trabajo y, a su vez, aumentar la satisfacción laboral.

En cuanto al desenvolvimiento laboral, el 38.6% cree que influye en la rotación en muchas ocasiones, mientras que el 61.4% considera que esto ocurre "siempre". En esta dimensión, García et al. (2020) resaltan la importancia del compromiso organizacional en la rotación y sugieren mejorar los factores motivacionales, mientras que Lima et al. (2020) señala que la capacitación y el desarrollo impactan en la rotación en el sector ferretero. Estos hallazgos contrastan con las teorías de Maslow sobre las necesidades, que plantea que la rotación podría utilizarse para cumplir las necesidades de crecimiento y desarrollo personal de los trabajadores, y de Karnes en su teoría de modelo de comportamiento, que determina que la rotación puede ser utilizada para desarrollar habilidades y conocimientos en los empleados.

En relación al segundo objetivo específico de la tesis, que busca describir la calidad de servicio de PROFLIMSA S.A.C. en la Sede Lima para el año 2023 a través de diversas dimensiones, se observan patrones claros en las percepciones de los encuestados. En la dimensión de fiabilidad, destaca que el 72.73% de los participantes expresan estar "Totalmente de acuerdo", resaltando su papel fundamental; esto contrasta con los hallazgos de insatisfacción en Greenandes según la investigación de Rivera (2019). En cuanto a la dimensión de respuesta, se enfatiza su esencialidad, con un 81.82% manifestando estar "Totalmente de acuerdo", aunque esta dimensión no es abordada de manera específica en otras

investigaciones. La seguridad se considera un componente fundamental en PROFLIMSA S.A.C., con un 56.82% calificándola como "Totalmente de acuerdo", mientras que en Greenandes se revela insatisfacción según Rivera (2019).

Respecto a la empatía, se sugiere un consenso general en su importancia, con un 50% de los encuestados calificándola como "Concuerdo" y otro 50% como "Totalmente de acuerdo", en línea con la perspectiva de PROFLIMSA S.A.C., aunque otras investigaciones no mencionan explícitamente esta dimensión. En la dimensión de elementos tangibles, se respalda la idea de su relevancia, con un 61.36% calificándola como "De acuerdo" y un 38.64% como "Totalmente de acuerdo". Esto corrobora que la mayoría considera que estos elementos son fundamentales para la calidad del servicio en PROFLIMSA S.A.C., a diferencia de otras investigaciones que no hacen mención directa de esta dimensión. Por otro lado, las teorías presentadas por Vroom, Herzberg, Maslow y Karnes no se enfocan directamente en la correlación que se ha identificado en la investigación relacionada con la calidad de servicio en PROFLIMSA S.A.C. Estas teorías ponen su atención en aspectos como las condiciones de trabajo motivación, el crecimiento personal, el desarrollo de aptitudes y habilidades de los colaboradores, sin establecer de manera explícita una conexión con la calidad de servicio o las opiniones de los consumidores en esta dimensión específica.

En relación al tercer objetivo específico de la tesis, que busca explicar la relación entre diferentes aspectos de la fluctuación del personal y la calidad del servicio en PROFLIMSA S.A.C. en la sucursal de Lima en 2023, se empleó el coeficiente Rho de Spearman para evaluar la correspondencia entre cada dimensión y la calidad de la atención. Los resultados exhiben similitudes con estudios anteriores, aunque también destacan diferencias significativas.

En cuanto a la remuneración y su influencia en la calidad del servicio, este estudio muestra una correlación positiva débil pero significativa. En otras palabras, cuando la remuneración aumenta, la calidad del servicio mejora ligeramente y viceversa. Estos resultados concuerdan con los hallazgos de Briceño y Chávez (2022), quienes no encontraron una relación negativa significativa entre la rotación de empleados y la calidad del servicio, sugiriendo que no existe una relación negativa significativa entre la rotación de empleados y la calidad del servicio. En lo

que respecta a las condiciones de trabajo y su impacto en la calidad del servicio, este estudio identifica una correlación positiva moderada y altamente significativa. Esto implica que mejorar las condiciones laborales está asociado con la mejora en la excelencia del servicio y viceversa. Estos hallazgos se asemejan a los de Zaconetta (2022), quien también encontró una fuerte correlación entre la rotación de empleados y la calidad del servicio, resaltando la influencia de las condiciones laborales en la calidad del servicio.

En relación con el desenvolvimiento laboral, el estudio actual revela una correlación positiva moderadamente fuerte y altamente significativa. Esto sugiere que mejoras en el desenvolvimiento laboral están significativamente relacionadas con una mejor calidad de servicio, y viceversa. Aunque Castellón (2019) no abordó específicamente el tema del desenvolvimiento laboral, ambos estudios coinciden en la importancia de factores internos en la calidad de servicio.

Respecto a las teorías presentadas, existe una convergencia en la atención prestada a la importancia de factores internos, como salarios, condiciones de trabajo y ascenso laboral, en relación con la calidad del servicio y la satisfacción laboral de los empleados. Las teorías mencionadas, como la teoría de las expectativas de Vroom, la teoría del factor de higiene de Herzberg, la teoría de las necesidades de Maslow y el modelo de comportamiento de Karnes, proporcionan perspectivas adicionales sobre la rotación, explorando cómo la reubicación de los empleados puede impactar en habilidades, condiciones laborales, motivación, desarrollo personal y adquisición de habilidades. Las similitudes entre los resultados de la investigación y las teorías resaltan la importancia de considerar aspectos internos al abordar la administración de recursos humanos y la calidad del servicio. No obstante, las teorías proporcionan un marco conceptual más amplio y abstracto, mientras que los hallazgos del estudio se basan en datos concretos obtenidos en la empresa PROFLIMSA S.A.C. en el año 2023.

En relación al cuarto objetivo de analizar la relación entre la rotación de personal y la calidad del servicio en PROFLIMSA S.A.C. en la sede de Lima en el año 2023, utilizando el coeficiente Rho de Spearman se determinó una correlación de aproximadamente 0.657, indicando una correlación positiva moderada, es decir, cuando una variable aumenta, la otra tiende a aumentar también. Estos resultados

son coherentes con investigaciones anteriores. Por ejemplo, el estudio de Briceño y Chávez en 2022 en la Empresa Autoniza SAC encontró una correlación positiva entre la rotación de empleados y la calidad del servicio, aunque en este caso la rotación de personal es baja y la calidad del servicio es alta. Asimismo, la encuesta de Zaconetta realizada en 2022 en el municipio de Chaclacayo identificó una fuerte correlación entre la rotación de empleados y la calidad del servicio, destacando la influencia de factores externos como las remuneraciones y las condiciones laborales. Sin embargo, el estudio de Castellón de 2019 sobre SLI SAC no encontró un impacto significativo de la rotación en la calidad del servicio, centrándose más en otros aspectos como el clima laboral.

En cuanto a las teorías, aunque ofrecen enfoques adicionales sobre la rotación del personal, no abordan directamente la correlación observada en la investigación. La teoría de la expectativa de Vroom se centra en la motivación de los empleados y no aborda principalmente la relación entre la rotación y la calidad del servicio. La teoría de los factores higiénicos de Herzberg se dedica a mejorar las condiciones laborales, pero no establece una conexión clara con la rotación del personal. La teoría de las necesidades de Maslow se enfoca en el crecimiento y desarrollo personal de los empleados, mientras que la teoría de modelo de comportamiento de Karnes se especializa en el desarrollo de habilidades y conocimientos.

Estos resultados discrepan significativamente con algunas teorías previamente presentadas. Aunque la investigación evidencia una sólida correlación positiva entre la rotación de personal y la calidad del servicio en PROFLIMSA S.A.C., las teorías de Vroom, Herzberg, Maslow y Karnes no abordan explícitamente esta correlación observada. La teoría de la expectativa de Vroom se centra en la motivación de los empleados sin profundizar en cómo la rotación del personal podría influir en la calidad del servicio. La teoría de los factores higiénicos de Herzberg se dedica a mejorar las condiciones laborales para aumentar la satisfacción laboral, pero no establece una conexión directa con la calidad del servicio. La teoría de las necesidades de Maslow se enfoca en el crecimiento y desarrollo personal de los empleados, mientras que la teoría del modelo de

comportamiento de Karnes se especializa en el desarrollo de habilidades y conocimientos sin abordar específicamente su relación con la calidad del servicio.

Para verificar nuestras hipótesis sobre la relación entre la rotación de personal y la calidad del servicio en PROFLIMSA S.A.C. en su sede de Lima en 2023, utilizamos el coeficiente Rho de Spearman. Los hallazgos revelaron una correlación positiva media de 0.565 entre las variables analizadas, con un valor de significancia del 1% (0.01). Además, la significancia fue menor que 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ), lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis alternativa. En resumen, los hallazgos indican que existe una relación entre la rotación de personal y la calidad del servicio en PROFLIMSA S.A.C. en su sede de Lima en 2023.

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación se obtuvieron las siguientes conclusiones:

En concordancia con el objetivo general, determinar la relación entre la rotación de personal y la calidad del servicio de la empresa PROFLIMSA S.A.C. en la Sede Lima, año 2023, se concluyó que la correlación era positiva entre la rotación de empleados y la calidad del servicio, ya que los resultados de la correlación de Spearman mostraron un coeficiente de correlación de aproximadamente 0.824, lo que indica una fuerte correlación positiva, lo que implica que la rotación constante del personal puede afectar significativamente influyen en la calidad del servicio prestado.

Se identificó que en para el 68.2% de los encuestados considera que el tema remunerativo influye significativamente en la rotación del personal; en cuanto a las condiciones laborales sólo el 13% de los encuestados lo considera como un factor importante para evitar que haya rotación, sin embargo, respecto al desenvolvimiento laboral el 61.4% determina que esta dimensión influyen significativamente en la rotación de personal, por lo cual es importante tener en alta consideración estos elementos para garantizar la estabilidad y permanencia del factor humano.

Se identificó que para el 72.73% de los encuestados la fiabilidad toma un papel significativo en la calidad del servicio; en cuanto a la dimensión de respuesta el 81.82% de los participantes considera que esta dimensión es muy determinante, respecto al nivel de calidad de servicio que los clientes perciben; respecto a la dimensión de seguridad el 56.82% de los encuestados consideran que es un factor que influye directamente a la calidad de servicio brindado; en cuanto a la dimensión de empatía el 100% de los encuestados están de acuerdo que esto influye radicalmente en la calidad de servicio; por último respecto a la dimensión de elementos tangibles el 61.36% de los encuestados consideran que esta dimensión protagoniza un papel muy primordial en la excelencia del servicio ofrecido por la empresa.

La remuneración del personal es no es tan significativa respecto a la calidad

de servicio percibida por el cliente ya que según los resultados de Spearman muestran una correlación positiva débil pero significativa, lo que quiere decir que si la remuneración aumenta, la calidad de servicio tiende a mejorar ligeramente, y viceversa; en cuanto a las condiciones de trabajo, esta si impacta significativamente a la calidad de servicio que se otorga al cliente, ya que según los resultados de Spearman existe una correlación positiva moderadamente fuerte y altamente significativa, lo que sugiere que las mejoras en las condiciones laborales están asociadas de manera significativa con mejoras en la calidad de servicio, y viceversa.; por último respecto al desenvolvimiento laboral tiene un fuerte impacto con la calidad de servicio que se ofrece al cliente ya que según los resultados de Spearman existe una correlación positiva moderadamente fuerte y altamente significativa, lo que sugiere que las mejoras en las condiciones laborales están asociadas de manera significativa con mejoras en la calidad de servicio, y viceversa.

Se halló que la rotación de personal tuvo un gran impacto en la calidad del servicio, ya que el resultado de la correlación de Spearman fue de aproximadamente 0,657, esto indica que la correlación positiva moderada entre dos variables.

## VII. RECOMENDACIONES

En la sociedad actual, donde se enfrentan incesantes transformaciones y diversos desafíos, resulta fundamental disponer de guía y claridad en la toma de decisiones para alcanzar resultados favorables de manera consciente. En este escenario, hemos preparado una serie de recomendaciones con el propósito de orientar y simplificar las decisiones a tomar, fomentando un enfoque más eficaz, duradero y gratificante en diferentes aspectos de la vida y la carrera.

Con el propósito de abordar la conexión entre la rotación de empleados y la calidad del servicio en PROFLIMSA S.A.C. en la Sede Lima durante el año 2023, se recomienda, analizar exhaustivamente las causas de la rotación del personal, incluyendo la insatisfacción laboral y la falta de oportunidades de desarrollo. Desarrollar estrategias efectivas de retención de talento, como programas de desarrollo profesional y revisión de políticas salariales. Establecer un método de monitoreo continuo y mantener evaluaciones regulares de la calidad del servicio utilizando indicadores clave de desempeño. Fomentar una comunicación interna efectiva para abordar preocupaciones y mejorar el compromiso de los empleados. Cultivar una cultura organizacional que valore el desarrollo y crecimiento de los colaboradores a través de programas de capacitación y oportunidades de ascenso. Implementar sistemas de reconocimiento y recompensas para premiar el desempeño excepcional de los empleados. Estas recomendaciones están dirigidas a la alta dirección y los responsables de recursos humanos de PROFLIMSA S.A.C., con el objetivo de establecer medidas efectivas que aborden la conexión entre la rotación de empleados y la calidad del servicio en la Sede Lima.

Se recomienda: Además de las recomendaciones mencionadas anteriormente, como recomendación para la empresa se sugiere implementar un sistema de continua retroalimentación para recopilar opiniones y sugerencias de los colaboradores, lo que puede contribuir significativamente la excelencia del servicio y a la retención del trabajador. Con respecto a rotación de personal y calidad de Servicio, analizar las causas de la rotación, incluyendo la insatisfacción laboral y la falta de oportunidades de desarrollo, desarrollar estrategias de retención como programas de desarrollo profesional y revisión de políticas salariales,

establecer un sistema de monitoreo continuo para seguir la tasa de rotación y su impacto en la excelencia del servicio. Para calidad del servicio, realizar evaluaciones regulares de la calidad del servicio utilizando indicadores clave de desempeño, promover una comunicación interna efectiva para abordar preocupaciones y mejorar el compromiso de los empleados, cultivar una cultura corporativa que valore el crecimiento y desarrollo, de los colaboradores mediante programas de capacitación y oportunidades de ascenso, Implementar un sistema de reconocimiento y recompensa para recompensar el desempeño sobresaliente de los empleados. Estas recomendaciones buscan fortalecer la gestión de recursos humanos y mejorar la calidad del servicio en PROFLIMSA S.A.C., ofreciendo un enfoque integral para abordar la rotación de personal y fomentar un entorno laboral positivo

Según los resultados obtenidos y en comparación con investigaciones previas sobre la descripción de la rotación de personal en PROFLIMSA S.A.C. durante 2023, especialmente en cuanto a la influencia de los salarios, las condiciones laborales y el desarrollo laboral influyen en este fenómeno, se plantea la recomendación de llevar a cabo una revisión exhaustiva de la política salarial. El objetivo es garantizar que esta política sea competitiva y atractiva para los empleados. Además, se sugiere explorar la posibilidad de implementar programas que fomenten el reconocimiento y el crecimiento profesional, al mismo tiempo que se comunica de manera transparente la política de remuneración. También se considera beneficioso realizar encuestas periódicas para evaluar la satisfacción de los empleados y mantener un estrecho seguimiento de las tasas de rotación, realizando ajustes cuando sea necesario para abordar problemas recurrentes.

Esta recomendación está dirigida a la alta dirección y los responsables de recursos humanos de PROFLIMSA S.A.C., con el objetivo de mejorar la gestión de personal y reducir las tasas de rotación en la sede de Lima.

En los patrones identificados en las percepciones de los encuestados sobre la calidad de servicio en la Sede Lima de PROFLIMSA S.A.C. durante el año 2023, donde se exploran diversas dimensiones (fiabilidad, respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles), que muestran una valoración positiva en varias dimensiones, se recomienda lo siguiente:

Reforzar la empatía en las interacciones con los clientes mediante programas de formación. Mantener y mejorar la fiabilidad y la capacidad de respuesta con sistemas de seguimiento. Continuar invirtiendo en seguridad y elementos tangibles para crear un ambiente agradable. Implementar un sistema para monitorear y evaluar periódicamente la calidad del servicio. Promover el trabajo en equipo mediante la comunicación interna. Utilizar las áreas donde se ha obtenido calificaciones positivas para diferenciarse en el mercado. Estas recomendaciones están dirigidas a todos los niveles de la organización, con el propósito de fortalecer la calidad del servicio y la posición competitiva de PROFLIMSA S.A.C. en el mercado.

En base de los hallazgos obtenidos en la evaluación de la correlación entre las dimensiones de la rotación del personal y la calidad de servicio en PROFLIMSA S.A.C. en la Sede Lima durante el año 2023. en la Sede Lima durante el año 2023, se hacen las siguientes recomendaciones.

Para abordar la relación entre la remuneración y la calidad de servicio, se recomienda evaluar minuciosamente la política salarial actual, identificando áreas para mejorar la compensación, especialmente para roles críticos. Además, se podría implementar un método de estímulos basado en el rendimiento para motivar a los empleados a esforzarse por brindar un servicio excepcional.

En cuanto a la relación entre las condiciones laborales y la calidad de servicio, se sugiere priorizar mejoras en las condiciones laborales, incluyendo ergonomía y gestión de la carga laboral. También es esencial promover un ambiente laboral saludable que fomente la colaboración y el bienestar de los empleados.

Para la relación entre el desarrollo laboral y la calidad de servicio, se aconseja invertir en programas de desarrollo profesional y promover el liderazgo interno. Estos programas ofrecen oportunidades de crecimiento y pueden influir positivamente al servicio y la retención de colaboradores comprometidos. Estas recomendaciones están dirigidas a la alta dirección y los responsables de recursos humanos de PROFLIMSA S.A.C., con el objetivo de mejorar la gestión del personal y la calidad del servicio en la Sede Lima.

Al respecto Basándonos en la identificación de una correlación positiva moderada entre la rotación del personal y la calidad del servicio en PROFLIMSA S.A.C. en la Sede Lima durante el año 2023, Se proponen recomendaciones para abordar la correlación positiva moderada entre la rotación del personal y la calidad del servicio en PROFLIMSA S.A.C. en la Sede Lima en 2023, en primer lugar, se sugiere realizar un análisis completo de la rotación del personal, con el fin de identificar áreas y razones específicas detrás de los cambios de empleados. Adicionalmente, se recomienda implementar evaluaciones regulares de calidad del servicio utilizando indicadores clave de desempeño (KPI) para monitorear continuamente el posible impacto de la rotación en la calidad del servicio. Para profundizar en las causas subyacentes de la rotación, se propone llevar a cabo investigaciones detalladas, como encuestas o entrevistas, con empleados que hayan dejado la empresa.

Una vez identificadas las áreas afectadas por la rotación, se aconseja implementar mejoras específicas, como programas de capacitación y retención, para contrarrestar los efectos negativos en la calidad del servicio. Para mantener un proceso continuo de mejora, se debe establecer un sistema de seguimiento continuo que permita evaluar el impacto de las mejoras en la calidad y los ingresos a lo largo del tiempo. Finalmente, se enfatiza la importancia de fomentar una cultura organizacional que promueva el compromiso y la retención de los empleados, lo cual se puede lograr a través del reconocimiento, el desarrollo profesional y la creación de un entorno de trabajo activo. Estas recomendaciones buscan abordar la correlación positiva moderada entre la rotación del personal y la calidad del servicio en PROFLIMSA S.A.C. en la Sede Lima.

En el futuro para la empresa, explorar la adopción de tecnologías avanzadas de seguimiento y análisis de datos evaluar con mayor precisión el rendimiento de los empleados y su impacto en la calidad del servicio. Estas herramientas tienen el potencial de ofrecer información más detallada y actualizada, lo que facilitaría la toma de decisiones ágil y efectiva para abordar los problemas relacionados con la rotación de personal y la mejora constante del servicio. Estas recomendaciones buscan modernizar las prácticas de gestión de recursos humanos y potenciar la

toma de decisiones basada en datos en PROFLIMSA S.A.C. para afrontar desafíos futuros de manera más informada y eficiente.

## REFERENCIAS

- Aceituno, C. Silva, R. y Cruz, R. (2020). Mitos y realidades de la investigación científica (1ra ed.). Perú.
- Alonso, H. (2022). Por qué las empresas no pueden retener a sus empleados más talentosos. MDZ. Argentina.
- Apaza, L. y Pinto, H. (2022). Rotación de personal y clima organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juliaca, Puno, 2022. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Briceño, A. (2019). ¿Cómo afecta la alta rotación de personal en la productividad laboral? Perú: Grupo Eulen.
- Briceño, J. y Chávez, D. (2022). Incidencia de la intención de rotación laboral en la calidad de servicio de la Empresa Autoniza SAC. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Caldera, D. Et al. (2019). Rotación de personal en la industria hotelera en el estado de Guanajuato. México: Revista Ibero Americana de Estrategia. 18(4), 615-629.
- Castillón, R. (2019). Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Chevez, R. y Inga, K. (2021) Rotación de personal en una empresa de call center en la ciudad de Lima, Perú, En El Período 2016-2017. Perú: Universidad Privada Del Norte. Perú.
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano. El nuevo papel de los Recursos Humanos en las organizaciones. 5ta Edición. Madrid.
- Diario Cadena 3. El 71% de los trabajadores de Argentina quiere renunciar. Argentina.
- Díaz, F. (2022). ¿Por qué las empresas ahora experimentan una repetitiva rotación de personal?. Colombia: Diario La República
- Flores, C. (2023). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú. Perú: Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 6 (6), 12317-12338.
- Forbes Argentina (2022). Difíciles de encontrar y volátiles: así son los talentos pospandemia, según los especialistas. Argentina.

- Gardi, V. (2020). Calidad de servicio en Supermercado Metro. Breña, Lima Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- GDM (2022). Índice de rotación de personal: ¿Qué es y cómo mejorarlo?. México.
- Hadi, M., Martel, C., Valdizán, H., Huayta, F. Rojas, R. y Arias, J. (2020). Metodología de la investigación. Perú: Guía para el proyecto de tesis.
- Hernández, A. y Durán, E. (2022). Rotación de personal en una empresa procesadora de alimentos, tasa de rotación y motivos. Colombia: Desarrollo Gerencial. 14(2), 1-22.
- Arias, J. L. (2020). Proyecto de Tesis Guía para la elaboración (1ra ed.). Perú.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill Education.
- Ibarra, L., Woolfolk, L., Meza, B. y Gelain, E. (2020). Evaluación de la calidad en el servicio, una aplicación práctica en un establecimiento de Café. México: Revista CEA, 6(11), 89-107.
- Jáuregui, M. Et al. (2022). Una mirada a la calidad del servicio a partir de la modernización de la gestión pública. Perú: Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6 (5), 1723-1739.
- Lazear, E. (2022). Economía de los recursos humanos en la práctica: Gestione el personal de su empresa para crear valor e innovar. España: Antoni Bosch Editor, S.A.
- León, M. y Díaz, E. (2019). Recursos humanos y dirección de equipos en restauración 2.a edición. España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Lima, D. Et al. (2020). Acciones para reducir la rotación del personal en una empresa ecuatoriana comercializadora de material ferretero. Ecuador: Uniandes Episteme. 7(1), 30-44.
- Mandros, M. 2021. Programa De Incentivos Para Reducir La Rotación Del Personal En Las Estaciones De Servicio Coesti. Peru: Universidad privada del norte. Perú.
- Minta, L. y Feijó, T. (2023). Gestión operativa-administrativa en la calidad de servicio del transporte interprovincial en la Terminal del Cantón Salcedo. Ecuador: Digital Publisher CEIT. 8(1-1). 144 -154.
- Mosquera, D., Patiño, O., Sánchez, D., Agudelo, J., Ospina, D. y Bermúdez, J. (2019). Factores asociados a la calidad en el servicio en Centros de Acondicionamiento Físico a partir del modelo SERVQUAL. Colombia: Revista CEA, 5(9), 13-32.

Moreno, V. (2019). Innovación y Cualificación, S. L. Gestión de recursos humanos. España: IC Editorial.

Organización Internacional del Trabajo (2021). Información actualizada sobre la Estrategia de Recursos Humanos 2018-2021 Agilidad, compromiso y eficiencia. 341.ª reunión. Ginebra.

Rivera, S. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes. Ecuador: Universidad Católica De Santiago De Guayaquil. Ecuador.

Silva, J., Macías, B., Tello, E., y Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente. México: Ciencia UAT, 15(2), 85-101. Epub 14 de abril de 2021.

Sudaca.Pe. (2022). Pese a la pandemia, Perú es uno de los países con mayor rotación laboral. Perú.

Villar, H. (2021). La rotación de personal en las empresas peruanas: indicadores que se trastocan con el COVID-19. Perú: USMP Digital, 4(1).

Zaconetta, E. (2022). Rotación de personal y calidad de servicio en la municipalidad de Chaclacayo, 2022. Perú: Universidad Cesar Vallejo.

## ANEXOS

### Anexo 01. Cuadro de operacionalización de las variables

Rotación del personal y su impacto en la calidad del servicio de la empresa PROFLIMSA S.A.C durante el año 2023				
Variables	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Escala de medición
<b>Rotación de Personal</b>	Se define como el desenlace de un conjunto de factores que emergen interna o externamente del entorno de una empresa, repercutiendo de forma directa en el comportamiento y reacción de un trabajador (Chiavenato, 2020).	Remuneración	Remuneración directa Remuneración indirecta	1. Nunca 2. Pocas veces 3. A veces 4. Muchas veces 5. Siempre
		Condiciones laborales	Control sobre la tarea Calidad en la gestión Materiales y recursos	
		Desenvolvimiento del personal	Rendimiento Contribución	
<b>Calidad de servicio</b>	La calidad de servicio es observada normalmente por los consumidores, es por esta razón que una apropiada atención al cliente marca la diferencia y esta será estimada por los consumidores (Jáuregui, et al., 2022)	Fiabilidad	Capacidad de cumplimiento del compromiso y hacerlo eficientemente Voluntad de ayudar a clientes.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Respuesta	Atención rápida y oportuna Conocimiento y cortesía.	
		Seguridad	Capacidad para inspirar confianza y seguridad. Buena atención.	
		Empatía	Facilidad de acceso a la información. Capacidad de escuchar. Comprensión de necesidades.	
		Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas. Apariencia de los Equipos. Apariencia de los empleados	

## Anexo 02. Cuestionario de Rotación de personal

Se le agradece a Ud. responder las siguientes afirmaciones mediante la siguiente tabla

<b>Escala</b>				
5	4	3	2	1
Siempre	Muchas veces	A veces	Pocas veces	Nunca

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

<b>Variable 1: Rotación de personal</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>DIMENSIÓN 1: Remuneración</b>					
1 Considera que la remuneración de su salario que percibe permite que se sienta motivado.					
2 Siente que hay respeto laboral en la puntualidad del pago de la remuneración de salario.					
3 Cree que existe claridad en la información recibida con respecto a la remuneración del salario.					
4 Siente confianza con respecto al aumento del salario por un alto desempeño.					
5 Considera que la remuneración indirecta que percibe permite que se sienta motivado.					
6 Siente que hay respeto laboral en la puntualidad del pago de la remuneración indirecta.					
7 Cree que existe claridad en la información recibida con respecto a la remuneración indirecta.					
8 Siente confianza con respecto al aumento de la remuneración directa por alto desempeño.					
<b>DIMENSIÓN 2: Condiciones laborales</b>					
9 Cree que la evaluación de la tarea genera los tipos de capacitación.					
10 Siente que la participación en talleres le permiten un mejor control sobre las tareas.					
11 Considera que el desarrollo personal aporta con un mejor control sobre la tarea.					
12 Cree que existe claridad en la información recibida con respecto al control sobre las tareas.					
13 Considera que la calidad en la gestión funciona correctamente por la claridad en la información recibida.					
14 Siente confianza en la calidad de gestión brindada por sus superiores.					
15 Cree que las capacitaciones influyen en la mejora de calidad en la gestión.					
16 Considera que la participación en talleres es importante para el desarrollo de calidad en la gestión.					
17 Cree que los materiales y recursos proporcionados influyen en una capacitación más idónea.					

18 Siente que en la participación de talleres se utilizan los materiales y recursos más sofisticados.					
19 Considera que el desarrollo personal depende de la calidad los materiales y recursos otorgados.					
20 Cree que existe claridad en la información recibida sobre el uso de los materiales y recursos.					
<b>DIMENSIÓN 3: Desarrollo de personal</b>					
21 Siente que el rendimiento del trabajador depende de la motivación de sus superiores.					
22 Considera que el respeto laboral entre compañeros repercute en el rendimiento del trabajador.					
23 Cree que aumenta la confianza de su superior si mejora el rendimiento el trabajador.					
24 Siente que las capacitaciones facilitan herramientas para un mayor rendimiento.					
25 Considera que el desarrollo personal depende del rendimiento del trabajador.					
26 Cree que la contribución de su superior influye en la motivación de los trabajadores.					
27 Siente que el respeto laboral entre compañeros contribuye en las metas organizacionales					
28 Considera que la confianza de su superior posibilita una contribución individual más certera.					
29 Cree que las capacitaciones realizadas mejoran la productividad del colaborador.					
30 Siente que el desarrollo personal del trabajador se refleja en la contribución del trabajo asignado.					

### Anexo 03. Cuestionario de Calidad de Servicio en la empresa PROFLIMSA

Se le agradece a Ud. responder las siguientes afirmaciones mediante la siguiente tabla

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo y en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

<b>Variable 2: Calidad de servicio</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>					
1 Considera usted que la empresa PROFLIMSA S.A.C brinda sus servicios en un determinado tiempo.					
2 Considera usted que se muestra un sincero interés en la solución a los problemas que tienen los usuarios con la prestación de los servicios.					
3 Considera usted que al solicitar los servicios de la empresa PROFLIMSA S.A.C, estos deben ser brindados en un primer momento sin necesidad de solicitarlo varias veces					
4 Considera usted que la municipalidad presta sus servicios en el momento que promete hacerlo 5 Considera usted que los colaboradores de la empresa PROFLIMSA S.A.C deben caracterizarse por realizar registros libres de errores					
<b>Dimensión: Respuesta</b>					
6 Considera usted que la empresa PROFLIMSA S.A.C debe comunicar a los usuarios exactamente cuándo serán ejecutados los servicios.					
7 Considera usted que los colaboradores de la empresa PROFLIMSA S.A.C deben proporcionar un servicio rápido a los usuarios.					
8 Considera usted que los colaboradores de la empresa PROFLIMSA S.A.C deben estar dispuestos a ayudar a los usuarios					
9 Considera usted que los colaboradores de la empresa PROFLIMSA S.A.C nunca están demasiado ocupados para absolver las dudas y/o consultas del usuario.					
<b>Dimensión: Seguridad</b>					
10 Considera usted que el comportamiento de los colaboradores de la empresa PROFLIMSA S.A.C debe influir en la confianza de los usuarios.					
11 Considera usted que los usuarios deben sentirse seguros al realizar sus trámites en la municipalidad.					
12 Considera usted que los colaboradores de la empresa PROFLIMSA S.A.C deben ser respetuosos, amables y corteses con los usuarios					
13 Considera usted que los colaboradores de la empresa PROFLIMSA S.A.C deben tener conocimiento y capacidad para dar respuesta a las dudas de los usuarios					
<b>Dimensión: Empatía</b>					
14 Considera usted que la atención a los usuarios debe ser individual, es decir, atender una persona a la vez					
15 Considera usted que la empresa PROFLIMSA S.A.C deben tener horario adecuados a los usuarios					
16 Considera usted que los colaboradores de la empresa PROFLIMSA S.A.C deben dar atención personalizada a los usuarios dependiendo la complejidad de sus necesidades.					

17	Considera usted que la empresa PROFLIMSA S.A.C brinda soluciones a las necesidades más importantes de los usuarios					
18	Considera usted que los colaboradores de la empresa PROFLIMSA S.A.C deben tener la capacidad para entender cada una de las necesidades de los usuarios					
<b>Dimensión: Elementos Tangibles</b>						
19	Considera usted que la empresa PROFLIMSA S.A.C debe contar con equipos modernos					
20	Considera usted que las instalaciones físicas de la empresa PROFLIMSA S.A.C (oficinas) deben contar con una apariencia ordenada, limpia y atractiva.					
21	Considera usted que los colaboradores de la empresa PROFLIMSA S.A.C deben tener una buena presentación personal.					
22	Considera usted que el material informativo asociado con los servicios que brinda la empresa PROFLIMSA S.A.C (documentos, afiches, folletos, etc) deben ser visualmente atractivos para el usuario.					

#### Anexo 04. Ficha técnica de la encuesta de Rotación de Personal

Objetivo del estudio	Determinar la relación entre rotación de personal y clima organizacional de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito, Juliaca, Puno, 2022
Fuente de información	Google académico
Método de recolección de datos	Aplicación encuesta
Instrumento de recolección	Cuestionario
Población	42 colaboradores
Muestra	42 colaboradores
Número de Preguntas	30 ítems
Escala de medición y de valoración	Escala de Medición: Ordinal Escala de Valoración: Likert (1 – 5) Nunca =1, Pocas veces =2, A veces = 3, Muchas veces =4, Siempre = 5
Método de selección de la muestra	Tipo censal
Confiabilidad	Alfa de Cronbach = 0,964
Validadores	- Dra. Lupe Graus - Mg. Eliana Pérez - Mg. Luis Torres
Fecha de campo	2022
Enlace de la investigación	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109589/Apaza_GL-Pinto_AHCA-SD.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109589/Apaza_GL-Pinto_AHCA-SD.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>

### Anexo 05. Ficha técnica de la encuesta de Calidad de Servicio

Objetivo del estudio	Determinar la relación que existe entre la rotación de personal y la calidad de servicio de la Municipal de Chaclacayo, 2022
Fuente de información	Google académico
Método de recolección de datos	Aplicación encuesta
Instrumento de recolección	Cuestionario
Población	12,514 personas que perciben los distintos servicios por parte de la municipalidad de Chaclacayo
Muestra	373 contribuyentes usuarios
Número de Preguntas	22 ítems
Escala de medición y de valoración	Escala de Medición: Ordinal Escala de Valoración: Likert (1 – 5) Totalmente en desacuerdo =1, En desacuerdo = 2, Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3, De acuerdo =4, Totalmente de acuerdo = 5
Método de selección de la muestra	El muestreo fue de tipo aleatorio simple
Confiabilidad	Alfa de Cronbach = 0,749
Validadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dra. Sofía Delgado</li> <li>- Mg. Alan González</li> <li>- Mg. Vicente Renteria</li> </ul>
Fecha de campo	2022
Enlace de la investigación	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92744/Zaconetta_DEF-SD.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92744/Zaconetta_DEF-SD.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>

## Anexo 06. Carta De Autorización De Uso De Información De Empresa

Yo Carlos Augusto José Lingan Lingan, identificado con DNI 07926877, en mi calidad de Representante Legal y Gerente General de la empresa Profesionales de Mantenimiento y Limpieza S.A.C con R.U.C N° 20110302623, ubicada Av. Derby 055 Torre 1 Int. A Piso 7 – Santiago de Surco.

### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A los señores, García Calero Mayra Alejandra con DNI 72414996 y Loayza Álvarez Víctor con DNI 45045229, egresado de la Carrera Profesional de Administración de Empresas para que utilicen la siguiente información de la empresa:

Cantidad y datos no confidenciales de nuestros clientes y colaboradores, información de recursos humanos, y otros afines con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis: **Rotación del personal y su impacto en la calidad del servicio de la empresa PROFLIMSA S.A.C. durante el año 2023**, con la finalidad de que puedan obtener su Título Profesional.



PROFLIMSA  
PROFESIONALES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA S.A.C.  
CARLOS LINGAN LINGAN  
GERENTE GENERAL

### Firma y sello del Representante Legal

Los Bachiller declaran 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 Egresado 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.



Firma del Investigador  
Mayra García Calero  
DNI 72414996



Firma del Investigador  
Loayza Álvarez Víctor  
DNI 45045229

### Anexo 07. Base de datos

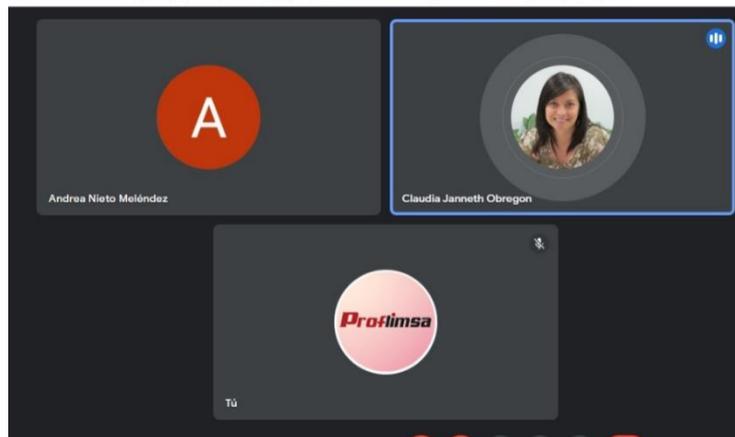
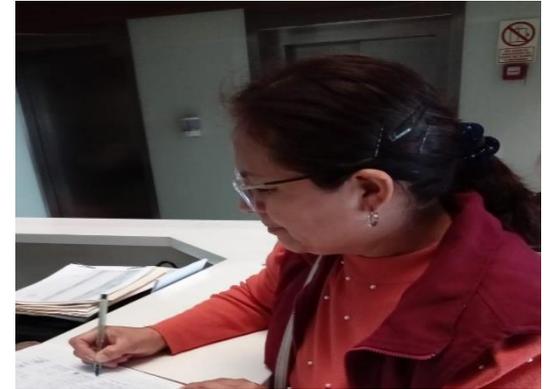
ID	VARIABLE 1: Rotación de Persona																													
	Remuneración								Condiciones laborales												Desenvolvimiento de personal									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	
2	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	
3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	
4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	
6	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	
7	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	
8	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	
9	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	
10	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	
11	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	
12	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	
13	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	
14	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	
15	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	
16	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	
17	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	
18	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	
19	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	
20	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	
21	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
22	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	
23	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	

24	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
25	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
26	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
27	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
28	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
29	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5
30	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
31	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
32	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
33	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
34	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
35	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
36	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
38	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
39	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
40	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4
41	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
42	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
43	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
44	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4

ID	VARIABLE 2: Estándar de Satisfacción del Paciente																				
	Fiabilidad				Respuesta				Seguridad				Empatía				Elementos Tangibles				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	16	17	18	19
1	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	
2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5
3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	
6	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	
7	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	
8	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	
9	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	
10	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	
11	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
12	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	
13	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	
14	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	
15	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	
16	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	
17	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	
18	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
19	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	
20	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	
21	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	
24	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
25	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	

26	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
27	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
28	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
29	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
30	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4
31	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
32	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
33	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
34	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	5	4	4	4	3	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
37	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
38	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4
39	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
41	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
42	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
43	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
44	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4

## Anexo 08. Evidencias de la encuesta



## Anexos 09. Resultado de similitud de turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=2283981902&ts=1&lang=es&ro=103&u=1088032488

feedback studio MAYRA ALEJANDRA MICHELE GARCIA CALERO Rotación del personal y su impacto en la calidad del servicio de la empresa PROFLIMS S.A.C. durante el ... /0 2 de 15

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Rotación del personal y su impacto en la calidad del servicio de la empresa PROFLIMS S.A.C. durante el año 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**AUTORES:**  
García Calero, Mayra Alejandra Michele (ORCID: 0009-0002-4641-1086)  
Loayza Álvarez, Víctor David (ORCID: 0009-0001-9396-2027)

**ASESORA:**  
Dra. Calanchez Urribarri, África del Valle (ORCID: 0000-0002-9246-9927)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ  
2023

**Resumen de coincidencias**

**21 %**

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

**Coincidencias**

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
4	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
8	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 44 Número de palabras: 12548 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

15:29 1/02/2024