



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

“LA ROTACIÓN DEL PERSONAL, INFLUYE EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN LA EMPRESA BEMBOS-PUEBLO LIBRE, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTOR

ERASZO ALDEA, KEVIN JOSÉ

ASESOR

ING. AUGUSTO FERNANDO, HERMOZA CALDAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y CALIDAD

LIMA – PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE DESARROLLO DEL PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN
N° 060/EP.ING. INDUSTRIAL

El Presidente y los miembros del Jurado Evaluador, designados por Resolución Directoral N° 173-2018-DPI/UCV-DA-CP INDUSTRIAL-FC de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, acuerdan:

PRIMERO. -

Aprobado: Pase a publicación ()
Aprobado por Unanimidad (X)
Aprobado por Mayoría ()
Desaprobado ()

El Desarrollo de Proyecto de Investigación presentado por el estudiante:

ERASZO ALDEA KEVIN JOSE

Denominado:

"LA ROTACIÓN DEL PERSONAL, INFLUYE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA BEMBOS-PUEBLO LIBRE, 2018".

SEGUNDO. - Al culminar la sustentación el estudiante obtuvo el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
15	QUINCE	APROBADO POR UNANIMIDAD

Presidente: MGTR. DANIEL LUIGGI ORTEGA ZAVALA

FIRMA

Secretario: MGTR. AUGUSTO FERNANDO HERMOZA CALDAS

FIRMA

Vocal : MGTR. GUILLERMO GILBERTO LINARES SANCHEZ

FIRMA



Callao, 10 de diciembre del 2018

MGTR. DANIEL LUIGGI ORTEGA ZAVALA
Coordinador de Carrera Profesional Ingeniería Industrial
UCV Callao – Callao.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a mi familia y a Dios por ese apoyo incondicional que me han dado a lo largo de mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a todos mis docentes por sus enseñanzas, en especial a nuestro asesor por su apoyo incondicional y orientación para este trabajo de investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

YO, ERASZO ALDEA KEVIN JOSÉ CON DNI N° 71948071

A efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela Académica Profesional de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Callao, 10 de diciembre del 2018



ERASZO ALDEA, KEVIN JOSE
DNI: 71948071

PRESENTACIÓN

Señores miembros de Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el Título profesional de Ingeniería Industrial, presento ante ustedes la Tesis titulada:

“LA ROTACIÓN DEL PERSONAL, INFLUYE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA BEMBOS-PUEBLO LIBRE, 2018”

Esta tesis presentada, la misma que someto a su consideración y espero rinda con los requisitos de su aprobación, se desarrolló durante el año 2018 y se espera que la información de esta investigación sea referencia para otros proyectos de investigación.

ÍNDICE

JURADO CALIFICADOR	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
RESUMEN	XIV
ABSTRACT	XV
I.INTRODUCCIÓN	16
1.1 Realidad problemática.....	16
1.2 Trabajos previos.....	17
1.2.1 Antecedentes Internacionales.....	17
1.2.2 Antecedentes Nacionales.....	20
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	22
1.3.1 Rotación de personal.....	22
1.3.1.1. Definición	22
1.3.1.2. Rotación de personal según autores.....	23
1.3.1.3. Causas principales de la rotación de personal... ..	24
1.3.1.4. Impacto de la rotación de personal.....	28
1.3.2 Calidad de servicio.....	28
1.3.2.1. Definición	28
1.3.2.2. Calidad	29
1.3.2.3. Calidad de servicio según autores.....	29
1.3.2.4. Calidad para el consumidor... ..	31
1.3.3 Satisfacción laboral.....	31
1.3.3.1. Definición	31
1.3.3.2. Determinantes de la satisfacción laboral... ..	32
1.3.3.3. Motivación	32
1.3.3.4. Mejoramiento del clima laboral.	33
1.3.4. Incentivos laborales.....	35

1.3.4.1. Definición.....	35
1.3.4.2. Importancia de los incentivos.....	35
1.3.4.3. Objetivo de los incentivos.....	36
1.3.4.4. Clases de incentivos.....	36
1.3.4.4.1. Incentivos monetarios.....	37
1.3.4.4.2. Incentivos no monetarios.....	37
1.4 Formulación del problema.....	38
1.4.1 Problema General.....	38
1.4.2 Problema General.....	38
1.5. Justificación del estudio.....	38
1.5.1 Justificación Teórica.....	39
1.5.2 Justificación Metodológica.....	39
1.5.3 Justificación Práctica.....	40
1.6 Hipótesis.....	40
1.6.1 Hipótesis general.....	40
1.6.2 Hipótesis específicas.....	40
1.7 Objetivos.....	41
1.7.1. Objetivo General.....	41
1.7.2. Objetivos Específicos.....	41
II. METODOLOGÍA	42
2.1. Nivel de la investigación.....	42
2.1.1. Diseño de investigación.....	42
2.1.2. Tipo de investigación.....	42
2.1.3. Método de investigación.....	43
2.2. Variable de operacionalización.....	43
2.2.1. Variable independiente: Rotación de personal.....	43
2.2.2. Variable dependiente: Calidad de servicio.....	45
2.3 Población y muestra.....	51
2.3.1 Población.....	51
2.3.2 Muestra.....	51

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad del instrumento	53
2.4.1 Técnica.....	53
2.4.2 Instrumento	54
2.4.3 Validez	54
2.4.4 Confiabilidad del instrumento	55
2.5 Métodos de análisis de datos	58
2.5.1 Análisis descriptivo.....	58
2.5.2 Análisis inferencial.....	58
2.6 Aspectos éticos.....	59
2.7 Desarrollo de propuesta.....	60
2.7.1 Plan de aplicación de mejora.....	60
2.7.2 Selección de Personal.....	61
2.7.2.1 Proceso de selección.....	61
2.7.2.2 Objetivos del proceso de selección.....	61
2.7.2.3 Pasos del proceso de selección	61
2.7.3 Costo del plan de mejora.....	63
III. RESULTADOS.....	64
3.1 Prueba de Normalidad.....	64
3.2 Contrastación y Correlación de Hipótesis.....	67
3.3 Análisis de los resultados.....	72
IV. DISCUSIÓN.....	85
V. CONCLUSIONES.....	87
VI. RECOMENDACIONES.....	88
VII. REFERENCIAS	89
VIII. ANEXOS.....	95
ANEXO N°1: Matriz de consistencia.....	96

ANEXO N°2: Cuestionario de la Variable independiente.....	97
ANEXO N°3: Cuestionario de la variable dependiente.....	98
ANEXO N°4: Base de datos Pre - Estudio.....	99
ANEXO N°5: Base de datos Post - Estudio.....	100
ANEXO N°6: Cronograma de actividades.....	101
ANEXO N°7: Presupuesto de tesis.....	102
ANEXO N°8: Ficha 1 de juicio de expertos	103
ANEXO N°9: Ficha 2 de juicio de expertos	104
ANEXO N°10: Ficha 3 de juicio de expertos	105

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N°1: Diagrama de Ishikawa	25
FIGURA N°2: Influencia del departamento de recursos humanos en la motivación y satisfacción. 1	35
FIGURA N°3: Diseño de las variables.....	48
FIGURA N°4: Equipo de entrenamiento de la empresa Bombos.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: Principales causas de la alta rotación del personal en Bombos – Pueblo Libre...	26
TABLA N° 2: Matriz de Operacionalización.....	49-50
TABLA N° 3: Fiabilidad del Instrumento.....	54
TABLA N° 4: Fiabilidad de la variable K antes del proceso de selección de personal.....	55
TABLA N° 5: Fiabilidad de la variable K después del proceso de selección de personal.....	55
TABLA N° 6: Fiabilidad general antes del proceso de selección de personal.....	56
TABLA N° 7: Fiabilidad de la variable K después del proceso de selección de personal.....	56
TABLA N° 8: Fiabilidad de la variable J del proceso de selección de personal.....	57
TABLA N° 9: Fiabilidad general del proceso de selección de personal.....	57
TABLA N° 10: Cronograma del proceso de selección de personal de Bombos.....	62
TABLA N° 11: Presupuesto del plan de mejora.....	63
TABLA N° 12: Prueba de normalidad variable K – Variable J.....	64
TABLA N° 13: Prueba de normalidad variable K – Dimensión 1.....	65
TABLA N° 14: Prueba de normalidad variable K – Dimensión 2.....	65
TABLA N° 15: Prueba de normalidad variable K – Dimensión 3.....	66
TABLA N° 16: Correlación de Pearson.....	67
TABLA N° 17: Prueba de correlación de variables - hipótesis general.....	68
TABLA N° 18: Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 1.....	69
TABLA N° 19: Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 2.....	70
TABLA N° 20: Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 3.....	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: Diagrama de Pareto.....	27
GRÁFICO N° 2: Dimensión remuneración 1.....	72
GRÁFICO N° 3: Dimensión remuneración 2.....	73
GRÁFICO N° 4: Dimensión clima laboral 1.....	74
GRÁFICO N° 5: Dimensión clima laboral 2.....	75
GRÁFICO N° 6: Dimensión desempeño laboral 1.....	76
GRÁFICO N° 7: Dimensión desempeño laboral 2.....	77
GRÁFICO N° 8: Dimensión atención al cliente 1.....	78
GRÁFICO N° 9: Dimensión atención al cliente 2.....	79
GRÁFICO N° 10: Dimensión atención al cliente 3.....	80
GRÁFICO N° 11: Dimensión satisfacción 1.....	81
GRÁFICO N° 12: Dimensión satisfacción 2.....	82
GRÁFICO N° 13: Dimensión expectativa 1.....	83
GRÁFICO N° 14: Dimensión expectativa 2.....	84

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo principal, Determinar la influencia de la Rotación del personal en la calidad de servicio en Bembos - Pueblo Libre, lo cual implicó la búsqueda de fuentes de información científicas para la realización de esta, con el objetivo de reducir la alta rotación de personal y mejorar la calidad en el servicio al cliente.

La población de estudio fueron, los empleados y clientes directos de la empresa Bembos Pueblo Libre, la muestra estuvo conformada por 70 personas, las cuales son dividen en 35 empleados y 35 clientes. Como instrumento el cuestionario estuvo conformado por 13 preguntas.

Los resultados obtenidos antes y después de la aplicación de un proceso de selección de personal, fueron procesados, analizados mediante el programa de estadístico SPSS, a través de ellos se logró medir el nivel de confiabilidad de las preguntas mediante el Alfa de Cronbach y la distribución de estas mediante la prueba de normalidad. Por otro lado para medir las variables se usó la prueba de correlación de Pearson y por último se analizaron e interpretaron los gráficos estadísticos obtenidos por cada pregunta. Finalmente se obtuvo resultados significativos que si existe una gran influencia de la Rotación del personal en la calidad de servicio en Bembos Pueblo Libre, 2018

Palabras claves: Rotación de personal, Calidad, Calidad de servicio

ABSTRAC

The main objective of this work is to determine how the turnover of personnel affects the quality of the service in Bembos-Pueblo Libre.

This analysis involved the search for sources of scientific information to determine this situation, the objective is to reduce the high turnover of personnel and improve the quality of customer service.

The population studied were the employees and direct clients of the company Bembos Pueblo Libre, formed by 70 people, which are divided into 35 employees and 35 clients. As a calculation tool we used a questionnaire formed by 13 questions.

The results obtained before and after the application of a personnel selection process were analyzed in the SPSS statistical program, through which the reliability level of the questions could be measured using Cronbach's alpha and the distribution of these by the test of normality, On the other hand, to measure the variables the Pearson correlation test was used and the statistical graphs obtained for each question were analyzed and interpreted. Finally, significant results were obtained if there is a great influence of staff turnover on the quality of service in Bembos Pueblo Libre, 2018.

Keywords: Rotation of personnel, Quality, Quality of service

I. INTRODUCCIÓN

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

Actualmente, las empresas de comida rápida a nivel mundial presentan ciertos inconvenientes en la rotación de su personal y esto es debido a muchos factores que se presentan o la poca satisfacción del empleado en ella, generando consecuencias en las organizaciones y ello se presenta mayormente cuando es complicado buscar personal que cubra el puesto de trabajo solicitado, lo que provoca que se seleccione a personal poco capacitado o porque no existen opciones para contratar un personal capacitado. Por otro lado, los empleados desisten del empleo porque otra organización cumple con mayor satisfacción sus necesidades.

La rotación de personal, es de gran importancia debido a la dirección que mantiene la empresa, para mejora de sus servicios y la trascendencia de dicho servicio. En el mercado latinoamericano se encuentra en gran competencia este sector. Un factor que genera la diferencia es el servicio y la calidad del producto que se le brinda a los clientes, la cual tiene que ser adecuadamente constituido en la empresa, si tenemos un mejor proceso de rotación del personal y que cada uno del personal cubra cada posición correctamente, las cuales son necesarias e importantes en la empresa, mejorara el posicionamiento en el mercado porque tendrás el personal capacitado en cada posición que se le requiera.

En estos días, algunas empresas en el Perú por su desconocimiento, han perdido calidad en el servicio hacia sus trabajadores, y ya que no plantean una buena rotación de personal para que ello mejore. Al no existir ello hacia sus empleados, pierden fidelidad con ellos, y esto causa que busquen a la competencia o una organización que mejore su economía y estabilidad, si la empresa quiere lograr que sus trabajadores sean fieles a ella y tengan una posición estable en la empresa tiene que mejorar los diversos factores que hacen que los trabajadores dejen de laborar en ella.

El problema que en la actualidad la empresa Bombos suscita , es que no se ha planteado un buen proceso de selección, socialización, sueldo, ambiente laboral, compatibilidad de horarios al trabajador, ya que son algunos de los factores que mejoran y diferencian a la empresa de la calidad y el servicio de la competencia, los empleados en un buen ambiente laboral con todos los beneficios harán que el producto sea de calidad y como consecuencia tendremos clientes satisfechos, por ello planteamos si **la rotación del personal influye en la calidad de servicio de la empresa Bombos-Pueblo libre, 2018**

1.2. TRABAJOS PREVIOS

Este trabajo de investigación ha encontrado investigaciones relacionadas al tema tratado, estas se explican a continuación:

1.2.1. Antecedentes Internacionales:

Cabrera, Ledezma, Rivera (2011) en su tesis denominada el impacto de la rotación del personal en las empresas constructoras del estado de Nuevo León, un estudio que realizaron en la Universidad Autónoma de Nuevo León, México, cuyo objetivo fue el estudio de la rotación de personal, la productividad y la eficiencia de los trabajadores de la construcción, como un factor importante en el contexto que se dedica la empresa, ya que es una empresa constructora.

Kaymaz (2010) en su tesis denominada The effects of work rotation Practices on motivation, un estudio realizado en la Universidad de Turquía (tesis para obtener el grado de economista) cuyo objetivo fue los efectos determinantes de la rotación del trabajo.

Adjey (2012) en su tesis nombrada The impact of rotation on the job in the performance of employees a case study:UTRAK FINANCIAL SERVICES LIMITED, un estudio realizado en la Universidad de Ciencia y Tecnología, Ghana (Tesis para obtener el grado de administrador) cuyo objetivo fue apoyar a adquirir las habilidades correspondientes y los problemas que suscitan los empleados en su rendimiento.

Reyes (2014) en su tesis calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango, en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala (Tesis para obtener el título en Administración) cuyo objetivo fue constatar si la calidad del servicio incrementa la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango.

Chaparro, Guzmán y Naizaque (2015), tesis nombrada Factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología, estudio que se realizó en la Universidad Jorge Tadeo Lozano, Bogotá, Colombia (tesis para optar al título de Especialista en Gerencia y Auditoría de la Calidad en Salud), cuyo objetivo fue determinar los factores que originan la rotación del personal en el rubro que la empresa se desempeña.

Droguett (2012) en su tesis nombrada Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes, estudio que realizo en la Universidad de Chile (seminario para optar el grado de ingeniero comercial), el objetivo fue determinar cuáles son las variables que mejor predicen un buen índice de satisfacción general.

Garcia (2013), en su tesis nombrada Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa - Enríquez, Veracruz, México, en el periodo octubre de 2012 - marzo de 2013, en la Universidad Veracruzana (Tesis para obtener el título en ciencias administrativas), cuyo objetivo fue identificar por qué hay una alta rotación de personal en la empresa.

Loyola (2014) en su tesis nombrada Diseño de un plan para disminuir la rotación de vendedoras en una empresa de retail, estudio que se realizó en la universidad de Chile (proyecto de trabajo de grado para optar al título de Ingeniero Civil Industrial), el objetivo de la tesis es diseñar un plan de acción a seguir, que le permita a la empresa disminuir la alta rotación de vendedoras en sus tiendas especialistas.

Criollo (2014), en la tesis nombrada Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A realizado en la Universidad Central del Ecuador (informe final del trabajo de titulación de Psicología Industrial), El objetivo fundamental determinar si el clima laboral tiene influencia directamente en la rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A.

Villegas (2012), en la tesis nombrada Causas de la Rotación de personal de receptores pagadores de la región I Metropolitana de una Institución Financiera realizado en la universidad Rafael Landívar, Guatemala (tesis para optar el título de Psicólogo Industrial/Organizacional), el objetivo fue constatar las causas principales de la rotación de personal de receptores pagadores de la Región I Metropolitana de una Institución Financiera.

Andrade (2010), en la tesis denominada análisis de la rotación del personal y elaboración de una propuesta para su optimización de la pasamanería S.A. de la Ciudad de Cuenca en el 2009, elaborada en la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador (Tesis para obtener el Título de Psicólogo), cuyo objetivo fue maximizar utilidades y el incremento de ventas minimizando la rotación del personal.

Saldivia (2013), en su tesis llamada Propuestas de intervención en la rotación de personal en la empresa Cruz del Sur, orientado a los cargos de Conductores y Auxiliares de buses interurbanos, Chile (tesis para obtener el título de Ingeniero Civil Industrial), cuyo objetivo fue Desarrollar una propuesta de mejora en la empresa de Transportes Cruz del Sur, orientada a mejorar la retención de trabajadores de los cargos de conductores y auxiliares de buses interurbanos, a través del desarrollo de un diagnóstico organizacional.

1.2.2. Antecedentes Nacionales:

Rosales (2012), en su tesis nombrada la rotación de personal y su impacto en el

servicio de atención al cliente en la empresa Bombos Trujillo, 2011, estudio realizado en la Universidad Nacional de Trujillo (tesis para obtener el Título Profesional en Administración), cual objetivo fue determinar los factores que influyen en alta rotación de los trabajadores y proponer estrategias para minimizar la rotación del personal y mejorar el servicio de atención al cliente.

Delgado y Cardozo (2016).En su tesis llamada Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “clinifer” Chiclayo – 2015 (Tesis para obtener el título profesional en administración de empresas), cuyo objetivo fue certificar si la calidad del servicio tiene influencia en la satisfacción del cliente de la clínica estudiada.

Coronel (2016), en su tesis denominada Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial Mega Plaza lima; 2016, Perú (tesis para obtener el título de administrador), cuyo objetivo fue analizar la calidad de servicio y el grado de satisfacción que tienen los clientes en el restaurant Pizza Hut, que se encuentra en el centro comercial Mega Plaza.

Cusacani (2017), en su tesis denominada Rotación del personal y la productividad de la empresa Productos Pesqueros del Sur S.A Tacna, periodo noviembre 2015 – abril 2016 (tesis para obtener el título de ingeniero de la producción y administración), cuyo objetivo fue constatar si existe la relación entre la rotación del personal y la Productividad de la empresa en el periodo determinado.

Quispe (2014), en su tesis nombrada Rotación de personal: Predicción con modelo de regresión logística multinivel, en la Universidad Mayor de San Marcos (Titulo para obtener título profesional de Licenciada en Estadística), cuyo objetivo fue identificar las características de los trabajadores que se retiran de la empresa antes del término del periodo de prueba, de modo que se pueda mejorar el proceso de selección y comprobar la diferencia de perfiles de trabajadores que cesan durante el periodo de prueba.

Garrido (2011), en su tesis nombrada Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco Ripley S.A - Agencia Mall Aventura Plaza, Trujillo, Año

2011, realizada en la Universidad Nacional de Trujillo (Tesis para obtener el Título de Economista), cuyo objetivo fue identificar cuáles son las variables que mejor predicen un buen índice de satisfacción general al ver cuáles son las que tienen más peso en esta variable dependiente.

Condor y Durand (2017), en su tesis nombrada “Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del gimnasio Iron Gym huancayo-2013” (tesis para obtener título en Administración), cuyo objetivo fue conocer cómo la calidad de servicio tiene influencia en la satisfacción del usuario del gimnasio “Iron Gym”.

Quiroz (2017), en su tesis nombrada la rotación laboral no deseada: causas y consecuencias en organizaciones empresariales. Análisis de una empresa peruana de consumo masivo, en Pontificia Universidad Católica Del Perú (tesis para obtener el título de licenciado en Gestión), cuyo objetivo fue analizar las causas y consecuencias de la rotación laboral no deseada a nivel operativo en la empresa peruana de consumo masivo.

Peltroche (2016), en su tesis nombrada calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC en la ciudad de Trujillo, año 2016, realizada en la Universidad Cesar Vallejo, sede Trujillo (tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración), cuyo objetivo fue analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC en la ciudad de Trujillo, año 2016.

Pérez (2014), en su tesis, la calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012, realizada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (tesis para obtener el título de Contador Público), cuyo objetivo general de la investigación fue evaluar la Calidad del Servicio al Cliente para mejorar los Resultados Económicos y Financieros de la Empresa Restaurante Campestre.

Vela y Zavaleta (2015), en su tesis influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad de

Trujillo 2014, realizada en la Universidad de Antenor Orrego (tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración). Cual objetivo es establecer la influencia entre la calidad del servicio y el nivel de ventas en tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall de la ciudad de Trujillo.

Ñahuirima (2015), en su tesis calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, el 2015, realizado en la Universidad Nacional José María Arguedas (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas) cual objetivo fue Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las pollerías del distrito y Provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015.

Domínguez y Sánchez (2013), en su tesis denominada relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A- Planta Trujillo 2013, realizado en la Universidad Privada Antenor Orrego (tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración), su objetivo fue establecer la relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A.

– Trujillo

1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1. ROTACION DE PERSONAL

1.3.1.1. Definición:

Se debe entender, por rotación de personal, en esta investigación, a la salida de los trabajadores de una organización de manera voluntaria o involuntaria.

En algunas empresas como Bembos S.A.C se deberá evaluar las razones de la alta rotación de personal y verificarlo a favor del servicio que brinda la empresa.

1.3.1.2. Rotación de personal según autores

Domínguez y Sánchez, (2013) manifiesta que:

La rotación de personal no es una causa, sino un efecto de ciertos fenómenos producidos en el interior o en el exterior de la organización, que condicionan la actitud y el comportamiento del personal. Por tanto, es una variable dependiente (en mayor o menor grado) de los fenómenos internos o externos de la organización.

Según Criollo (2014) define:

La rotación de personal se ha convertido en un factor de alarma, toda vez que afecta considerablemente a las organizaciones no sólo por los altos costos que significan el reclutamiento y selección de nuevos elementos, sino también en la implementación de filosofías de trabajo en busca del cumplimiento de las metas y objetivos por los cambios tan abruptos en su capital humano, lo que conlleva a trabajar arduamente en lograr que el empleado de reciente ingreso desarrolle el conocimiento, la aceptación y la adaptación de las políticas, normas y procedimientos de trabajo de la empresa (p.13).

Para Loyola (2014) determina que:

Actualmente, las tasas de rotación en el retail han aumentado considerablemente. Esto se ha debido a que la oferta laboral en la industria, ha aumentado en consecuencia del aumento en la cantidad de centros comerciales que se han construido en los últimos 5 años (p.2).

Teniendo en cuenta las diversas especificaciones de los autores la rotación de personal es un tema importante en la empresa, ya que se necesita personal en cada puesto de la empresa, y que este tenga la capacitación adecuada para desempeñarse dentro de la empresa. Esto mejorara la productividad de la empresa, teniendo menos rotación de personal en nuestra organización.

1.3.1.3. Causas principales de la rotación de personal

En el caso de la posición de la empresa frente al empleado, existen varias causas que inciden en la rotación de personal. Esta se mide desde el clima laboral desfavorable, hasta el trabajo no satisfactorio para el empleado, un proceso de selección inadecuado, los beneficios, salarios y muchas razones más que inciden a este problema tan frecuente en la empresa.

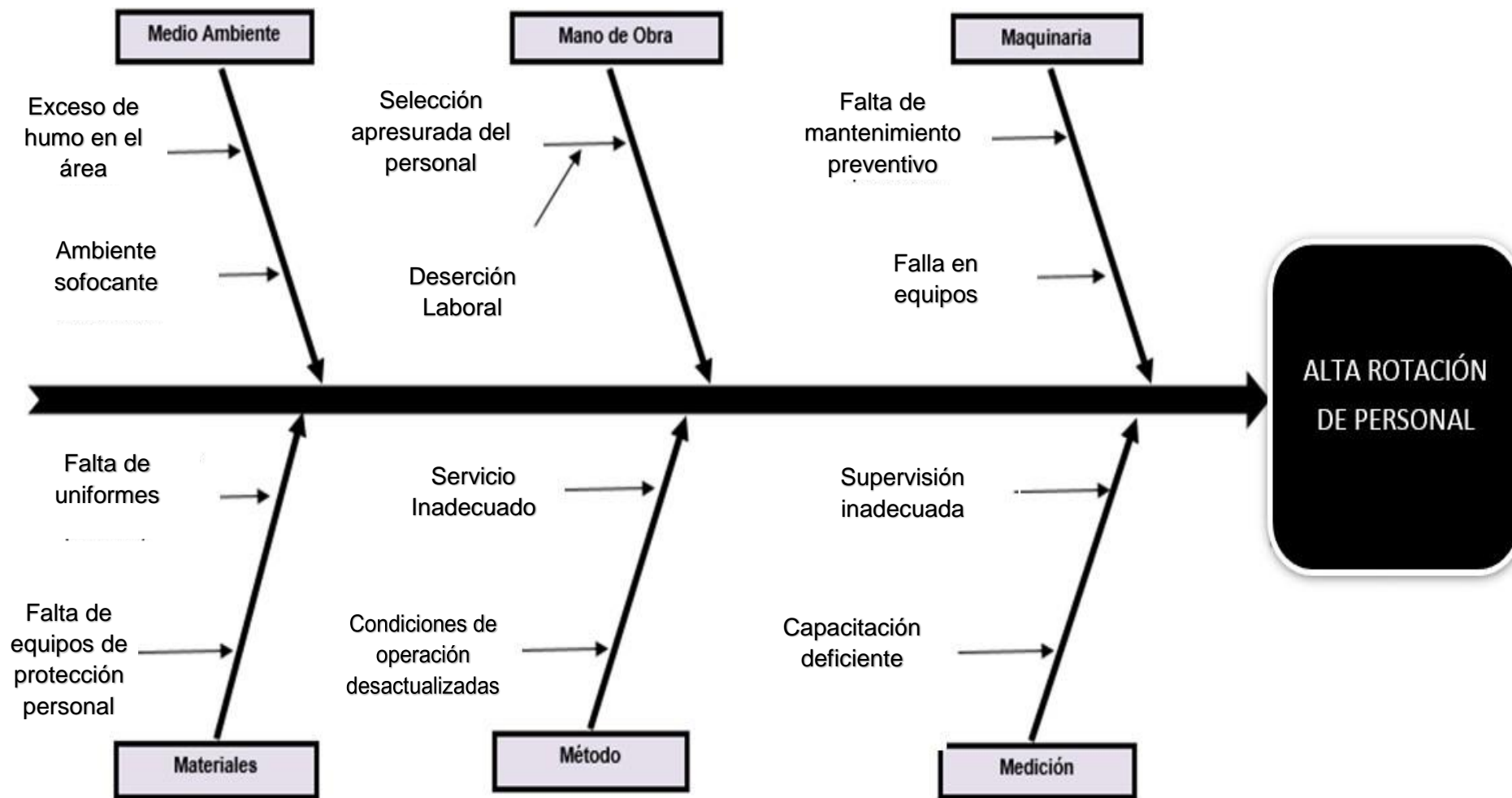
Una de las principales causas en la empresa, la posibilidad de promoción en la empresa y que esto se de en tiempos demasiados largos para tener la capacidad de superación dentro de esta. Así como los pocos beneficios e incentivos que brindan.

También es una causa, la insatisfacción laboral, donde la persona no se siente cómoda con el trabajo y con lo que la empresa le brinda, por ello el empleado toma la decisión de buscar otras ofertas laborales donde tenga esa satisfacción de trabajar comodidad en la empresa.

Otra causa que se suscita en la empresa es la selección de personal, ya que estas empresas muchas veces no contratan al personal adecuado para desempeñarse en el puesto laboral y esto genera que en poco tiempo otro personal deba reemplazarlo.

Todos estas circunstancian llevan a que la rotación de personal aumente en las empresas, por ello se debe plantear un plan de acción.

Figura N°1: Diagrama de Ishikawa de las causas principales de la rotación del personal



Fuente: Elaboración propia

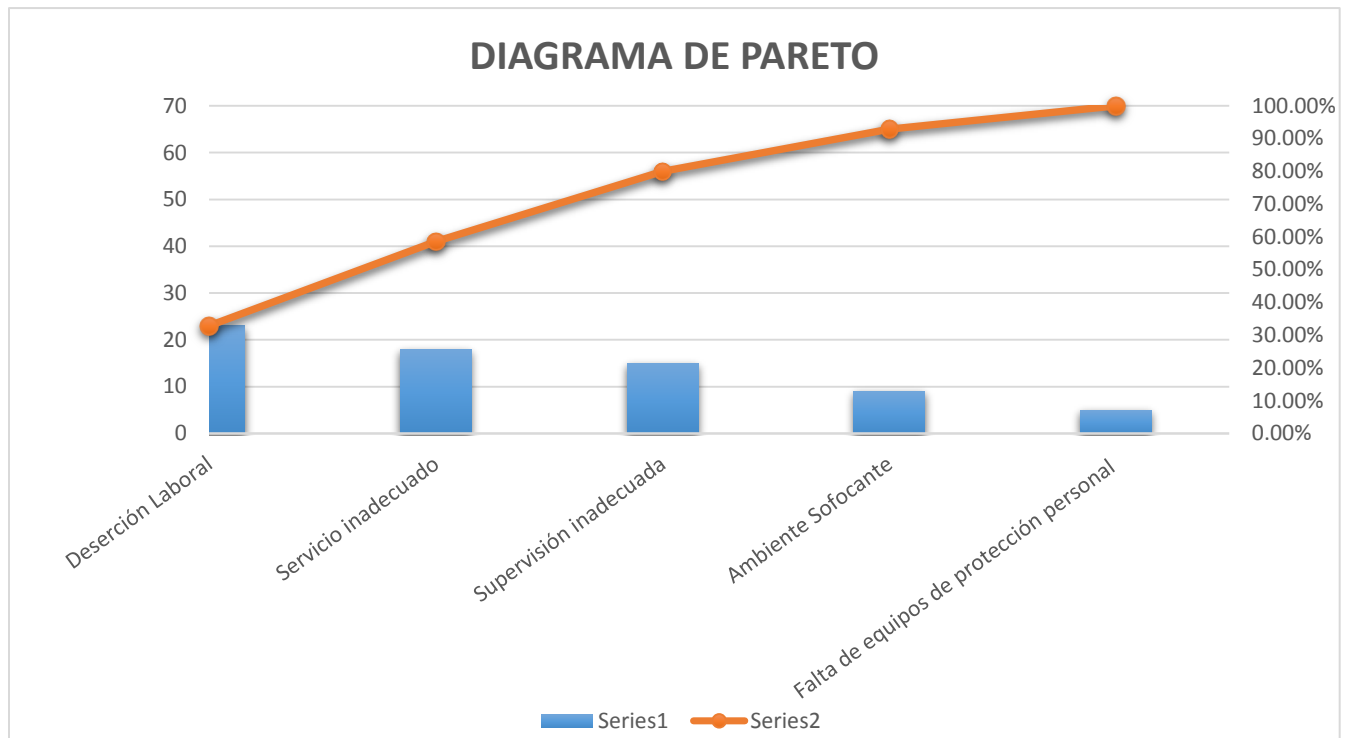
**TABLA N°1: Principales causas de la alta rotación del personal en
Bembos – Pueblo Libre**

Problema	Puntaje según frecuencia	Puntaje acumulado	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Deserción Laboral	23	23	32.86%	32.86%
Servicio inadecuado	18	41	26%	58.57%
Supervisión inadecuada	15	56	21.43%	80%
Ambiente Sofocante	9	65	12.86%	92.86%
Falta de equipos de protección personal	5	70	7.14%	100%
	70		100%	

Fuente: Elaboración propia

Para realizar esta tabla se le consultó a las 70 personas que están involucradas en el estudio de esta investigación, cuál era la causa que más perjudica la alta rotación del personal, obteniendo como la mayor causa la deserción laboral con 23 puntos, seguido por el servicio inadecuado con 18 puntos y en tercer lugar se indicó con 15 puntos la supervisión inadecuada en la empresa, estas son las causas más resaltantes indicando el 80% de los problemas que originan la alta rotación de personal en la empresa Bembos

GRÁFICO N° 1: Representación porcentual del diagrama de Pareto con los datos de la TABLA N°1



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico de Pareto se puede observar que este nos coloca en orden los problemas más críticos a evaluar en la empresa, estos problemas se deben solucionar lo más pronto posible, tenemos que mejorar la deserción laboral, el servicio inadecuado y la supervisión inadecuada que se da en la empresa; ya que estas 3 causas originan el 80% de los problemas que presenta la empresa.

Con el diagrama de Pareto podremos solucionar ese 80% de las causas críticas en la empresa, que son las que originan el problema principal, que es la alta rotación.

1.3.1.4. Impacto de la rotación de personal

La rotación de personal puede perjudicar de manera inadecuada, tanto en la productividad de las empresas, como en su servicio y demanda hacia ella, por ello se presentan algunos efectos para las empresas:

- **Efecto en el entrenamiento**

Como se debe contratar un nuevo colaborador para que ocupe el puesto disponible, este deberá ser capacitado y entrenado por un tiempo determinado por la empresa, hasta que adquiera las habilidades necesarias para ocupar el puesto correctamente. Dándole a la empresa algunas pérdidas ya que se debe tolerar las equivocaciones y fallas del nuevo trabajador porque está en un proceso de entrenamiento.

- **Efecto en el servicio al cliente**

El servicio dado a nuestros clientes por un trabajador nuevo, no es siempre el más adecuado, y ello es el problema principal para la empresa, ya que las empresas se deben a sus clientes y a darles un buen servicio.

- **Efecto en la productividad**

Debido a la frecuente rotación de personal la productividad de la empresa ya no es tan eficiente, ya que al tener personal nuevo, no se logra los resultados requeridos en el tiempo deseado por la empresa.

1.3.2. CALIDAD DE SERVICIO

1.3.2.1. Definición:

Se entiende por calidad de servicio a la satisfacción de las necesidades y expectativas que tiene el cliente, dándole lo que requiere y un valor agregado, esta satisfacción y cierta comodidad, hará que el cliente siga consumiendo el producto brindado por la empresa, y que puedan recomendar nuestro producto a otros clientes.

1.3.2.2. Calidad

Para definir la calidad de servicio antes tenemos que definir lo que significa calidad.

Según Delgado y Cardozo (2016):

En realidad el concepto y el vocabulario de la calidad son esquivos. Las distintas personas interpretan la calidad en términos que sea posible medir y traducir en operaciones. En términos menos formales podemos decir que la calidad la define el cliente, es el juicio que este tiene sobre un producto o servicio y resulta por lo general en la aprobación o rechazo del producto (p.55).

La calidad es tener la distinción de algo, es decir es la característica o cualidad de que lo obtenemos, ya sea un bien o un servicio, ya que calidad tiene que ver con un excelente producto y un excelente servicio, lo cual da garantía de que es algo en óptimas condiciones.

1.3.2.3. Calidad de servicio según autores

A continuación se presentan diversas definiciones sobre la calidad de servicio hechas por algunos autores del tema:

Según Quiroz, (2016) manifiesta que:

La base de un excelente servicio al cliente se construye a partir de los seis elementos ya mencionados pero también a partir de los procesos internos orientados a la gente. Es por ello que refiere que es necesario hacer un análisis interno de la compañía que permita evaluar el nivel de motivación y autonomía de los colaboradores, porque es lo que va a determinar su desempeño para alcanzar tanto los objetivos trazados como la plena satisfacción de los clientes (p.34).

Posso, C. (2010) sostiene que:

Cumplir con las expectativas del cliente, cubriendo las necesidades propias de la actividad con la prestación del servicio, así también como la generación de valor agregado por innovación en la oferta del mismo, logrando la fidelidad de los clientes y marcando una diferencia en la relación y el acople de las sinergias en los negocios, con el fin de prestar un mejor servicio, que además sea una herramienta que le permita a la Empresa funcionar dentro de un mayor régimen de calidad que correlativamente generará mayores índices de rentabilidad, niveles de eficiencia y competitividad(p.102).

Según Pérez (2016) define:

En la actualidad las empresas están en gran competencia por obtener el mayor número de clientes posibles ya que sin ellos no existiría la empresa, y ya no solo se preocupan por la calidad de los productos o servicio que prestan, sino también por la atención que deben brindarles para mantenerlos a gusto, cumpliendo con todas sus expectativas.

Según Ñahuirima (2015) define:

La calidad de servicio es de mucha relevancia en las organizaciones, por el simple hecho de que los clientes exigen siempre lo mejor en su atención. Antes la oferta era un poco más limitada; pero a medida que pasa los años, la tecnología, el desarrollo del mercado y progresos técnicos, llegaron al cliente. Los cambios económicos en el mundo han impuesto mayor competencia en el ámbito empresarial; las pequeñas empresas se enfrentan a numerosas dificultades para mantenerse en el mercado de forma competitiva (p.16)

Sin duda la calidad de servicio le da cierta comodidad y gusto a los clientes a pedir el servicio de una empresa, como lo afirman los autores, cumplir con las expectativas del cliente para que así el servicio de la empresa sea de calidad y el más efectivo.

Teniendo una buena calidad de servicio en Bembos S.A.C tendremos clientes satisfechos y así aumentaremos las ventas en la empresa, ya que teniendo clientes satisfechos, preferirán la empresa antes que la competencia.

1.3.2.4. Calidad para el consumidor

Con la visión que tiene la calidad, en el servicio y la facilidad de reacción, se incrementa la preocupación por el buen servicio al consumidor, ya que el cliente es el éxito para las empresas de servicio y atención al cliente, es primordial que el cliente tenga un servicio de calidad en el producto que ofrecemos y el servicio que se le presta. La calidad es un cambio que vamos variando dependiendo las expectativas del consumidor, porque nos debemos a ellos para la venta de nuestros productos.

1.3.3. SATISFACCIÓN LABORAL

1.3.3.1. Definición

Según Rosales (2012) “La satisfacción es la diferencia de la cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la cantidad que piensan debían recibir, es más una actitud que un comportamiento [...]” (p.25).

En otras palabras es parte de un conjunto de emociones favorables o desfavorables dentro de la empresa. La satisfacción es importante en la empresa, ya que si esta no se aplica, podríamos tener empleados insatisfechos, y como consecuencia va hacia el abandono de trabajo y a la búsqueda de otros empleos donde satisfagan sus necesidades.

La motivación es un medio muy importante para lograr satisfacción en cada uno de los empleados, generando impulsarlos a lograr metas, que cuando estas se alcancen, puedan lograr satisfacción con su trabajo realizado.

1.3.3.2. Determinantes de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral no depende solo de los salarios, sino de la importancia que el empleado le da a su trabajo. Este trabajo puede ser el nivel de satisfacción del empleado y su bienestar o todo lo contrario como pasan en varios casos.

La satisfacción laboral depende de muchos factores, ya sean personales o factores externos, el grado de responsabilidad, niveles de superación, entre otros. Cuando más elevada sea la calidad de vida y el buen clima laboral en la empresa, mas satisfacción tendrá el trabajador y así reducirá el nivel de ausentismo de personal.

Los trabajadores prefieren puestos donde se les brinde la oportunidad de aplicar sus conocimientos y habilidades, donde se le ofrezca una variedad de tareas, libertad y motivación de lo bien que se desempeña en el puesto de trabajo. Los puestos que no tienen retos o mayor sacrificio en el trabajo, logran provocar un fastidio, pero demasiado trabajo provocará frustración del trabajador.

Muchas personas, obtiene trabajo no solo por dinero, sino también por logros que satisfagan sus necesidades de trato personal y profesional. Por ende, es importante tener compañeros que brinden apoyo tanto laboral y emocional en el trabajo.

1.3.3.3. Motivación

Cuando existe una motivación tanto individual como colectiva en el trabajo, es de carácter muy importante, ya que satisfacemos una necesidad propia o del compañero, aumentando el impulso que se necesita para lograr nuestras metas. Por otro lado es parte del comportamiento con el que nos desempeñamos dentro o fuera de un lugar determinado.

Al tener motivados a nuestros empleados, se logrará la productividad requerida por la empresa, y al obtener ello seguiremos teniendo ese lazo de motivación en la empresa, lo cual mantendremos satisfaciendo las necesidades de los empleados.

1.3.3.4. Mejoramiento del Clima laboral

El clima laboral diferencia y determina a las empresas, ya que al tener una empresa exitosa, tu clima laboral es el más óptimo. Este se va determinando por la forma en que el personal juzga la actividad en la empresa.

Un buen clima laboral se orienta hacia los objetivos generales de la empresa, mientras que un mal clima logra la insatisfacción laboral, y el bajo rendimiento, aumentando la rotación de personal en la empresa.

Hay ciertos factores que son esenciales para tener un clima laboral adecuado entre los principales tenemos:

- **Condiciones físicas**

Las condiciones físicas corresponden a las características estructurales que se dispone para realizar un trabajo, lo cual es importante, la iluminación, la distribución, el sonido, la ubicación de los puestos de trabajo.

- **Independencia**

La independencia del trabajador en algunos casos mide el grado de

capacidad de desempeño del trabajador. Favorece al buen clima laboral, para que cualquier empleado pueda asumir un puesto similar.

- **Igualdad**

Este valor mide que los trabajadores sean tratados de forma justa. La falta de criterio en algunas compañías pone en peligro el ambiente de trabajo.

- **Liderazgo**

Es importante tener líderes en la empresa, ya sean los jefes de las empresas, como sus colaboradores para que tengan una buena relación entre sí, este liderazgo si es flexible y ofrece un trato con igualdad a cada colaborador lograra un buen clima laboral.

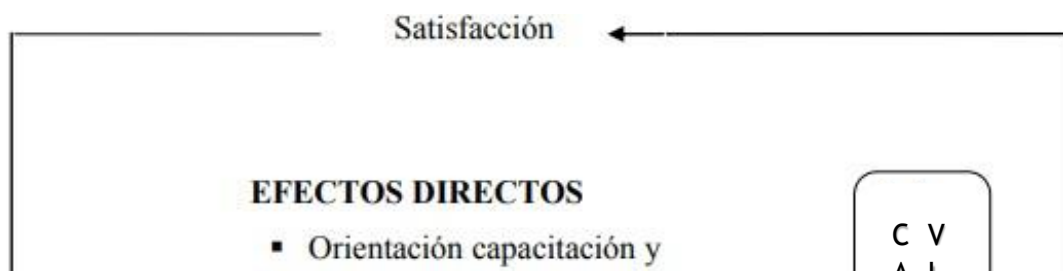
- **Reconocimiento**

El reconocimiento al trabajador debe ser primordial, lo más recomendable es que la empresa cuente con sistema de reconocimientos del trabajo bien hecho. Es importante también que este reconocimiento pueda trasladarse hacia otras áreas de la empresa.

- **Organización**

La organización es un tema esencial en el trabajo, donde aplicamos ciertos métodos para mantener organizadas las áreas de la empresa, y así no afecte a la productividad.

FIGURA N°2: Influencia del departamento de recursos humanos en la motivación y satisfacción.



Elaborado por: Rosales, Liz (2012)

1.3.4. INCENTIVOS LABORALES

1.3.4.1. Definición

Los incentivos son estímulos que se dan por el buen trabajo, puede ser dinero o algo simbólico, como la obtención de satisfacción.

1.3.4.2. Importancia de los incentivos

La importancia de dar incentivos en la empresa parte por varios factores como:

- Reduce los índices de rotación y ausentismo laboral
- Previene insatisfacciones laborales
- Adquiere ventaja en el reclutamiento de personal
- Eleva la calidad de vida de los empleados

- Proporciona el compromiso del empleado en la empresa

1.3.4.3. Objetivo de los incentivos

El objetivo principal de los incentivos es motivar a los empleados a realizar bien su trabajo y mantener su buen desempeño, para que se lleve a cabo estos objetivos de la empresa es necesario se reúnan ciertas características:

- Este incentivo debe beneficiar al trabajador como a la empresa.
- Estos planes deben ser de entendimiento de los trabajadores y todos por igualdad.
- Estos deben tener la capacidad y comodidad para llevar cierto control en la productividad.
- Motivar al empleado a mantener un excelente desempeño.
- Promover el crecimiento de la productividad de la empresa.
- Atraer a buenos empleados donde desarrollen sus actividades con éxito.
- Reconocer cual es el personal valioso en la empresa.

1.3.4.4. Clases de incentivos

Según Rosales (2012) "Los incentivos pueden calificarse como: "financieros" y "no financieros" no obstante sería más conveniente clasificarlos como "competitivos" y "cooperativos".

Para tener claro las clases de incentivos también lo podemos llamar incentivos monetarios e incentivos no monetarios. Estos incentivos se usan para alcanzar un fin en la empresa, que es en parte a la satisfacción y la comodidad del empleado y un incentivo aumenta la actividad del empleado hacia ese fin.

1.3.4.4.1. Incentivos monetarios

El dinero es uno de los incentivos con el cual generaremos mayor motivación

entre los empleados, y es un punto importante que podemos recurrir, siempre y cuando se mantenga un beneficio para el empleador y el empleado. Entre los cuales tenemos:

- **Sueldos**

Es un beneficio económico, básico que se le da al empleado, que es representado por los servicios que realiza en la empresa.

- **Bonos**

También son beneficios económicos, representado por un complemento al sueldo, muchas empresas lo dan al trabajador que llegó a su meta en un plazo determinado.

1.3.4.4.2. Incentivos no monetarios

El incentivo no monetario incluye formas de recompensas, como el reconocimiento en la empresa y la ayuda que se le brinda al empleado por parte del empleador, que tienen que ver con el crecimiento y superación tanto interna como externa.

Entre los principales incentivos no monetarios tenemos:

- **Horarios flexibles**

En la actualidad tener un horario flexible ayuda al empleado a desarrollar otras actividades a la par con sus actividades laborales, y así mejora en el rendimiento.

- **Tiempo libre**

Estos incentivos se aplican, cuando no se tiene dinero para gastar en algún incentivo o tienes los colaboradores necesarios para ocupar los puestos correspondientes y puedes dar a un colaborador un tiempo libre.

- **Formación**

En la actualidad el acceso al conocimiento es importante para aportar un valor a la empresa, es esencial que la compañía incentive a sus empleados a formarse adecuadamente.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1. Problema general:

- ¿De qué manera la rotación de personal, influye en la calidad del servicio en Bembos-Pueblo Libre?

1.4.2. Problemas específicos:

- ¿De qué modo la rotación del personal, influye en la atención al cliente de Bembos-Pueblo Libre?
- ¿De qué forma la rotación del personal, influye en la satisfacción del cliente de Bembos-Pueblo Libre?
- ¿De qué manera la rotación del personal, influye en la expectativa del cliente de Bembos-Pueblo Libre?

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La presente justificación, busca determinar la influencia de la Rotación de personal en la calidad de servicio de la empresa Bembos S.A.C. Considerando, que cuando hay rotación de personal esta afecta en el servicio de la empresa a sus clientes, como también en la productividad y el clima laboral de esta.

La decisión de desarrollar esta investigación es porque la rotación de personal en la empresa es muy frecuente, y ello afecta a la calidad del servicio al cliente considerablemente, sintiéndose insatisfechos con el servicio.

Este trabajo de investigación afectará tanto a los trabajadores de la empresa, como a

sus clientes de manera positiva, ya que se harán ciertos instrumentos donde se pueda mejorar los aspectos que están siendo investigados.

Esta investigación beneficiará principalmente al encargado de la empresa para que pueda tomar decisiones respecto a la rotación de su personal y tomar medidas de mejora junto a sus trabajadores, para que se pueda solucionar esos detalles y así poder satisfacer a los clientes brindándoles un servicio de calidad.

1.5.1. Justificación Teórica:

El fin de esta investigación, busca encontrar la marca que deja la rotación del personal en la calidad de servicio; mediante teorías relacionadas al tema de investigación y definiciones concisas de las dos variables, para que de esta manera se pueda aclarar las ideas respecto a esta investigación. Todo esto nos ayudara a ver en qué realidad se encuentra la empresa Bambos-Pueblo Libre.

1.5.2. Justificación Metodológica:

La presente investigación es experimental ya que debemos comprobar y demostrar los hechos de esta misma, para que se cumpla con los objetivos planteados en este estudio, se elabora un instrumento de medición tanto para la variable independiente, la rotación de personal y su influencia en la variable calidad de servicio. Una vez que se elaboró este instrumento se analiza en el software de análisis estadístico SPSS, lo que se busca conocer es el nivel de rotación de personal como consecuencia de la calidad de servicio en Bambos – Pueblo Libre.

1.5.3. Justificación Práctica:

Este trabajo tiene como fin, darle ciertos conocimientos que puedan aplicarse en la rotación del personal de la empresa Bambos, lo cual les permita, poder mejorar la calidad del servicio, una mejora económica y un mejor posicionamiento en el mercado, y por consiguiente pueda contribuir con el desarrollo de la empresa y de sus empleados.

1.5.4. Justificación Económica:

Los recursos económicos no serán grandes, más bien mínimos, por lo que ya se dispone de algunos materiales para la elaboración del proyecto. La elaboración de los documentos creados, y los gastos que se realizarán por fotocopiado, anillado, empastado y otros serán asumidos por el investigador.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis general:

- La rotación del personal, influye significativamente en la calidad del servicio en la empresa Bembos – Pueblo Libre, 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas:

- La rotación de personal, influye considerablemente en la atención al cliente de Bembos - Pueblo Libre, 2018.
- La rotación de personal, influye notablemente en la satisfacción del cliente de Bembos - Pueblo Libre, 2018.
- La rotación de personal, influye importantemente en la expectativa del cliente laboral de Bembos - Pueblo Libre, 2018.

1.7. OBJETIVOS

1.7.1. Objetivo general:

- Determinar la influencia de la rotación de personal, en la calidad del servicio al cliente en Bembos - Pueblo Libre.

1.7.2. Objetivos específicos:

- Establecer la relación de la rotación de personal, en la atención al cliente de Bembos - Pueblo Libre.

- Comprobar la incidencia de la rotación de personal, en la satisfacción del cliente de Bembo - Pueblo Libre.
- Evaluar la influencia de la rotación de personal, en la expectativa del cliente de Bembo - Pueblo Libre.

II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación:

El nivel de investigación fue **Cuantitativo** debido a que usaremos análisis estadísticos y mediciones numéricas en la presente tesis, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4).

2.1.1. Diseño de investigación:

El diseño de investigación es **experimental**, ya que:

MARROQUÍN (2012), nos dice que el método experimental:

Se fundamenta en el Método Científico y utiliza como procesos lógicos la inducción y la deducción. Consiste en realizar actividades con la finalidad de comprobar, demostrar o reproducir ciertos fenómenos hechos o principios en forma natural o artificial, de tal forma que permita establecer experiencias para formular hipótesis que permitan a través del proceso científico conducir a generalizaciones científicas, que puedan verificarse en hechos concretos en la vida diaria. (p. 6).

La investigación es experimental, porque se busca experimentar la rotación de personal y buscar posibilidades de mejora con el fin de obtener soluciones.

2.1.2. Nivel de investigación:

El tipo de estudio utilizado en esta investigación es **Pre-experimental**, ya que el grado de control que se aplica a la investigación es mínimo comparado con una investigación experimental pura, por otro lado analizamos la variable independiente para que pueda influenciar de manera positiva en nuestra variable dependiente.

2.1.3. Método

El método es **inductivo** ya que alcanzaremos las conclusiones partiendo de nuestras hipótesis y antecedentes referidos al proyecto de investigación. Por otro lado parte de lo específico a lo genérico.

2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

El presente trabajo de investigación cuenta con la variable K “Rotación de personal”, y la variable J “calidad de servicio”. Las cuales se pondrán conceptualmente.

2.2.1. Variable independiente: Rotación de personal:

- **Definición Conceptual**

Según Domínguez y Sánchez (2013) manifiesta que:

El término "Rotación de Recursos humanos" se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que la fluctuación entre una organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización u el de las que salen de ella. La rotación de personal se expresa mediante la relación porcentual entre las admisiones y los retiros, y el promedio de los trabajadores que pertenecen a la organización en cierto periodo. (p.18).

- **Dimensión Remuneración**

Para Mosquera (2016), la remuneración:

Es la suma de dinero que recibe de forma periódica un trabajador de su empleador por un tiempo de trabajo determinado o por la realización de una tarea específica o fabricación de un producto determinado. El pago puede ser mensual, semanal o diario, y en este último caso recibe el nombre de jornal, del término jornada. (p.9).

- **Indicador Sueldos**

Según Ejemplosde.com (2018),” Remuneración asignada a un individuo por el desempeño de un cargo o servicio profesional: mediante retribución fija. Sólido (moneda)” (Parr.1).

• **Dimensión Clima laboral**

Eioamérica (s, f), define así, “El clima está siendo determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las actitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización” (p.7).

- **Indicador Motivación**

Para Mosquera la motivación (2016):

Puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. (p.9).

- **Indicador Ambiente laboral**

Según Randstad (2015):

Es claro que el ambiente de trabajo es determinante en las relaciones de trabajo, pero ¿qué define el ambiente laboral? Desde el punto de vista de los empleados, el clima laboral es el conjunto de condiciones que contribuye a lograr la satisfacción en el trabajo. Desde el punto de vista de la empresa, en cambio, puede definirse como aquello que hace que el empleado sea más productivo (Parr.3).

• **Dimensión desempeño laboral**

Según Mosquera (2016), lo define como,” Se denomina desempeño al grado de desenvolvura que una entidad cualquiera tiene con respecto a un fin esperado.” (p.8).

- **Indicador Rendimiento**

Pérez y Merino (2014), lo define de la siguiente manera: “La idea de rendimiento está asociada al vínculo existente entre los medios que se utilizan para obtener algo y el resultado que se logra finalmente. De este modo, puede relacionarse el rendimiento con el beneficio o con el provecho” (parr.1).

2.2.2. Variable dependiente: Calidad de servicio

• **Definición Conceptual**

Según Tovar (s, f)

Tomando como base los anteriores conceptos, vemos como la calidad de servicio puede ser definida como la mejora cualitativa de nuestras relaciones con el cliente, de manera que éste quede gratamente sorprendido con el servicio ofrecido, es decir, lograr que en cada contacto, el cliente se lleve la mejor impresión acerca de nuestros servicios.(p.1)

• **Dimensión Impacto del buen servicio**

Según regalado (2015, p.1):

Cuando un cliente está acostumbrado a recibir un buen servicio se convierte, a veces sin querer, en un “auditor” del servicio muy crítico. Es decir, que cada vez que se vea confrontado a un “momento de verdad” recordará sus experiencias anteriores y la comparará con la que esté viviendo en ese momento. Adicionalmente a ello, lo que suele suceder es que el cliente exigirá un nivel de servicio mínimo esperado que supere sus expectativas.

- **Indicador Características del servicio al cliente**

El servicio al cliente es un conjunto de estrategias que se determinan para tener clientes satisfechos de nuestros servicios, y por ello sea mejor que la competencia, siendo sus características las cualidades que tendremos en cuenta para el buen servicio a nuestros clientes.

- **Dimensión de Satisfacción**

Caballero (2002), lo define así

La satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre la satisfacción en el trabajo, no pueda hablarse, en cambio, de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos (p.2).

- **Indicador Comodidad**

Para Giraldo (2010): “La comodidad, sin duda es el estado de quietud y reposo que todos anhelamos en todo momento. Este es un valor peligroso en realidad, porque tiene dos extremos para inclinarse... Uno desfavorable, y otro bastante positivo” (p. 1).

- **Dimensión Expectativa**

Posso, C. (2010) sostiene que:

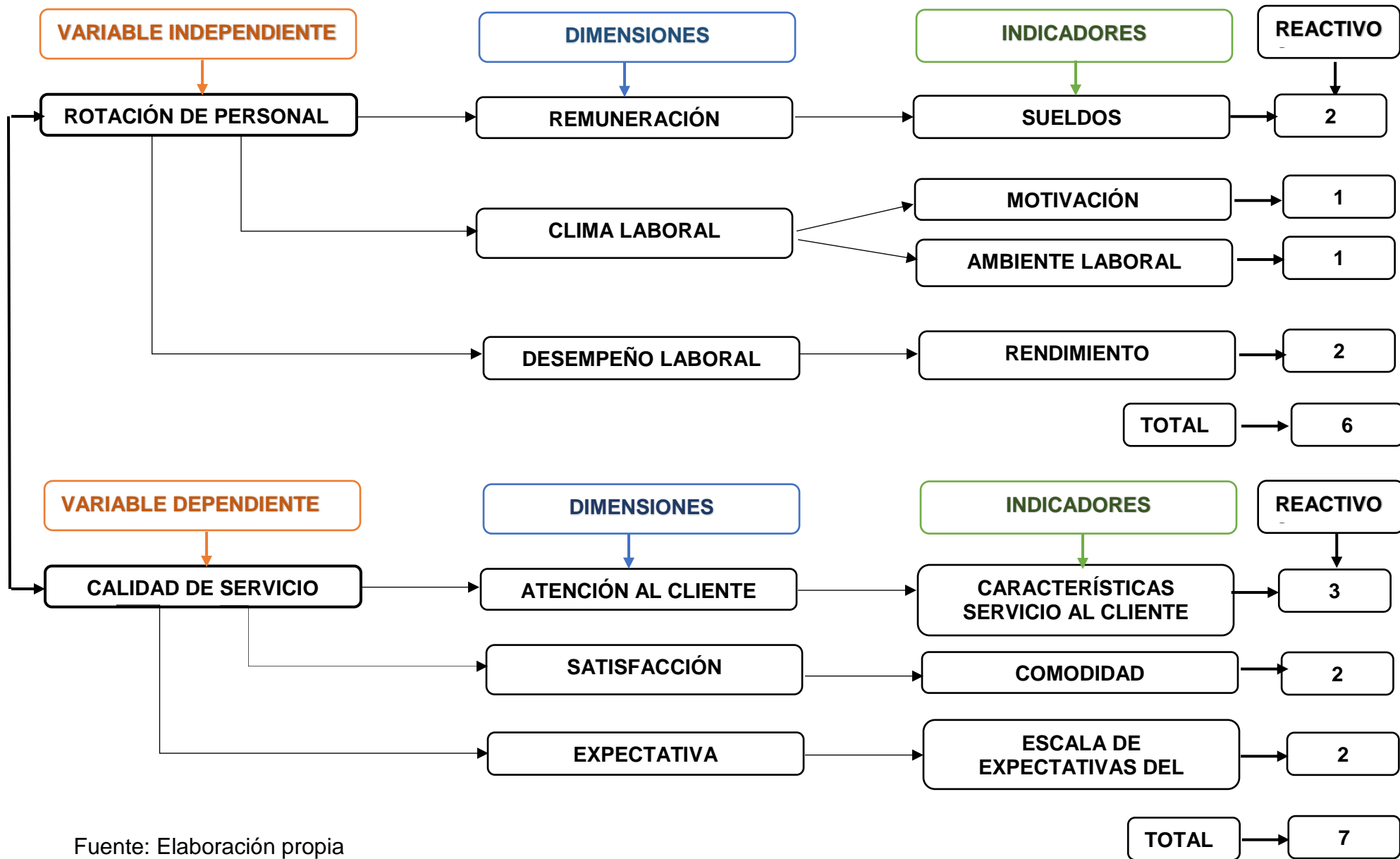
Cumplir con las expectativas del cliente, cubriendo las necesidades propias de la actividad con la prestación del servicio, así también como la generación de valor agregado por innovación en la oferta del mismo, logrando la fidelidad de los clientes y marcando una diferencia en la relación y el acople de las sinergias en los negocios, con el fin de prestar un mejor servicio, que además sea una herramienta que le permita a la Empresa funcionar dentro de un mayor régimen de calidad que correlativamente generará mayores índices de rentabilidad, niveles de eficiencia y competitividad(p.102).

- **Indicador Escala de expectativas del cliente**

Para Pérez (2009, p.1):

El término escala, que proviene del latín escala, tiene diversos usos: se trata, por ejemplo, de la sucesión ordenada de valores de una misma cualidad, como se aprecia en la oración “En la escala de colores, el naranja se encuentra más cerca del rojo que del verde.

FIGURA N°3: Diseño de las variables



Fuente: Elaboración propia

TABLA N°2: Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	N° de preguntas	Porcentaje	Escala Valorativa
Rotación de personal (Variable Independiente)	<p>Domínguez y Sánchez, (2013) manifiesta que:</p> <p>La rotación de personal no es una causa, sino un efecto de ciertos fenómenos producidos en el interior o en el exterior de la organización, que condicionan la actitud y el comportamiento del personal (p.18)</p>	La variable independiente se mide a través de un cuestionario que contiene cierto ítems tomando en cuenta los indicadores, para que estos se realicen	Remuneración	Sueldos	<ul style="list-style-type: none"> ¿Los sueldos en la empresa son buenos? ¿Los sueldos son diferenciados? 	2 ítems	33.3%	<p>Escala de medición ordinal</p> <p>Índices:</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.En desacuerdo</p> <p>3.Parcialmente de acuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>
			Clima laboral	Ambiente Laboral	<ul style="list-style-type: none"> ¿Hay motivación en la empresa? ¿Hay compañerismo en la empresa es bueno? 	2 ítems	33.3%	
			Desempeño Laboral	Rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> ¿El desempeño de los trabajadores es el adecuado? ¿Existe una evaluación adecuada en la empresa para la contratación de personal? 	2 ítems	33.3%	

Fuente: Elaboración propia

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	N° de preguntas	Porcentaje	Escala valorativa
Calidad de servicio (Variable Dependiente)	Según Quiroz, (2016) manifiesta que: La base de un excelente servicio al cliente se construye a partir de los seis elementos ya mencionados pero también a partir de los procesos internos orientados a la gente. (p.34).	La variable dependiente también se mide a través de un cuestionario que contiene cierto ítems tomando en cuenta los indicadores, para que estos se realicen	Atención al cliente	Características del servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El personal es cortés y con buena presentación? • ¿El ambiente en la empresa es el adecuado? • ¿El personal atiende con rapidez y sin errores? 	3 ítems	43%	Escala de medición ordinal Índices: 1. Totalmente en desacuerdo
			Satisfacción	Comodidad	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La empresa satisface los requerimientos de sus pedidos? • ¿La empresa ofrece seguridad e higiene? 	2 ítems	28.5%	2. En desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo
			Expectativa	Escala de expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La empresa ofrece nuevos productos? • ¿Le pareció efectivo el servicio de su producto? 	2 ítems	28.5%	5. Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1. Población:

“Se entiende por población “Conjunto de “individuos” al que se refiere nuestra pregunta de estudio o respecto al cual se pretende concluir algo.”. (Suarez, 2011. p. 2).

Se decidió por varias razones, realizar el siguiente estudio en la altura de av. sucre 499, ya que, es ahí donde se encuentra localizado el local de Bambos - Pueblo Libre.

Por lo cual para efectos de la presente investigación, la población está constituida por 70 personas directas de la empresa Bambos - Pueblo Libre, 2018.

2.3.2. Muestra:

Según Ludewig (s.f) “Una muestra es un subconjunto de la población, que se obtiene para averiguar las propiedades o características de esta última, por lo que interesa que sea un reflejo de la población [...]” (p.2).

Elegir un muestreo agrupado reduce costos, tiempo y energía, ya que se considera que muchas veces nuestras unidades de análisis se encuentran agrupadas en determinados lugares.

Para la estimación de la muestra se utilizó la fórmula correspondiente que se presenta a continuación:

$$n^{\circ} = \frac{Z^2 PQ}{d^2} \quad n = \frac{n^{\circ}}{1 + \frac{n^{\circ}}{N}}$$

Dónde:

Muestra (n)

Nivel de confiabilidad 95%

Población (N) 100

Valor de distribución (Z) 1.96

Margen de error (d) 5%

Porcentaje de aceptación (P) 5%

Porcentaje de no aceptación (Q) 95%

$$n^{\circ} = \frac{(1.96)^2(0.05)(0.95)}{0.05^2} \quad n = \frac{72.99}{1 + \frac{72.99}{100}} = 35.73$$

N=36 clientes

El total de muestra para la presente investigación está conformada por 36 personas directas de la empresa Bambos S.A.C dada que es una muestra pequeña usaremos la población del estudio como muestra, las cuales se dividen en:

Muestra A:

En la muestra tomada, para la aplicación de la encuesta a los clientes de la empresa Bambos, por ello se tomara a 35 clientes que asisten durante un turno al día en la empresa.

Muestra B:

En la muestra tomada, para la aplicación de la encuesta de la empresa Bambos, se tomara a todos los trabajadores de la empresa, por ser esta muestra pequeña, los cuales son un total de 35 trabajadores.

Además, siendo de relevancia, a continuación describiremos lo siguiente:

- **Unidad de análisis:** Son todos los clientes de la empresa Bembo Sucre-Pueblo Libre en un turno de trabajo, y todos los trabajadores de la empresa.
- **Criterios de inclusión:** Serán todos los clientes quienes reciben directamente el producto de la empresa o su local de venta de un turno laborable, y todos los trabajadores de la empresa.
- **Criterios de exclusión:** no se considerará encuestar a los clientes quienes reciben el producto de los distribuidores de la empresa, ni a los trabajadores externos a la empresa

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Para Bernal (2010), “un aspecto muy importante en el proceso de una investigación tiene relación con la obtención de la información, pues de ello dependen la confiabilidad y validez de estudio” (p.191).

Para la realización de la presente investigación se tomarán en cuenta:

2.4.1. Técnica

La técnica que se empleó para la recolección de datos en la investigación es la encuesta, ya que permite recibir la información necesaria de forma personal y determinada, por la serie de preguntas que se estableció.

Para Kuznik, Hurtado & Espinal (2010), “la encuesta es una técnica de recogida de datos, o sea una forma concreta, particular y práctica de un procedimiento de investigación [...]” (p.317).

2.4.2. Instrumento

El instrumento que se empleó para la recolección de datos es el **Cuestionario**, ya que permite medir y analizar cuál es la influencia entre las variables.

Según García, Alfaro, Hernández & Alarcón (2006), “Es un proceso estructurado de recogida de información a través de la cumplimentación de una serie de preguntas” (p.233).

El instrumento online cuenta con 13 preguntas; 6 preguntas para la variable K (Rotación del personal) y 7 para la variable J (Calidad del servicio), el cuestionario está dirigido a los clientes y trabajadores de la empresa Bembos Pueblo Libre.

2.4.3. Validez

“La validez se define como el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández et al., 2010, p. 201).

2.4.4. Confiabilidad del instrumento

Según Hernández (2003, p. 243) indica “que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados”.

TABLA N°3: Confiabilidad del instrumento

Coefficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de Alfa de Cronbach,

ingresando los datos recolectados al estadístico SPSS 20, realizada a la muestra, que corresponde a 35 clientes y 35 trabajadores de la empresa bombos Pueblo Libre.

Variable Independiente K: Rotación del personal

TABLA N° 4: Fiabilidad de la variable K antes de la mejora del proceso de selección de personal

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,743	6

Fuente: Elaboración propia

El estadístico de fiabilidad para la variable “K” indica que la prueba es confiable porque dio un valor de 0,743; es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems se considera **marcada**.

TABLA N° 5: Fiabilidad de la variable K después de la mejora del proceso de selección de personal

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	6

Fuente: Elaboración propia

El estadístico de fiabilidad para la variable “K” indica que la prueba es confiable porque dio un valor de 0,836; es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems se considera **muy alta**.

Variable dependiente J: Calidad de servicio

TABLA N° 6: Fiabilidad de la variable J antes de la mejora en el proceso de selección de personal

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	7

Fuente: Elaboración propia

El estadístico de fiabilidad para la variable “J” indica que la prueba es confiable porque dio un valor de 0.834; es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems se considera **muy alta**.

TABLA N° 7: Fiabilidad de la variable J después la mejora en el proceso de selección de personal

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	7

Fuente: Elaboración propia

El estadístico de fiabilidad para la variable “J” indica que la prueba es confiable porque dio un valor de 0.9; es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems se considera **muy alta**.

Variable Independiente K y Variable dependiente J

TABLA N° 8: Fiabilidad general antes de la mejora en el proceso de selección de personal

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	13

Fuente: Elaboración propia

El estadístico de fiabilidad para la variable K y variable J indica que la prueba es confiable porque dio un valor de 0.892; es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems en general es **muy alta**.

TABLA N° 9: Fiabilidad general después de la mejora en el proceso de selección de personal

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	13

Fuente: Elaboración propia

El estadístico de fiabilidad para la variable K y variable J indica que la prueba es confiable porque dio un valor de 0.922; es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems en general es **muy alta**.

2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

En el presente trabajo de investigación se utilizó el programa estadístico SPSS 24. Las pruebas estadísticas realizadas para esta investigación fueron: Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento, Juicio de expertos para la validez del instrumento que es el cuestionario prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para conocer la distribución, la Prueba de Regresión Lineal para observar la aceptación o rechazo de la hipótesis de Investigación; y tablas de frecuencias de las dimensiones.

2.5.1. Análisis Descriptivo

Para García y Matus (2010), la estadística descriptiva “es el estudio que incluye la obtención, organización, presentación y descripción de información numérica” (p. 28).

La estadística descriptiva se encarga de recolectar, clasificar, analizar y representar datos que permitan obtener la información necesaria (García y Matus, 2010, p. 28).

Según Díaz (2009), “la estadística sigue un proceso cíclico. Inicia especificando algunos parámetros de una población, luego selecciona muestras aleatorias y calcula medidas descriptivas; es decir, estadísticas muestrales, que confronta con los modelos teóricos para, finalmente, obtener conclusiones sobre los parámetros poblacionales” (p. 29).

2.5.2. Análisis Inferencial

Para García y Matus (2010), la estadística inferencial “es una técnica mediante la cual se obtienen generalizaciones o se toman decisiones en base a una información parcial o completa obtenida mediante técnicas descriptivas” (p. 29).

La estadística inferencial se encarga de inferir conclusiones generales, permitiendo predecir el comportamiento de ciertos fenómenos de una población a partir de pruebas realizadas a una muestra de la misma (García y Matus, 2010, p. 29).

Entre las herramientas a utilizar en el análisis inferencial, se encuentran: la Prueba de Normalidad

Bernal (2014), menciona que en la Prueba de Normalidad “en general utilizaremos la Prueba de Kolmogorov-Smirnov si hay más de 50 unidades o la de Shapiro-Wilk si hay menos de 50 unidades de análisis” (p. 20).

2.6. ASPECTOS ÉTICOS

- Utilización de la información: Se respetó la identidad de los encuestados y no se dio otro uso con la información obtenida.
- Valor social: Las personas que participaron en el estudio, no fueron expuestas al peligro, ni tomadas por obligación, por lo contrario presentaron disposición, para formar parte de la dinámica.
- Selección equitativa de los sujetos: Para este estudio se utilizó a los individuos para la encuesta realizada, de la misma manera y en las mismas condiciones equitativas, para poder tener los mejores resultados posibles.
- Validez científica: Toda la información externa y de otros autores, posee las fuentes correspondientes, de tal forma que la validez teórica es correcta, sin alterar datos correspondiente al autor original.

2.7. DESARROLLO DE PROPUESTA

2.7.1. Plan de aplicación de mejora

El plan de mejora, por el cual se decidió es el proceso de selección de personal, para ello se planificó los requisitos de la implementación, junto al equipo de entrenamiento de la empresa Bombos.

De modo que, en la **TABLA N°9** se determina los 7 pasos que se realizaran en la implementación del proceso de selección de personal, de los cuales se dividirán en 4 grupos para mantener un orden, cabe resaltar que en el primer paso se detallará las necesidades de la empresa, en el segundo paso se filtrará la información necesitada por el perfil de cada postulante a las personas que pasarán por el proceso. Las inducciones, objetivos y políticas de la empresa se detallaran en los pasos 3 y 4, en los siguientes pasos que culminan el proceso se irá seleccionando el personal que reúna los requisitos para el puesto correspondiente.

FIGURA N°2: Equipo de entrenamiento de la empresa Bombos



Fuente: Elaboración propia

2.7.2.1. Proceso de selección

El proceso de selección requiere de ciertos pasos que se siguen para

decidir si el solicitante tiene las capacidades para cubrir el puesto de trabajo. Estos pasos varían según las organizaciones, pues la mayoría de estas cuentan actualmente con un proceso de selección de personal. Algunas empresas hacen su proceso de selección vía recursos humanos de la empresa, y algunas contratan a empresas de gestión de talento humano, para que contrate al personal capacitado para el puesto vacante.

2.7.2.2. Objetivos del proceso de selección

Para Rosales (2012) “el objetivo que persigue el proceso de selección es encontrar aquella persona que reúna los requisitos para el perfil del puesto (p.23).

El objetivo principal en otras palabras del proceso de selección es encontrar a la persona más capacitada, para que se desempeñe en el puesto indicado, y así reduzca la rotación de personal, ya que si contratamos gente con la capacidad de desempeñarse de lo mejoren el puesto de trabajo, será un trabajador estable en la empresa.

2.7.2.3. Pasos del proceso de selección

El proceso de selección y reclutamiento de personal, se ve de cierto modo en una cadena de pasos, divididos de la siguiente manera.

- Detectar las necesidades que se requiere en la empresa, y en base de estas analizar el puesto o los puestos vacantes.
- Comienzo del reclutamiento contando con candidatos internos y externos a la empresa
- Pasar por el proceso de preselección de los candidatos de acuerdo al perfil que requieren los puestos de trabajo

- Hacer una serie de pruebas a los candidatos preseleccionados para detectar ciertas habilidades requeridas.
- Enviar a los candidatos seleccionados con el encargado responsable para la entrevista correspondiente
- Analizar las virtudes y defectos de cada uno de los candidatos e ir comparándolos con el perfil que se requiere.
- Seleccionar al candidato adecuado para el puesto y posteriormente pasar a la incorporación de la persona seleccionada a la empresa.

TABLA N° 10: Cronograma del proceso de selección de personal de Bombos

Etapas	Actividades	Sem1	Sem2	Sem3
1. Iniciación	Detección de necesidades de la empresa			
2. Introducción	Reclutamiento de personal			
3. implementación	Iniciación de proceso de pre-selección Realizar pruebas a postulantes Entrevista a postulantes seleccionados Comparación de perfil del postulante			
4. Consolidación	Selección de personal adecuado			

Fuente: Elaboración propia

2.7.3. Costo del plan de mejora

En este fragmento se detalla el costo que se invertirá en la implementación del proceso de selección de personal, se tendrá en cuenta las horas hombre trabajadas, el cual tienen un costo de S/6.7, esto se encontrará registrado en la siguiente tabla.

TABLA N° 11: Presupuesto del plan de mejora

Descripción	Cantidad	S/.	Total (soles)
Lapicero	20	S/.1.00	S/.20
Horas-Hombre	30	S/.6.7	S/.201
Folder plastificado	2	S/.3.00	S/.6
Computadora	1	S/.900	S/.900
Pasajes	15 (días)	S/.5.00 (Diarios)	S/.75
Hojas bond A4	400	S/.0.05	S/.20
Perforador	1	S/.3.00	S/.3
Lápiz	20	S/.1.00	S/.20
Borrador	10	S/.1.00	S/.10
TOTAL			S/.1255

Fuente: Elaboración propia

III. RESULTADOS

3.1. Pruebas de Normalidad

Para Levin y Rubin (2004), La prueba de Kolmogorov-Smimov, bautizada así en honor de los estadísticos A. N. Kolmogorov y N. V. Smirnov que la desarrollaron, se trata de un método no paramétrico sencillo para probar si existe una diferencia significativa entre una distribución de frecuencias observada y un distribución de frecuencias teórica [...] (p.655)

Se realizó la prueba de shapiro-wilk para realizar la prueba de normalidad debido a que la población en estudio es igual a 35 personas aplicando la relación de los 35 trabajadores y 35 clientes en el programa SPSS.

Tabla N°12: Prueba de normalidad variable K - Variable J

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
ROTACIÓN	,077	35	,200*	,971	35	,467
CALIDAD	,120	35	,200*	,956	35	,179

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La Prueba de Normalidad de Shapiro-wilk muestran que las variables en estudio tienen una distribución mayor a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir “ $0.05 < 0.179$ y $0.05 < 0.467$ ”, por lo tanto el presente estudio *tiene una distribución normal*.

Tabla N°13: Prueba de normalidad variable K – Dimensión 1

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
ROTACIÓN	,077	35	,200 [*]	,971	35	,467
A. CLIENTE	,142	35	,071	,945	35	,080

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La Prueba de Normalidad de Shapiro-wilk muestran que las variable y la dimensión en estudio tienen una distribución mayor a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir “ $0.05 < 0.080$ y $0.05 < 0.467$ ”, por lo tanto el presente estudio *tiene una distribución normal*.

Tabla N°14: Prueba de normalidad variable K – Dimensión 2

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
ROTACIÓN	,077	35	,200 [*]	,971	35	,467
SATISFACCIÓN	,188	35	,003	,927	35	,023

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La Prueba de Normalidad de Shapiro-wilk muestran que la dimensión en estudio tiene una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir “ $0.023 < 0.05$ por lo tanto no se puede constatar que la dimensión tenga una distribución normal y la variable en estudio tienen una distribución mayor a 0.05, es decir que $0.05 < 0.467$ ”, por lo tanto el presente estudio *tiene una distribución normal*, según lo indica la tabla correspondiente.

Tabla N°15: Prueba de normalidad variable K – Dimensión 3

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
ROTACIÓN	,077	35	,200*	,971	35	,467
EXPECTATIVA	,212	35	,000	,924	35	,019

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La Prueba de Normalidad de Shapiro-wilk muestran que la dimensión en estudio tiene una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir “ $0.019 < 0.05$ por lo tanto no se puede constatar que la dimensión tenga una distribución normal y la variable en estudio tienen una distribución mayor a 0.05, es decir que $0.05 < 0.467$ ”, por lo tanto el presente estudio tiene una distribución normal.

3.2. CONTRASTACIÓN Y CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS

De acuerdo al contraste para realizar las pruebas de hipótesis, se verifico que las variables y dimensiones en investigación no tienen una distribución normal, por lo tanto para este estudio se aplicarán la Regresión Lineal.

Hernández et al. (2010, p.314) “la regresión lineal es un modelo estadístico para estimar el efecto de una variable sobre otra. Está asociado con el coeficiente r de Pearson.”

Según Bernal (2010, p. 216), “el análisis de regresión y correlación es un método estadístico utilizado para calcular la relación entre dos o más variables y su grado de relación.”

Hernández et al. (2010, p.311), el coeficiente de Pearson es una “prueba estadística para analizar la relación entre variables medida en un nivel por intervalos o de razón”

TABLA N°16: Correlación de Pearson

COEFICIENTE	RELACIÓN
-0.91 a -1.00 =	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90 =	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75 =	Correlación negativa considerable.
-0.26 a -0.50 =	Correlación negativa media.
-0.11 a -0.25 =	Correlación negativa débil.
-0.01 a -0.10 =	Correlación negativa muy débil.
0 =	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.01 a +0.10 =	Correlación positiva muy débil.
+0.11 a +0.25 =	Correlación positiva débil.
+0.26 a +0.50 =	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75 =	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90 =	Correlación positiva muy fuerte
+0.91a +1.00 =	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al, (2010). p.132

A) HIPÓTESIS GENERAL:

La rotación del personal, influye significativamente en la calidad del servicio de Bombos Pueblo Libre, 2018.

Hipótesis Nula (H0):

La rotación del personal, no influye significativamente en la calidad del servicio de Bombos Pueblo Libre, 2018.

Hipótesis de Investigación (H1):

La rotación del personal, si influye significativamente en la calidad del servicio de Bombos Pueblo Libre, 2018.

Tabla N°17: Prueba de correlación de variables después de la mejora- hipótesis general

		Correlaciones	
		ROTACIÓN	CALIDAD
ROTACIÓN	Correlación de Pearson	1	,764**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
CALIDAD	Correlación de Pearson	,764**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,764 ^a	,584	,571	4,06571

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, como el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,00 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación indicando que la rotación del personal si influye significativamente en la calidad del servicio de Bombos Pueblo Libre 2018. Debido a que en las variables existió una correlación de 76,4%, lo cual indica una **correlación positiva muy fuerte**. Y el 57,1% de la variación de la calidad de servicio está explicada por la fuerza de la rotación del personal.

B) HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1:

La rotación de personal, influye considerablemente en la atención al cliente de Bombos-Pueblo libre, 2018.

Hipótesis Nula (H0):

La rotación de personal, no influye considerablemente en la atención al cliente de Bombos-Pueblo libre, 2018.

Hipótesis de Investigación (H1):

La rotación de personal, si influye considerablemente en la atención al cliente de Bombos-Pueblo libre, 2018.

Tabla N°18: Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 1

		Correlaciones	
		ROTACIÓN	A.CLIENTE
ROTACIÓN	Correlación de Pearson	1	,657**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
A.CLIENTE	Correlación de Pearson	,657**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,657 ^a	,431	,414	1,93153

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,00 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación indicando que la rotación de personal, si influye considerablemente en el buen servicio de Bombos - Pueblo Libre 2018. Debido a que en las variables existió una correlación de 65,7%, lo cual indica una **correlación positiva considerable**. Y el 41,4% de la variación del buen servicio está explicada por la rotación del personal.

c) HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:

La rotación de personal, influye notablemente en la satisfacción del cliente de Bembo-Pueblo Libre, 2018.

Hipótesis Nula (H0):

La rotación de personal, no influye notablemente en la satisfacción del cliente de Bembo-Pueblo Libre, 2018.

Hipótesis de Investigación (H1):

La rotación de personal, si influye notablemente en la satisfacción del cliente de Bembo-Pueblo Libre, 2018.

Tabla N°19: Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 2

		Correlaciones	
		ROTACIÓN	SATISFACCIÓN
ROTACIÓN	Correlación de Pearson	1	,721**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	,721**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,721 ^a	,519	,505	1,45000

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,00 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación indicando que La rotación de personal, si influye notablemente en la satisfacción del cliente de Bembo-Pueblo Libre 2018. Debido a que en las variables existió una correlación de 72,1%, lo cual indica una **correlación positiva considerable**. Y el 50,5% de la variación de la satisfacción del cliente está explicada por la rotación del personal.

d) HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3:

La rotación de personal, influye importantemente en la expectativa del cliente laboral de Bambos-Pueblo Libre, 2018.

Hipótesis Nula (H0):

La rotación de personal, no influye importantemente en la expectativa del cliente laboral de Bambos-Pueblo Libre, 2018.

Hipótesis de Investigación (H1):

La rotación de personal, si influye importantemente en la expectativa del cliente laboral de Bambos-Pueblo Libre, 2018.

Tabla N°20: Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 3

		Correlaciones	
		ROTACIÓN	EXPECTATIVA
ROTACIÓN	Correlación de Pearson	1	,732**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
EXPECTATIVA	Correlación de Pearson	,732**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,732 ^a	,536	,522	1,51396

Fuente: Elaboración propia

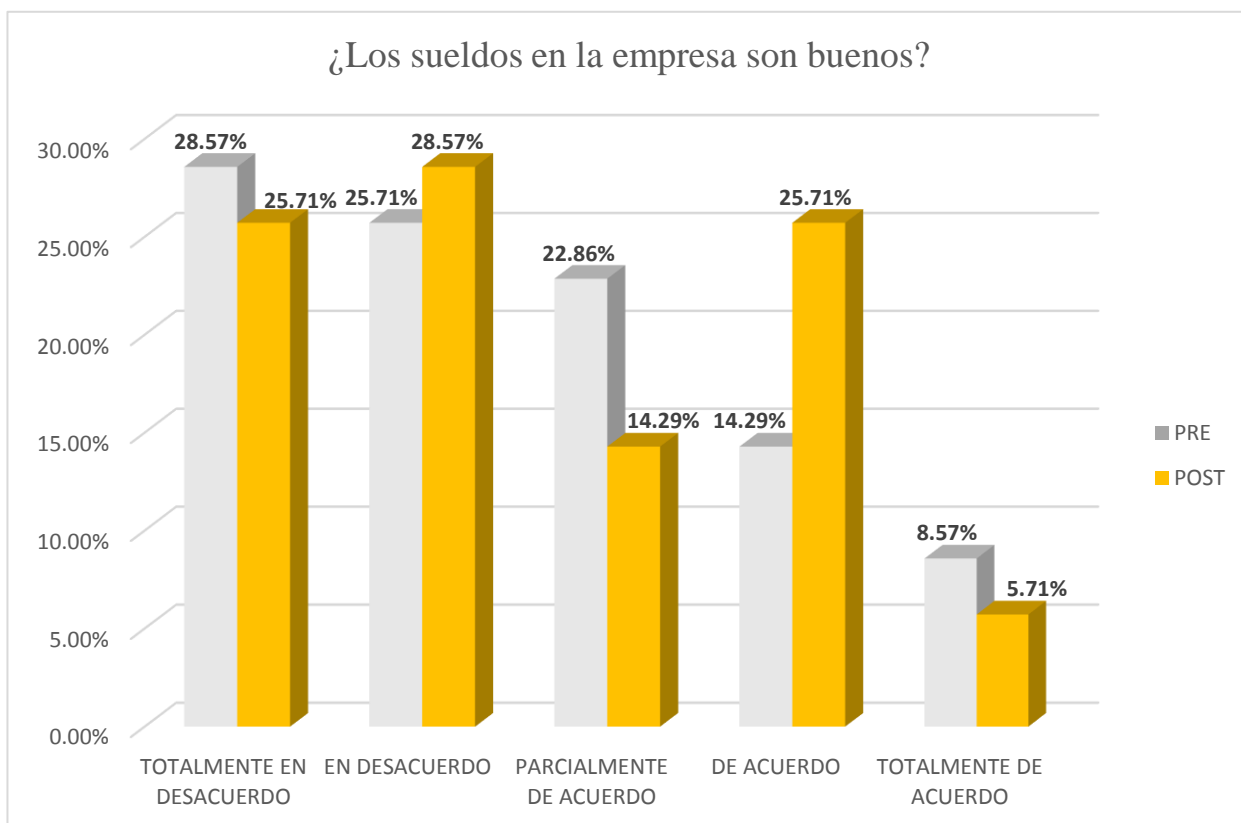
Interpretación:

Según los resultados obtenidos, el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,00 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación indicando que la rotación de personal, si influye importantemente en la expectativa del cliente laboral de Bambos-Pueblo Libre 2018. Debido a que en las variables existió una correlación de 73,2%, lo cual indica una *correlación positiva considerable* Y el 52,2 % de la variación de la expectativa del cliente está explicada por la rotación del personal.

3.3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Variable Independiente: Rotación del personal

GRÁFICO N° 2: Dimensión remuneración 1

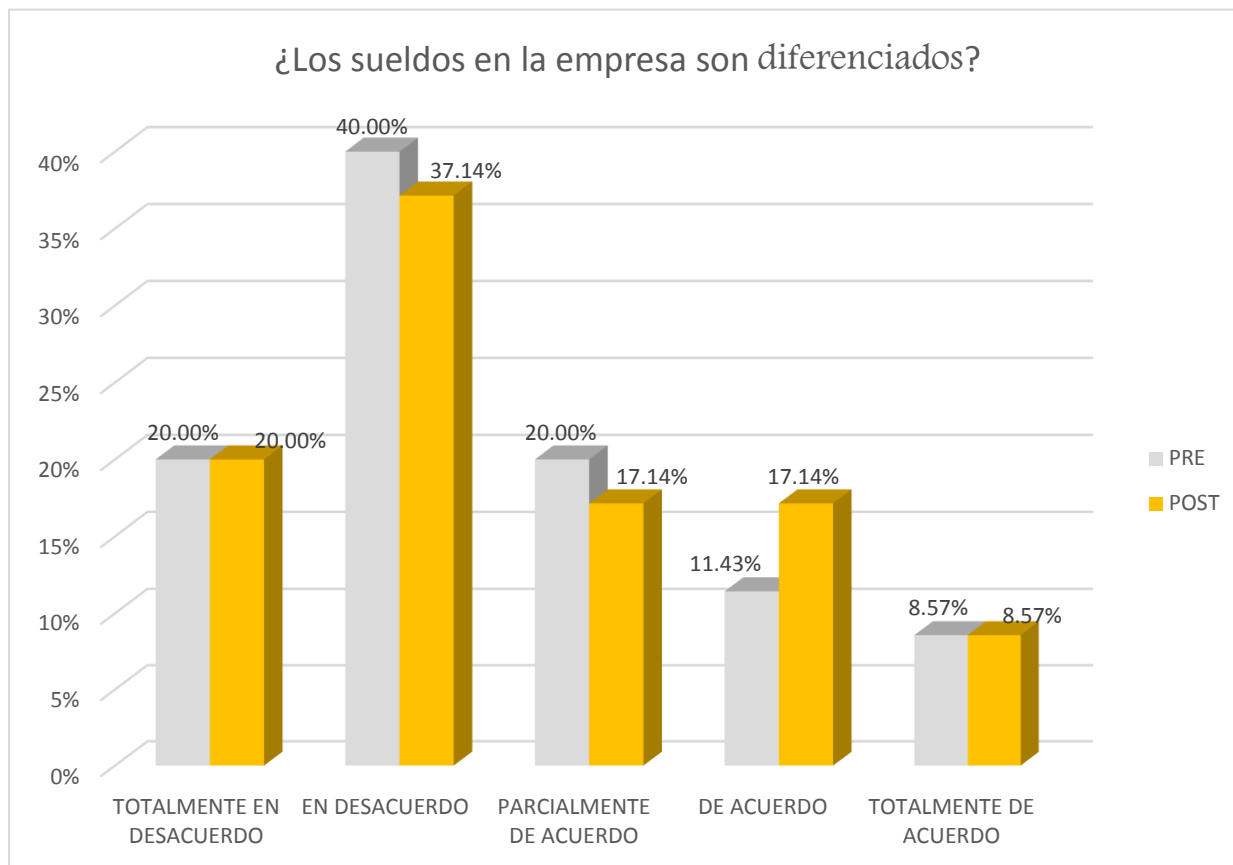


Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los resultados obtenidos de la muestra conformada por 35 trabajadores de la empresa Bambos Pueblo Libre, el 54,3% respondió que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, comparando en la mejora respondieron con un 54,28%. Por otro lado un 22,8% está parcialmente de acuerdo, lo cual en la mejora respondieron con un 14,29%; mientras que un 22,9% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, después de aplicar la mejora se dio la aceptación de un 31,42% de trabajadores lo cual podemos deducir que dicho indicador no tiene gran aceptación por los encuestado, pero se mejoró un 8,52% en la aceptación de ellos.

GRÁFICO N° 3: Dimensión remuneración 2

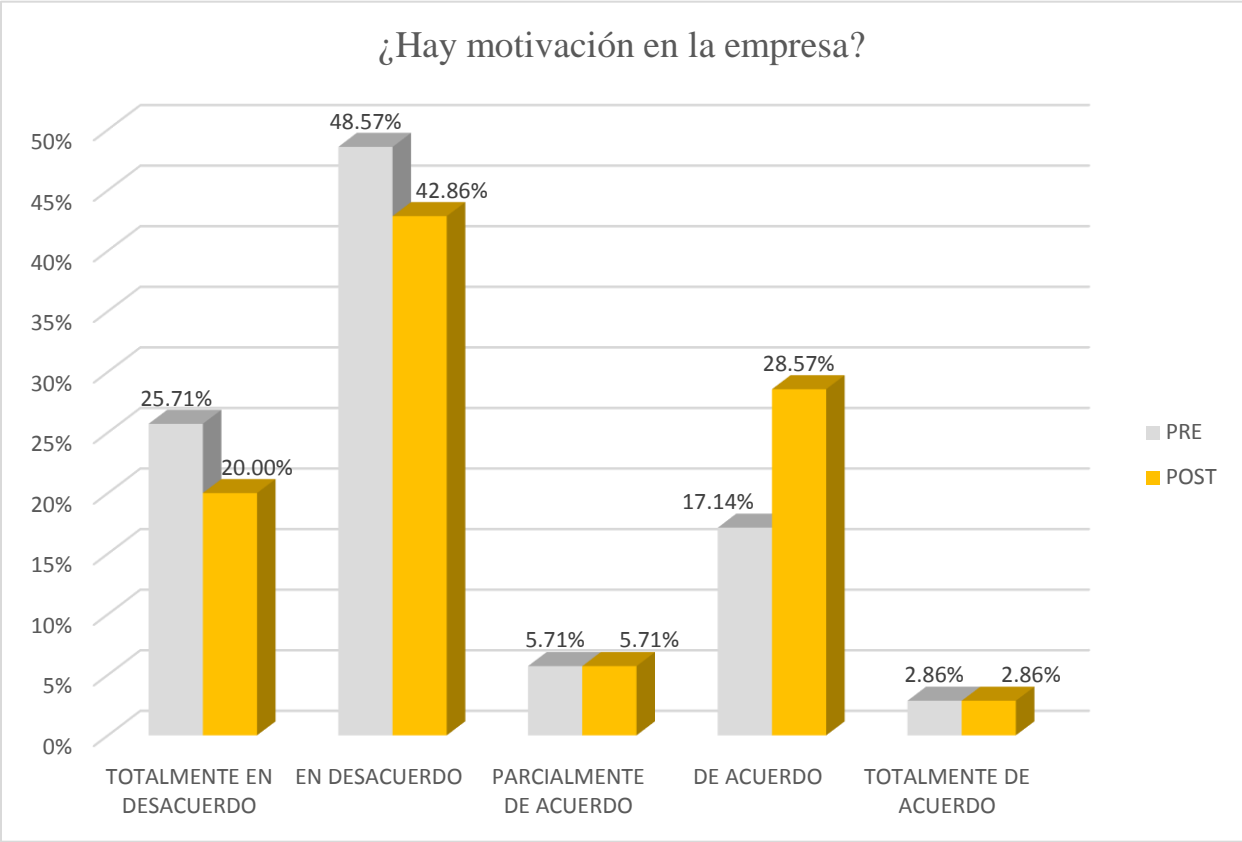


Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los resultados obtenidos de la muestra conformada por 35 trabajadores de la empresa Bambos Pueblo Libre, el 60% respondió que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, comparando en la mejora respondieron con un 57,14%. Por otro lado un 20% está parcialmente de acuerdo, lo cual en la mejora respondieron con un 17,14%; mientras que un 20% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, después de aplicar la mejora se dio la aceptación de un 25.71% de trabajadores lo cual podemos deducir que dicho indicador no tiene gran aceptación por los encuestado, pero se mejoró un 5.71% en la aceptación de ellos.

GRÁFICO N° 4: Dimensión Clima laboral 1

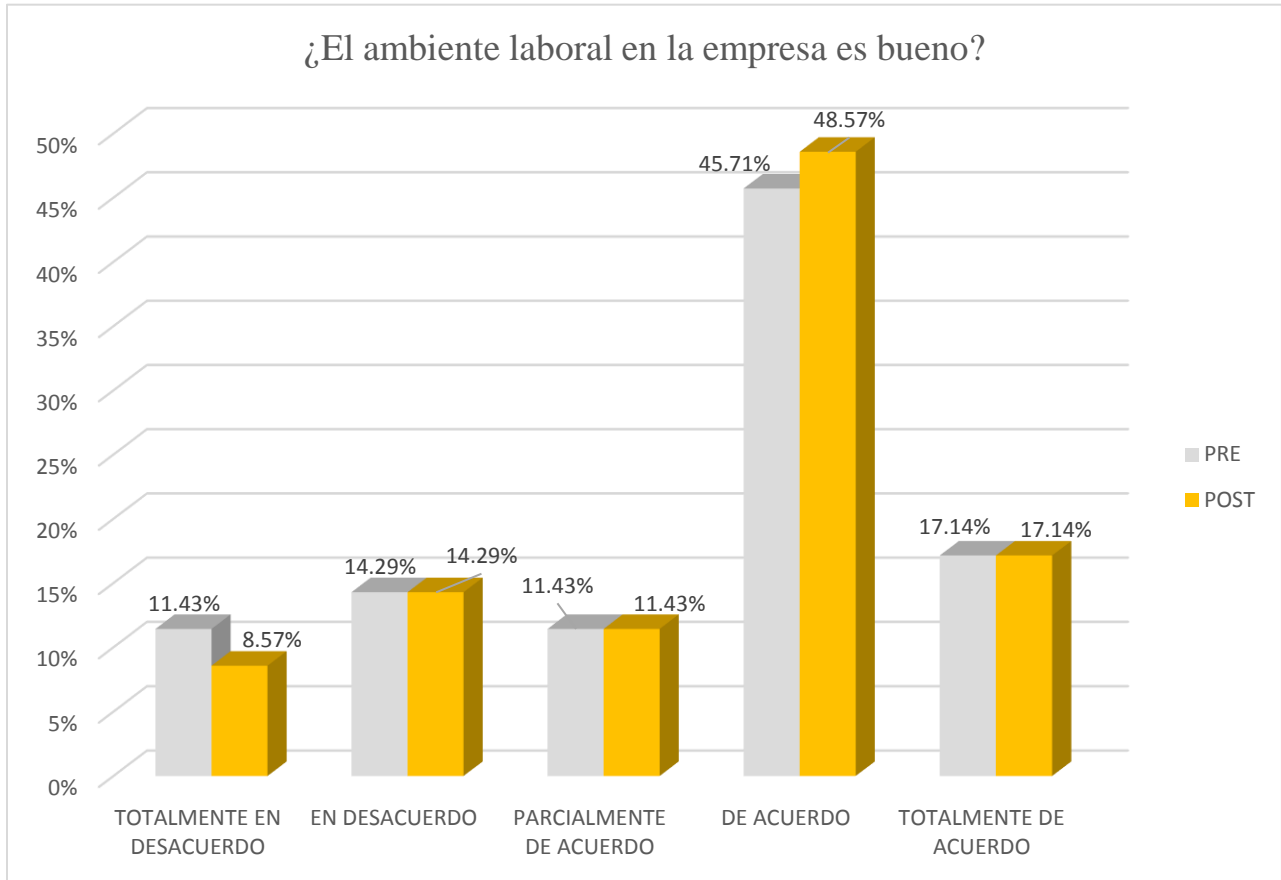


Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los resultados obtenidos de la muestra conformada por 35 trabajadores de la empresa Bembos Pueblo Libre, el 74,3% respondió que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, comparando en la mejora respondieron con un 62,86%. Por otro lado un 5,7% está parcialmente de acuerdo, lo cual en la mejora respondieron con un 5,7% de igual manera; mientras que un 20% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, después de aplicar la mejora se dio la aceptación de un 31.43% de trabajadores lo cual podemos deducir que dicho indicador no tiene gran aceptación por los encuestado, pero se mejoró un 11.43% en la aceptación de ellos.

GRÁFICO N° 5: Dimensión Clima laboral 2

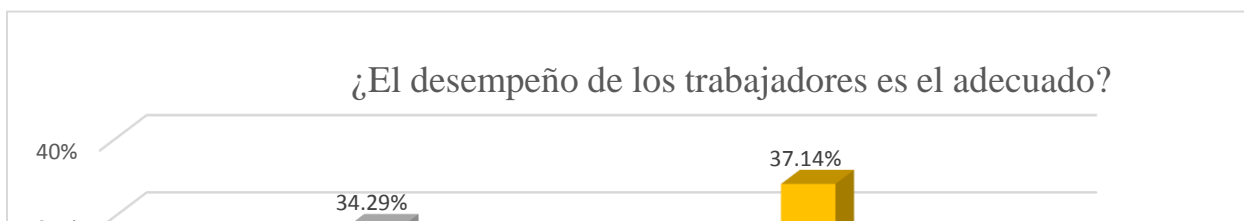


Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los resultados obtenidos de la muestra conformada por 35 trabajadores de la empresa Bambos Pueblo Libre, el 25,6% respondió que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, comparando en la mejora respondieron con un 22,86%. Por otro lado un 11,4% está parcialmente de acuerdo, lo cual en la mejora respondieron con un 11,4% de igual manera; mientras que un 62,9% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, después de aplicar la mejora se dio la aceptación de un 65,97% de trabajadores lo cual podemos deducir que dicho indicador tiene gran aceptación por los encuestado, mejorando un 3.07% en la aceptación de ellos.

GRÁFICO N° 6: Dimensión Desempeño laboral 1

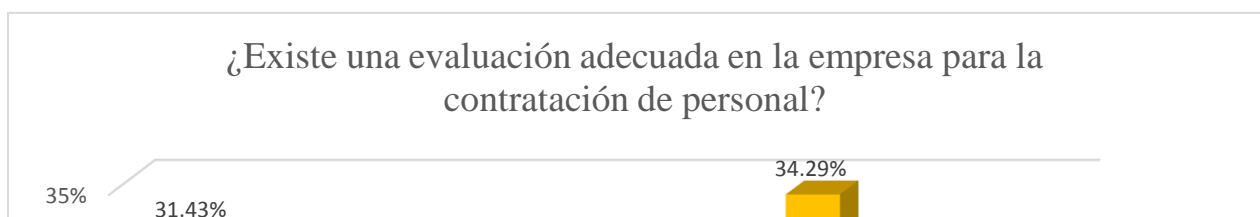


Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los resultados obtenidos de la muestra conformada por 35 trabajadores de la empresa Bambos Pueblo Libre, el 48,6% respondió que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, comparando en la mejora respondieron con un 37,14%. Por otro lado un 20% está parcialmente de acuerdo, lo cual en la mejora respondieron con un 17,14%; mientras que un 31,4% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, después de aplicar la mejora se dio la aceptación de un 45,71% de trabajadores lo cual podemos deducir que dicho indicador tiene una aceptación parcial por los encuestado, mejorando un 14,31% en la aceptación de ellos.

GRÁFICO N° 7: Dimensión Desempeño laboral 2



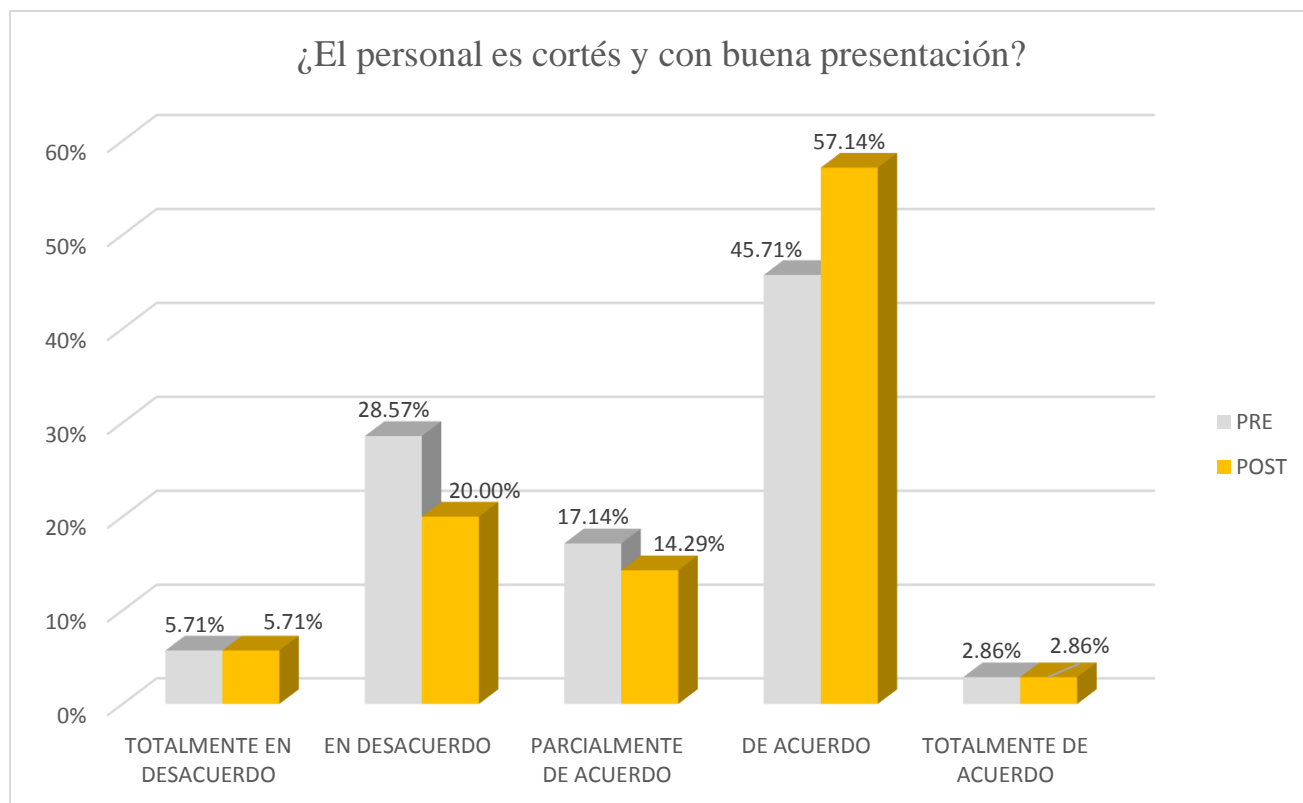
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los resultados obtenidos de la muestra conformada por 35 trabajadores de la empresa Bambos Pueblo Libre, el 40% respondió que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, comparando en la mejora respondieron con un 34,28%. Por otro lado un 28,6% está parcialmente de acuerdo, lo cual en la mejora respondieron con un 25,71%; mientras que un 31,4% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, después de aplicar la mejora se dio la aceptación de un 40% de trabajadores lo cual podemos deducir que dicho indicador tiene una aceptación parcial por los encuestado, mejorando un 8,6% en la aceptación de ellos.

Variable Dependiente: Calidad de servicio

GRÁFICO N° 8: Dimensión Atención al cliente 1

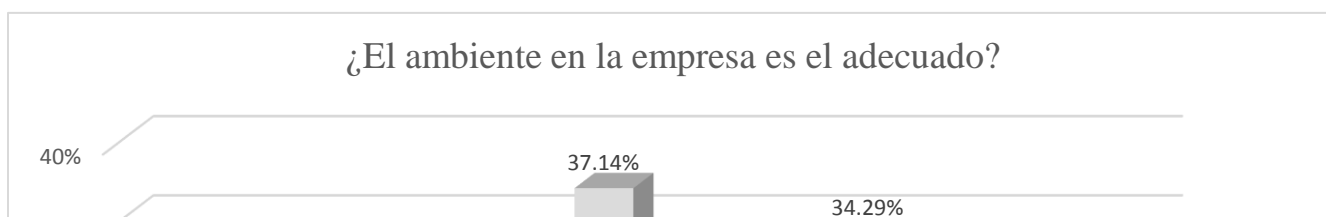


Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los resultados obtenidos de la muestra conformada por 35 trabajadores de la empresa Bambos Pueblo Libre, el 34,3% respondió que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, comparando en la mejora respondieron con un 25,71%. Por otro lado un 17,1% está parcialmente de acuerdo, lo cual en la mejora respondieron con un 14,29%; mientras que un 48,6% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, después de aplicar la mejora se dio la aceptación de un 60% de trabajadores lo cual podemos deducir que dicho indicador tiene una aceptación por los encuestado, mejorando un 11,4% en la aceptación de ellos.

GRÁFICO N° 9: Dimensión Atención al cliente 2

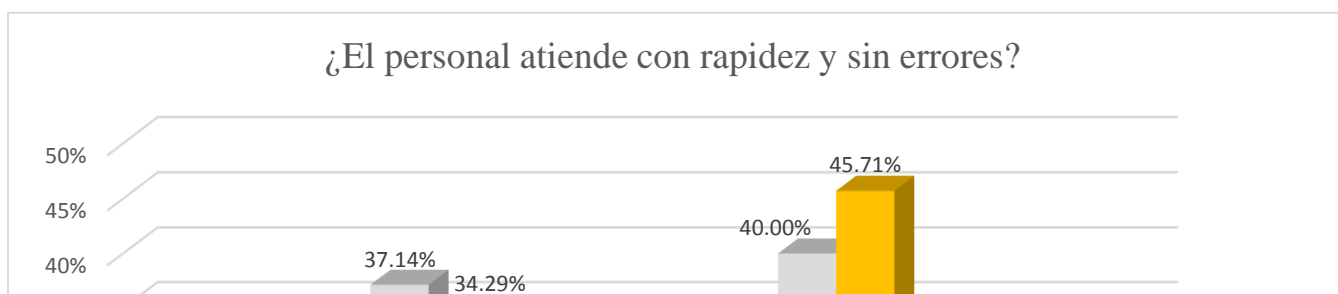


Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los resultados obtenidos de la muestra conformada por 35 trabajadores de la empresa Bambos Pueblo Libre, el 34,3% respondió que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, comparando en la mejora respondieron con un 25,72%. Por otro lado un 37,1% está parcialmente de acuerdo, lo cual en la mejora respondieron con un 31,43%; mientras que un 28,6% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, después de aplicar la mejora se dio la aceptación de un 42,86% de trabajadores lo cual podemos deducir que dicho indicador tiene una aceptación por los encuestado, mejorando un 14,6% en la aceptación de ellos.

GRÁFICO N° 10: Dimensión Atención al cliente

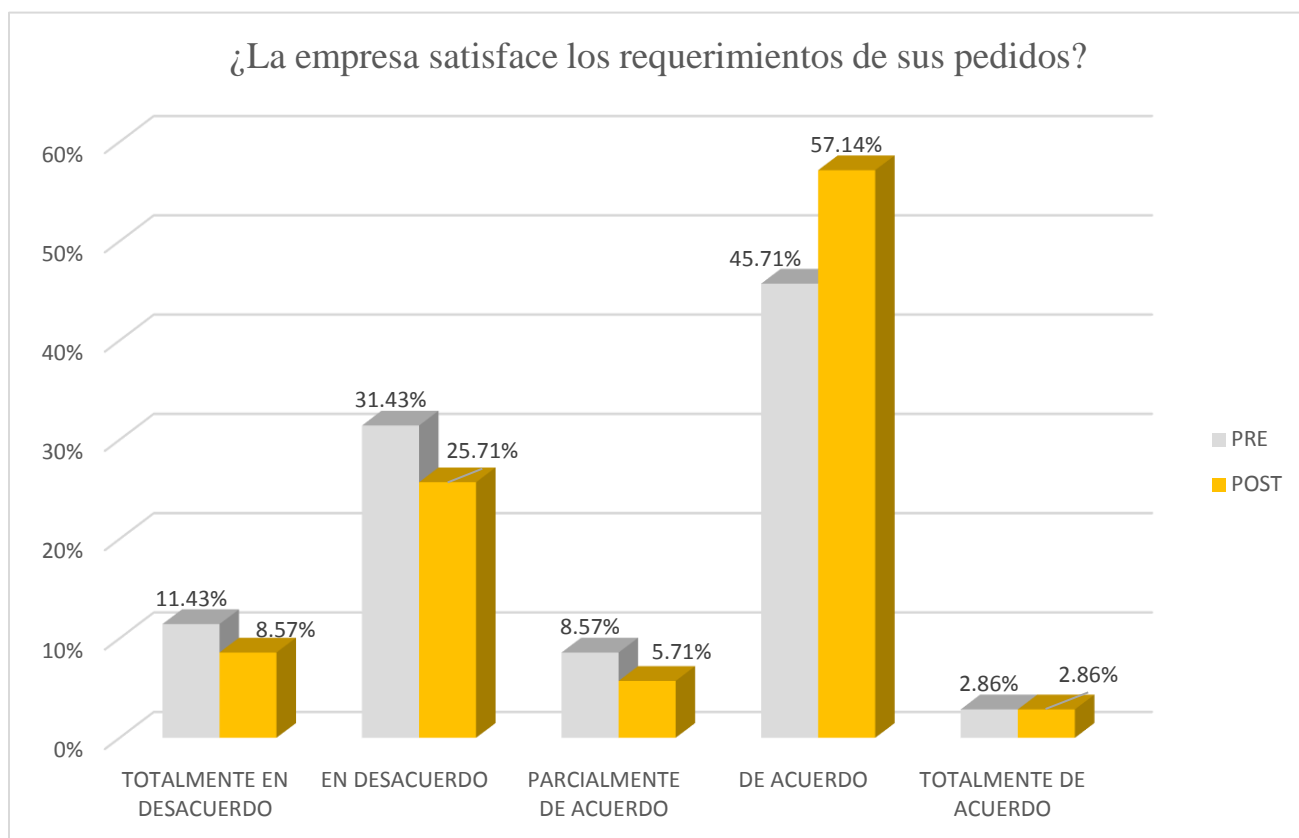


Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los resultados obtenidos de la muestra conformada por 35 trabajadores de la empresa Bambos Pueblo Libre, el 45,71% respondió que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, comparando en la mejora respondieron con un 40%. Por otro lado un 11, 43,1% está parcialmente de acuerdo, lo cual en la mejora respondieron con un 11,43% de igual manera; mientras que un 42,86% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, después de aplicar la mejora se dio la aceptación de un 48,57% de trabajadores lo cual podemos deducir que dicho indicador tiene una aceptación por los encuestado, mejorando un 5,71%% en la aceptación de ellos.

GRÁFICO N° 11: Dimensión Satisfacción 1

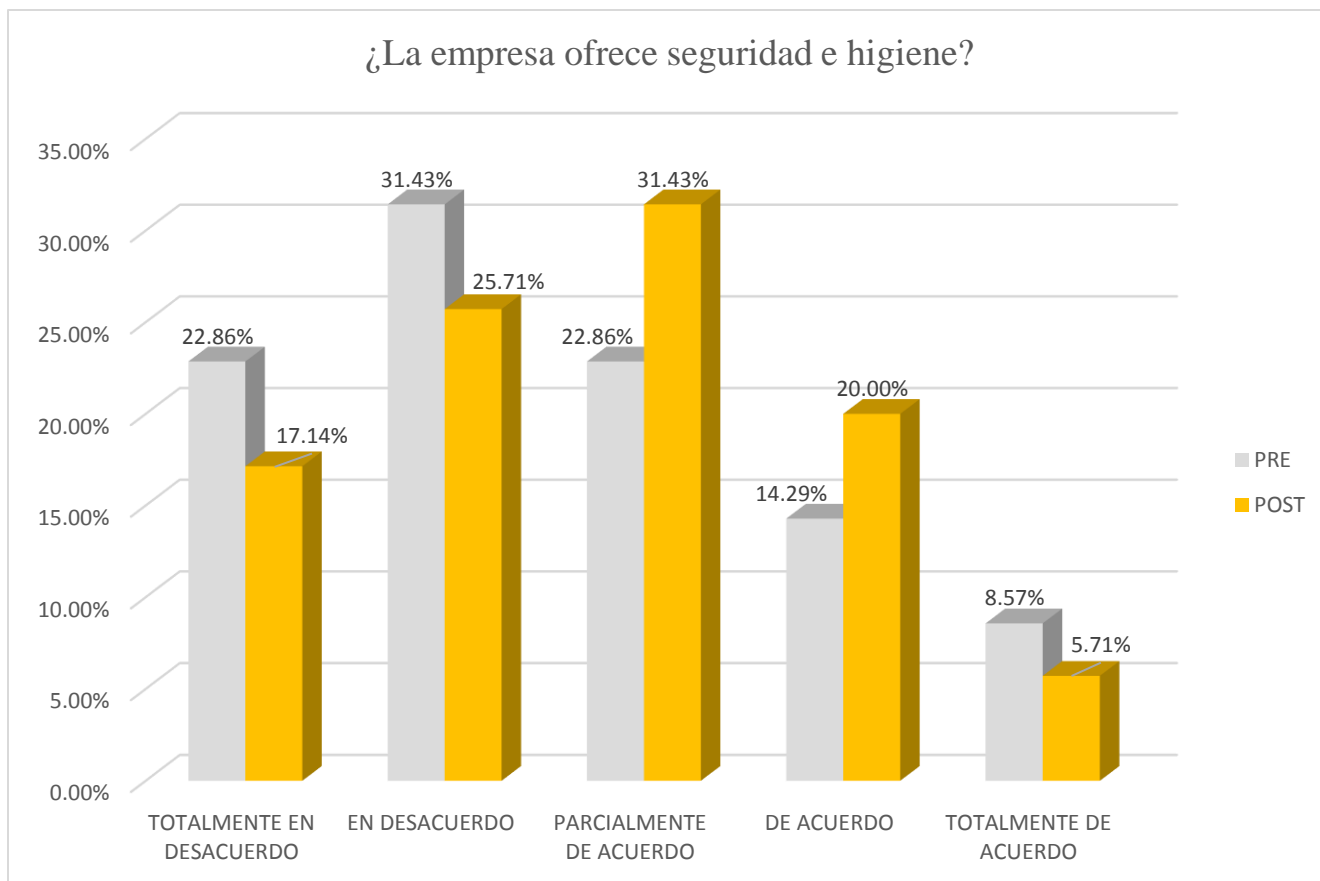


Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los resultados obtenidos de la muestra conformada por 35 trabajadores de la empresa Bambos Pueblo Libre, el 42,86% respondió que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, comparando en la mejora respondieron con un 34,28%. Por otro lado un 8,57% está parcialmente de acuerdo, lo cual en la mejora respondieron con un 5,71%; mientras que un 48,57% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, después de aplicar la mejora se dio la aceptación de un 60% de trabajadores lo cual podemos deducir que dicho indicador tiene una aceptación por los encuestado, mejorando un 11,43% en la aceptación de ellos.

GRÁFICO N° 12: Dimensión Satisfacción 2

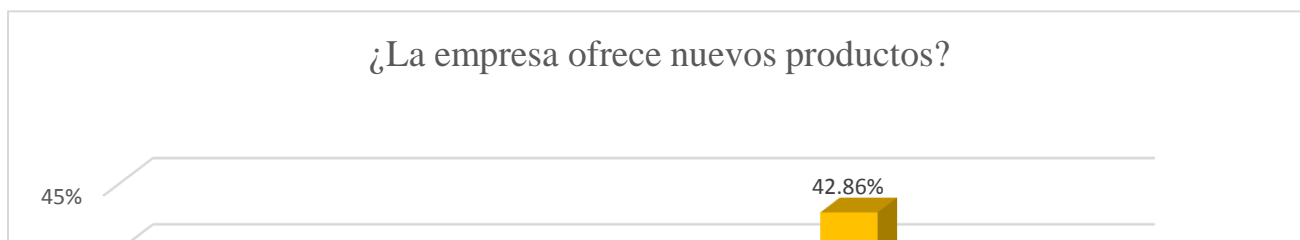


Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los resultados obtenidos de la muestra conformada por 35 trabajadores de la empresa Bambos Pueblo Libre, el 54,29% respondió que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, comparando en la mejora respondieron con un 48,85%. Por otro lado un 22,86% está parcialmente de acuerdo, lo cual en la mejora respondieron con un 31,43%; mientras que un 22,86% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, después de aplicar la mejora se dio la aceptación de un 25,71% de trabajadores lo cual podemos deducir que dicho indicador no tiene una aceptación por los encuestado, pero se mejoró un 2,85% en la aceptación de ellos.

GRÁFICO N° 13: Dimensión Expectativa 1

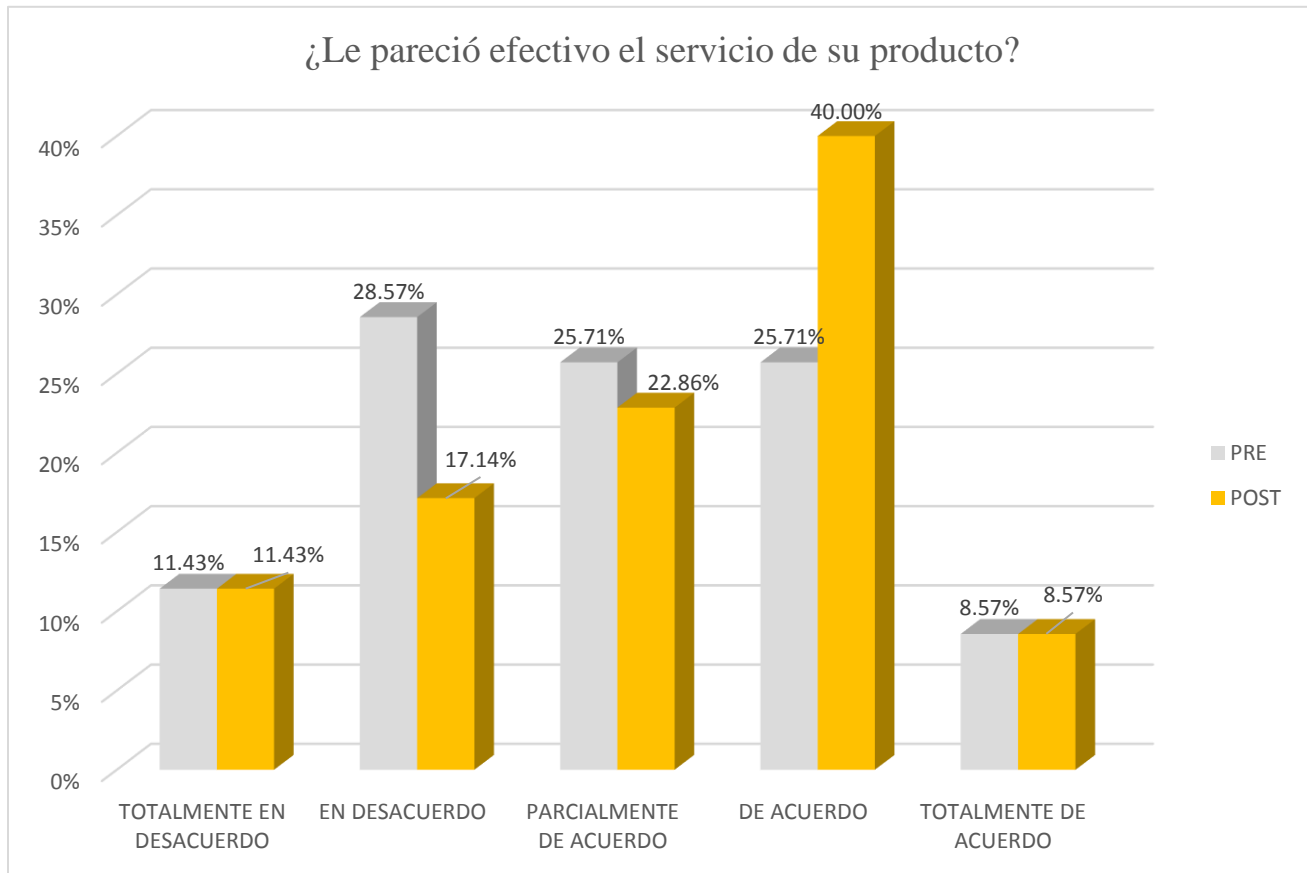


Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los resultados obtenidos de la muestra conformada por 35 trabajadores de la empresa Bambos Pueblo Libre, el 37,14 respondió que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, comparando en la mejora respondieron con un 31,43%. Por otro lado un 20% está parcialmente de acuerdo, lo cual en la mejora respondieron con un 20%; mientras que un 42,85% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, después de aplicar la mejora se dio la aceptación de un 48,57% de trabajadores lo cual podemos deducir que dicho indicador tiene una aceptación por los encuestado, mejorando un 5,72% en la aceptación de ellos.

GRÁFICO N° 14: Dimensión Expectativa 2



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los resultados obtenidos de la muestra conformada por 35 trabajadores de la empresa Bambos Pueblo Libre, el 40% respondió que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, comparando en la mejora respondieron con un 25,71%. Por otro lado un 22,86% está parcialmente de acuerdo, lo cual en la mejora respondieron con un 14,29%; mientras que un 34,28% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, después de aplicar la mejora se dio la aceptación de un 48,57% de trabajadores lo cual podemos deducir que dicho indicador tiene una aceptación por los encuestado, mejorando un 14,29% en la aceptación de ellos.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados de la presente investigación, se llegó a determinar lo siguiente:

- Se tuvo como objetivo, determinar la influencia de la rotación de personal, en la calidad del servicio al cliente en Bambos - Pueblo Libre. Mediante los resultados estadísticos se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”. Además que, ambas variables poseen una correlación de 76,4%, lo cual nos indica que es una relación positiva muy fuerte por ende se acepta la hipótesis alterna indicando que la rotación del personal si influye significativamente en la calidad del servicio de Bambos Pueblo Libre 2018. Esto permite inferir que, la rotación del personal influye directamente en la calidad de servicio de la organización, de la misma forma que en la presente investigación. Por otro lado el ítem con mayor grado de aceptación, referido al desempeño de los trabajadores, se presenta en el **gráfico 06** indicando luego de la mejora, una aceptación del 45,71%, cuyo resultado antes de esta era de un 31,4%, mejorando un 14.31% de aceptación; comparándolo en la aceptación de los clientes, relacionado al ambiente en la empresa, en el **gráfico 09** Indica una aceptación por parte de los clientes de un 42,86%, lo cual antes de la mejora, la aceptación era de un 28,6% incrementando un 14,6% del ítem, indicando que existe la relación entre la dos variables.
- Se tuvo como objetivo establecer la relación de la rotación de personal, en la atención al cliente de Bambos - Pueblo Libre. Después de la mejora en el proceso de selección de personal, se obtuvo mediante los resultados estadísticos que el nivel de significancia (bilateral) es menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”. Además que, ambas variables poseen una correlación de 65,7%, lo cual nos indica que es una relación positiva considerable por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna indicando que la rotación de personal, si influye considerablemente en el buen servicio de Bambos - Pueblo Libre 2018. Esto nos permite inferir que, la rotación del personal influye en el buen servicio, ya que evaluando nuestros resultados obtenidos en el **gráfico 08** ,de los clientes encuestados, se tiene la aceptación del 60% luego de que el desempeño de los trabajadores en la empresa mejoró, lo cual antes de esta la aceptación era de un 48,6% incrementando un 11,4% del ítem indicado.
- Se tuvo como objetivo comprobar la incidencia de la rotación de personal, en la satisfacción

del cliente de Bombos - Pueblo Libre Después de la mejora en el proceso de selección de personal, se obtuvo mediante los resultados estadísticos que el nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”. Además que, ambas variables poseen una correlación de 72,1%, lo cual nos indica que es una relación positiva considerable por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna indicando que La rotación de personal, si influye notablemente en la satisfacción del cliente de Bombos-Pueblo Libre 2018. Esto nos permite indicar que, la rotación del personal influye directamente en la satisfacción al cliente, ya que evaluando nuestros resultados obtenidos en el **gráfico 11** ,de los clientes encuestados, se tiene la aceptación del 60% luego de que el desempeño de los trabajadores en la empresa mejoró, lo cual antes de la mejora, la aceptación era de un 48,57% aumentando un 11,43% del ítem indicado.

- Se tuvo como objetivo evaluar la influencia de la rotación de personal, en la expectativa del cliente de Bombos - Pueblo Libre. Después de la mejora en el proceso de selección de personal, se obtuvo mediante los resultados estadísticos que el nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”. Además que, ambas variables poseen una correlación de 73,2%, lo cual nos indica que es una relación positiva considerable por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna indicando que la rotación de personal, si influye importantemente en la expectativa del cliente laboral de Bombos-Pueblo Libre 2018. Esto nos permite constatar que, la rotación del personal influye directamente en la expectativa del cliente , ya que evaluando nuestros resultados obtenidos en el **gráfico 14** ,de los clientes encuestados, se tiene la aceptación del 48,57% luego de que el desempeño de los trabajadores en la empresa mejoró, lo cual antes de la mejora, la aceptación era de un 34,28% incrementando un 14,29% la ítem indicado.

V. CONCLUSIONES

Los objetivos planteados y la contrastación de las hipótesis se llegaron a las siguientes conclusiones:

Primera: Se demostró que la rotación del personal si influye significativamente en la calidad del servicio de Bombos-Pueblo Libre 2018, dado los resultados que se obtuvieron en la investigación, concluimos que al seguir implementando los objetivos, se seguirá logrando la mejora significativa en el plazo determinado.

Segunda: Se estableció la relación de la rotación de personal, en la atención al cliente de Bombos - Pueblo Libre. Dado los resultados que se obtuvieron en la investigación, concluimos que un buen proceso de selección mejora el desempeño de los trabajadores y por ende se le da prioridad al cliente para un buen servicio.

Tercera: Se Comprobó la incidencia de la rotación de personal, en la satisfacción del cliente de Bombos - Pueblo Libre. Dado los resultados que se obtuvieron en la investigación, concluimos que el desempeño de los trabajadores lograra la satisfacción del cliente con un buen producto.

Cuarta: Se evaluó la influencia de la rotación de personal, en la expectativa del cliente de Bombos - Pueblo Libre. Dado los resultados que se obtuvieron en la investigación, concluimos que la interacción del personal con el cliente tiene que ser asertiva y empática para satisfacer sus expectativas.

VI. RECOMENDACIONES

Después de analizar los resultados obtenidos en la investigación se propone las siguientes recomendaciones para la empresa Bambos Sucre-Pueblo Libre, 2018.

Primera: Se recomienda que se apliquen incentivos a los empleados debido a su esfuerzo y desempeño en el centro de trabajo, ya que con ello podemos seguir disminuyendo la rotación del personal elaborando una acción detallada. Como consecuencia podremos tener el personal motivado y una calidad de servicio adecuada en la empresa Bambos.

Segunda: Se recomienda implementar un sistema de atención al cliente, especificando las actividades que se deben realizar dentro de plazo seleccionado, para enviar información correcta y precisa al público objetivo, de tal manera que el servicio al cliente sea el óptimo mejorando la eficiencia y eficacia de los empleados.

Tercera: Se recomienda emplear estrategias de atención al cliente con el personal, de esta manera llegar a nuevos clientes reales y potenciales mediante la confianza y satisfacción que tendrá este con los requisitos requeridos, esto conllevará a incrementar la demanda en la empresa.

Cuarta: Se recomienda darle un valor agregado al cliente, para posicionar nuestro servicio y una promoción de ventas para elevar la demanda de nuestros clientes, de tal manera que mediante a una buena interacción con el cliente pueda satisfacer sus expectativas dándole así una estadía en la empresa como el cliente lo requiere.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADJEI, D. (2012). The impact of job rotation on employees' performance a case study: utrak financial services limited (Tesis de pregrado). Universidad de Ciencia y Tecnología, Ghana.

ANDRADE, M. (2010). Análisis de la rotación del personal y elaboración de una propuesta para su optimización de la pasamanería S.A. de la Ciudad de Cuenca en el 2009 (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana.

BERNAL, C. (2010). Metodología de la investigación. (3era edición). Colombia: PEARSON.

BOTIA, O. (2008). Propuesta de mejoramiento para el servicio al cliente del Grupo Unipharm Bogotá (tesis de pregrado). Universidad de la Salle, Colombia

CABALLERO, K. (2016). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. (Tesis Pregrado).Universidad de Granada, España.

CABRERA, A., LEDEZMA, M., & RIVERA, Nora. (2011). El impacto de la Rotación de Personal en las empresas constructoras del estado de Nuevo León (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

CHAPARRO, GUZMÁN & NAIZAQUE (2015). Factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología (Tesis de pregrado). Universidad Jorge Tadeo Lozano, Bogotá, Colombia

CONDOR & DURAND (2017). Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del gimnasio Iron Gym huancayo-2013 (Tesis de pregrado). Universidad de Huancayo.

CORONEL (2016). Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial Mega Plaza Lima; 2016 (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán.

CRIOLLO, L. (2014). Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Ecuador.

DELGADO, J & CARDOZO, E. (2016). Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “clinifer” chiclayo-2015 (Tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipán, Perú.

DÍAZ, Abel. Diseño estadístico de experimentos [en línea]. 2ª. ed. Colombia: Editorial Universidad de Antioquía, 2009 [fecha de consulta: 14 de noviembre de 2017].

Disponible en:

https://books.google.com.pe/books?id=0x0DW6dNiyAC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

DOMÍNGUEZ, R & SANCHEZ, F. (2013). Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A-Planta Trujillo 2013. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.

DROGUETT (2012). Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes. (Tesis de pregrado).Universidad de Chile.

EJEMPLOS.COM (2018). Concepto de sueldo, qué es el sueldo. [En línea].

Disponible en:

http://www.ejemplode.com/50-recursos_humanos/1224-concepto_de_sueldo,_que_es_el_sueldo..html

GARCÍA (2013). Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa - Enríquez, Veracruz, México, en el periodo octubre de 2012 - marzo de 2013. (Tesis de pregrado). Universidad Veracruzana

GARCÍA, F, ALFARO, A, HERNÁNDEZ, A & MOLINA, M (2010). Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones. España: Redalyc, 2006, 233pp.

ISBN: 1699-695X

GARCÍA, H & MATUS, J. Estadística descriptiva e inferencial I [en línea]. México: Secretaría de Educación Pública, 2010 [fecha de consulta: 12 de noviembre de 2017].

Disponible en: http://www.conevyt.org.mx/bachillerato/material_bachilleres/cb6/5sempdf/edin1/edin1_f1.pdf

GARRIDO (2011). Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco Ripley S.A - Agencia Mall Aventura Plaza, Trujillo, Año 2011. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo

GIRALDO, K. (2015). Comodidad — Valor Personal. [En línea].

Disponible en: <https://www.kathegiraldo.com/comodidad/>

HERNANDEZ, R, FERNANDEZ, C & BAPTISTA, L. Metodología de la investigación. 5ta ed. México: McGraw Hill, 2010, 613pp.

ISBN: 9786071502919

KAYMAZ, K. (2010). The effects of work rotation Practices on motivation. (Tesis de pregrado). Universidad de Turquía.

KUZNIK, A., HURTADO, A. & ESPINAL, A. (2010). El uso de la encuesta de tipo social en Traductología. Características metodológicas. Características metodológicas. MonTI. Monografías de Traducción e Interpretación, 2 (1), 315-344

LOYOLA, J. (2014). Diseño de un plan para disminuir la rotación de vendedoras en una empresa de retail. (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Chile.

LUDEWIG, C. (Sin fecha). Taller de metodología de la investigación. Material de trabajo. Barquisimeto: Ediciones Fundadeuco.

MARROQUÍN, R. (2016). Metodología de la investigación (Programa de titulación). Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle, Perú

MOSQUERA, J. (2016). Diseño y Aplicación de un Modelo de Remuneración Variable para una Empresa del Sector de las Telecomunicaciones (tesis de Maestría). Universidad del Rosario, Colombia

ÑAHUIRIMA, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, el 2015. (Tesis de Pregrado). Universidad nacional José María Arguedas, Perú.

PELTROCHE, E (2016). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC en la ciudad de Trujillo, año 2016. (Tesis de pregrado). Universidad cesar vallejo, Perú

PÉREZ, K. (2014). La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre sac - chichlayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.

PEREZ, J & MERINO, M. (2014). Rendimiento laboral. [En línea].

Disponible en: <https://definicion.de/rendimiento-laboral/>.

POSSO, C (2010). Análisis, formulación y elaboración del modelo de atención al cliente del departamento de gestión de infraestructura codensa s.a esp (tesis de pregrado). Universidad tecnológica de Pereira, Colombia.

QUIROZ, J. (2016). La gestión integral del servicio al cliente América Móvil de la empresa Ransa Comercial S.A., Trujillo, 2016. (Tesis de pregrado).Universidad cesar vallejo, Perú

QUISPE (2014). Rotación de personal: Predicción con modelo de regresión logística multinivel. (Tesis de pregrado). Universidad Mayor de San Marcos

RANDSTAD.COM (2015). El ambiente laboral, eso que siempre está y muchas veces no prestamos atención. [En línea].

Disponible en: https://www.randstad.com.ar/tendencias-360/archivo/el-ambiente-laboral-eso-que-siempre-esta-y-muchas-veces-no-prestamos-atencion_57/

REGALADO, O. (2014). El impacto del buen servicio. [En línea].

Disponible en: <https://gestion.pe/blog/gestiondeservicios/2015/01/el-impacto-del-buen-servicio.html>

ROSALES, L. (2012). La rotación de personal y su impacto en el servicio de atención al cliente en la empresa bembos Trujillo, 2011. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

SALDIVIA (2013). Propuestas de intervención en la rotación de personal en la empresa Cruz del Sur, orientado a los cargos de Conductores y Auxiliares de buses interurbanos. (Tesis de Pregrado). Universidad de Chile.

SUÁREZ, P. (2016). Población de estudio y muestra (Curso de metodología). Universidad la Fresneda de Asturias, España.

VELA, R & ZAVALETA, L. (2014). Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014. (Tesis de Pregrado). Universidad de Antenor Orrego, Perú.

VILLEGAS, F. (2012). Causas de la Rotación de personal de receptores pagadores de la región I Metropolitana de una Institución Financiera. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

ANEXOS

ANEXO N°1: Matriz de consistencia

TÍTULO: “LA ROTACION DEL PERSONAL, INFLUYE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA BEMBOS-PUEBLO LIBRE, 2018”					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES / INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿De qué manera la rotación de personal, influye en la calidad del servicio en Bembos-Pueblo Libre?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</p> <p>¿De qué modo la rotación del personal, influye en la atención al cliente de Bembos-Pueblo Libre?</p> <p>¿De qué forma la rotación del personal, influye en la satisfacción del cliente de Bembos-Pueblo Libre?</p> <p>¿De qué manera la rotación del personal, influye en la expectativa del cliente de Bembos-Pueblo Libre?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la influencia de la rotación de personal, con la calidad del servicio al cliente en Bembos-Pueblo Libre.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <p>Establecer la relación de la rotación de personal, en la atención al cliente de Bembos Pueblo Libre.</p> <p>Comprobar la incidencia de la rotación de personal, en la satisfacción del cliente de Bembos Pueblo Libre.</p> <p>Evaluar la influencia de la rotación de personal, en la expectativa del cliente de Bembos Pueblo Libre.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>La rotación del personal, influye significativamente en la calidad del servicio en la empresa Bembos – Pueblo Libre.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</p> <p>La rotación de personal, influye considerablemente en la atención al cliente de Bembos-Pueblo Libre, 2018.</p> <p>La rotación de personal, influye notablemente en la satisfacción del cliente de Bembos-Pueblo Libre, 2018.</p> <p>La rotación de personal, influye importantemente en la expectativa del cliente laboral de Bembos-Pueblo Libre, 2018.</p>	<p>ROTACIÓN DE PERSONAL</p> <p>CALIDAD DE SERVICIO</p>	<p>Remuneración Sueldos</p> <p>Clima laboral Motivación Ambiente laboral</p> <p>Desempeño laboral Rendimiento</p> <p>Atención al cliente Características de Servicio al cliente</p> <p>Satisfacción Comodidad</p> <p>Expectativa Escala de expectativas del cliente</p>	<p>Diseño de la Investigación Experimental</p> <p>Tipo de Investigación Pre-Experimental</p> <p>Nivel de Investigación Cuantitativa</p> <p>Población 70 personas directas de la empresa Bembos S.A.C Pueblo Libre, 2018.</p> <p>Muestra 35 clientes y 35 trabajadores de la empresa Bembos Pueblo Libre, 2018.</p> <p>Técnica de procesamiento de la información Programa estadístico SPSS 24</p>

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N°2: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene como objetivo Determinar la influencia de la rotación de personal, en la calidad del servicio al cliente en Bambos-Pueblo libre.

Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole de antemano su colaboración

INSTRUCCIONES:

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

DATOS ESPECÍFICOS	
5	TOTALMENTE DEACUERDO
4	DE ACUERDO
3	PARCIALMENTE DE ACUERDO
2	EN DESACUERDO
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO

VARIABLE INDEPENDIENTE: ROTACIÓN DE PERSONAL						
DIMENSIÓN 1: REMUNERACIÓN		1	2	3	4	5
1	¿Los sueldos en la empresa son buenos?					
2	¿Los sueldos en la empresa son diferenciados?					
DIMENSIÓN 2: CLIMA LABORAL		1	2	3	4	5
3	¿Hay motivación en la empresa?					
4	¿El ambiente laboral en la empresa es bueno?					
DIMENSIÓN 3: DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5
5	¿El desempeño de los trabajadores es el adecuado?					
6	¿Existe una evaluación adecuada en la empresa para la contratación de personal?					

Fuente: Elaboración propia

COMENTARIO:

Gracias por su colaboración

ANEXO N°3: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene como objetivo Determinar la influencia de la rotación de personal, en la calidad del servicio al cliente en Bambos-Pueblo libre.

Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole de antemano su colaboración

INSTRUCCIONES:

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

DATOS ESPECÍFICOS	
5	TOTALMENTE DEACUERDO
4	DE ACUERDO
3	PARCIALMENTE DE ACUERDO
2	EN DESACUERDO
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO

VARIABLE DEPENDIENTE : CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIÓN 1: ATENCIÓN AL CLIENTE		1	2	3	4	5
1	¿El personal es cortés y con buena presentación?					
2	¿El ambiente en la empresa es el adecuado?					
3	¿El personal atiende con rapidez y sin errores?					
DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN		1	2	3	4	5
4	¿La empresa satisface los requerimientos de sus pedidos?					
5	¿La empresa ofrece seguridad e higiene?					
DIMENSIÓN 3: EXPECTATIVAS		1	2	3	4	5
6	¿La empresa ofrece nuevos productos?					
7	¿Le pareció efectivo el servicio de su producto?					

Fuente: Elaboración propia

COMENTARIO:

Gracias por su colaboración

ANEXO N°4: BASE DE DATOS PRE - ESTUDIO

	VARIABLE INDEPENDIENTE (ROTACIÓN DEL PERSONAL)						VARIABLE DEPENDIENTE (CALIDAD DE SERVICIO)						
	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	PREGUNTA 13
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
4	3	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2
5	3	3	4	5	2	4	4	2	4	4	2	4	4
6	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
7	5	2	4	2	2	3	4	4	2	2	4	5	4
8	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
9	3	2	1	2	4	3	4	5	4	4	4	2	2
10	3	1	4	2	4	1	2	3	4	2	4	4	4
11	3	1	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4
12	3	1	4	5	3	4	4	5	2	4	2	2	4
13	2	2	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	2
14	2	5	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
15	2	2	2	5	3	3	4	3	4	4	3	5	4
16	1	3	1	1	3	3	4	1	1	1	5	4	2
17	1	1	4	4	1	4	1	3	4	4	3	4	3
18	4	2	2	4	1	3	2	2	4	4	5	4	3
19	4	2	4	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3
20	5	2	2	4	5	1	4	3	4	4	3	4	3
21	2	2	4	5	2	1	2	2	2	2	2	3	3
22	2	3	2	4	2	3	4	3	4	4	1	3	5
23	2	5	3	5	3	3	2	2	4	4	1	2	3
24	1	3	1	4	2	1	4	3	2	4	4	3	3
25	2	3	3	4	3	1	2	3	4	4	3	3	3
26	1	3	1	4	4	1	4	3	4	4	1	1	3
27	1	2	1	4	2	2	4	2	4	3	2	1	3
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	1	2	4	3	4	2	3	3	3	3	1	3	1
30	2	2	2	3	3	1	3	2	3	3	1	1	2
31	2	2	1	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2
32	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	1
33	0	0	0	0	2	1	2	2	2	0	0	0	0
34	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N°5: BASE DE DATOS POST - ESTUDIO

	VARIABLE INDEPENDIENTE (ROTACIÓN DEL PERSONAL)						VARIABLE DEPENDIENTE (CALIDAD DE SERVICIO)						
	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	PREGUNTA 13
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2
5	3	3	2	5	3	4	4	2	2	2	3	4	4
6	3	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5
7	4	2	4	2	2	3	3	4	2	2	4	5	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	2	1	2	4	3	3	5	2	4	2	2	2
10	3	2	2	2	4	1	2	3	4	4	3	3	4
11	4	1	2	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4
12	3	1	2	5	5	5	4	5	2	2	2	2	4
13	2	2	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	2
14	2	5	2	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4
15	2	2	2	5	2	3	4	3	4	4	2	2	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	1	1	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4
18	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	2	4	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3
20	5	2	2	4	5	1	4	3	4	4	2	4	3
21	2	2	2	5	2	1	2	2	2	2	3	3	3
22	2	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5
23	2	5	3	5	3	3	2	2	2	2	3	3	3
24	1	3	1	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4
25	2	3	3	4	3	1	4	4	4	4	3	3	3
26	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	4
27	1	2	1	4	2	2	4	2	2	2	2	1	3
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	1	1	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3
30	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2
31	2	2	1	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2
32	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	1
33	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
34	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N°6: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Sem1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16
	03set al 07set	10set al 14 set	17 set al 21set	24set al 28set	01set al 05oct	08oct al 12oct	15oct al 19oct	22oct al 26oct	29oct al 02nov	05nov al 09nov	12nov al 16nov	19Jun al 23Jun	26Jun al 30Jun	03dic al 07 dic	10dic al 14dic	17dic al 21dic
1.Reunión de coordinación																
2. Presentación del esquema de desarrollo de proyecto																
3. Proceso de iniciación del plan de aplicación																
4. Proceso de introducción del plan de aplicación																
5. Validez y Confiabilidad del instrumento de recolección de datos																
6. Proceso de implementación del plan de aplicación																
7.Proceso de consolidación del plan de aplicación																
8.Recolección de datos																
9.Presentación de avance																
10.Descripción de resultados																
11.Discusión de resultados y redacción de tesis																
12.Conclusiones y recomendaciones																
13.Entrega preliminar de tesis para su revisión																
14.Presentación de tesis completa con las observaciones levantadas																
15.Revisión y observación de la tesis																
16.Sustentación de tesis																

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N°7: PRESUPUESTO DE TESIS

Descripción	Cantidad	S/.	Total (soles)
Lapicero	20	S/.1.00	S/.20
Tinta	3	S/.20.00	S/.60
Impresora	1	S/.430.00	S/.430
Folder plastificado	2	S/.3.00	S/.6
Computadora	1	S/.900.00	S/.900
Horas-Hombre	54	S/.6.7	S/.362
Pasajes	60 (días)	S/.5.00 (Diarios)	S/.300
Calculadora	1	S/.40.00	S/.40
Hojas bond A4	1000	S/.0.05	S/.50
Perforador	1	S/.3.00	S/.2
Lápiz	20	S/.1.00	S/.20
Borrador	10	S/.1.00	S/.10
TOTAL			S/.2200

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 8: FICHA 1 DE JUICIO DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERTINENCIA, RELEVANCIA Y CLARIDAD DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

N°	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE: ROTACION DEL PERSONAL							
	Dimensión 1: Remuneración	X		X		X		
	FORMULA	X		X		X		
	Dimensión 2: Clima Laboral	X		X		X		
	FORMULA	X		X		X		
	Dimensión 3: Desempeño laboral	X		X		X		
	FORMULA	Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO							
	Dimensión 1: Buen servicio	X		X		X		
	FORMULA	X		X		X		
	Dimensión 2: Satisfacción	X		X		X		
	FORMULA	X		X		X		
	Dimensión 3: Expectativa	X		X		X		
	FORMULA	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LINARES SANCHEZ GUILLERMO DNI:..... 06814198

Especialidad del validador:..... INGENIERO ADMINISTRATIVO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..... de oct del 2018


Firma del Experto Informante.

ANEXO N° 9: FICHA 2 DE JUICIO DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERTINENCIA, RELEVANCIA Y CLARIDAD DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

N°	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE: ROTACION DEL PERSONAL							
	Dimensión 1: Remuneración	✓		✓		✓		
	FORMULA	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Clima Laboral	✓		✓		✓		
	FORMULA	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Desempeño laboral	✓		✓		✓		
	FORMULA	Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO	✓		✓		✓		
	Dimensión 1: Buen servicio	✓		✓		✓		
	FORMULA	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Satisfacción	✓		✓		✓		
	FORMULA	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Expectativa	✓		✓		✓		
	FORMULA	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Daniel Ortega Zavala DNI: 08458968

Especialidad del validador: INGENIERO INDUSTRIAL

25 de 10 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

Yo, MGTR. AUGUSTO FERNANDO HERMOZA CALDAS docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, filial Callao, revisor de la tesis titulada

“LA ROTACIÓN DEL PERSONAL, INFLUYE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA BEMBOS-PUEBLO LIBRE, 2018”, del estudiante ERASZO ALDEA KEVIN JOSE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Callao, 30 de Noviembre del 2018



Firma

MGTR. AUGUSTO FERNANDO HERMOZA CALDAS
DNI APROBADO POR UNANIMIDAD20085772

elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Kevin José Eraszo Aldea, identificado con DNI N° 71948071, egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “La rotación del personal, influye en la calidad del servicio en la empresa Bembos-Pueblo Libre, 2018” ; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 71948071

FECHA: 29 de marzo del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

CÓNSTANCIA DE COINCIDENCIAS DEL TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1029299572&lang=es&s=3&u=1075162751

feedback studio Kevin Eraszo La rotación del personal, influye en la calidad del servicio en la Empresa Bambos-Pue -- /20 < 4 de 14 > ?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

"LA ROTACIÓN DEL PERSONAL, INFLUYE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA BEMBOS-PUEBLO LIBRE, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR
ERASZO ALDEA, KEVIN JOSÉ

Resumen de coincidencias

15 %

1	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
2	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
3	www.redalyc.org Fuente de Internet	1 %	>
4	oficinapublicasaludabl... Fuente de Internet	1 %	>
5	prezi.com Fuente de Internet	1 %	>
6	gestion.pe Fuente de Internet	<1 %	>
7	gedos.usal.es Fuente de Internet	<1 %	>

15
+
-
i

Página: 1 de 95 Número de palabras: 16574 Text-only Report | Turnitin Classic | High Resolution Activado





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ERASZO ALDEA KEVIN JOSE

INFORME TÍTULADO:

**“LA ROTACIÓN DEL PERSONAL, INFLUYE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA BEMBOS-
PUEBLO LIBRE, 2018”**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

SUSTENTADO EN FECHA: **10 de diciembre del 2018**

NOTA O MENCIÓN: **15, QUINCE**



Mg. DANIEL LUIGGI ORTEGA ZAVALA