



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Rotación de personal y calidad de servicio en la municipalidad de
Chaclacayo, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Zaconetta Durand, Emily Fernanda (ORCID: 0000-0001-6878-5594)

ASESORA:

Dra. Delgado Wong, Sofía Irene (ORCID: 0000-0001-7204-2558)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Al amor más bonito que tengo, al hombre que me enseñó que todo lo puedo lograr si me lo propongo y porque sé que tu mano siempre llevara mi mano; a ti papito Rodolfo esto y más.

A mi madre, esa mujer guerrera que jamás se dio por vencida, porque gracias a ella soy lo que soy, por sus consejos, por su paciencia, por todo su amor y comprensión.

A las dos estrellas más hermosas en el cielo Hilaria Durand Vega y Emilia Remetería Ortiz dos mujeres muy importantes en mi vida; porque desde el cielo celebran mis logros.

Agradecimiento

A Dios por iluminar mi mente y abrir mi corazón. De igual manera a mis hermanas por su apoyo incondicional y sus palabras de aliento.

A las autoridades y docentes de la Universidad Cesar Vallejo, en especial a la Dra. Sofía Delgado Wong por su paciencia y apoyo durante todo este proceso

A cada una de las personas que confiaron en mí brindándome su apoyo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Indice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	14
3.6. Métodos y Análisis de Datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXO.....	35

Índice de tablas

Tabla 1. Validez de los instrumentos de la rotación de personal y calidad de servicio	14
Tabla 2. Coeficiente alfa de cronbach de los instrumentos de evaluación	14
Tabla 3. Niveles y frecuencia de la variable 1	15
Tabla 4. Niveles y frecuencia de la variable 2	16
Tabla 5. Descripción de los Niveles de rotación del personal	18
Tabla 6. Descripción de los niveles de calidad del servicio	18
Tabla 7. Descripción de los Niveles de fenómenos internos	19
Tabla 8. Descripción de los niveles de calidad del servicio	19
Tabla 9. Descripción de los Niveles de la dimensión fenómenos externos	20
Tabla 10. Descripción de los niveles de calidad del servicio	20
Tabla 11. Correlación de Rotación del personal y la calidad del servicio	21
Tabla 12. Correlación de Fenómenos Internos y la calidad del servicio	22
Tabla 13. Correlación de Fenómenos Externos y la calidad del servicio	23

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama de diseño correlacional	10
--------------------------------------------------	----

Resumen

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación entre la “Rotación de Personal y Calidad de Servicio en la Municipalidad de Chaclacayo, 2022”. Los gobiernos locales deben tener presente que el elemento principal para el desarrollo de una buena gestión es el contar con el personal idóneo y capaz de poder brindar un servicio de calidad a la población del distrito.

La metodología aplicada en la investigación es de tipo básica, con alcance descriptivo y correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. La muestra poblacional comprende de 373 contribuyentes que perciben los servicios que brinda la municipalidad; siendo la técnica aplicada la encuesta, el instrumento cuestionario de escala Likert ordinal. Obteniendo una r de correlación de Spearman de 0.100 y un p valor igual a 0,055 para la relación de la rotación de personal y calidad de servicio, 0.229 y un p valor igual a 0.001 lo cual se interpreta como una correlación positiva media para la relación de los fenómenos internos y la calidad de servicio y por último se obtuvo 0.012 y un p valor igual a 0,817; interpretándose como una correlación negativa débil es decir no existe relación entre los fenómenos externos y la calidad de servicio.

Palabras clave: Rotación de personal, calidad de servicio, personal, fluctuación de personal.

Abstract

The purpose of this research is to determine the relationship between "Personnel Rotation and Quality of Service in the Municipality of Chaclacayo, 2022". Local governments must keep in mind that the main element for the development of good management is having the right personnel capable of providing a quality service to the population of the district.

The methodology applied in the research is basic, with a descriptive and correlational scope, non-experimental design and cross-sectional. The population sample comprises 373 taxpayers who receive the services provided by the municipality; The technique applied was the survey, the ordinal Likert scale questionnaire instrument. Obtaining a Spearman correlation of 0.100 and a p value equal to 0.055 for the relationship between staff turnover and quality of service, 0.229 and a p value equal to 0.001, which is interpreted as a mean positive correlation for the relationship between internal phenomena and the quality of service and finally 0.012 and a p value equal to 0.817 were obtained; interpreted as a weak negative correlation, that is, there is no relationship between external phenomena and the quality of service.

Keywords: Staff turnover, service quality, staff, staff fluctuation.

I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo que afronta el mundo entero producto de la globalización se caracteriza por constantes cambios y transformaciones, el cual busca lograr mayor eficiencia en los procesos de las organizaciones e instituciones. Según Gutiérrez et al., (2021) las empresas enfocadas a una mayor satisfacción y/o productividad hace uso de la rotación o fluctuación del recurso humano afectando y comprometiendo la búsqueda de los objetivos, esto conlleva a una deficiente productividad; por ende, afectando al recurso del conocimiento humano, causando que el servicio al cliente hoy en día se convierta en tendencia a nivel mundial buscando satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

Junto con la Globalización el capital humano debe ser administrado estratégicamente, en busca de la eficiencia y eficacia debiendo aprovechar los recursos y ventajas competitivas del capital humano que se posee. Asimismo, existen organizaciones que captan personal un alto grado intelectual, son capacitados continuamente, además de ser muy bien remunerados; con las finalidades de lograr un bajo índice en cuestión a la rotación de personal (Van den Berghe, 2016)

El estudio realizado por la OCDE (2016): Perú Gobernanza integrada para un crecimiento inclusivo nos muestra que el Perú afronta retos administrativos dentro de la estabilidad del personal o recurso humano a nivel de la administración nacional como subnacional; esto debido a que la rotación de los directivos conlleva al cambio de equipos, responsabilidades entre otros impidiendo el progreso y la continuidad. Parte de ello se debe a que la mayoría de los directivos en los gobiernos del Perú son nombrados a nivel político, más no a través de un proceso transparente ni basadas en la meritocracia. (Secretario General, 2016)

En el Perú (país subdesarrollado) actualmente existe pocas investigaciones relacionadas sobre los factores que pueden originar que la calidad de servicio en las entidades públicas no sea la adecuada, en estos tiempos donde las personas son más exigentes por la globalización. Con ello se busca concientizar al Estado que es importante adaptarse al cambio, tener una administración eficiente y con ello la mejora continua en sus procesos administrativos.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2018 señaló que existen 1643 municipalidades que se encuentran encaminadas hacia la gestión directa y autónoma de los recursos con el fin de poder implementar nuevas políticas y servicios en los sectores de salud, ambiente, turismo , vivienda a través del contacto con la población; a pesar de ello aún existen carencias para con los lugares más alejados y con un menor recurso presupuestario, a ello se suma la escasa educación en gestión pública, concibiendo una gran insatisfacción por parte de poblador.(Castillo et al., 2020).

Siendo las Municipalidades gobiernos descentralizados donde se promueve a la participación ciudadana para la elección de las autoridades que los representaran en cada periodo o gestión; lleva consigo la constante rotación de personal administrativo y a su vez el proceso de adaptación en cada gestión conlleva a cambios en los procesos y servicios que se brindan a la población.

A fin de establecer e identificar los aspectos de mayor relevancia sobre la rotación del personal en relación con la calidad de servicio brindado por parte de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo al contribuyente y en vista a los diversos problemas que atraviesa la gestión pública por el servicio brindado a favor del ciudadano, se desarrolla la presente investigación.

En ese sentido, se formula la siguiente pregunta ¿De qué manera la rotación de personal se relaciona en la calidad de servicio de la Municipalidad de Chaclacayo, 2022?

En cuanto a los problemas específicos se plantea los siguientes: a) ¿De qué manera los fenómenos internos se relacionan en la calidad del servicio en la Municipalidad de Chaclacayo, 2022?; b) ¿De qué manera los fenómenos externos se relacionan en la calidad de servicio en la Municipalidad de Chaclacayo, 2022?

De acuerdo a Bernal (2010) la justificación dentro de una investigación está fundamentada en las razones del porqué y el para qué se ha llevado a cabo el estudio de la misma, se evidencian los motivos de esta. En este Al respecto, suele

considerarse la **justificación: teórica, práctica y metodológica.**

En referencia a la Justificación teórica, se tiene que se realizó el análisis de diversas definiciones teóricas de las variables rotación de personal y calidad de servicio para poder entender la relevancia de ambas dentro de la Gestión Municipal.

Asimismo, se justifica en lo práctico puesto que los resultados obtenidos durante la investigación permitirán modificar los lineamientos en cuestión al recurso humano y la mejora del servicio que se brinda al contribuyente.

De igual forma, se justifica en lo metodológico, debido a que a la realización de la investigación se hará uso de la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para poder ser empleada a futuros investigadores con el mismo propósito.

Por ello se plantea el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la rotación de personal y la calidad de servicio de la Municipal de Chaclacayo, 2022; y como objetivos específicos: Demostrar la relación que existe entre los fenómenos internos y la calidad del servicio en la Municipalidad de Chaclacayo, 2022, Demostrar la relación que existe entre los fenómenos externos y la calidad de servicio en la Municipalidad de Chaclacayo, 2022.

Hernández et al., (2014) señalan que la hipótesis son posibles respuestas a la investigación a realizar; por ello se tiene como hipótesis general: Existe relación entre la rotación de personal y la calidad de servicio de la Municipalidad de Chaclacayo, 2022, y como hipótesis específicos: Existe relación entre los fenómenos internos y la calidad del servicio en la Municipalidad de Chaclacayo, 2022; Existe relación entre los fenómenos externos y la calidad de servicio en la Municipalidad de Chaclacayo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Asimismo, se presentan antecedentes nacionales e internacionales a fin de respaldar la problemática de la investigación presentada.

En el ámbito nacional, Casanova (2019) a fin de demostrar la relación existente internamente de la municipalidad Provincial de Trujillo sobre la rotación del personal en concordancia a la satisfacción laboral, es así como logra medir estadísticamente una correlación transversal gracias a la medición efectuada a los 61 colaboradores bajo contratación administrativa de servicios CAS, de dicha institución pública. Utilizando el instrumento del cuestionario, se logró comprobar una relación directa entre ambas variables planteadas.

Herrera (2017) en su investigación formuló propuestas estratégicas para una retención correcta del personal; así mismo lograr una disminución en la rotación del personal; con una muestra de 70 empleados contratados bajo la modalidad de CAS y nombrados de la municipalidad distrital de Bernal – Piura, obteniendo como resultado que en su mayoría de los servidores no se encuentran identificados con institución, esto debido a que los incentivos por parte de su casa de trabajo no cumple sus expectativas. Por lo que se propone como estrategia incentivos monetarios y no monetarios a fin de minimizar el ingreso y salida del personal.

Villavicencio y Brancacho (2015) en búsqueda de demostrar la relación entre la rotación y la satisfacción laboral de los empleados de servicios administrativos de la Municipalidad de Independencia, tomando como muestra de estudio a 221 colaboradores utilizando la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple. La encuesta aplicada conto con 50 preguntas planteadas referente a ambas variables, dando como resultado a la hipótesis planteada y demostrando que si existe relación en sus dos variables.

Apaza (2019) con el diseño de investigar la relación existente de la selección de talento humano entre la rotación de personal se efectúa el planteamiento de la hipótesis y así comprobar la nulidad o alternativa, es por ello que para dar los resultados de dicha investigación se aplicó el instrumento del cuestionario en relación a su población, constituido por 40 colaboradores de la

Municipalidad de Carabayllo. Concluyendo la existencia de una correlación de manera positiva y moderada.

Eraszo (2018) en su estudio de investigación realizado a la empresa Bembos – Pueblo Libre determina la influencia de la rotación de personal en la calidad de servicio. Para ello se realizó un cuestionario que fue aplicado a 70 personas (35 empleados y 35 clientes); logrando demostrar que existe un grado significativo de influencia en la entre sus variables expuestas en su investigación, viéndose reflejadas en la atención, satisfacción y expectativa del cliente.

Neira (2020) el propósito de su estudio fue establecer en qué medida los factores internos tales como el sexo, instrucción residencia y edad y los externos como los procesos, la logística y la infraestructura influyen en la calidad del servicio en la unidad de análisis estudiada - municipalidad provincial de Tacna, asimismo para definir los resultados de la investigación se dio uso del cuestionario por cada variable, En conclusión Neira demostró que las expectativas de la calidad del servicio dentro de la gestión Municipal Provincial de Tacna derivan dentro de la influencia de los factores internos y externos.

Castillón (2019) en su investigación busca identificar la relación entre la rotación de personal con la calidad de servicio; a través de la aplicación de cuestionarios a 30 empresas dentro de su catálogo de clientes, entrevistas y análisis de información bibliográfica como fuente secundaria establecen como resultados que no existe correlación entre sus dos variables puesto que el factor salarial, personal calificado y condiciones de trabajo no afectan al servicio que se brinda.

Ruíz y Delgado (2020) realizan su investigación con el fin de conocer y formular mejoras adecuadas en relación a la calidad del servicio público brindada en gobiernos locales de la región San Martín; teniendo en cuenta que se debe cumplir con elementos y requisitos, para que el contribuyente asuma la satisfacción; se aplicó el método hipotético deductivo empleando como muestra 9 autores en materia de análisis a través de una revisión sistemática de artículos científicos se llega a la conclusión que el 80% de los estudios hacen referencia a la calidad de servicio como un proceso que contiene características que superen las expectativas

del usuario, debiendo estos ser eficiente en sus dimensiones de fiabilidad, respuesta, seguridad, empatía elementos tangibles, y que el 20% coincide en que el elemento administrativo es fundamental a fin de establecer políticas internas optimas en las instituciones para brindar un servicio de calidad al usuario. Asimismo, la calidad de servicio público en diferentes instituciones no cumple con los estándares ni procesos adecuados para obtener un impacto positivo.

Chung et al., (2017) determina los factores claves para la mejora de la calidad de servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana. Concluyendo que los factores son la segmentación de usuarios, reducción de procedimientos burocráticos y una correcta selección de personal. Al ser una investigación cualitativa se usaron métodos directos como la entrevistas a expertos y focus group; como método indirecto el análisis de datos secundarios.

López (2020) realizó una investigación no experimental en la Municipalidad Provincial de Tingo María a fin de analizar la relación de la calidad de servicio público dentro de la gestión municipal en vigencia, obteniendo como resultado una relación moderada existente ente la gestión y la calidad de servicio público.

En ese mismo contexto, se exhibirán los trabajos previos internacionales donde la investigación de Sánchez (2019) cuya finalidad de su investigación indaga los efectos de la rotación de la mano prima como lo son los servidores públicos albergando el sistema y control de una calidad cuya rama ejecutiva ofrece una gestión de calidad al respecto con ICONTEC; sostiene en su investigación como objetivo principal el identificar los efectos de la rotación de servidores públicos dentro del sistema de gestión de calidad. La investigación fue de tipo descriptivo y exploratorio donde se aplicaron 50 encuestas respondidas por los servidores públicos y se obtuvo la información de manera específica e independiente sobre los impactos que originan la rotación de personal en el desempeño del sistema de la mejora en la calidad; dando como resultado de la investigación que la rotación de servidores públicos es considerada un peligro atenuante para las gestiones públicas, debido a que impiden el correcto funcionamiento del sistema.

Maldonado (2016) en su investigación analiza la rotación de personal en las empresas de servicio masivo mediante el método inductivo, partiendo de la

observación del comportamiento del índice de rotación de personal y los costos que estos generan; asimismo determina que el proceso de selección no es la adecuada al contratar grandes números de trabajadores, dado que el personal es poco capacitado, no son remunerados satisfactoriamente repercutiendo así en la calidad de servicio brindada.

Jara (2017) realizó una investigación mixta en la cual señala que es factible mejorar la calidad de servicio debido a la rotación, a través de procedimientos implementados que permitan reducir costos con el fin de demostrar resultados óptimos.

Seguidamente se definirá la primera variable rotación de personal, como la a la fluctuación del capital humano en una organización y su ambiente; a través de fenómenos externos e internos (Chiavenato, 2019); también considerada como la disociación laboral de un colaborador para con la institución, ocasionando un desajuste en el trabajo conllevando a tener una vacante no planeada, representando un problema para la organización (Ruiz y Guadalupe, 2020)

Para medir la rotación de personal se contempló la dimensión fenómeno externos que considera a la oferta y la demanda del mercado laboral, la coyuntura económica y oportunidades del empleo como indicadores para la rotación de personal (Chiavenato, 2019). De la misma forma contempla que la dimensión fenómenos internos se encuentran considerados por los indicadores como la remuneración salarial, oportunidades de crecimiento laboral, condiciones físico-ambientales, política de reclutamiento y selección y la política disciplinaria.

Calidad de servicio se define como el resultado del proceso de evaluación entre las expectativas y percepciones (Chica et al., 2017); concluyendo que la calidad de servicio está enfocada y direcciona los resultados en un cumplimiento y sobrepasar toda expectativa del usuario, comprador y/o cliente, de tal forma que cumpla lograr la creación de un valor agregado en el servicio. Asimismo establece cuatro dimensiones que permiten medir o evaluar la calidad de servicio; tales como la dimensión confiabilidad que consiste en la capacidad y/o habilidad de brindar un servicio de carácter seguro, verídico y constante, la dimensión respuesta que hace referencia a la prestación del servicio puntual y adecuado en relación con la

solución de problemas, la dimensión seguridad definida como el conocimiento y la cortesía por parte del empleado y la habilidad para inspirar seguridad y confianza, la dimensión empatía referida a la atención personalizada y cuidadosa que se transmite al cliente y finalmente la dimensión tangible considerada como el conjunto de los aspectos físicos del servicio, es decir, instalaciones, infraestructura, equipos materiales, personal.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque de Investigación

De enfoque cuantitativo pues las variables se miden dentro de un determinado contexto; asimismo las mediciones obtenidas a través del cuestionario aplicado son mediante métodos estadísticos extrayendo una serie de conclusiones.

Tipo de Investigación

De tipo básica, puesto que las variables fueron sustentadas en teorías ya existentes; de igual forma los resultados obtenidos se plantearán como guía para investigaciones futuras, con una trascendencia descriptivo y correlacional.

Hernández et al., (2018) señalan que toda investigación se basa en la descripción de las características de cada variable y correlacional porque desea dar a conocer la correlación entre las variables.

Diseño de Investigación

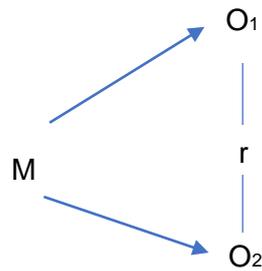
No experimental dado que no se manipularon de manera intencional las variables. Hernández et al., (2018) la investigación no experimental observa o mide las variables en su contexto natural para poder ser analizadas, asimismo es de corte transversal debido a que la recolección de datos es en un solo momento.

Nivel o alcance de investigación

La investigación posee un nivel correlacional pues da a conocer la relación o asociación entre variables, asimismo Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) establecen que las variables y su relación son medidas en términos estadísticos.

Figura 1

Diagrama de diseño correlacional



Nota: Diseño de correlación

M= muestra de la población

O₁= rotación de personal

O₂= calidad de servicio

r= Relación entre las variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Rotación de personal

Definición conceptual

Definida como el ingreso y salida del capital humano entre la organización y el ambiente, también considerada como el flujo de entradas y salidas de personas dentro de una organización (Chiavenato, 2019); La mayoría de las organizaciones pasan por este proceso en el cual se pierden energía y recursos los cuales deben mantenerse en un equilibrio para garantizar un buen desempeño. Significando que a la salida y/o separación del personal esta debe ser compensada con un equivalente ingreso de personas.

Definición Operacional

El índice de rotación de personal se evalúa en atención a los fenómenos internos y externos según el análisis de sus características; donde se aplica el instrumento del cuestionario para conocer la percepción por parte del usuario.

Indicadores

La rotación de personal posee dos dimensiones fenómenos internos compuesta por indicadores como remuneración salarial, oportunidades de crecimiento, condiciones físico-ambientales, políticas de reclutamiento y políticas disciplinarias; asimismo los fenómenos externos componen de indicadores tales como oferta y demanda del mercado, coyuntura económica y oportunidades de empleo.

Escala de medición

Ordinal, de opciones múltiples de tipo Likert totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo

Variable 2: Calidad de servicio

Calidad de servicio es definida como la diferencia entre las expectativas y percepciones concluyendo que si se desea obtener y demostrar el atributo del servicio no es más que sobrepasar la expectativa de cada usuario y/o comprador a fin de crear un valor agregado en el servicio (Valls et al., 2017)

Definición Operacional

La calidad de servicio se mide a través de la aplicación del método SERVQUAL que contempla 5 dimensiones especificar para determinar la percepción de la calidad de servicio por parte del usuario, aplicando el instrumento del cuestionario con respuestas cerradas

Indicadores

Calidad de servicio posee cinco dimensiones fiabilidad, respuesta, seguridad y empatía teniendo como indicador elementos intangibles, mientras que elementos tangibles es indicada como elemento tangible.

Escala de medición

Ordinal, de opciones, múltiples de tipo Likert totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Sanchez et al., (2018) señalan que la población es un conjunto de elementos que poseen una serie de características o criterios comunes entre sí, mismos que se pueden identificar para ser estudiados. En tal sentido la población se compuso por 12,514 personas que perciben los distintos servicios por parte de la municipalidad de Chaclacayo.

Criterios de inclusión: Persona que se encuentre registrado como contribuyente dentro del sistema.

Criterios de exclusión: Personas no registradas en el sistema.

Muestra

De acuerdo con Sánchez et al., (2018) la muestra es referida como un grupo o conjunto de personas extraídas de la población mediante un sistema de muestreo.

La muestra seleccionada de manera probabilística fue de 373 contribuyentes de la municipalidad.

Muestreo

El muestreo fue de tipo aleatorio simple, dando la misma oportunidad de selección.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se utilizó una encuesta para cada variable que permitieran el recojo de la información, asimismo se consideró ser la técnica más adecuada para la recopilación de información referente a la muestra.

Instrumento

El instrumento que se empleó para poder registrar los datos sobre las variables en la investigación fueron los cuestionarios. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) manifiesta que el cuestionario es un conjunto de determinadas preguntas referente a una o más variables a medir. Asimismo, esta investigación aplico 373 Cuestionarios a los contribuyentes de la municipalidad de Chaclacayo.

Ficha Técnica del Instrumento 1

Nombre: Encuesta de Medición de Rotación de personal

Autor: Emily Fernanda Zaconetta Durand

Año: 2022

Lugar de aplicación: Municipalidad de Chaclacayo

País: Perú

Población: 373 contribuyente

Administración: individual dirigido a cada contribuyente

Nivel de Confianza: 95%

Ficha Técnica del Instrumento 2

Nombre: Encuesta de Medición de Calidad de Servicio

Autor: Zeithaml, Bitner y Gremler

Año: 2009

Lugar de aplicación: Bolivia

Adaptado por: Emily Fernanda Zaconetta Durand

País: Perú

Población: 373 contribuyente

Administración: individual dirigido a cada contribuyente

Nivel de Confianza: 95%

Validez

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) establece que la validez del contenido del instrumento es obtenida a través de las opiniones de expertos y cerciorarse que las dimensiones que mide el instrumento sean específicas para las variables de interés. Asimismo, la validez del instrumento es lograda siempre y cuando se demuestre que tal instrumento manifiesta el concepto abstracto de los indicadores.

Tabla 1*Validez de los instrumentos de la rotación de personal y calidad de servicio*

	Jueces expertos	Dra. Sofía Irene Delgado Wong	Mg. Alan Johnny Gonzales Vásquez	Mg. Vicente Rentería Navarro	Evaluación final
Criterios de evaluación	Pertinencia	X	X	X	Aplicable
	Relevancia	X	X	X	
	Claridad	X	X	X	

Confiabilidad

La confiabilidad es referida al grado en la que su aplicación a la muestra causa resultados coherentes y consistentes (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

La obtención del nivel de confiabilidad de los instrumentos se obtuvo luego de conseguir las puntuaciones de cada ítem del instrumento aplicado a una muestra piloto, mediante el software estadístico JASP 0.14.1.0 se obtuvo el valor Alfa de Cronbach.

Tabla 2*Coeficiente alfa de Cronbach de los instrumentos de evaluación*

Estadísticas de Confiabilidad		
Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Rotación del Personal	0,571	20
Calidad del Servicio	0,749	22

Nota: Resultados Alfa de Cronbach con el uso del programa estadístico JASP 0.14.1.0 adjuntos en los anexos.

3.5. Procedimientos

Luego de validar con éxitos los instrumentos que permitirán medir las variables y demostrarla confiabilidad mediante el cálculo estadístico, se procedió a ejecutar la aplicación de la misma a la muestra (373 contribuyentes del distrito de Chaclacayo) teniendo en cuenta la predisposición del participante, donde se precisó que la información obtenida será usada única y exclusivamente para fines académicos, por lo cual previo al trabajo realizado de la validación de los

cuestionarios se pudo obtener la delimitación de las preguntas, siendo de carácter obligatorio responder cada ítem a través del aplicativo Google Form.

A partir de ello se realizó la descarga del cuestionario con 42 ítems en tres secciones subdivididas para las dos variables.

3.6. Métodos y Análisis de Datos

Al término de la aplicación del instrumento a la muestra conformada por los contribuyentes, se procedió a realizar la descarga de los resultados numéricos a la matriz de Excel, para luego ser importada a un software de Análisis de programa estadística libre JASP 0.14.1.0, con la finalidad de establecer los niveles y rangos de cada una de las variables

Seguidamente se ejecutó la estadística descriptiva de los análisis de frecuencia y porcentaje junto al gráfico estadístico; asimismo para el análisis de datos se aplicó la correlación de Rho Spearman. De la misma forma se estableció un cuadro de inferencia a través de la prueba de normalidad de Kolmogorov-smirnov para poder analizar la distribución de datos (anexo).

Tabla 3

Niveles y frecuencia de la variable 1

Dimensiones		Ítems	Niveles y rangos		
ROTACION DE PERSONAL		20 ítems	Bajo	Medio	Alto
			[20 - 46]	[47 - 73]	[74 - 100]
D1: Internas	P1 hasta P10		[10 - 23]	[24 - 37]	[38 - 50]
D2: Externas	P11 hasta P20		[10 - 23]	[24 - 37]	[38 - 50]

Tabla 5; se visualiza las dimensiones de la variable rotación de personal; en la cual, la dimensión 1 fenómenos internas se encuentran integradas por 10 ítems y dividida por los baremos; los cuales fueron establecidos a través del Microsoft Excel subdivididas en 3 niveles: bajo (10 a 23), medio (24 a 37) y alto (38 a 50). Asimismo, los baremos de la dimensión 2 fenómenos externas, se encuentra compuesta por 10 ítems y dividida por los baremos, subdivididas bajo los mismos niveles: bajo (10 a 23), medio (24 a 37) y alto (38 a 50).

Tabla 4*Niveles y frecuencia de la variable 2*

Dimensiones	Ítems	Niveles y rangos		
CALIDAD DE SERVICIO	22 ítems	Mala	Regular	Buena
D1: Fiabilidad	P1 hasta P5	[22 - 51]	[52 - 81]	[82 - 110]
D2: Respuesta	P6 hasta P9	[5 - 11]	[12 - 18]	[19 - 25]
D3: Seguridad	P10 hasta P13	[4 - 9]	[10 - 15]	[16 - 20]
D4: Empatía	P14 hasta P18	[4 - 9]	[10 - 15]	[16 - 20]
D5: Elementos	P19 hasta P22	[5 - 11]	[12 - 18]	[19 - 25]
		[4 - 9]	[10 - 15]	[16 - 20]

Tabla 6; se visualiza las dimensiones de la variable calidad de servicio; donde, la dimensión 1 fiabilidad compuesta por 5 ítems que a su vez está dividida por los baremos; los cuales fueron establecidos a través del Microsoft Excel, subdivididas en 3 niveles: mala (5 a 11), regular (12 a 18) y buena (19 a 25). Asimismo, con los baremos de la dimensión 2 respuesta, se encuentra compuesta por 4 ítems, dividida por los baremos y subdivididas por los mismos niveles: malo (4 a 9), regular (10 a 15) y buena (16 a 20); la dimensión 3 seguridad compuesta por 4 ítems que a su vez está dividida por los baremos subdivididas en 3 niveles: mala (4 a 9), regular (10 a 15) y buena (16 a 20). Con los baremos de la dimensión 4 empatía, se encuentra compuesta por 5 ítems, dividida por los baremos y subdivididas por los mismos niveles: malo (5 a 11), regular (12 a 18) y buena (19 a 25); y finalmente la dimensión 5 tangibles dividida por los baremos y subdivididas en 3 niveles: mala (4 a 9), regular (10 a 15) y buena (16 a 20).

3.7. Aspectos éticos

En referencia a los aspectos éticos, cabe señalar que las citas, referencias, anexos y el resto del contenido de la investigación se realizaron bajo el esquema que establece la guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para la obtención de grados académicos y títulos profesionales de la universidad Cesar

Vallejo. Asimismo, se tuvo presente el respeto al derecho de autoría y el uso apropiado de cada una de las fuentes de información tal y como lo designa las normas APA versión 7; siendo sometida de igual forma al Turniting.

De igual forma se contó la autorización y predisposición de cada uno de los participantes bajo el anonimato para la ejecución del instrumento puesto que lo expuesto en la presente investigación es original e investigada por mí persona y los resultados presentados no sufrieron manipulación alguna.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Para el del Objetivo general es determinar la relación entre rotación de personal y calidad de servicio.

Tabla 5

Descripción de los Niveles de rotación del personal

NIVELES_RP	Frecuencia	Porcentaje
Alto	1	1%
Bajo	3	1%
Medio	369	98 %
Total	373	100%

Nota: Frecuencia y porcentaje para los niveles de rotacion de personal.

La tabla 7 permite indicar según los resultados que el 98% de los contribuyentes encuestados perciben que existe un nivel medio en relación con la rotación del personal que labora en la municipalidad de Chaclacayo, a diferencia de la percepción de nivel bajo y alto solo es considerada por el 1% de encuestados para cada una.

Tabla 6

Descripción de los niveles de calidad del servicio

CALIDAD DE SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mala	0	0%
Buena	285	76%
Regular	88	24%
Total	373	100%

Nota: Frecuencia y porcentaje para los niveles de la calidad de servicio.

La tabla 8 permite visualizar según los resultados obtenidos posterior a la aplicación del cuestionario que el 76% de los contribuyentes encuestados manifiestan que el servicio de calidad que desean recibir o percibir por parte de la Municipalidad debe ser buena puesto que al ser contribuyentes y pagar su tributos según corresponda es obligación del gobierno local atender y brindar servicios de calidad a la población; por otro lado, el 24% no considera relevante percibir un

servicio de calidad debido a la falta de interés o porque simplemente están acostumbrados a que gestión tras gestión el trato sea el mismo.

Por ende, se determina que el 98% de los contribuyentes encuestados perciben que la fluctuación del personal se da en un nivel medio y en relación con la calidad de servicio que desean o esperan recibir por parte de la institución debe ser buena; por ende, si existe un nivel de rotación de personal no se estaría cumpliendo con las expectativas o lo que desearía recibir el usuario en relación a la calidad de servicio

Para el del objetivo específico 1, determinar la relación entre los fenómenos internos y calidad de servicio.

Tabla 7

Descripción de los Niveles de fenómenos internos

FENOMENOS INTERNOS	Frecuencia	Porcentaje
Alto	22	6%
Bajo	2	1%
Medio	349	93%
Total	373	100%

Nota: Frecuencia y porcentaje para los niveles de la dimensión fenómenos internos

Tabla 8

Descripción de los niveles de calidad del servicio

CALIDAD DE SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mala	0	0%
Buena	285	76%
Regular	88	24%
Total	373	100%

Nota: Frecuencia y porcentaje para los niveles de la calidad de servicio.

Estos resultados obtenidos permiten interpretar que el 93% de los contribuyentes encuestados perciben que los fenómenos internos como la

remuneración salarial (del personal de régimen laboral CAS, 728,276 y locadores de servicio), las oportunidades de crecimiento laboral ,al no existir una línea de carrera en beneficio al colaborador; condiciones físico ambientales poco adaptadas para el desenvolvimiento profesional, política de reclutamiento y selección pues es de conocimiento que la mayoría de instituciones elaboran el perfil del puesto para dirigir la convocatoria convirtiéndose en un proceso de selección que carece de credibilidad y por último la política disciplinaria puesto que los procesos administrativos sancionadores por faltas incurridos conllevan desde un descuento hasta el retiro de la institución son indicadores que se manifiestan a nivel medio para la rotación de personas y teniendo como resultado en relación a la calidad de servicio que el 76% de los encuestados desean recibir un servicio de calidad, se puede determinar que estos fenómenos internos influyen en la calidad de servicio puesto que a mayor sea la fluctuación del recurso humano no se podrá cumplir con las expectativas que desea percibir el usuario por parte de la institución

Para el del objetivo específico 2, determinar la relación entre los fenómenos externos y calidad de servicio.

Tabla 9

Descripción de los Niveles de la dimensión fenómenos externos

FENOMENOS EXTERNOS	FRECUENCIA	Porcentaje
Alto	0	0%
Bajo	200	54%
Medio	173	46%
Total	373	100%

Nota: Frecuencia y porcentaje para los niveles de la dimensión fenómenos externos

Tabla 10

Descripción de los niveles de calidad del servicio

CALIDAD DE SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mala	0	0%
Buena	285	76%
Regular	88	24%
Total	373	100%

Nota: Frecuencia y porcentaje para los niveles de la calidad de servicio.

Los resultados obtenidos permiten precisar estimar que el 54% de los contribuyentes encuestados perciben que los fenómenos externos tales como la oferta y la demanda del mercado laboral donde revistas, notas periodísticas y otros medios de comunicación señalan que existen carreras en tendencia o mejor remuneradas, asimismo la coyuntura económica que atraviesa el país por diferentes aspectos siendo ellos el factor político y las oportunidades del empleo son consideradas en un nivel bajo como indicadores para la rotación de personal ; es decir que no son consideradas motivo del ingreso y salida del recurso humano, por ende tampoco influye en la calidad de servicio de espera recibir el usuario.

Seguidamente se mostrará el análisis de coeficiente de correlación rho de Spearman.

Análisis Inferencial – Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

Ha: Existe relación entre rotación de personal y calidad de servicio en la Municipalidad de Chaclacayo,2022

H0: No existe relación entre rotación de personal y calidad de servicio en la Municipalidad de Chaclacayo,2022.

Tabla 11

Correlación de Rotación del personal y la calidad del servicio

	Muestra (n)	Calidad del servicio	
		Coeficiente de Correlación Spearman	p-valor
Rotación del personal	373	0.100	0.055

De acuerdo con la Tabla 13; el valor de coeficiente de correlación de Spearman de 0.100 y un p valor igual a 0,055 cuyo resultado demuestra y por efecto

rechaza la hipótesis nula, con la cual aceptamos y validamos nuestra hipótesis alterna, cuya interpretación demuestra una correlación positiva débil (Mondragón, 2014); por lo que significa que al existir una fluctuación de personal no se podrá cumplir con los objetivos de la institución y por ende será complicado el poder brindar un servicio de calidad al usuario.

Hipótesis Específicas

Hipótesis Especifica 1.

H0: No Existe relación entre los fenómenos internos y la calidad del servicio en la Municipalidad de Chaclacayo, 2022.

Ha: Existe relación entre los fenómenos internos y la calidad del servicio en la Municipalidad de Chaclacayo, 2022.

Tabla 12

Correlación de Fenómenos Internos y la calidad del servicio

	Muestra (n)	Calidad del servicio	
		Coeficiente de Correlación Spearman	p-valor
D1_V2 Fenómenos Internos	373	0.229	0.001

Tabla 14 se obtuvo un valor de coeficiente de correlación de Spearman de 0.229 y un p valor igual a 0.001; logrando a efecto rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, lo cual se interpreta como una correlación positiva media (Mondragón ,2014), lo que significa que al no darse una correcta política de reclutamiento, una remuneración adecuada, al no existir oportunidades de crecimiento y condiciones poco adecuadas para el desempeño laboral el ingreso y salida del personal será constante y eso se verá reflejado en la calidad de servicio que brinda la municipalidad, pues no se cumplirá con las expectativas que desea recibir el usuario.

Hipótesis Especifica 2.

H0: No Existe relación entre los fenómenos externos y la calidad de servicio en la Municipalidad de Chaclacayo, 2022.

Ha: Existe relación entre los fenómenos externos y la calidad de servicio en la Municipalidad de Chaclacayo, 2022.

Tabla 13

Correlación de Fenómenos Externos y la calidad del servicio

	Muestra (n)	Calidad del servicio	
		Coefficiente de Correlación Spearman	p-valor
D2_V2 Fenómenos Externos	373	-0.012	0.817

Tabla 15 se obtuvo un valor de coeficiente de correlación de Spearman de -0.012 y un p valor igual a 0,817; logrando a efecto rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula; lo cual se interpreta como una correlación negativa débil. (Mondragón, 2014), entendiendo que la oferta y demanda del mercado laboral, la coyuntura económica, las oportunidades de desempleo entre otros no generan relación alguna con la calidad de servicio pues estos indicadores se encuentran fuera del alcance del gobierno local, formando parte de la globalización mundial.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la rotación de personal y la calidad de servicio de la Municipal de Chaclacayo, 2022; se demostró que existe una correlación positiva débil de 0.100 y $p=0,055$ entre ambas variables. Esto permite inferir que para consolidar el vínculo entre la municipalidad y los contribuyentes se debe brindar un servicio de calidad y para ello se debe contar con el recurso humano óptimo y eficaz a fin de evitar las fluctuaciones del personal. Asimismo, se toma en cuenta que las gestiones municipales varían según periodo de gobierno (04 años), evidenciando que no se ejecuta un buen reclutamiento de personal y por ende no se lleva a cabo un correcto desempeño laboral. Esto podría tener relación con Sánchez (2019), que declara que existe una correlación entre la rotación de los servidores públicos y el desempeño del sistema de gestión de calidad, puesto que al análisis de los resultados obtenidos se observa que el factor humano es considerado como un activo valioso en la organización. Asimismo, considera la rotación de personal como un fenómeno influyente dentro de las entidades públicas pues modifica los logros y metas en el sistema de gestión de calidad

Asimismo, se entiende que el ingreso y salida del personal se puede considerar como pérdida o gasto, puesto que se debe cumplir con todas las remuneración que por derecho de ley corresponde a la persona y en relación a ello Maldonado (2016) determina en su investigación que la rotación dentro de una compañía que brinda servicios se encuentra dentro de un proceso crítico pues afectan no solo al aspecto monetario; si no también a la calidad de servicio que se brinda, generando un círculo vicioso y problemas para la organización; asimismo establece estableciendo que a menor sea el grado de rotación menor será los costos de inversión en capacitación en los trabajadores, sin embargo señala como factor relevante el aumento salarial.

Se puede entender que para el sector de servicios públicos no es tarea fácil el poder reducir el índice de rotación de personal y que cualquier avance en este aspecto beneficiara a la entidad. Por ello es necesario tratar el tema de la rotación de personal debido al efecto que causa en relación con la calidad de servicio que

se brinda al contribuyente con el fin de que se contribuya a mejorar el ambiente laboral, desempeño y productividad, viéndose reflejados en los resultados de las entidades públicas.

Al realizar el análisis del objetivo específico 1: Demostrar la relación que existe entre los fenómenos internos y la calidad del servicio en la Municipalidad de Chaclacayo, 2022 los resultados obtenidos demuestran que existe una correlación positiva media de 0.229 y un p valor igual a 0.001 entre la dimensión fenómenos internos y calidad de servicio, determinando que si no se opta por políticas de reclutamiento y disciplina, si no se remunera de manera justa y no existe oportunidades de crecimiento, el personal optara por salir de la institución o simplemente no lo lograr un correcto desempeño, el cual se verá reflejado en el servicio que se brinda a la sociedad y al usuario; pudiéndose contrastar con la investigación de Marcelo (2019) donde determina la relación entre la rotación de personal y satisfacción laboral, señalando factores relevantes tales como la falta de política estructurada en relación al desarrollo profesional, renovaciones de contrato falta de reconocimientos públicos por un desempeño eficiente, insatisfacción salarial al no ser equitativas con la demanda representan un nivel regular de ausentismo en la institución. Consolidando así lo obtenido como resultado de esta investigación donde los fenómenos internos como la remuneración salarial, oportunidades de crecimiento, políticas de reclutamiento y disciplina son indicadores que comprenden la rotación de personal dentro de la institución generando así no poder cumplir con los objetivos institucionales y optimizar la calidad de servicio que se brinda.

Se puede determinar que estos fenómenos internos que juegan un papel importante en relación a la calidad de servicio que se brinda al usuario o contribuyente, debido a que las funciones y competencias que cumplen la municipalidades están condicionadas a estos factores internos, estableciendo así una relación significativa con la calidad de servicio y que a través de la escala de medición SERVQUAL se demuestra que al carecer de potencial humano se percibe bajas en relación al servicio que se brinda.

Si bien es cierto que se demuestra una relación entre la rotación de personal y calidad de servicio, cabe señalar que cada entidad o institución es diferente y que al cambio de gestión entra personal nuevo y es por ello que Castillo (2019) difiere con los resultados obtenidos en esta investigación mencionando que, no existe correlación entre la rotación de personal y la calidad de servicio, debido a que los factores como la remuneración salarial no afecta pues el personal que labora es remunerado conforme al mercado; el factor personal calificado tampoco es considerado como influyente en la calidad de servicio pues el personal que ingresa solo necesita capacitaciones a corto plazo que no son de mucho gasto para la empresa. Sin embargo, si manifiesta la existencia de la correlación del factor condiciones de trabajo sobre la calidad de servicio y esto se debe a que es el cliente o usuario quien determina el lugar del desarrollo del servicio.

Asimismo, se puede analizar que dentro de las instituciones públicas se debe evidenciar que existe un correcto proceso de selección de personal mismo que se refleja en el bajo índice de rotación, lo que conlleva a que el recurso humano cumpla con las expectativas tanto del empleador como la de los usuarios; puesto que si el recurso humano es óptimo, el servicio que se brinda también lo será y teniendo en cuenta que la calidad de servicio es definida como la diferencia entre las expectativas y de cada usuario y/o comprador con la finalidad de crear un valor agregado en el servicio (Valls et al., 2017)

Al analizar el objetivo específico 2: Demostrar la relación que existe entre los fenómenos externos y la calidad de servicio en la Municipalidad de Chaclacayo, 2022, se obtuvo como resultado 0.012 y un p valor igual a 0,817 por lo que no existe relación entre los factores externos y la calidad de servicio debido a que poseen una correlación negativa débil, lo que puede contrastarse con lo mencionado por Herrera (2017) en su investigación pues señala que la salida del personal ya sea voluntaria o no, se debe a diversos factores externos y que no pueden ser controlados por la entidad; si bien es cierto la modernización en el mercado laboral es considerado un factor externo no podría ser considerada motivo de salida para algunos pues la mayoría desconoce de las modernizaciones del estado.

Por último, de los antecedentes citados, que sostienen los objetivos en la presente investigación se resalta la importancia de una correcta selección de

personal, una remuneración salarial justa, oportunidades de crecimiento, ambiente laboral y políticas administrativas como fenómenos o factores relevantes a fin de reducir el índice de fluctuación de personal en la institución; debido a que esto repercute de cierta forma a la calidad de servicio que brinda la municipalidad, por lo cual esta investigación puede ser considerada como como una guía para priorizar aspectos que contribuyan a la mejora de la gestión en relación a los servicios que brinda.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo con el objetivo general se pudo determinar que existe relación entre rotación de personal y calidad de servicio demostrado a través de la correlación de Spearman con un valor positivo débil de 0.100 y $p=0,055$, interpretando que la fluctuación del personal (ingreso-salida) de la municipalidad se ve reflejado en la calidad de servicio brindada al contribuyente.
2. Para el objetivo específico 1 se pudo determinar que existe relación entre los fenómenos internos y la calidad del servicio demostrado a través de la correlación de Spearman con un valor positivo medio de 0.339 y $p=0,001$; es decir que la remuneración salarial, oportunidades de crecimiento, condiciones físico ambientales, políticas de reclutamiento y disciplinarias considerados como factores internos influyen de cierta forma a la calidad de servicio y es percibida por el usuario y/o contribuyente.
3. Para el objetivo específico 2 se pudo determinar que no existe relación entre los fenómenos externos y la calidad de servicio en la Municipalidad de Chaclacayo, 2022 demostrado mediante la correlación de Spearman con un valor negativo débil de -0.012 y $p=0,817$; es decir los factores externos de la rotación de personal tales como la oferta y la demanda del mercado la coyuntura económica oportunidades de empleo no influyen en la calidad de servicio que se brinda al contribuyente pues son aspectos que están fuera del alcance de la municipalidad.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Subgerencia de Recursos humanos llevar a cabo evaluaciones continuas a fin de evaluar las aptitudes y actitudes de los colaboradores y poder identificar si son las personas idóneas para el puesto; asimismo verificar el correcto proceso de selección de talento humano.
2. Se recomienda a la Subgerencia de Recursos Humanos establecer una programación de capacitaciones dirigidos a funcionarios y colaboradores de todos los regímenes laborales a fin de identificar los factores causantes del descontento presentada por los usuarios, teniendo presente el buen trato para con el contribuyente.
3. Se recomienda a la Subgerencia de Recursos Humanos, se apliquen incentivos y reconocimientos al personal por su desempeño y compromiso con el trabajo y así disminuir el ingreso y salida del recurso humano.
4. Se recomienda a la Subgerencia de Tecnología de la Información que las instalaciones de la municipalidad cuenten con equipos y/ o tecnología de soporte administrativo que permitan facilitar los procesos administrativos para brindar un buen servicio.

REFERENCIAS

- Achancaray, J. (2018). *El Endomarketing aplicado al diagnostico del talento humano; caso Municipalidad Distrital de Pomacanchi 2018*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34040/achancaray_lj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aguirre, R. (2017). *Mejora Continua*. México. Obtenido de <http://www.cmicvictoria.org/wp-content/uploads/2012/06/GU%C3%8DA-MEJORA-CONTINUA.pdf>
- Alvarez, F. (2007). *Planificación estratégica de Marketing*. Bolivia.
- Apaza Chalco, Y. L. (2019). *Selección del talento humano y rotación del personal de la Municipalidad de Carabayllo, 2019*. Obtenido de BASE: <https://doi.org/20.500.12692/59410>
- Barranco, F. (2000). *Márketing interno y gestión de recursos humanos*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Belleza, S. (2020). *Endomarketing y el compromiso organizacional de los colaboradores administrativos de la Universidad San Pedro sede central y filiales 2019*. Chimbote. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49422/Belleza_TSE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3ra ed.)*. Colombia: Pearson Educación.
- Blanco, A., Prado, A., & Mercado, C. (2016). *Introducción al marketing y la comunicación en la empresa*. Madrid: ESIC Editorial.

- Camison, E., & Cruz, A. (2006). *Gestión de la calidad*. México.
- Capriotti, L. (2016). *Corporate identity and business success*. New York: Ideas and business.
- Castillo Salazar, R., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. (2020). *Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano*. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130: Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.
- Castillón Fabian, R. (2019). *Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC*. Obtenido de Universidad Nacional Mayor de San Marcos: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10408/Castillon_fr.pdf?sequence=3
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos quinta edición*. Lyiy Solano Arévalo .
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones octava edición*. ISBN 970-10-6104-7: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del Talento Humano*. En *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO tercera edición* (págs. ISBN 978-85-352-2512-9.). México, D. F: McGrawHill Educacion.
- Chica Ostaiza, C., Salgado Cepero, G., Román Vélez, V., & Valls Figueroa, W. (2017). *La calidad de servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad*. ISBN 978-9942-959-81-2: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Chung García, E., García Filberto, V., Rupailla Arestegui, C., & Seminario La Roche, M. (2017). *"Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las"*. Obtenido de repositorio academico upc: <http://hdl.handle.net/10757/621965>

- Cueva, E. (2018). *Endomarketing en la motivación laboral en la empresa Derco Perú S.A. distrito de Ate 2018*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19444/Cueva_JEB.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Eraszo Aldea, K. J. (2018). *La Rotación del Personal, influye en la calidad del servicio en la empresa bambos-pueblo libre, 2018*. Obtenido de universidad cesar vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31130>
- Esquivel, A., León, R., & Castellanos, G. (2017). *La mejora continua de los procesos de gestión*. España.
- Fernandez Collado, C., Baptista Lucio, P., & Hernandez Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación 6ta edición*. ISBN: 978-1-4562-2396-0: McGrawHi Education.
- Ferrel, O., & Hartline, M. (2018). *Estrategia de marketing*. México: Cengage Learning Editores.
- Fisher, C. (2015). *Mood and emotions while working: Missing pieces of job satisfaction?* New York: Journal of Organization Behavior.
- Garcia, A. (2018). *Proposal of quality indicators for customer service in a power transmission manufacturing company a manufacturing company of power transmission products*. Colorado: World of books.
- Garcia, M. (2019). *Organizational Climate and its Diagnosis*. Austin: Mc Well.
- Gómez, A. (2020). *Plan de Endomarketing para el desarrollo del sentido de pertenencia en los estudiantes del programa de Administración de Empresas modalidad Dual de la UNAB*. Bucaramanga. Obtenido de

- https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/7326/2020_Tesis_Angelica_Maria_Gomez_Gomez.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, L. (2018). *Estudio del endomarketing para determinar la satisfacción del cliente interno*. Santiago de Cali. Obtenido de <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/10789/T08420.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- González, O., & Arciniega, J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad Teoría y práctica bajo la norma ISO*. Chile: Ecoe Ediciones.
- Goss-Sampson, M. A. (2019). *Análisis estadístico con JASP: Una guía para estudiantes*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10609/102926>
- Guerrero, L. (2019). *Endomarketing y compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa Manpower Professional Services S.A., San Isidro 2019*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61587/Guerrero_SLG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guija, M., & Guija, R. (2019). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: Guigraf E.I.R.L.
- Gutiérrez Yactayo, D., Aguilar Pawelczyk, C., Hancoo Cahuana, L., Carrillo Vásquez, E., & Macazana Fernández, D. (2021). Gestión de recursos humanos del personal civil administrativo del departamento de Educación del . *Revista Universidad y Sociedad*, 13(S3), 346-355.
- Gutierrez, J. (2015). *Mejora continua en las empresas de servicios*. España.
- Hernandez Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación 6ta edicion*. ISBN: 978-1-4562-2396-0: McGRAW-HILL.

- Hernández-Sampieri, D., & Mendoza Torres, D. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. ISBN: 978-1-4562-6096-5: Punta Santa Fe.
- Herrera Loro, A. (2017). *Propuesta de estrategias de retención del talento humano para disminuir la rotación del personal en la municipalidad distrital de Bernal, año 2016*. Obtenido de BASE:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/36852>
- Jara Iñiguez, I. (2017). *Rotación en la Administración Pública Ecuatoriana 2012-2016 Prácticas de Aprendizaje Organizativo*. Obtenido de PODIUM, Vol 0, Iss 32, Pp 1-14:
<https://doaj.org/article/e04c63a21cc241dca01f081e7fedf970>
- Kloter, P., & Keller, K. (2016). *Dirección de marketing*. México: Pearson Educación.
- López López, A. D. (2020). *Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María*. Obtenido de Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú:
<http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/138e>
- Maldonado Pastor, L. G. (2016). *ANÁLISIS DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS MASIVOS DE TELECOMUNICACIONES*. Obtenido de Universidad EAFIT:
<http://hdl.handle.net/10784/11587>
- Marcelo Casanova, E. (2019). *Relación de la rotación del personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Trujillo, en el año 2018*. Obtenido de Universidad Privada del Norte ; Repositorio Insitucional - UPN: <https://hdl.handle.net/11537/23176>
- Medina, J. (2010). *Integral productivity model*. Phoenix.

- Moreno, D. (2017). *Diseño de una herramienta de endomarketing para empresas*. Medellín. Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/12357/DianaMarcela_MorenoMontoya_2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Munch Galindo, L. (2012). *Métodos y técnicas de investigación* (2da ed.). Mexico: Trillas. Obtenido de <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=7740>
- Neira Arenas, E. Y. (2020). *Factores internos y externos que influyen en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2017*. Obtenido de ALICIA: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4067>
- Panta, E. (2019). *El marketing interno y el empoderamiento del personal intermitente de la empresa FLS San Isidro – 2019*. Callao. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56759/Panta_MEV.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Piscoya, A. (2019). *Mejora continua del proceso editorial*. México.
- Regalado, O., Allpacca, R., & Baca, L. (2011). *Endomárketing: estrategias de relación con el cliente interno*. Perú: Universidad ESAN.
- Rivas, G. (2017). *Propuesta de Endomarketing como estrategia para fortalecer el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Unidad de Gestión Confecciones de la Fundación Acción Solidaria*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/7463/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-118.pdf>
- Ruíz Pinchi, R., & Delgado Bardales, D. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158. Obtenido de Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.

Sanchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Saenz, K. (2018). Manual de terminos en investigacion cientifica, tecnologica y humanistica. ISBN N° 978-612-47351-4-1: Universidad Ricardo Palma.

Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista*. Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Sánchez Contreras, G. A. (2019). *EFECTOS DE LA ROTACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS ENTIDADES DE LA RAMA*. Obtenido de BASE:
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/16739/2019gloriasanchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santamaría, M. (2017). *El Endomarketing y la satisfacción del cliente interno en la empresa Importadora*. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26598/1/599MKT.pdf>

Secretario General, O. (2016). *OECD BETTERPOLICIES FOR BETTER LIVES*. Obtenido de Presentación de cuatro informes de la OCDE sobre el Perú:
<https://www.oecd.org/countries/peru/presentacion-de-cuatro-informes-de-la-ocde-sobre-el-peru.htm>

Segredo, A. (2013). *Organizational climate in the change management for the development of the organization*. Cuba.

Tortosa, V. (2017). *Marketing interno*. Madrid: Ediciones Piramide.

Van den Berghe, E. (2016). *Gestion Gerencial y empresarial aplicadas al siglo XXI*. ECOE EDICIONES - tercera edicion.

Villavicencio Romero, J., & Brancacho Garay, A. (2015). *Rotación y satisfacción laboral de personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Independencia – Lima, 2014*. Obtenido de OpenAIRE: edsair.od.....3056..0d32c47f723bf7ea9807bfc5d814b162

Weiss, H. (2017). *Personality and organizational behavior*. Washington: Research in Organizational Behavior.

Anexo A. Matriz operacional de la Variable Independiente “Rotación de Personal”

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Rotación de Personal	<p>Rotación de Personal, se define como la a la fluctuación del capital humano en una organización y su ambiente; a través de fenómenos externos e internos (Chiavenato,2007, pg 135)</p> <p>También es considerada la disociación laboral de un colaborador para con la institución, ocasionando un desajuste en el trabajo conllevando a tener una vacante no planeada, representando un problema para la organización (Ruiz y Guadalupe, 2020)</p>	<p>Esta variable se midió con 2 dimensiones, se utilizó la técnica de la encuesta y para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario de 20 ítems, con escala de medida tipo Likert</p>	<p>Fenómenos Internos</p> <p>Fenómenos Externos</p>	<p>Remuneración salarial</p> <p>Oportunidad de crecimiento</p> <p>Condiciones físico ambientales</p> <p>Política de reclutamiento y selección</p> <p>Oferta y demanda del mercado laboral</p> <p>Coyuntura económica</p> <p>Oportunidades de empleo</p>	Ordinal

Anexo B. Matriz operacional de la Variable Dependiente “Calidad de Servicio”

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de Servicio	Se define como el resultado del proceso de evaluación entre las expectativas y percepciones (Valls, Roman, Chica & Salgado, 2017; concluyendo que la calidad de servicio se centra en cumplir y exceder las expectativas del cliente de tal forma que se logre crear un valor agregado en el servicio (p.136).	Esta variable se midió con 5 dimensiones, se utilizó la técnica de la encuesta y para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario de 22 ítems, con escala de medida tipo Likert	Fiabilidad Respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles	Remuneración salarial Oportunidad de crecimiento Condiciones físico ambientales Política de reclutamiento y selección Oferta y demanda del mercado laboral Coyuntura económica Oportunidades de empleo	Ordinal

Anexo C Matriz de consistência

Título: ROTACION DE PERSONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE CHACLACAYO, 2022

Autor: Br. Emily Fernanda Zaconetta Durand

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿De qué manera la rotación de personal se relaciona en la calidad de servicio de la Municipalidad de Chaclacayo, 2022?</p> <p>Problemas Secundarios: ¿De qué manera los fenómenos internos se relaciona en la calidad del servicio en la Municipalidad de Chaclacayo, 2022? ¿De qué manera los fenómenos externos se relaciona en la calidad de servicio en la Municipalidad de Chaclacayo, 2022?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la rotación de personal y la calidad de servicio de la Municipal de Chaclacayo, 2022</p> <p>Objetivos específicos: Demostrar la relación que existe entre los fenómenos internos y la calidad del servicio en la Municipalidad de Chaclacayo, 2022 Demostrar la relación que existe entre los fenómenos externos y la calidad de servicio en la Municipalidad de Chaclacayo, 2022.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre la rotación de personal y la calidad de servicio de la Municipalidad de Chaclacayo, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación entre los fenómenos internos y la calidad del servicio en la Municipalidad de Chaclacayo, 2022 Existe relación entre los fenómenos externos y la calidad de servicio en la Municipalidad de Chaclacayo, 2022.</p>	Variable 1: Rotación de Personal				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			*Fenómenos internos	*	10 ítems	1. totalmente en desacuerdo 2. en desacuerdo 3. ni en acuerdo, ni en desacuerdo 4. de acuerdo 5. totalmente de acuerdo	Ordinal: Bajo (20-46) Medio (47-73) Alto (74-100)
			*Fenomenos externos	Remuneracion salarial Oportunidad de crecimiento Condiciones físico ambientales Política de reclutamiento y selección Política disciplinaria Oferta y demanda del mercado laboral Coyuntura económica Oportunidades de empleo	10 ítems		
			Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Fiabilidad		10 ítems	1. totalmente en desacuerdo 2. en desacuerdo	Ordinal: Mala (22-51) Regular (52-81)			
Respuesta Seguridad	Intangible	10 ítems					

			Empatía Elementos tangibles	Tangible		3. ni en acuerdo, ni en desacuerdo 4. de acuerdo 5. totalmente de acuerdo	Buena (82-110)
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Nivel: Correlativa Diseño: No experimental Método: Estadístico Hipotético deductivo.	Población: Conformada por 12,514 contribuyentes de la Municipalidad de Chaclacayo Tipo de muestreo: Aleatorio simple Tamaño de muestra: Conformada por 373 contribuyentes.	Variable 1: Rotacion de personal Técnicas: Escala Likert ordinal Instrumentos: encuestas Autor: Emily Fernanda Zaconetta Durand Año: 2022 Ámbito de Aplicación: Municipalidad de Chaclacayo Forma de Administración:		DESCRIPTIVA: El estadístico no paramétrico para la contratación de las hipótesis Rho Sperman por tener la medición en escala tipo ordinal o escala tipo Likert. Variable Rotacion de personal: 98% considera que la rotacion de personal influye en un nivel medio ; mientras que un 1% lo considera en un nivel bajo y de la misma forma el 1% lo ve como alto. Variable Calidad de Servicio: 76% de los colaboradores desean percibir una buena calidad de servicio, el 24% considera que el servicio de calidad que debe brindar la municipalidad debe ser regular INFERENCIAL: Existe un vínculo significativo entre la rotación del personal y la calidad de servicio en la Municipalidad de Chaclacayo,2022 cuyo coeficiente de correlación demuestra un 0.100 lo cual se interpreta como una correlación positiva muy débil (Henandez,et. at., 2014) logrando a efecto rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.			
		Variable 2: Calidad de Servicio Técnicas: Escala Likert ordinal Instrumentos: encuesta Autor: Zeithhaml, Bitner y Gremler Año: 2009 Ámbito de Aplicación:bolivia Forma de Administración: individual dirigida a cada contribuyente					

Anexo D. Cuestionario

Cuestionario de Rotación de Personal y Calidad de Servicio en la Municipalidad de Chaclacayo, 2022

Suplico a Ud. responder las siguientes afirmaciones mediante la siguiente tabla

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

	Ítems	1	2	3	4	5
	VARIABLE : ROTACION DE PERSONAL					
	Dimensión: Fenómenos internos					
1	La misión, visión y política de la institución permite que el personal se desplace laboralmente					
2	La actividad laboral que desempeñan los trabajadores actualmente son de su complacencia					
3	A su percepción, el ambiente de trabajo propicia un adecuado desarrollo de las actividades del puesto de los colaboradores con los que interactúa					
4	Considera que, el personal administrativo con el que interactúa se rige bajo una constante rotación de los colaboradores					
5	Según su apreciación, el personal no está capacitado para el puesto de trabajo que desempeña					
6	Considera que la calidad del servicio de la institución posee deficiencias					
7	Considerando el aporte y el esfuerzo que realizan los colaboradores, está de acuerdo en el perfil de sus puestos					
8	Para usted, se debería de realizar un mejor reclutamiento del personal para evitar los constantes cambios del personal					
9	Considera usted que la remuneración de los trabajadores debe ser acorde con el perfil que poseen					
10	Al ser contribuyente de la institución, se siente considerado como parte responsable para mejorar el perfil de los colaboradores					

	Dimensión: Fenómenos externos					
11	Desde su percepción, cree que los recursos de oficina con los que los colaboradores trabajan son las adecuadas.					
12	Considera que el desempeño de los trabajadores es el adecuado					
13	Según su impresión los trabajadores tienen el respeto que merecen por parte de sus superiores					
14	Para usted, el colaborador debe trabajar horas extras sin ser compensado					
15	Para usted, el colaborador no debe sentirse influenciado en la calidad del servicio a los contribuyentes si la institución no está cumpliendo con el pago de sus remuneraciones del mes					
16	El ambiente laboral de los colaboradores es grato y fluido					
17	Equidad de trato hacia los empleados por parte de los jefes					
18	Ausencia de incentivos con los colaboradores (bonificaciones, días de descanso, etc)					
19	Considera usted, que la institución seleccione solo un porcentaje de los colaboradores para realizar el teletrabajo sin permitir a algunos escoger su forma de trabajo					
20	Los colaboradores con atrasos en sus remuneraciones deben ser separadas de sus funciones, y no ser reconocidos					

Ítems	1	2	3	4	5
VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO					
Dimensión: Fiabilidad					
1 Considera usted que la Municipalidad de Chaclacayo brinda sus servicios en un determinado tiempo.					
2 Considera usted que se muestra un sincero interés en la solución a los problemas que tienen los usuarios con la prestación de los servicios.					
3 Considera usted que al solicitar los servicios de la municipalidad, estos deben ser brindados en un primer momento sin necesidad de solicitarlo varias veces					
4 Considera usted que la municipalidad presta sus servicios en el momento que promete hacerlo					
5 Considera usted que los colaboradores de la municipalidad de Chaclacayo deben caracterizarse por realizar registros libres de errores					

	Dimensión: Respuesta				
6	Considera usted que la Municipalidad de Chaclacayo debe comunicar a los usuarios exactamente cuándo serán ejecutados los servicios.				
7	Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Chaclacayo deben proporcionar un servicio rápido a los usuarios.				
8	Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Chaclacayo deben estar dispuestos a ayudar a los usuarios				
9	Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Chaclacayo nunca están demasiado ocupados para absolver las dudas y/o consultas del usuario.				
	Dimensión: Seguridad				
1 0	Considera usted que el comportamiento de los colaboradores de la Municipalidad de Chaclacayo debe influir en la confianza de los usuarios.				
1 1	Considera usted que los usuarios deben sentirse seguros al realizar sus trámites en la municipalidad.				
1 2	Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Chaclacayo deben ser respetuosos, amables y corteses con los usuarios				
1 3	Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Chaclacayo deben tener conocimiento y capacidad para dar respuesta a las dudas de los usuarios				
	Dimensión: Empatía				
1 4	Considera usted que la atención a los usuarios debe ser individual, es decir, atender una persona a la vez				
1 5	Considera usted que la municipalidad de Chaclacayo deben tener horario adecuados a los usuarios				
1 6	Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Chaclacayo deben dar atención personalizada a los usuarios dependiendo la complejidad de sus necesidades.				
1 7	Considera usted que la municipalidad de Chaclacayo brinda soluciones a las necesidades más importantes de los usuarios				
1 8	Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Chaclacayo deben tener la capacidad para entender cada una de las necesidades de los usuarios				
	Dimensión: Elementos Tangibles				
1 9	Considera usted que la municipalidad de Chaclacayo debe contar con equipos modernos				

20	Considera usted que las instalaciones físicas de la Municipalidad de Chaclacayo (oficinas) deben contar con una apariencia ordenada, limpia y atractiva.				
21	Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Chaclacayo deben tener una buena presentación personal.				
22	Considera usted que el material informativo asociado con los servicios que brinda la Municipalidad de Chaclacayo (documentos, afiches, folletos, etc) deben ser visualmente atractivos para el usuario.				

Anexo E. Calculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Población: N= 12.514

Nivel de Confianza (95%): $Z_{\alpha}=1.96$

Proporción a favor: $p=0.5$

Proporción en contra: $q=0.5$

Error de precisión: $d=0.05$

Anexo f. Prueba de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		ROTACION DE PERSONAL	CALIDAD DE SERVICIO
N		373	373
Parámetros normales ^{a,b}	Media	56,4853	85,7614
	Desviación típica	4,90643	5,55175
	Absoluta	,105	,086
Diferencias más extremas	Positiva	,105	,066
	Negativa	-,049	-,086
Z de Kolmogorov-Smirnov		2,029	1,656
Sig. asintót. (bilateral)		,001	,008

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Anexo G. Validez y confiabilidad de los instrumentos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Alan Johnny Gonzales Vásquez** identificado con DNI N° 07559019, **Maestro en Administración de Empresas** N° colegiatura 22059 de profesión Contador Público desempeñándome actualmente como Docente en la Universidad Peruana de las Américas.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario: Rotación de Personal y calidad de Servicio

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Questionario dirigido Rotación de Personal y Calidad de Servicio	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 25 días del mes de Enero del Dos mil veintidós.

Maestro : Alan Johnny Gonzales Vásquez
DNI : 07559019
Especialidad : Administración de Empresas
E-mail : alanjgv@hotmail.com

"Rotación de Personal y Calidad de Servicio en la Municipalidad de Chaclacayo, 2022"

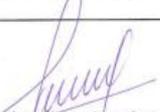
FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															75						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															75						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															75						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															75						
5. Suficiencia	Aspectos necesarios en cantidad y calidad.															75						
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las															75						

	dimensiones del tema de la investigación																					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación															75						
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores															75						
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación															75						

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Lima, 25 de Enero del 2022.


 Maestro: Alan Johnny Gonzales Vásquez
 DNI: 07559019
 Teléfono: 995752769
 E-mail: Alan Johnny Gonzales Vásquez



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Sofía Irene Delgado Wong identificado con DNI N° 16680531 Doctor en Administración N° colegiatura 02226 de profesión Licenciado en Administración desempeñándome actualmente como Docente en Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario: ROTACION DE PERSONAL Y CALIDAD DE SERVICIO

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido ROTACION DE PERSONAL Y CALIDAD DE SERVICIO	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 25 días del mes de enero del Dos mil veintidós.


Dra. : Sofia Irene Delgado Wong
DNI : 16680531
Especialidad : Administración
E-mail : dwongsi@ucvvirtual.edu.pe

“Rotación de Personal y Calidad de Servicio en la Municipalidad de Chaclacayo, 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO ROTACION DE PERSONAL Y CALIDAD DE SERVICIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					
5. Suficiencia	Aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las																					
	dimensiones del tema de la investigación																					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																					
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Lima, 25 de enero de 2022.



Dra. : Sofia Irene Delgado Wong
 DNI: 16680531
 Teléfono:
 E-mail: dwongsi@ucvvirtual.edu.pe

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Vicente Rentería Navarro, identificado con DNI N° 10101904 Magister en Administración y Gestión Estratégica, de profesión Economista desempeñándome actualmente como funcionario Público, Jefe de Oficina en Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario: Rotación de Personal y calidad de Servicio

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Cuestionario dirigido Rotación de Personal y Calidad de Servicio	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 02 días del mes de abril del Dos mil veintidós.


Mg. : Vicente Rentería Navarro
DNI : 10101904
Especialidad : Economista
E-mail : renterianavarro@hotmail.com

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO ROTACION DE PERSONAL Y CALIDAD DE SERVICIO.

Indicadores	Criterios	Deficiente					Regular					Buena					Muy Buena					Excelente					OBSERVACIONES
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100						
ASPECTOS DE VALIDACION																											
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																						80				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																						80				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																						85				
5. Suficiencia	Aspectos necesarios en cantidad y calidad.																						88				

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																						87	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																						80	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																						85	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																						90	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Lima, 02 de abril de 2022.



Mg. : Vicente Rentería Navarro
 DNI : 10101904
 Teléfono : 996778968
 E-mail : renterianavarro@hotmail.com

Anexo H. Autorización de aplicación del instrumento y consentimiento informado



MUNICIPALIDAD
DE CHACLACAYO

AUTORIZACION PARA PROYECTO DE INVESTIGACION DE ADMINISTRACIÓN

A quien corresponda

De mi mayor consideración

Por medio del presente documento, en mi calidad de Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Chacacayo, identificada con RUC N° 2013136233 autorizo a la Srta. Emily Fernanda Zaconetta Durand, identificada con DNI N° 70064302, quien actualmente es alumna del Programa de Titulación para Universidades No Licenciadas de la Universidad Cesar Vallejo y responsable investigadora del proyecto de investigación titulado “Rotación de Personal y Calidad de Servicio en la Municipalidad de Chacacayo, 2022”, ejecutar el proyecto de investigación de administración para fines académicos.

El presente documento solo tiene valor para fines académicos relacionados con las labores de investigación del proyecto señalado en el párrafo anterior.

Se expide el presente a solicitud de la interesada.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHACLACAYO
Cesar Augusto Muñoz Alvarez
Gerente Municipal

www.munichaclacayo.gob.pe
Av. Nicolás Ayllón 856 - Carretera Central Km.24



AUTORIZACION PARA LA TOMA DE ENCUESTAS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN

A quien corresponda

De mi mayor consideración

Por medio del presente documento, en mi calidad de Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Chacacayo, identificada con RUC N° 2013136233 autorizo a la Srta. Emily Fernanda Zaconetta Durand, identificada con DNI N° 70064302, quien actualmente es alumna del Programa de Titulación para Universidades No Licenciadas de la Universidad Cesar Vallejo y responsable investigadora del proyecto de investigación titulado "**Rotación de Personal y Calidad de Servicio en la Municipalidad de Chacacayo, 2022**", ejecutar el proyecto de investigación de administración para fines académicos.

El presente documento solo tiene valor para fines académicos relacionados con las labores de investigación del proyecto señalado en el párrafo anterior.

Se expide el presente a solicitud de la interesada.

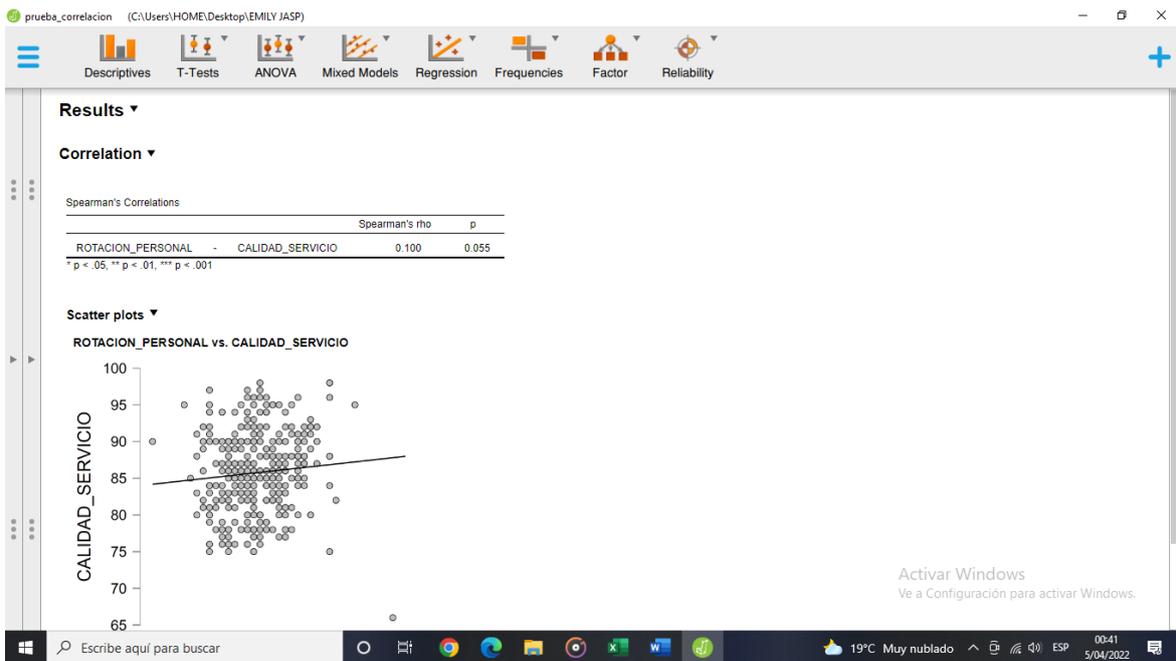
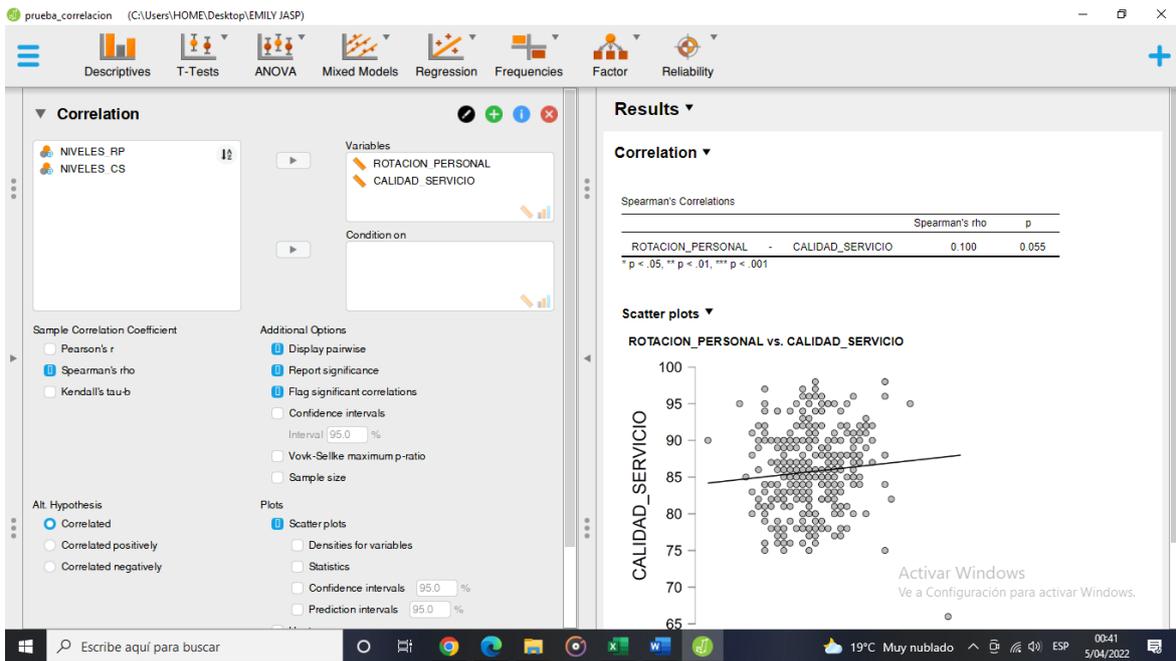
Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHACLACAYO

Cesar Augusto Muñoz Álvarez
Gerente Municipal

Correlacion



Correlacion V1 – D1

CORRELACION_DIMENSION1_VARIABLE2 (C:\Users\HOME\Desktop\EMILY\JASP)

Descriptives T-Tests ANOVA Mixed Models Regression Frecuencias Factor Reliability

Correlation

Variables: DIMENSION INTERNA, CALIDAD SERVICIO

Condition on:

Sample Correlation Coefficient:
 Pearson's r
 Spearman's rho
 Kendall's tau-b

Alt. Hypothesis:
 Correlated
 Correlated positively
 Correlated negatively

Additional Options:
 Display pairwise
 Report significance
 Flag significant correlations
 Confidence intervals
Interval: 95.0 %
 Vovk-Selke maximum p-ratio
 Sample size

Plots:
 Scatter plots
 Densities for variables
 Statistics
 Confidence intervals: 95.0 %
 Prediction intervals: 95.0 %

Results

Correlation

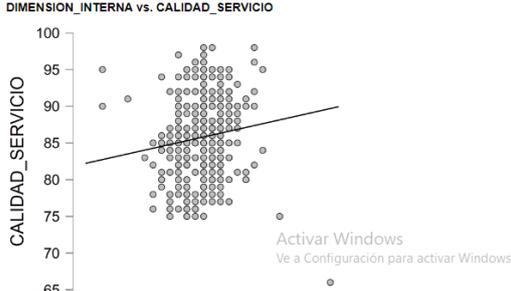
Spearman's Correlations

	Spearman's rho	p
DIMENSION INTERNA - CALIDAD_SERVICIO	0.229***	< .001

* p < .05, ** p < .01, *** p < .001

Scatter plots

DIMENSION INTERNA vs. CALIDAD_SERVICIO



CORRELACION_DIMENSION1_VARIABLE2 (C:\Users\HOME\Desktop\EMILY\JASP)

Descriptives T-Tests ANOVA Mixed Models Regression Frecuencias Factor Reliability

Results

Correlation

Spearman's Correlations

	Spearman's rho	p
DIMENSION INTERNA - CALIDAD_SERVICIO	0.229***	< .001

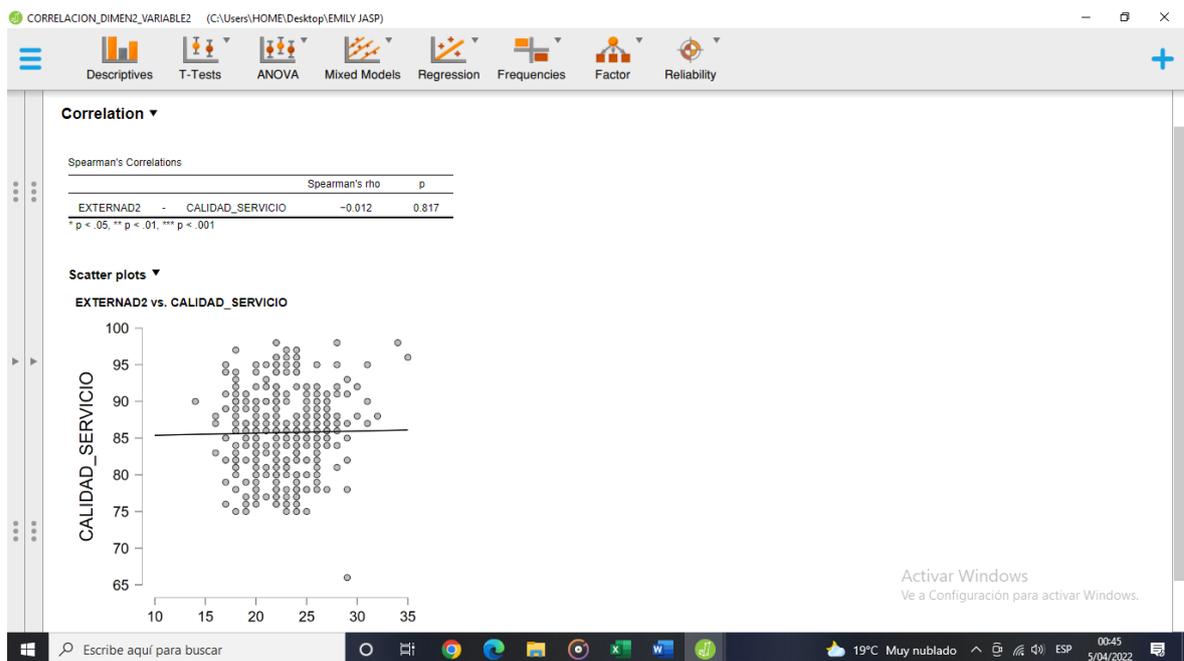
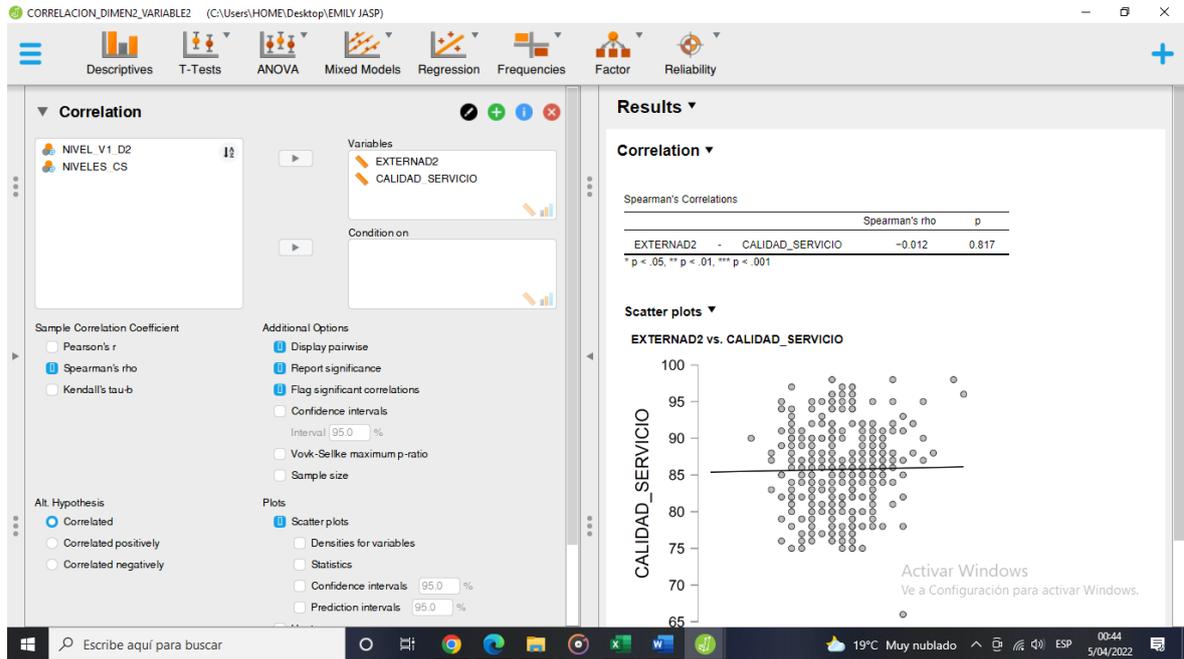
* p < .05, ** p < .01, *** p < .001

Scatter plots

DIMENSION INTERNA vs. CALIDAD_SERVICIO



CORRELACION V1 – D2



CONFIABILIDAD

EJEMPLO2-VARI-2_RESULTADO.JASP (C:\Users\HOME\Desktop\EMILY JASP)

Descriptives
T-Tests
ANOVA
Mixed Models
Regression
Frequencies
Factor
Reliability

Single-Test Reliability Analysis

V1

Variables

- PG1
- PG2
- PG3
- PG4
- PG5
- PG6
- PG7
- PG8
- PG9
- PG10
- PG11
- PG12
- PG13
- PG14
- PG15
- PG16
- PG17

► Single-Test Reliability

► Reverse-Scaled Items

► Advanced Options

Results

Single-Test Reliability Analysis

Frequentist Scale Reliability Statistics

Estimate	Cronbach's α
Point estimate	0.749

Note: The following items correlated negatively with the scale: PG1, PG2, PG4, PG9, PG17.

Frequentist Individual Item Reliability Statistics

Item	If item dropped	
	Cronbach's α	Item-rest correlation
PG1	0.767	6.323e -4
PG2	0.765	0.027
PG3	0.723	0.644
PG4	0.773	-0.078
PG5	0.757	0.092
PG6	0.721	0.640
PG7	0.724	0.585
PG8	0.723	0.641
PG9	0.769	0.053
PG10	0.766	-0.069
PG11	0.724	0.635
PG12	0.723	0.671
PG13	0.724	0.632
PG14	0.725	0.489
PG15	0.738	0.320
PG16	0.721	0.680
PG17	0.785	-0.104
PG18	0.730	0.426

ROTACION DE PERSONAL																							
MTO	FENOMENOS INTERNOS										FENOMENOS EXTERNOS										D1	D2	TOTAL
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18	M19	M20			
1	1	3	1	5	5	5	1	5	5	1	1	2	1	1	1	1	5	3	1	32	17	49	
2	2	3	2	4	4	4	3	5	4	4	3	4	1	1	4	3	3	4	4	4	35	31	66
3	4	3	2	4	5	4	4	4	5	5	2	3	3	1	2	3	4	4	3	2	41	27	68
4	4	2	4	5	3	4	4	5	5	4	2	2	3	3	4	4	2	4	4	1	40	29	69
5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	4	4	1	1	28	26	54
6	4	2	4	5	5	5	2	4	5	4	1	2	3	1	5	4	1	5	1	1	40	24	64
7	3	3	2	4	3	4	3	4	3	5	4	2	2	3	2	4	3	4	2	2	36	28	64
8	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	1	4	4	4	3	3	1	41	31	72
9	2	4	4	4	4	4	3	5	5	3	2	3	3	2	5	3	3	2	2	1	37	26	63
10	4	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	4	4	1	1	4	4	3	1	3	40	28	68
11	3	2	2	4	4	4	3	4	5	4	2	2	3	1	4	2	2	3	2	2	35	23	58
12	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	1	3	1	5	1	3	3	1	1	34	20	54
13	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	3	3	2	38	30	68
14	3	1	1	4	3	4	2	5	4	4	2	2	1	1	3	3	2	2	1	1	31	18	49
15	4	2	5	2	4	4	3	5	3	2	3	4	1	2	4	4	4	2	2	2	34	28	62
16	2	3	2	4	3	4	3	4	5	4	4	3	2	4	2	3	2	1	3	1	34	25	59
17	2	1	1	5	5	5	1	5	5	3	1	2	1	1	2	1	5	1	1	1	33	16	49
18	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	1	5	3	3	4	2	5	32	29	61
19	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	34	18	52
20	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	5	2	1	5	5	1	49	29	78
21	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	2	4	2	3	3	2	2	36	25	61
22	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	34	18	52
23	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	32	23	55
24	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	32	25	57
25	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	1	5	1	5	5	1	1	38	22	60
26	3	1	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	2	1	5	1	3	5	1	1	40	21	61
27	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	4	2	36	32	68
28	1	1	5	5	5	5	2	5	5	5	1	1	2	1	5	1	2	2	1	1	39	17	56
29	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	5	5	1	1	5	1	5	38	26	64
30	3	4	2	4	4	4	2	5	4	4	2	3	2	1	3	4	4	1	1	1	36	22	58
31	1	1	1	5	5	5	1	5	5	4	1	1	1	1	5	1	5	5	1	1	33	22	55
32	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	32	24	56
33	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	1	4	4	4	2	2	1	43	25	68
34	1	1	1	5	5	5	1	5	5	4	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	33	18	51
35	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	34	18	52
36	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	1	5	1	5	1	1	1	34	18	52
37	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	34	14	48
38	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	34	18	52
39	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	34	18	52
40	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	34	18	52
41	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	34	18	52
42	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	1	4	2	2	4	1	2	38	19	57
43	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	34	18	52
44	2	2	3	3	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	3	2	4	2	2	30	25	55
45	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	32	24	56
46	3	2	2	4	4	4	2	5	4	5	2	2	3	3	2	4	2	2	2	2	35	24	59
47	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	34	24	58
48	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	32	24	56
49	1	1	1	5	5	4	1	5	5	4	5	1	1	2	5	1	2	4	4	2	32	27	59
50	1	1	1	5	5	4	1	5	5	4	5	1	1	1	5	1	2	4	4	2	32	26	58
51	1	1	1	3	3	4	1	4	5	4	1	1	2	1	5	1	2	4	1	2	27	20	47
52	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	34	18	52
53	1	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	38	18	56
54	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	34	18	52
55	2	3	3	5	4	5	1	5	4	4	3	2	2	2	1	5	1	2	4	2	36	24	60
56	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	32	24	56
57	3	2	3	5	2	5	4	5	5	3	2	2	3	2	4	3	3	3	1	1	37	24	61
58	2	2	1	4	4	4	1	4	5	5	1	2	2	3	3	2	2	4	2	2	32	23	55
59	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	34	24	58
60	2	3	3	4	5	4	2	4	4	4	2	2	1	3	4	2	2	5	2	2	35	25	60
61	2	3	3	4	4	5	2	5	4	4	2	2	3	2	4	2	2	4	2	2	36	25	61
62	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	38	18	56
63	2	3	2	4	4	4	1	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	32	24	56
64	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	34	18	52
65	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	1	5	3	1	5	1	1	34	20	54
66	1	1	1	4	4	4	2	4	5	5	2	3	3	2	5	2	2	4	2	2	31	27	58
67	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	32	24	56
68	2	3	2	5	5	4	2	4	4	4	2	2	2	1	5	2	2	4	2	2	35	24	59
69	1	1	1	4	2	4	2	5	4	4	2	2	3	2	4	3	3	3	2	1	28	25	53
70	1	3	2	4	4	5	2	4	4	5	3	3	3	2	5	2	2	4	1	1	34	25	59
71	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	32	24	56
72	1	1	3	4	2	5	2	4	4	4	2	2	3	2	4	3	3	3	2	1	30	25	55
73	1	1	1	4	4	4	2	5	5	5	3	3	2	2	4	2	2	4	2	2	32	26	58
74	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	32	24	56
75	1	1	3	4	5	3	5	5	5	3	2	3	2	5	2	2	2	4	2	2	37	27	64
76	3	2	3	5	2	5	2	4	5	4	2	2	2	2	4	2	1	3	2	2	35	22	57
77	1	1	1	4	4	3	2	4	4	5	2	3	2	2	5	2	2	4	2	2	29	26	55
78	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	32	24	56
79	1	3	3	4	5	5	2	5	5	5	2	2	2	3	5	2	2	5	2	2	38	27	65
80	1	1</																					

SUJETO	CALIDAD DE SERVICIO														D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL									
	FIABILIDAD				RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA								ELEMENTOS								
	TEM21	TEM22	TEM23	TEM24	TEM25	TEM26	TEM27	TEM28	TEM29	TEM30	TEM31	TEM32	TEM33	TEM34							TEM35	TEM36	TEM37	TEM38	TEM39	TEM40	TEM41	TEM42	
1	3	4	5	3	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	18	20	16	21	20	95	
2	1	1	5	1	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	12	16	19	21	19	87
3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	5	5	5	4	4	17	16	16	17	18	84
4	2	2	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	2	2	4	4	4	4	16	15	19	16	16	82	
5	2	2	4	2	2	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	12	14	18	21	17	82	
6	1	2	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	4	5	15	19	19	21	18	92	
7	2	3	5	2	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5	5	4	16	17	19	20	19	91	
8	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	5	5	4	5	21	18	18	19	19	95	
9	3	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	2	2	5	5	5	5	18	17	18	17	20	90	
10	4	3	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	19	19	19	23	18	98	
11	2	2	4	2	4	4	5	4	2	5	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	14	15	18	18	17	82	
12	1	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	13	16	20	21	20	90	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	16	16	20	16	88	
14	3	3	5	2	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	16	18	19	25	19	97	
15	2	3	5	2	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	16	17	20	22	20	95	
16	2	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	15	14	17	23	19	88	
17	1	1	5	1	1	3	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	4	9	14	20	21	19	83	
18	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	14	14	16	18	16	78	
19	1	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	13	16	20	21	20	90	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	15	12	15	12	16	66	
21	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	14	16	20	16	80	
22	1	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	13	16	20	21	20	90	
23	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	14	14	16	18	16	78	
24	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	14	14	16	18	16	78	
25	1	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	13	16	20	21	20	90	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	16	16	20	16	88	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	16	16	20	16	88	
28	1	1	5	1	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	13	17	20	21	20	91	
29	1	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	13	16	20	21	20	90	
30	3	2	4	3	4	4	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	16	15	19	25	19	94	
31	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	17	16	20	21	20	94	
32	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	14	14	16	18	16	78	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	16	16	15	13	75	
34	1	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	13	16	20	21	20	90	
35	1	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	13	16	20	21	20	90	
36	1	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	13	16	20	21	20	90	
37	1	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	13	16	20	21	20	90	
38	1	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	13	16	20	21	20	90	
39	1	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	13	16	20	21	20	90	
40	1	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	16	16	18	16	16	82	
41	1	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	13	20	16	21	20	90	
42	2	1	4	2	4	5	5	5	2	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5	5	5	13	17	16	20	19	85	
43	1	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	13	16	20	21	20	90	
44	2	2	4	2	3	4	3	4	2	4	5	4	5	4	4	4	2	3	4	4	5	4	13	13	18	17	17	78	
45	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	14	14	16	18	16	78	
46	2	2	4	2	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	14	18	16	19	17	84	
47	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	14	14	16	19	16	79	
48	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	14	14	16	18	16	78	
49	1	2	5	5	5	4	5	4	1	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	18	14	14	23	18	87	
50	1	2	4	2	5	4	5	4	1	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	14	14	14	23	19	84	
51	1	2	4	1	5	5	4	5	1	4	4	4	4	5	5	5	2	4	4	5	5	4	13	15	16	21	18	83	
52	1	1	1	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9	14	16	20	16	75	
53	1	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	3	13	16	20	21	17	87	
54	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	14	14	16	18	16	78	
55	2	2	5	2	4	3	3	3	2	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	3	4	4	15	11	17	19	15	77	
56	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	14	14	16	18	16	78	
57	1	1	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	12	15	16	18	16	77	
58	2	3	4	3	4	4	5	5	2	4	5	5	5	4	5	4	2	4	4	3	4	4	16	16	19	19	15	85	
59	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	14	14	16	18	16	78	
60	2	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	2	4	5	5	5	5	16	14	14	18	20	82	
61	2	3	3	2	4	4	4	4	2	5	5	5	5	3	3	3	2	3	4	4	4	4	14	14	20	14	16	78	
62	1	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	13	16	20	21	20	90	
63	3	3	4	2	4	4	4	4	2	4	5	3	4	4	5	2	3	3	4	4	4	5	16	14	16	18	16	80	
64	1	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	13	16	20	21	20	90	
65	1	1	5	1	5	5	5	5	1																				

CUESTIONARIO PARA TITULACIÓN

Estimado(a) la presente se esta realizando a fin de determinar la influencia de la Rotación de Personal y la Calidad de Servicio en la Municipalidad de Chacacayo, 2022.

IMPORTANTE: La información obtenida sera utilizada solo para fines académicos. Se le solicita responder con sinceridad el siguiente cuestionario.

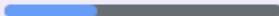
 and.ariy@gmail.com (no se comparten) [Cambiar cuenta](#)



LEYENDA

- 1: TOTALMENTE EN DESACUERDO
- 2: EN DESACUERDO
- 3: NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
- 4: DE ACUERDO
- 5: TOTALMENTE DE ACUERDO

[Siguiente](#)

 **Página 1 de 3**

[Borrar formulario](#)

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

CUESTIONARIO PARA TITULACIÓN

 and.ariy@gmail.com (no se comparten) [Cambiar cuenta](#)



*Obligatorio

ROTACIÓN DE PERSONAL

Contestar todas las preguntas sin excepción

1. La misión, visión y política de la institución permite que el personal se desplace laboralmente *

- 1 TOTALMENTE EN DESACUERDO
- 2 EN DESACUERDO
- 3 NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
- 4 DE ACUERDO
- 5 TOTALMENTE DE ACUERDO

2. La actividad laboral que desempeñan los trabajadores actualmente son de su complacencia *

- 1 TOTALMENTE EN DESACUERDO
- 2 EN DESACUERDO
-