



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“LA ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA MIYASH S. A. C EN EL AÑO 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniera Industrial

Autoras:

Lhya Daniela Lucila Valverde Dulanto

Rosario Francesca Rabines Arellano

Asesor:

Ing. Luis Miguel Salas Hidalgo

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

A Dios porque sin él no sería posible la culminación exitosa de esta meta.
A nuestros padres y hermanos por ser los partícipes e impulsarnos a dar lo mejor de nosotras.

AGRADECIMIENTO

Al ingeniero Luis Miguel Salas Hidalgo, por su asesoría y estar presente en el proceso de
nuestra tesis.

A nuestra casa universitaria por formarnos como profesionales íntegros.

A la empresa por brindarnos el acceso a la información

Tabla de contenidos

Índice

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE GRÁFICOS	6
ÍNDICE DE CUADROS.....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
1.1.1. <i>Antecedentes Internacionales</i>	11
1.1.2. <i>Antecedentes Nacionales</i>	13
1.1.3. <i>Antecedentes Locales</i>	16
1.1.4. <i>Bases Teóricas.....</i>	19
1.1.5. <i>Definición de términos básicos.....</i>	27
1.1.6. <i>Definición de Herramientas estadísticas:</i>	28
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	34
2.2.1. <i>Población y muestra</i>	35
2.2.2. <i>Marco muestral</i>	35
2.2.3. <i>Instrumentos</i>	35
2.2.4. <i>Método</i>	35
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	44
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	87
REFERENCIAS.....	110
ANEXOS	115

ÍNDICE DE TABLAS

- Tabla N° 01:** Shapiro Wilk – Índice de rotación de personal
- Tabla N° 02:** Shapiro Wilk – Índice de incidencia de accidentes
- Tabla N° 03:** Shapiro Wilk – Índice de ausentismo laboral
- Tabla N° 04:** Shapiro Wilk – Nivel de atributos de calidad requerida
- Tabla N° 05:** Shapiro Wilk – Nivel de atributos de calidad indiferente
- Tabla N° 06:** Shapiro Wilk – Nivel de atributos de calidad atractiva
- Tabla N° 07:** Shapiro Wilk – Nivel de atributos de calidad inversa
- Tabla N° 08:** Prueba T- Student (Hipótesis 1)
- Tabla N°09:** Prueba T- Student (Hipótesis 2)
- Tabla N°10:** Actividades de Plan de Inducción del sistema de Reclutamiento y Selección
Tabla
- N°11:** Presupuesto para el Plan de Inducción del sistema de Reclutamiento y Selección
- Tabla N°12:** Satisfacción del cliente vs Índice de rotación de personal
- Tabla N° 09:** Satisfacción del cliente vs Índice de incidencia de accidentes
- Tabla N° 10:** Satisfacción del cliente vs Índice de ausentismo laboral
- Tabla N° 11:** Chi cuadrado – Satisfacción del cliente vs Rotación de personal
- Tabla N° 12:** Chi cuadrado – Satisfacción del cliente vs Incidencia de accidentes
- Tabla N° 13:** Chi cuadrado – Satisfacción del cliente vs Ausentismo laboral
- Tabla N° 14:** Actividades de plan de inducción del sistema de reclutamiento y selección
- Tabla N° 15:** Presupuesto para el plan de inducción del sistema de reclutamiento y selección

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°01: Índice de rotación de personal

Gráfico N°02: Índice de incidencia de accidentes

Gráfico N°03: Índice de ausentismo laboral

Gráfico N°04: Índice de Rotación de personal Histórico VS Real

Gráfico N°05: Indicador de Satisfacción del cliente Histórico VS Real

Gráfico N°06: Entrenamiento como sistema

Gráfico N°07: La pirámide de aprendizaje

Gráfico N°08: Pasos para la elaboración de un perfil ocupacional basado en DACUM

Gráfico N° 09: Pasos para la elaboración de un perfil ocupacional basado en AMOD

Gráfico N° 10: Pasos para la elaboración de un perfil ocupacional basado en SCID

ÍNDICE DE CUADROS

- Cuadro N°01:** Índice de rotación de personal
- Cuadro N°02:** R-Pearson de Rotación de Personal
- Cuadro N°03:** Índice de incidencia de accidentes
- Cuadro N°04:** R-Pearson de Incidencia de accidentes
- Cuadro N°05:** Índice de ausentismo laboral
- Cuadro N°06:** R-Pearson de Ausentismo laboral
- Cuadro N°07:** Indicador de Satisfacción del cliente
- Cuadro N°08:** Alfa de Cronbach de Satisfacción del cliente
- Cuadro N°09:** Histórico vs Real (Rotación de personal)
- Cuadro N°10:** Histórico vs Real (Satisfacción del cliente)
- Cuadro N°11:** Satisfacción del cliente vs índice de rotación de personal
- Cuadro N°12:** Satisfacción del cliente vs índice de incidencia de accidentes
- Cuadro N°13:** Satisfacción del cliente vs índice de ausentismo laboral
- Cuadro N°14:** Chi-cuadrado (Rotación de Personal vs Satisfacción del cliente)
- Cuadro N°15:** Chi-cuadrado (Incidencia de accidentes vs Satisfacción del cliente)
- Cuadro N°16:** Chi – cuadrado (Ausentismo laboral vs Satisfacción del cliente)
- Cuadro N°17:** Registro de Inducción de Personal
- Cuadro N°18:** Informe de Inducción de Personal
- Cuadro N°19:** Plan de Acción a Tomar para la Evaluación a la organización
- Cuadro N°20:** Formato de Levantamiento de Perfil
- Cuadro N°21:** Encuesta de Salida

RESUMEN

Hoy en día las empresas podrán tener mayores avances tecnológicos y contar con todo el capital financiero que necesite, pero si no cuenta con una adecuada política de recursos humanos, la planilla de trabajadores o empleados siempre estarán entrando y saliendo de la empresa, motivándose con ello una perniciosa rotación de personal. Los recursos humanos son de vital importancia para todas las organizaciones u empresas, así como también representan el recurso más complejo dentro de la sociedad laboral, debido a las diversas necesidades aspiraciones (profesionales o económicas), ambientes laborales, entre otros que ellos solicitan, el mismo que al no ser satisfechas comienza a generar negativas para la empresa.

Por lo que la presente investigación tiene como objetivo principal determinar si la rotación de personal incide en la satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C. en el año 2021, utilizando un tipo de investigación de tipo cuantitativa de diseño no experimental – transeccional y de alcance correlacional – causal.

Se aplico encuestas a los clientes de la empresa, para así analizar la satisfacción del cliente y observar que tan satisfechos se encontraban con los servicios que se les brindaba. A la vez se hizo una recopilación de datos para medir en cuanto se encontraba los índices de la rotación de personal.

En base a ese estudio se determinó, a través de la confirmación de nuestra hipótesis, que existe una relación inversa entre la rotación de personal y la satisfacción del cliente, la cual tiene influencia significativa sobre la decisión del empleado en abandonar o no su puesto de trabajo en la organización. Con lo que se recomienda plantear un plan de inducción del sistema de reclutamiento del área de recursos humanos en la empresa Miyash S.A.C. en el año 2021.

Palabras clave: Satisfacción del cliente, rotación de personal, incidir, cliente, reclutamiento.

ABSTRACT

Today, companies will be able to have greater technological advances and have all the financial capital they need, but if they do not have an adequate human resources policy, the payroll of workers or employees will always be entering and leaving the company, motivating themselves with it. a pernicious turnover of personnel. Human resources are of vital importance for all organizations or companies, as well as representing the most complex resource within the labor society, due to the diverse aspirations (professional or economic), work environments, among others that they request, the same that when not being satisfied begins to generate negatives for the company.

For this reason, the main objective of this research is to determine if staff turnover affects customer satisfaction in the company Miyash S.A.C. in the year 2021, using a type of quantitative research of non-experimental design - transactional and correlational - causal.

Surveys were applied to the company's clients, in order to analyze customer satisfaction and see how satisfied they were with the services provided. At the same time, a compilation of data was made to measure the rate of staff turnover.

Based on this study, it was determined, through the confirmation of our hypothesis, that there is an inverse relationship between staff turnover and client satisfaction, which has a significant influence on the employee's decision to leave or not his position of work in the organization. With which it is recommended to propose an induction plan of the recruitment system of the human resources area in the company Miyash S.A.C. in the year 2021.

Keywords: Customer satisfaction, staff turnover, impact, customer, recruitment.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente la estabilidad laboral de una organización está aumentando de manera rápida, afectando el desempeño de esta, razones por la cual hay que buscar las causas principales que han dado origen a dicha excesiva rotación del personal. El proceso de reclutamiento y selección de personal genera costos a la empresa, pero está se convierte en sobrecostos cuando se realiza un reproceso de contratación. El Perú es uno de los países con el índice de rotación de personal más alto en América Latina, precisó Othmar Rabitsch, presidente del directorio de Asociación Peruana de Recursos Humanos (Aperhu). Explicó que el nivel de rotación laboral en el Perú supera el 18%, frente al promedio de América Latina, que está entre 5 y 10%. Miyash S.A.C. es una empresa especializada en actividad de seguridad privada establecida hace más de 15 años, dedicado al reclutamiento y selección de agentes de seguridad privada, brinda servicios a distintos clientes como Yohersa, las sedes de Zarate y Villa el Salvador, Emer S.A.C, Mayorsa, Inversiones Mori y 3 sedes de APJ (APJ clínica, APJ Cultural y APJ Policlínico). Esta empresa no cuenta con un número determinado de trabajadores ya que el trabajo se realiza según los requerimientos del cliente, esto significa inseguridad de tener un personal estable, lo que causa, ausencia, impuntualidad, incumplimiento, entre otros problemas con los trabajadores. Por todo lo expuesto, ante la realidad problemática de la presente investigación se formula el siguiente problema: ¿En qué medida la rotación de personal incide en la satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C en el año 2021?

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Castillo, E. (2018) en su tesis de investigación titulada: La incidencia que tiene la rotación de personal en la productividad de la compañía exportadora del Sur en el periodo 2018.

Tiene como objetivo, determinar la incidencia que tiene la rotación de personal en la productividad de la compañía exportadora del Sur en el periodo 2018.

El tipo de investigación utilizada es de tipo correlacional – causal con un método deductivo-inductivo análisis-síntesis, de diseño longitudinal y enfoque de investigación mixto. Su marco muestral es el personal del departamento de producción que laboran actualmente para la empresa, la población lo conformo 120 trabajadores y su muestra fue de 7 trabajadores. La técnica utilizada fueron las encuestas, los instrumentos que usaron fue el cuestionario dirigido a los colaboradores del área de producción y por último sus indicadores fue el nivel de expectativa y percepción que tienen los colaboradores acerca del índice de rotación de personal, ausentismo laboral y la incidencia del personal.

Entre las conclusiones de la investigación tenemos:

- (a) Se pudo determinar que a lo largo de la investigación se encontró varios términos de diferentes autores los cuales contribuyeron en el presente estudio aportando con sus diferentes teorías sobre las variables rotación de personal y productividad los cuales fueron favorables para poder determinar la relación que existe entre las variables antes mencionadas.
- (b) Se determino un análisis de correlación que existe una relación baja entre las variables antes mencionadas, en base a este resultado se podría especular que existirían otras variables que están teniendo una mayor afectación en la productividad.
- (c) Se pudo determinar que la rotación de personal que se presenta en la compañía Exportadora del Sur tiene una incidencia del 17% en la productividad, así también al comparar los datos obtenidos.

Finalmente, las recomendaciones planteadas son las que se presentan a continuación:

- (a) Se recomienda priorizar el levantamiento de información sobre teorías relacionadas a la rotación de personal, productividad, remuneración, ambiente laboral y demás variables que tengan relación con la satisfacción laboral del colaborador como lo manifiesta la literatura.
- (b) Se recomienda que las organizaciones brinden un mayor bienestar laboral a sus colaboradores ya que ellos son uno de los recursos más importantes con los que cuenta

la compañía, es por ello que el entablar una buena relación entre empleador y trabajador podría garantizar un mejor desempeño en las actividades.

- (c) Se recomienda para investigaciones futuras realizar tomar en cuenta otras variables que puedan afectar a la productividad de una compañía, ya que la rotación de personal fue analizada en esta investigación y su incidencia en la productividad se dio en un 17% lo que es un margen bajo de afectación.

Chourio,S. (2017) en su tesis de investigación titulada: Rotación de personal y su incidencia en los equipos de alto desempeño de la empresa Cacao Aventurax C.A.

Tiene como objetivo, analizar el proceso de rotación del personal que labora en el departamento de administración y su incidencia en los equipos de alto desempeño de la empresa Cacao Aventurax C.A. para el desarrollo de los equipos de trabajo.

El tipo de investigación utilizada es de tipo correlacional – causal con un método deductivo-inductivo análisis-síntesis, de diseño no experimental y enfoque de investigación cuantitativo. Su marco muestral son los trabajadores de la empresa Cacao Aventurax C.A, la población lo conformo 12 trabajadores y su muestra fue de 12 trabajadores. La técnica utilizada fueron las encuestas, los instrumentos que usaron fue el cuestionario, la observación y por último sus indicadores fue nivel de expectativa y percepción que tiene los trabajadores sobre los elementos de causas de rotación de personal, perfil de selección de personal, cumplimiento efectivo de actividades, trabajo en equipo.

Entre las conclusiones de la investigación tenemos:

- (a) Se determino según el proceso de observación e indagación que algunos empleados consideran que no se toma en cuenta la opinión, ni las habilidades y destrezas de los trabajadores para ocupar cargos diferentes, al igual que no reciben capacitación para ejercerlos.
- (b) Se determinó que el proceso de rotación del personal de dicho departamento se ve afectado por el nivel de preparación de algunos empleados en los nuevos cargos, además que se hacen cambios de maneras inesperada lo que dificulta dar continuidad con algunas acciones bien encaminadas de algunos empleados que son funcionales en algunos cargos.
- (c) Se determinó que de acuerdo a lo evidenciado y las teorías citadas se puede señalar que en algunos casos en fundamental la rotación del personal de los cargos, ya que van

adquiriendo habilidades y destrezas para desempeñarse en labores administrativas diferentes, sin embargo los cambios seguidos y bruscos sin considerar las opiniones de los empleados es una de las razones que afecta el buen desenvolvimiento de las labores dentro de la empresa.

Finalmente, las recomendaciones planteadas son las que se presentan a continuación:

- (a) Se recomienda que la organización evalúe como estrategia los incentivos económicos, a través de bonos por asistencia, por desempeño o por cumplimiento de tarea, así como también cerciorarse que la propuesta salarial sea la adecuada para cada empleado.
- (b) Se sugiere que al momento de realizar la entrevista de reclutamiento se considere la ubicación del domicilio de los trabajadores para realizar una adecuada asignación de los horarios de trabajo y con ello reducir el ausentismo, retardos y demás incidencias que perjudican a la productividad.
- (c) Diseñar una planificación para llevar a cabo el proceso de rotación, donde inicie con una entrevista puntual con los empleados para considerar su nivel de preparación, capacidades, habilidades y destrezas para poder designarle un puesto acorde a su nivel de preparación y expectativa.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Esaine,C. (2014). En su tesis de investigación titulada: La eficiencia de los procesos de la gestión de recursos humanos y su influencia en la satisfacción de los clientes externos de la empresa Dias S.A. Sucursal Cajamarca-2014.

Tiene como objetivo, determinar la influencia de la eficiencia de los procesos de gestión de Recursos Humanos en la satisfacción de los clientes externos de la Empresa Dias S.A. Sucursal Cajamarca.

El tipo de investigación utilizada es de tipo correlacional con un método deductivo-inductivo análisis-síntesis, de diseño no experimental - transeccional y enfoque de investigación cuantitativo. Su marco muestral son todos los clientes registrados en la Empresa Dias S.A.-sucursal Cajamarca, la población lo conformo 12953 clientes y su muestra fue de 374 clientes. La técnica utilizada fueron las encuestas, entrevistas; los instrumentos que usaron fueron el cuestionario, guía de entrevistas y por último sus indicadores fueron: Encuesta (% de clientes satisfechos frente al servicio , % de clientes que considera capacitado al personal y el % de clientes satisfechos frente a la atención al

cliente), Guía de entrevista (razón de personas que conocen el MOF, razón de personas que tuvieron una adecuada selección e inducción, razón de personas que han ascendido durante su tiempo de trabajo, razón de personas que fueron capacitadas durante su tiempo de trabajo y razón de personas que han sido evaluadas durante su tiempo de trabajo).

Entre las conclusiones de la investigación tenemos:

- (a) Determinaron la insatisfacción del servicio en los clientes externos de la Empresa analizada, este problema tiene su origen dentro de la organización ya que se ve influenciada por la ineficiencia encontrada en los procesos de la gestión de Recursos Humanos.
- (b) Se pudo determinar la eficiencia en proceso de la Gestión de Recursos Humanos si influye en la satisfacción del servicio en los clientes externos, por lo cual proponemos un proceso estructurado y programado para esta Gestión.
- (c) La situación de los procesos de Recursos Humanos nos demuestran que la parte de Compensación es el único punto con el cual los colaboradores muestran su conformidad y aprobación.

Finalmente, las recomendaciones planteadas son las que se presentan a continuación:

- (a) La empresa Turismo Días S.A. debe usar el Proceso de Recursos Humanos propuesto en este trabajo para disminuir el porcentaje de clientes indiferentes, en desacuerdo y muy en desacuerdo frente a los puntos claves tales como valoración del personal y de la empresa.
- (b) El proceso de Recursos Humanos debe estar estructurado según las necesidades de la empresa y los puntos en los que deben mantener mayor atención para incluir bien los nuevos colaboradores.
- (c) El proceso de Compensación que se viene realizando de forma correcta debe seguir funcionando tal y como lo vienen desarrollando, dado que existe conformidad con este punto y las políticas usadas en él, así mismo es recomendable complementar este punto con los demás procesos detallados en la propuesta.

Arroyo,N. (2016). En su tesis de investigación titulada: Satisfacción laboral y rotación de personal que labora en el area de Servicios de las agencias del Scotbiank en el distrito de Trujillo entre 2015-2016.

Tiene como objetivo, determinar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y la Rotación del personal que labora en el área de Servicios de las Agencias del Scotiabank en el Distrito de Trujillo entre los años 2015 - 2016.

El tipo de investigación utilizada es de tipo correlacional con un método deductivo-inductivo análisis-síntesis, de diseño no experimental - transeccional y enfoque de investigación cuantitativa. Su marco muestral son los trabajadores que labora en el área de Servicios de las Agencias del Scotiabank del Distrito de Trujillo, la población lo conformo 144 trabajadores y su muestra fue de 41 trabajadores. La técnica utilizada fue las encuestas, los instrumentos que usaron fueron el cuestionario y por último sus indicadores fueron: El reto del trabajo, condiciones de trabajo, recompensas justas, selección y capacitación, desempeño y movimientos de personal.

Entre las conclusiones de la investigación tenemos:

- (a) En la relación existente entre las dos variables estudiadas para esta muestra, los resultados muestran correlaciones estadísticamente significativas de relación inversa, cuando una de ellas aumenta la otra disminuye.
- (b) En base a la satisfacción laboral de los empleados existe un nivel medio de satisfacción con un porcentaje de 66%, donde dentro de la variable de satisfacción del personal según sus dimensiones establecidas como estudio: Reto en el trabajo, Recompensas justas, Condiciones de trabajo y Supervisión, existe un porcentaje alto de los encuestados que no se sienten satisfechos, siendo lo más relevante la dimensión de Recompensas Justas donde hubo el más alto nivel de insatisfacción, siendo 30% que están parcialmente en desacuerdo, lo que quiere decir que están insatisfechos.
- (c) En cuanto a la Rotación de personal, las principales causas que se puede identificar son que existe muy baja oportunidad de promoción, bajo nivel de motivación que recibe por parte de la empresa, además de contar con un incentivo económico no muy alto, el porcentaje que arrojó el resultado fue del 59% en el nivel medio, lo que significa que más de la mitad de los encuestados no se sienten comprometido con los objetivos de la entidad financiera.

Finalmente, las recomendaciones planteadas son las que se presentan a continuación.

- (a) Estar monitoreando al menos dos veces al año los niveles de satisfacción de los empleados ya que estos constituyen una importante pieza en el engranaje de las organizaciones.
- (b) En cuanto a la Rotación de Personal con un total del 59% en el nivel medio, cuentan con probable ausentismo en la Institución, se sugiere se dé un entrenamiento correcto de los empleados para mejorar su profesión y su especialidad laboral, mejorar los programas de retención, vida y carrera para sus empleados, sondear la satisfacción del empleado, fortalecer la promoción de la toma de decisiones esto influirá significativamente en el desarrollo de capacidades, habilidades y capital humano de la organización.
- (c) Así mismo se recomienda a futuras investigaciones: - Realizar la investigación en otras empresas de diferentes sectores, con el objetivo de identificar nuevos parámetros de medición clave. - Aplicar el modelo en otras Entidades Financieras para comparar el desempeño de cada una de sus zonas de operación.

1.1.3. Antecedentes Locales

Chavez,A. (2016). En su tesis de investigación titulada: Correlación entre el clima laboral y la rotación de personal de una empresa textil en el distrito de Ate Vitarte en el periodo 2016.

Tiene como objetivo, determinar si el clima laboral está relacionado directamente con la rotación de personal de la empresa textil en el distrito de Ate vitarte en el período 2016.

El tipo de investigación utilizada es de tipo correlacional-causal con un método deductivo-inductivo análisis-síntesis, de diseño no experimental - transeccional y enfoque de investigación cuantitativa. Su marco muestral son los colaboradores de la empresa Textil, de Ate, agrupados en personal de planta, (Tintorería, Tejeduría, Acabados y Almacén) y personal administrativo (Gerentes y Jefes), la población lo conformo 139 colaboradores y su muestra fue de 64 colaboradores (50 obreros y 14 administrativos). La técnica utilizada fue las encuestas y el análisis documental, los instrumentos que usaron fue el cuestionario y por último sus indicadores fueron: Rotación de personal, Ausentismo laboral, Incidencia de accidentes, Nivel de expectativas y percepción que tienen los clientes sobre los elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta.

Entre las conclusiones de la investigación tenemos:

- (a) El clima laboral se relaciona directamente con la rotación del personal en la empresa textil distrito de Ate Vitarte, en el período 2016. Y por otro lado podemos afirmar que existe una relación inversamente proporcional entre el clima laboral y la rotación de personal.
- (b) Uno de los factores por los cuales la rotación de personal se concentra en los trabajadores menores a 3 meses de antigüedad está relacionado con la selección de personal. En repetidas ocasiones, estas personas no cumplen con el perfil y tienen que ser retirados por periodo de prueba o, en el peor de los casos, realizan abandonos de trabajo.
- (c) Una de las posiciones que presenta mayor rotación de personal en la empresa textil son los volantes (ayudante) de planta, debido a que esta posición es de un menor sueldo en referencia a las demás posiciones.
- (d) Asimismo a través de los resultados de la encuesta se pudo conocer que el sueldo es uno de factores que influyen en la creciente tasa de rotación de personal debido a que los colaboradores se sienten insatisfechos con la parte remunerativa, ya sea en su haber semanal como en sus beneficios sociales.
- (e) Entonces los factores que afectan a la variable rotación de personal se deben al mal clima laboral de la empresa y es así que se demuestra que las variables son directamente proporcional.

Finalmente, las recomendaciones planteadas son las que se presentan a continuación:

- (a) Ofrecer a los colaboradores cursos y actualizaciones por áreas que le permitan generar planes de carrera. Asimismo promover las capacitaciones sobre entrevistas por competencias.
- (b) Implementar la formación de líneas de carrera el cual permita ascender a los colaboradores a nuevas posiciones, y para dichos ascensos deberán de cumplir ciertos requisitos que la empresa plantee en su evaluación.
- (c) Establecer una política salarial acorde al mercado o sector el cual tendrán motivados a los colaboradores.
- (d) Generar o actualizar horarios de trabajo flexible o acorde al área.
- (e) Elaborar una encuesta de salida cada colaborador.

Juarez,L. (2017). En su tesis de investigación titulada:.

Tiene como objetivo, determinar la relación entre la satisfacción laboral y la rotación del personal de ventas de la distribuidora de productos de consumo masivo DIZOE S.A.C. en el periodo 2017.

El tipo de investigación utilizada es de tipo correlacional-causal con un método deductivo-inductivo análisis-síntesis, de diseño no experimental - transeccional y enfoque de investigación cuantitativa. Su marco muestral son los vendedores de la empresa DIZOE SAC de la oficina de la ciudad de Lima, la población lo conformo 20 colaboradores y su muestra fue de 20 colaboradores. La técnica utilizada fue las encuestas, entrevistas y la observación, los instrumentos que usaron fue el cuestionario (Likert) y por último sus indicadores fueron: Nivel de expectativas y percepción que tienen los colaboradores sobre los factores extrínsecos, intrínsecos, la rotación de personal, ausentismo laboral y incidencia de accidentes.

Entre las conclusiones de la investigación tenemos:

- (a) Según la prueba de Spearman, el coeficiente de correlación de las variables Satisfacción Laboral y Rotación de Personal es de 0,394, lo que representa una correlación positiva baja. Siendo el valor de “P” igual a 0,086, habiéndose empleado un nivel de significancia del 0.01 se acepta la hipótesis alternativa “Existe relación positiva entre la satisfacción laboral y la rotación de personal de ventas de la distribuidora de productos de consumo masivo DIZOE S.A.C. de la ciudad de Lima” y rechaza la hipótesis nula.
- (b) Los vendedores de la distribuidora de productos de consumo masivo DIZOE S.A.C. se encuentra mediamente satisfechos con la empresa. El 52% de los encuestados prioriza a los factores extrínsecos y el 48% los factores intrínsecos, ambas dimensiones valoradas con escala de satisfacción “regular”.
- (c) En la dimensión Factores Extrínsecos son los indicadores trabajo con compañeros (14%), disposición del jefe (14%), comunicación entre compañeros (13%), y beneficios laborales (13%), los que generan satisfacción en los vendedores. Mientras, herramientas para las ventas (11%), espacio físico de trabajo (10%), y reconocimiento económico (10%), fueron calificados con escala de “Regular”. Finalmente, están tiempo extra (8%), y sueldo (7%), los cuales generan insatisfacción en los encuestados.

- (d) En la dimensión Factores Intrínsecos son los indicadores tareas acorde a puesto (22%), y logros de trabajo (20%), los mejores valorados con escala “Satisfecho”. Para el caso de las dimensiones reconocimiento de esfuerzos (17%), autonomía (15%), y desarrollo personal (15%) fueron calificados con escala “Regular”; en menor valoración se encuentra el indicador ascenso laboral (12%) con escala “Insatisfecho”.
- (e) El nivel de rotación de personal en la distribuidora de productos de consumo masivo es alto, existe el 59% de probabilidad de rotación potencial de personal en la distribuidora de productos de consumo masivo DIZOE S.AC., y el índice de rotación es de 23% mensual; es decir en promedio cada mes cuatro trabajadores salen de la empresa.

Finalmente, las recomendaciones planteadas son las que se presentan a continuación:

- (a) Se recomienda a los dueños de la distribuidora de productos de consumo masivo DIZOE S.A.C generar estrategias de costos para mejorar las remuneraciones de los vendedores y que permitan reconocer el pago de horas extras.
- (b) Se recomienda a los dueños de la distribuidora de productos de consumo masivo DIZOE S.A.C. centrar sus esfuerzos en mejorar sus procesos de selección de vendedores, esto permitirá identificar a las personas más idóneas para el desarrollo de las funciones del puesto.
- (c) Se recomienda a los dueños de la distribuidora de productos de consumo masivo DIZOE S.A.C. realizar investigaciones complementarias en temas de clima organizacional, para contar con un diagnóstico más exhaustivo de los resultados de la gestión del recurso humano en su empresa que permitan desarrollar propuestas de mejora asertivas.
- (d) Se recomienda a las empresas proveedoras de productos de consumo masivo ser más exhaustivos en la selección de los representantes de sus marcas. Se podría diseñar un perfil de vendedor para ser presentado a la distribuidora DIZOE S.A.C.
- (e) Se recomienda a las empresas proveedoras de productos de consumo masivo implementar un programa de capacitación constante que permita replantear los objetivos involucrando mejoras en las actitudes del vendedor en el campo laboral.

1.1.4 Bases Teóricas

1.1.4.1 Rotación de personal

Según varios autores coinciden que la rotación de personal es un porcentaje de empleados que por diversas causas y efectos abandonan su trabajo permanentemente aun cuando su contrato está vigente y la organización requiere de sus servicios, esto promueve la contratación de nuevos empleados para que desempeñen las actividades de los puestos vacantes:

- Índice de rotación de personal
- Incidencia de accidentes
- Ausentismo Laboral

Flores, Abreu, y Badi (2011) clasifica a la rotación de personal es “Real” y “Potencial”, la primera es la intempestiva, sin previo aviso del colaborador ante la cual la empresa no puede hacer nada, el segundo tipo de salida está relacionada con el deseo latente del trabajador de marcharse, él está pendiente de ser aceptado en otro trabajo para dejar el actual. La fluctuación real puede tomar para su medición los registros de personal que existen en la empresa, mientras que la potencial presupone la utilización de encuestas o entrevistas, para ser detectada.

➤ **Definición**

Chiavenato (2001), señala el término rotación de recursos humanos o rotación de personal se usa para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente es definido por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización.

➤ **Tipos**

Según Taylor (1999), menciona que existe tres tipos de desvinculación en las organizaciones, la rotación laboral voluntaria, la voluntaria inevitable y la involuntaria.

- La rotación voluntaria se produce cuando un empleado decide por motivos personales o profesionales, finalizar la relación con la empresa.
- La voluntaria inevitable se debe a decisiones vitales del empleo que van más allá del control del empresario.

- La involuntaria se produce cuando la dirección decide acabar una relación laboral con un empleado por necesidad económica o un mal funcionamiento entre el empleado y la organización.

➤ **Importancia**

Según Chiavenato (2007), la rotación de personal de una empresa representan importancia, porque se involucran los costos primarios y secundarios que están ligados a los procesos administrativos de ingresos, retiros y de recursos humanos implícitos en la búsqueda de nuevos talentos. Asimismo presentan costos intangibles que tienen que ver con la capacitación, formación de los colaboradores, adaptación, adiestramiento, la calidad, servicio y satisfacción hacia el cliente.

➤ **Ventajas**

Según Gómez(2018), la rotación de personal cuenta con las siguientes ventajas:

- Potencia encontrar nuevos talentos en la empresa.
- Cae la tasa de deserción y elimina el aburrimiento
- Se igualan las competencias con los requerimientos
- Retos nuevos y motivación
- Identificar aptitudes, habilidades y conocimientos
- Explorar otros intereses personales

➤ **Desventajas**

Según Gómez(2018), la rotación de personal cuenta con las siguientes desventajas:

- Puede ser lento y costoso
- Puede terminar con empleados descontentos con los cambios
- No se solucionarán todos los problemas de la organización
- No es factible para todas las empresas
- La empresa podría sufrir

➤ **Beneficios**

Según Gómez (2018), algunos de los beneficios son:

- Ayudar a los gerentes explorar nuevos talentos.
- Explorar intereses personales.
- Identificar conocimientos, habilidades y aptitudes.
- Motivación y nuevos retos
- Disminución de la tasa de deserción

- Alinea competencias con requerimientos

➤ **Teorias**

Según Puchol (1994), una de las causas que puede generar la rotación de personal en la organización es la insatisfacción laboral, sobretodo si la persona insatisfecha constituye un recurso humano altamente demandado, estableciendose una competencia entre oferta y demanda donde es el trabajador que tomara la decision final y donde la satisfaccion juega un importante papel en dicha elección.

➤ **Dimensiones**

Entre las dimensiones de la rotacion de personal se encuentran:

- Rotación de personal: Define a la rotación de personal como el número de trabajadores que se retiran e ingresan, en relación al total de trabajadores de una empresa. Es decir, es una regeneración constante de personas en una organización debido a los ingresos y salidas en un período de tiempo determinado. (Castillo 2006)
- Incidencia de accidentes: Este índice representa el números de accidentes ocurridos por cada mil personas expuestas a los riesgos del ambiente de trabajo. (Perez, 2013)
- Ausentismo Laboral: Es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio es la suma de los períodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización. Faltas o ausencias de los empleados al trabajo. (Chiavenato, 2003).

➤ **Indicadores**

Según Pérez (2013), los indicadores de la rotacion de personal son las siguientes:

- Índice de rotacion de personal
- Índice de incidencia de accidentes
- Índice de ausentismo laboral

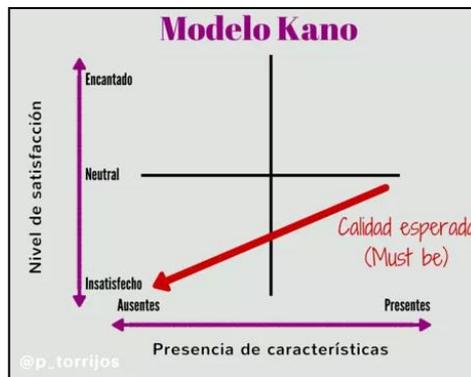
1.1.4.2 Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es un estado de ánimo que crea agrado y complacencia por la realización completa de las necesidades y expectativas creadas.

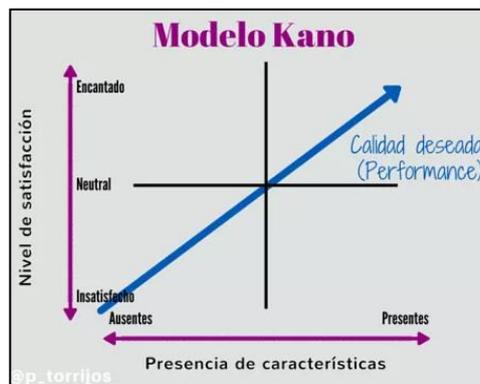
El estado de ánimo de los clientes surge como producto de relacionar la necesidades y expectativas versus el valor y los rendimientos percibidos.

Según Kano (2001), clasifico las necesidades del cliente en cuatro categorías:

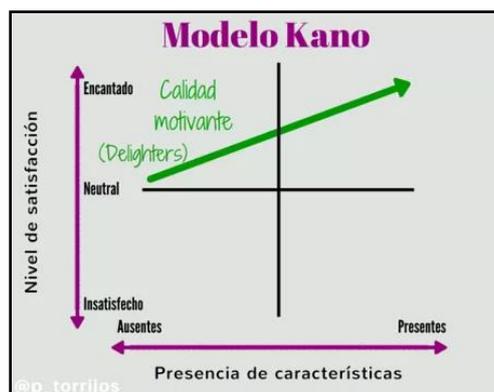
- Calidad esperada (Must be)



- Calidad deseada (Performance)



- Calidad motivante (Delighter)



- Calidad indiferente

Son atributos que no se consideran ni buenos ni malos y que por tanto no afectan a la satisfacción/insatisfacción del cliente. Aunque Kano sí se refirió a ellos, otros

autores ni siquiera los mencionan porque los consideran secundarios, de carácter neutral y de bajo impacto.

Kotler (2005), indica que la satisfacción del cliente esta conformada por tres elementos: El rendimiento percibido, las expectativas y los niveles de satisfacción.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

➤ **Definición**

Rico (2001), señala que la satisfacción es un estado de ánimo que crea agrado y complacencia por la realización completa de las necesidades y expectativas creadas.

El estado de ánimo de los clientes surge como producto de relacionar la necesidades y expectativas versus el valor y los rendimientos percibidos.

➤ **Tipos**

Según Tejeira (2017), existen cuatro niveles en la satisfacción de nuestros clientes: Cumple con sus expectativas, sobrepasa sus expectativas, divierte a tu cliente y sorprende a tu cliente.

- Cumple con sus expectativas, en este nivel los clientes no se quejan, pero tampoco son fieles. Posiblemente perderemos a estos clientes simplemente si la competencia rebaja un poco los precios o realiza una mínima oferta.
- Sobrepasa sus expectativas, este nivel es dar un paso más allá. No llega con prometer “a” y dar “a”. Tenemos que darles algo más a nuestros clientes de lo que esperan. Esto lo podemos hacer de distintas maneras: mejorando nuestro servicio al cliente realizando una llamada para asegurarnos que todo está correcto o plantear reuniones de seguimiento más periódicas y estructuradas.
- Sobrepasar las expectativas no significa regalar producto o hacer descuentos, ni mucho menos, se trata de que se sienta más cómodo en la relación con nosotros.

- Divierte a tu cliente, el siguiente paso natural es que cuando clientes piensen en ti se les dibuje una sonrisa en la boca. En este nivel llegamos hasta los sentimientos de nuestros clientes, que dejan de ser clientes a pasar al nivel de amigos.
- Sorprende a tu cliente, si llegamos a este nivel, nuestros clientes pasarán a ser nuestros mejores comerciales ya que además de superar sus expectativas, hemos conseguido tocarles emocionalmente y sorprenderles con nuestros productos y servicios, el factor amistad, bien entendido, será clave para la satisfacción del cliente.

➤ **Clasificación**

Según Kano (2001), clasifico las necesidades del cliente en cuatro categorías:

- Calidad esperada (Must be)
- Calidad deseada
- Calidad motivante
- Calidad indiferente

➤ **Importancia**

Thompson (2006), la importancia de que toda empresa u organización pueda obtener a lograr la satisfacción de sus clientes, es la lealtad del cliente, difusión gratuita y una determinada participación en el mercado.

➤ **Ventajas**

Según Machado (2015), la satisfacción del cliente cuenta con las siguientes ventajas:

- Una mayor participación de mercado
- Incremento de las ventas y rentabilidad
- Ventas más frecuentes
- Los clientes satisfechos se muestran más dispuestos a comprar
- Más clientes nuevos captados a través de la comunicación boca a boca
- Menores gastos en actividades de marketing
- Menos quejas y reclamaciones
- Mejor imagen y reputación de la empresa

➤ **Desventajas**

Según Machado (2015), la satisfacción del cliente cuenta con las siguientes desventajas:

- Provoca mayor coste para ofrecer un mejor servicio
- Alta rotación de personal
- Capacitar a los operadores constantemente
- Pérdida de clientes
- Disminución de las utilidades
- Aumento de los clientes a la competencia

➤ **Beneficios**

Según Thompson (2006) existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

- **Primer Beneficio:** El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- **Segundo Beneficio:** El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.
- **Tercer Beneficio:** El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

➤ **Teorías**

Según Kotler (2005), define la satisfacción del cliente como el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

➤ **Dimensiones**

Entre las dimensiones de la satisfacción del cliente se encuentran:

- **Atributos de calidad requerida:** Se trata de criterios de calidad básica de un producto/servicio, ya que, si faltan, el cliente estará extremadamente insatisfecho. Sin embargo, su cumplimiento no va a aumentar la satisfacción de los clientes ya que se dan por supuesto. Son un factor competitivo decisivo y, si

no se cumplen, los clientes no se sentirán atraídos por el producto/servicio. (Kano, 2001).

- Atributos de calidad indiferente: Un atributo cuya presencia o ausencia no causa ninguna satisfacción o insatisfacción de los clientes. (Kano, 2001).
- Atributo de calidad atractiva: Este es el que tiene la mayor influencia en el cliente. El cliente puede no expresarlos o esperarlos de manera explícita, sin embargo, su cumplimiento incrementa la satisfacción más que proporcionalmente. Por otro lado, si no se cumplen, la satisfacción no disminuye. En consecuencia, los requisitos atractivos permiten diferenciar el producto/servicio de la competencia. (Kano, 2001).
- Atributo de calidad inversa: Un atributo cuya presencia provoca insatisfacción de los clientes, y cuya ausencia da lugar a la satisfacción del cliente. (Kano, 2001).

➤ **Indicadores**

Según Kano (2001), los indicadores de la satisfacción del cliente son los siguientes:

- Nivel de atributos de calidad requerida
- Nivel de atributo de calidad indiferente
- Nivel de atributos de calidad atractiva
- Nivel de atributo de calidad inversa

1.1.4.3 Relación de variables

Según Llano (2012), la rotación de personal puede ser perjudicial para cualquier empresa, por ende si la rotación de personal es elevada pueden generarse incidentes que deben preocupar a la empresa, si los puestos rotan el impacto en los clientes es inminente. Los clientes no van a sentir un servicio estándar sino lleno de altibajos. Este punto es poco explorado por las empresas, sin embargo es común escuchar a los clientes reclamar por “tanto cambio en el personal”. Esto puede significar que algunos clientes no se sienten identificados con la empresa debido a que no han logrado crear un vínculo con los trabajadores que les atienden.

1.1.5 Definición de términos básicos

- **Incidir:** La Real Academia Española (2018), menciona que significa repercutir (causar efecto en una cosa a otra).

- **Satisfacción:** Rico (2001), señala que la satisfacción es un estado de ánimo que crea agrado y complacencia por la realización completa de las necesidades y expectativas creadas.
- **Cliente:** Rico (2001), menciona que el estado de ánimo de los clientes surge como producto de relacionar la necesidades y expectativas versus el valor y los rendimientos percibidos.
- **Reclutamiento:** Pérez (2013), nos indica que la Segunda fase del proceso de selección de personal que consiste en un conjunto de acciones que permiten obtener las personas más calificadas para llenar un puesto vacante.
- **Recursos Humanos:** Chiavenato (2001), señala que es considerada como la Administración de Personal y como mediadora para reducir los conflictos y administrar a las personas de acuerdo a la legislación laboral vigente; sin embargo, el concepto vuelve a ampliarse para llamarlo Administración de Recursos Humanos como respuesta a la globalización de la economía y con tendencia de las organizaciones exitosas a no administrar personas, sino a administrar con las personas.
- **Renuncia:** Reyes (2001), nos indica que la consecuencia de renunciar, es decir resignarse a algo de manera voluntaria o apartarse de una cosa que se posee o se puede llegar a conseguir, alejarse de un proyecto o privarse de algo
- **Capacitación:** Tovallino (2011), Es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos. El propósito de la capacitación es influir en los comportamientos de los individuos para aumentar su productividad en el trabajo.
- **Puesto:** Llano (2011), señala que es la unidad que se encuentra conformada por responsabilidades, deberes, tareas, funciones que bajo presión debe llevar a cabo diariamente el individuo.

1.1.6 Definición de Herramientas estadísticas:

Se usó las siguientes herramientas estadísticas:

- **R de Pearson**

Para la confiabilidad de la variable independiente (rotación de personal), según Hernández Sampieri & Baptista (2014), señala que el coeficiente de correlación de Pearson es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas de un nivel por intervalos. En ese sentido, consideramos que es una medida de la relación entre dos variables aleatorias cuantitativas. A diferencia de la covarianza, la correlación de Pearson es independiente de la escala de medida de las variables. Como se ha indicado el coeficiente de correlación de Pearson es un índice cuyos valores absolutos oscilan entre 0 y 1. Cuanto más cerca de 1 mayor será la correlación, y menor cuanto más cerca de cero.

- **Alpha de Cronbach**

Para la confiabilidad de la variable dependiente (satisfacción del cliente), según George y Mallery (2003) señala que el procedimiento de estabilidad interna asentado en el alpha de Cronbach aprueba apreciar la fiabilidad de una herramienta de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. A continuación, se detalla la fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems.

Si₂: Sumatoria de Varianzas de los ítems.

St₂: Varianza de la suma de los ítems.

A: Coeficiente de Alfa de Cronbach

Criterio para poder evaluar los resultados del coeficiente de alfa de Cronbach.

Mayor a 0.9 es excelente

Mayor a 0.8 es bueno

Mayor a 0.7 es aceptable

Mayor a 0.6 es cuestionable

Mayor a 0.5 es pobre

Menor 0.5 es inaceptable

- **Análisis de Likert**

Se utilizó para medir las encuestas aplicada en la variable dependiente (satisfacción del cliente), según Hernández Sampieri (1997), dicha escala consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra. Con un número de categorías de 5 respuestas, las cuales se clasifican en: totalmente satisfecho, muy satisfecho, neutral, poco satisfecho, nada satisfecho; teniendo las preguntas una dirección positiva o favorable.

- **Shapiro Wilk**

Se usó para ambas variables. En estadística, el test de Shapiro Wilk se usa para contrastar la normalidad de un conjunto de datos. Se plantea como hipótesis nula que una muestra x_1, \dots, x_n proviene de una población normalmente distribuida. Fue publicado en 1965 por Samuel Shapiro y Martin Wilk. Se considera uno de los test más potentes para el contraste de normalidad.

$$W = \frac{\left(\sum_{i=1}^n a_i x_{(i)}\right)^2}{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}$$

Donde:

- $X_{(i)}$ (con el subíndice i entre paréntesis) es el número que ocupa la i -ésima posición en la muestra (con la muestra ordenada de menor a mayor)
- $\bar{x} = (X_1 + \dots + X_n) / n$ es la media muestral
- Las variables a_i se calculan:

$$(a_1, \dots, a_n) = \frac{m^T V^{-1}}{(m^T V^{-1} V^{-1} m)^{\frac{1}{2}}}$$

Donde:

$$m = (m_1, \dots, m_n)^T$$

Siendo m_1, \dots, m_n son los valores medios del estadístico ordenado, de variables aleatorias independientes e idénticamente distribuidas, muestreadas de distribuciones normales. V es la matriz de covarianzas de ese estadístico de orden. La hipótesis nula se rechazará si W es demasiado pequeño. El valor W puede oscilar entre 0 y 1.

- **T- Student**

Según Gómez (2011), la t - student es una prueba que ayuda a estimar los valores poblacionales a partir de los datos muestrales, ayudando a pronosticar la probabilidad de que dos promedios pertenezcan a una misma población o que provengan de distintas poblaciones. Estas pruebas se usan para tamaños de muestra menores a 30.

- **Chi – cuadrado**

Según Hernandez Sampieri (1997), chi – cuadrado es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas.

- Se simboliza: X^2 .
- Hipótesis por probar: correlacionales.
- Variables involucradas: dos.
- La prueba Chi cuadrada no considera relaciones causales.
- Nivel de medición de las variables: nominal u ordinal (o intervalos o razón reducidos a ordinales).
- Procedimiento: se calcula por medio de una tabla de contingencia o tabulación cruzada, que es un cuadro de dos dimensiones y cada dimensión contiene una variable. A su vez, cada variable se subdivide en dos o más categorías.

- **Análisis de Correspondencia**

Según Greenacre, Michael and Blasius (2006), el Análisis Múltiple de Correspondencia es una técnica que estudia las relaciones entre las categorías de Q variables cualitativas a partir de una muestra de n individuos. Si existe alguna variable cuantitativa, esta se puede transformar en cualitativa, dividiendo

su rango en intervalos homogéneos. Cada intervalo será una categoría de la nueva variable cualitativa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿En qué medida la rotación de personal incide en la satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C en el año 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el índice de rotación de personal en la empresa Miyash S.A.C en el año 2021?
- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C en el año 2021?
- ¿Existe relación entre la rotación de personal y la satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C. en el año 2021?
- ¿Cuál es la incidencia de la rotación de personal en la satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C. en el año 2021?

1.3. Justificación

De acuerdo a Chiavenato (2001), uno de los aspectos más importantes de la dinámica organizacional es la rotación de personal, este termino se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella. La tendencia actual es actuar sobre las causas de la rotación y no sobre los efectos, de este modo, es fundamental establecer sus causas y determinantes.

Por otro lado, Othmar Rabitsch, presidente del directorio de Asociación Peruana de Recursos Humanos (Aperhu). Explicó que el nivel de rotación laboral en el Perú supera el 18%, frente al promedio de América Latina, que está entre 5 y 10%.

Hoy en día nos encontramos en un mercado muy competitivo, donde el desarrollo profesional del personal o trabajador es una ventaja para las empresas, por lo cual para toda compañía es de alto interés que su personal mantenga una estabilidad laboral, ya que esto sumara y garantizara su eficiencia dentro de la organización. Por ello la presente

investigación planteada está enfocada en determinar si la rotación de personal incide en la satisfacción del cliente de la empresa MIYASH S.A.C.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar si la rotación de personal incide en la satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C en el año 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

- Medir el índice de rotación de personal en la empresa Miyash S.A.C en el año 2021.
- Medir el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C en el año 2021.
- Determinar la relación entre la rotación de personal y la satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C. en el año 2021.
- Determinar la incidencia de la rotación de personal en la satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C. en el año 2021.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

La rotación de personal incide positiva y significativamente en la satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C en el año 2021.

1.5.2. Hipótesis específicas

- El índice de rotación de personal es significativo en la empresa Miyash S.A.C en el año 2021.
- El nivel de satisfacción del cliente es significativo en la empresa Miyash S.A.C en el año 2021.
- Existe relación entre la rotación de personal y la satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C. en el año 2021.
- La incidencia de la rotación de personal está asociada inversamente a la satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C. en el año 2021.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

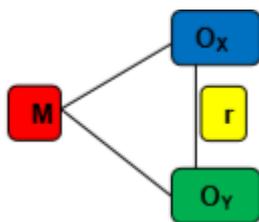
2.1. Tipo de investigación

Esta investigación se caracteriza por ser: No experimental: Correlacional-causal, transversal.

La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables; lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2003)

Por lo planteado por los autores la presente investigación respondió al diseño, ya que las investigadoras solo observaron las variables (Rotación de personal y satisfacción del cliente) sin realizar ningún tipo de investigación.

La investigación obedece al siguiente esquema:



Donde:

M: Muestra

Ox: Observación de la variable 1: Rotación de personal

Oy: Observación de la variable 2: Satisfacción del cliente

R: Posible correlación de las variables

A la vez hemos reconocido la información obtenida que los tipos de diseño de nuestro problema son transversal y correlacional-causal. Transversal, “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág.151); por ende, nuestra investigación es transversal debido a que el estudio se realizó en un determinado periodo (2020).

Correlacional-causal, describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 154); por lo tanto, se analizaron dos variables (la rotación de personal y la satisfacción del cliente) determinando la relación causa-efecto entre ellas, siendo la rotación de personal la variable independiente y la satisfacción del cliente la variable dependiente.

Finalmente, según el enfoque la investigación fue de tipo cuantitativo, esto por la naturaleza de los datos que se obtuvieron producto de la aplicación de los instrumentos de investigación.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1. Población y muestra

Para Vara (2012) la población “es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo.” (pág.221)

A la vez, Vara (2012) indica sobre la muestra que, “es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional, siempre parte de la población. Si se tienen varias poblaciones, entonces se tendrán varias muestras.” (pág.221)

Adicionalmente, Vara (2012) señala que “si la población es pequeña y se puede acceder a ella sin restricciones, entonces es mejor trabajar con toda; en este caso, ya no necesitas muestreo.” (pág.222)

La presente investigación posee dos poblaciones y por lo tanto dos muestras.

Para la variable dependiente (Satisfacción del cliente) la población está compuesta por 8 clientes, por lo que la muestra está conformada por los mismo 8 clientes.

Para la variable independiente (Rotación de personal) la población está compuesta por 260 trabajadores, por lo que la muestra está compuesta por 210 trabajadores.

2.2.2. Marco muestral

Para ambas variables, el marco muestral de la investigación está compuesto por la Base de datos de las personas que laboran actualmente para la empresa Miyash S.A.C.

2.2.3. Instrumentos

En la presente investigación se empleará 4 Instrumentos: 3 servirán para la población/muestra de la Variable Independiente (Rotación de personal) y 1 para la población/muestra de la Variable Dependiente (Satisfacción del cliente).

2.2.4 Método

El método de la investigación es Inductivo-Deductivo- Analítico-Sintético

- **Método Deductivo**

El método para utilizar es Deductivo ya que según indica Valderrama (2006) “se parte de una premisa general, para sacar conclusiones de un caso particular pone énfasis en la teoría, modelos teóricos.” (Pasos para elaborar proyectos de investigación científica, pág. 97)

- **Método Inductivo**

Finalmente se hace uso del método inductivo el cual se utiliza para estudios correlacionales. Para ello, Valderrama señala que “con este método se analizan los casos particulares a partir de los cuales se extraen conclusiones de carácter general. Comienza con una recolección de datos, se establecen relaciones entre los datos, se someten a prueba.” (Pasos para elaborar proyectos de investigación científica, pág. 97)

- **Método Analítico**

Asimismo, también el método Analítico ya que según señala Valderrama (2006) “consiste en la descomposición del todo en sus partes, con el fin de observar las relaciones, similitudes y efectos”. (Pasos para elaborar proyectos de investigación científica, pág. 98)

- **Método Sintético**

Adicionalmente, el método Sintético ya que Valderrama (2006) indica que “proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo a partir de los elementos distinguidos por el análisis.” (Pasos para elaborar proyectos de investigación científica, pág. 98)

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Según Muñoz (2011) las técnicas son “los procedimientos específicos que, en desarrollo del método científico, se han de aplicar en la investigación para recoger la información o los datos requeridos.” (pág. 61) Para el desarrollo de la presente investigación la técnica utilizada para la recolección de datos será la encuesta, según Tamayo (2008), la encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la cogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (p.24). y buscando obtener la mayor cantidad de información la técnica será realizada a través de

un cuestionario. Como menciona Tamayo (2008) los cuestionarios deben contener los puntos esenciales que puedan permitir reducir la realidad a una cantidad adecuada de datos precisos que logren el objetivo del estudio que se está realizando. Además, según Muñoz (2015) el método estático-dinámico buscara siempre cumplir con el objetivo planteado y para poder lograrlo se puede modificar la recopilación de la información a través de una investigación controlada, la presente investigación busca poder saber si existe relación entre la rotación del personal y la satisfacción de cliente.

2.3.1 Análisis de datos

Una vez que se obtiene los datos a partir de los formatos de registros, se procede a colocarlos en una base de datos estructurada y a analizarlos con el programa de análisis de Excel con el fin de responder el problema planteado inicialmente y poder aceptar o rechazar la hipótesis.

Según Valderrama (2006) señala que:

El análisis será cuantitativo. Los pasos que seguir son los siguientes:

- **Análisis descriptivo:**

A través de gráficos ya que al tratarse de variables cuantitativas discretas se utilizará el gráfico de barras para analizar sus comportamientos a lo largo del tiempo.

- **Para la prueba de hipótesis:**

T student, el cual se aplica cuando la población estudiada sigue una distribución normal pero el tamaño muestral es demasiado pequeño como para que el estadístico en el que está basada la inferencia esté normalmente distribuido. Adicionalmente, chi-cuadrado es la que estima el efecto de la variable independiente sobre la dependiente. Si la correlación entre ambas variables es mayor, entonces existe mayor capacidad de predecir el comportamiento sobre la variable dependiente. Y por último el análisis de correspondencia, que es para la relación causal.

2.3.2 Instrumentos

Según Hernández (2014) el instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad.” (pág.200)

Para la variable independiente, se utilizó la hoja de recolección de datos y para la variable dependiente se usó las encuestas.

2.4. Procedimiento

Para el desarrollo de la presente investigación se realizarán los siguientes pasos:

1. Validación y fiabilidad de los instrumentos aprobados.
2. Recolección de la información a través de los instrumentos.
3. Ordenar la información obtenida en el paso anterior e iniciar con análisis estadístico de los datos.
4. Recojo de los resultados del análisis estadístico.
5. Realizar una discusión para revisar que tan viable ha sido el método de análisis de dato seleccionado y el análisis de dicha información.
6. Conocer si existe o no la relación significativa entre las variables de nuestro estudio.
7. Realizar una propuesta de mejora para que la empresa pueda mejorar los indicadores que tiene actualmente.

2.5. Aspectos Éticos

Los datos emitidos en esta tesis son auténticos. Como parte de los códigos de ética establecidos por la Universidad Privada del Norte, se aplicó una carta de autorización de uso de información de la empresa, la vigencia de poder, copia DNI del representante legal, la declaración jurada para el desarrollo de coautoría y la carta de compromiso por parte de ambos tesisistas.

La autorización fue aceptada en términos de estado consciente y voluntario por parte del representante legal de la empresa. Asimismo, el representante solicita mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa. El documento fue corroborado con las firmas correspondientes y su documento de identificación por el mismo responsable.

Responsabilidad: Se respeto el principio de la propiedad intelectual y propiedad de datos cuando la investigación se realizó en colaboración con otros autores citando las fuentes empleadas.

Justicia: Se ejerce un juicio razonable en toda la investigación e informa en todo momento de manera detallada, a la vez se sucinta a las personas que participan en la investigación.

Originalidad: Se realizó un trabajo original, el cual se plasma nuestras propias ideas y nuestros propios diseños, a la vez las ideas de otros autores se plasman correctamente en citas y se coloca su obra en las referencias bibliográficas.

Veracidad: Se procedió con imparcialidad y se fue lo más exacto posible en la investigación, de acuerdo con el espacio y contexto en el que se realiza.

Trabajo en equipo: Se realizó la investigación en conjunto para potenciar nuestras capacidades en beneficio del estudio y de la sociedad.

Confidencialidad: Se certifica la confidencialidad de los datos recolectados de la empresa y la información extra que participaron en la investigación.

Por último, no se alteró las citas textuales de los autores usadas en la redacción del marco teórico en la investigación, por lo cual se tomó como referencia el manual APA 6ta edición.

2.6. Aplicación de Herramientas

Se aplicaron las siguientes herramientas estadísticas:

- **Confiabilidad Estadística/variable independiente (R-pearson)**

- Alhuay, N. (2018). En su tesis de investigación titulada: Clima Laboral y Rotación de Personal en la empresa Intradevco Industrial S.A. Lurin -2018.

El tipo de investigación utilizada en esta tesis es de tipo correlacional. Para medir su confiabilidad y validez usaron R-Pearson con la finalidad de determinar el promedio de todos sus coeficientes posibles, lo cual obtuvieron como resultados que es altamente confiable ya que tiene valor de -0.991 significativos, lo cual se encuentra en el rango de $-1 < r < 1$, esto demuestra su validez para su propuesta en su presenta investigación.

Asimismo, para medir nuestra confiabilidad del indicador Rotación de Personal se utilizó R-Pearson donde los datos recopilados de la empresa mediante fichas técnicas se utilizaron para poder realizar la confiabilidad del indicador. Se

mostro que nuestra confiabilidad se encuentra entre $-1 < -0.96 < 1$ esto quiere decir que existe una correlación "muy alta" negativa, lo que indica que nuestro instrumento analizado es altamente confiable.

○ **Confiabilidad Estadística/variable dependiente (Alpha de Cronbach)**

- Martinez, Rufino & Sivorichi (2018). En su tesis de investigación titulada: Correlación entre Felicidad y Rotación de personal en una Empresa Minera.

El tipo de investigación utilizada en esta tesis es de tipo correlacional. Para medir su confiabilidad y validez usaron el Alpha de Cronbach con la finalidad de determinar el promedio de todos sus coeficientes posibles, lo cual obtuvieron como resultados que es altamente confiable ya que tiene valores de Alpha de Cronbach significativos, los cuales van desde 0.909 hasta 0.915, esto demuestra su validez para su propuesta en su presenta investigación.

- Por otro lado, Yapu, K. (2018). En su tesis de investigación titulada: La lealtad y la calidad de servicio percibida por el cliente en el restaurant Tía María de la ciudad de Tacna en el año 2018.

El tipo de investigación utilizada en esta tesis es de tipo correlacional. Para medir su confiabilidad y validez usaron el Alpha de Cronbach con la finalidad de determinar el promedio de todos sus coeficientes posibles, lo cual obtuvieron como resultados que es altamente confiable ya que tiene valores de Alpha de Cronbach significativos, los cuales van desde 0.81 hasta 0.88, esto demuestra su validez para su propuesta en su presenta investigación.

Asimismo, para medir nuestra confiabilidad del indicador Satisfacción del cliente se utilizó el Alpha de Cronbach donde se inició de los datos recopilados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa para poder realizar la confiabilidad del indicador. Se mostro que nuestra confiabilidad se encuentra entre $0.8 < 0.88 < 0.9$ esto quiere decir que existe una fiabilidad “Buena”, lo que indica que nuestro instrumento analizado es altamente confiable.

○ **Prueba de Normalidad (Shapiro Wilk)**

- Garcia,M (2016). En su tesis de investigación titulada: Inteligencia emocional y su relación con las ventas de los colaboradores de la empresa Topsa Retail S.A.C Huancayo en el año 2014.

El tipo de investigación utilizada en esta tesis es de tipo correlacional -causal. Para contrastar la normalidad de un conjunto de datos realizaron la prueba de Shapiro Wilk (muestras menores de 50), para probar si sus variables de investigación tienen distribución normal. Lo cual mostraron que con un ($p\text{-valor} > 0.05$) las dos variables de investigación tienen distribución normal motivo por el cual optaron por usar estadística paramétrica.

Asimismo, en nuestro caso para ambas variables (tanto de rotación como de satisfacción del cliente) se utilizó el estadístico Shapiro Wilk para demostrar la normalidad de los datos de cada uno de los indicadores, con una muestra de 12 y un nivel de significancia de 0.05, se aceptan las hipótesis de normalidad.

○ **Hipótesis 1 – 2 (T -student)**

- Reyes,K. (2017). En su tesis de investigación titulada: Las estrategias metodológicas del docente y su influencia en el logro de las competencias del curso de matemática básica de los alumnos del primer ciclo de la Universidad Nacional de Cañete.

El tipo de investigación utilizada en esta tesis es de tipo correlacional. El método estadístico que usaron para comprobar la hipótesis fue la comparación de medias con el estadístico T-Student, el cual determinó un valor de “t” obtenido, equivalente a -7.482, el cual se ubicó en la zona de rechazo de la hipótesis nula, con un nivel de significancia de $0.05 = 5\%$. Concluyeron que las estrategias metodológicas sí influyen sobre el rendimiento académico de la asignatura de matemática básica, en el área de matemática básica de la Universidad Nacional de Cañete.

Por otro lado, para responder nuestras hipótesis 1 y 2 para la medición de ambas variables (rotación de personal y satisfacción del cliente), sabiendo que los valores de nuestros indicadores tienen una distribución normal. En este caso también se utilizó al estadístico William Sealy Gosset quien desarrolló la distribución t (bajo

el seudónimo de student) para realizar la diferencia de medias. Obteniendo como resultado en ambas variables que el valor de t si es significativo por ende se rechazó la hipótesis nula, ya que el valor para una significancia fue superior al calculado, concluyendo así que el índice de rotación de personal y satisfacción al cliente si son significativos en la empresa Miyash S.A.C en el año 2021.

○ **Hipótesis 3 (Chi – cuadrado)**

- Arroyo,N. (2016). En su tesis de investigación titulada: Satisfacción laboral y rotación de personal que labora en el area de Servicios de las agencias del Scotiabank en el distrito de Trujillo entre 2015-2016.

El tipo de investigación utilizada en esta tesis es de tipo correlacional. Para la contrastación de su hipótesis usaron la Prueba Chi – Cuadrado con el fin de evaluar la relación o independencia de sus variables Satisfacción y Rotación. Obtuvieron como decisión el rechazo de la hipótesis nula, por lo tanto, concluyeron que existe una relación significativa entre sus variables.

Asimismo, para nuestra hipótesis 3 se utilizó la prueba Chi-cuadrado con el fin de correlacionar nuestras variables ya que nuestra variable independiente es de intervalo, razón y nuestra variable dependiente es cualitativa y ambas tiene valores normales. Dando como resultado que nuestro Chi- cuadrado es mayor al Chi-cuadrado alfa, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Finalmente se concluye que si existe una relación significativa entre las variables.

○ **Hipótesis 4 (Análisis de correspondencia Múltiple)**

- Alemán, R. (2017). En su tesis de investigación titulada: Análisis Multivariante en el estudio de la Satisfacción y su Tratamiento Computacional.

El tipo de investigación utilizada en esta tesis es de tipo correlacional-causal. Para la contrastación de su hipótesis usaron el analisis de correspondencia multiple con el fin de evaluar la relación o independencia de sus variables Satisfacción y Tratamiento Computacional. Obtuvieron como decisión el rechazo de la hipótesis nula, por lo tanto, concluyeron que si hay influencia determinante entre sus variables.

- Por otro lado, Poza, C. (2008). En su tesis de investigación titulada: Pobreza Multidimensional: El caso específico español a través del panel de hogares de la Unión Europea.

El tipo de investigación utilizada en esta tesis es de tipo correlacional-causal. Para la contrastación de su hipótesis usaron el análisis de correspondencia múltiple con el fin de evaluar la relación o independencia de sus variables. El tipo de contrato y el bienestar. Obtuvieron como decisión el rechazo de la hipótesis nula, por lo tanto, concluyeron que sí hay influencia determinante entre sus variables.

Asimismo, para nuestra hipótesis 4 se utilizó el análisis de correspondencia múltiple con el fin de evaluar la relación causal de nuestras variables ya que nuestra variable independiente y dependiente tienen valores normales. Dando como resultado que nuestro χ^2 el valor de inercia es 0.15, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Finalmente se concluye que la Rotación de Personal está asociada inversamente a la Satisfacción del cliente en la empresa.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Confiabilidad Estadística

Para la variable independiente (Rotación de Personal) se utilizará el estadístico R-Pearson y para la variable dependiente (Satisfacción del cliente) se utilizará alfa de Cronbach para demostrar la confiabilidad de cada uno de los indicadores.

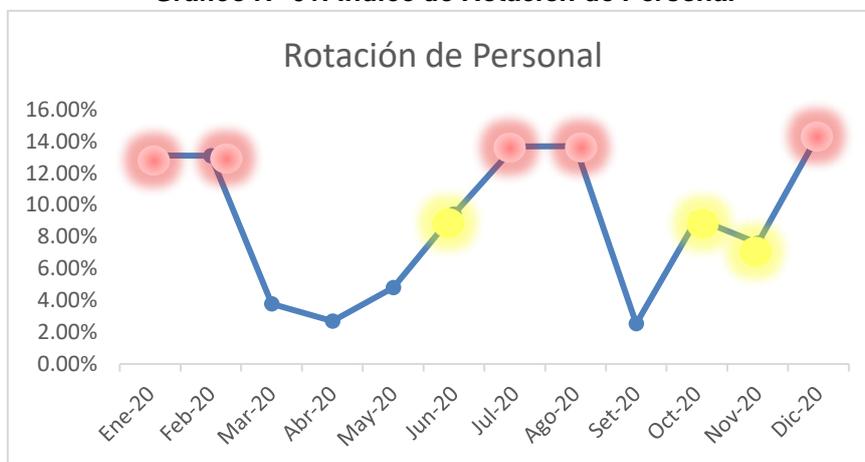
3.1.1. Confiabilidad del Índice de Rotación de Personal

En el siguiente cuadro se muestra los datos de rotación de personal del año 2020 brindados por la empresa Miyash S.A.C.

Cuadro N° 01: Índice de Rotación de Personal

MESES	HISTORICO %
Ene 20	13.115%
Feb 20	13.089%
Mar 20	3.769%
Abr 20	2.696%
May 20	4.808%
Jun 20	9.412%
Jul 20	13.667%
Ago 20	13.696%
Set 20	2.526%
Oct 20	9.128%
Nov 20	7.588%
Dic 20	14.447%

Gráfico N° 01: Índice de Rotación de Personal



Partimos de los datos brindados por la empresa para poder realizar la confiabilidad del indicador. Para la prueba piloto se tomaron los datos de los 6 primeros periodos:

Cuadro N° 02: R-Pearson (Rotación de Personal)

sujetos	1 aplicación		2 aplicación		xy
	x	x2	y	y2	
1	0.16	0.0269	0.03	0.0008651	0.00482
2	0.16	0.0247	0.06	0.0033284	0.00906
3	0.04	0.0016	0.12	0.0138408	0.00473
TOTAL	0.3612	0.0532	0.2048	0.0180343	0.01861

Datos:

n	=	3
Suma XY	=	0.01861
Suma X	=	0.3612
Suma Y	=	0.2048
Suma X ²	=	0.0532
Suma Y ²	=	0.0180343
(Suma X) ²	=	0.13047
(Suma Y) ²	=	0.04192

$$r = \frac{n \times \sum Xi \times Yi - \sum Xi \times \sum Yi}{\sqrt{[n \times \sum Xi^2 - (\sum xi)^2] \times [n \times \sum Yi^2 - (\sum Yi)^2]}}$$

$$-1 \leq r \leq 1$$

$$r = \frac{-0.018118575}{0.018798881}$$

$$r = -0.963811358$$

INTERPRETACIÓN: En el instrumento 1 (Rotación de personal) nuestra confiabilidad se encuentra entre $-1 < -0.96 < 0$ esto quiere decir que existe una correlación "muy alta" negativa, lo que indica que nuestro instrumento analizado es altamente confiable.

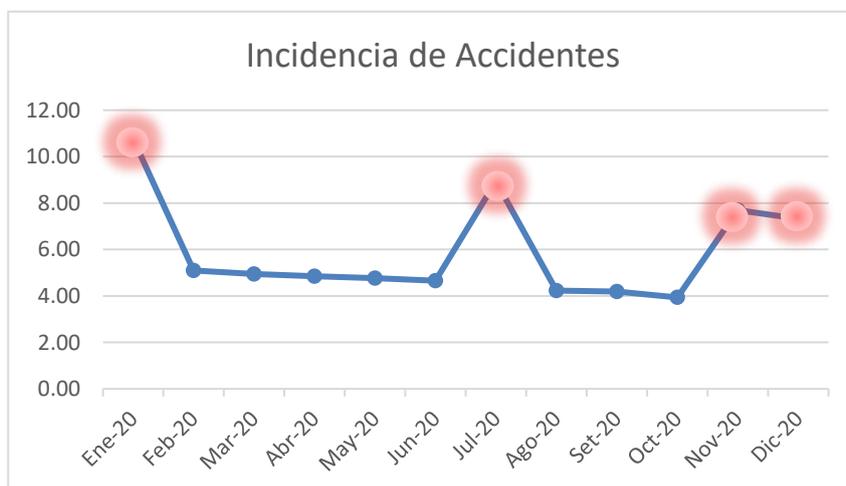
3.1.2. Confiabilidad del Índice de Incidencia de Accidentes

En el siguiente cuadro se muestra los datos de incidencia de accidentes del año 2020 brindados por la empresa Miyash S.A.C.

Cuadro N° 03: Índice de Incidencia de accidentes

Meses	Total
Ene 20	10.75
Feb 20	5.10
Mar 20	4.95
Abr 20	4.85
May 20	4.76
Jun 20	4.65
Jul 20	8.93
Ago 20	4.24
Set 20	4.18
Oct 20	3.94
Nov 20	7.69
Dic 20	7.33
Total	

Gráfico N° 02: Índice de Incidencia de Accidentes



Partimos de los datos brindados por la empresa para poder realizar la confiabilidad del indicador. Para la prueba piloto se tomaron los datos de los 6 primeros periodos:

Cuadro N°04: R-Pearson (Incidencia de Accidentes)

sujetos	1 aplicación		2 aplicación		xy
	x	x ²	y	y ²	
1	10.75	115.6203	4.85	23.5648977	52.19752
2	5.10	26.0308	4.76	22.6757370	24.29543
3	4.95	24.5074	4.65	21.6333153	23.02556
TOTAL	20.80522404	166.1585	14.27	67.8739500	99.51851

Datos:

n	=	3
Suma XY	=	99.5185
Suma X	=	20.81
Suma Y	=	14.27
Suma X ²	=	166.16
Suma Y ²	=	67.87
(Suma X) ²	=	432.86
(Suma Y) ²	=	203.56

$$r = \frac{n \times \sum Xi \times Yi - \sum Xi \times \sum Yi}{\sqrt{[n \times \sum Xi^2 - (\sum xi)^2] \times [n \times \sum Yi^2 - (\sum Yi)^2]}}$$

$$-1 \leq r \leq 1$$

$$r = \frac{-1.718306171}{2.01873598}$$

$$r = -0.851179247$$

INTERPRETACIÓN: En el instrumento 2 (Incidencia de accidentes) muestra que nuestra confiabilidad se encuentra entre $0 < r < 1$ esto quiere decir que existe una correlación "muy alta" negativa, lo que indica que nuestro instrumento analizado es confiable.

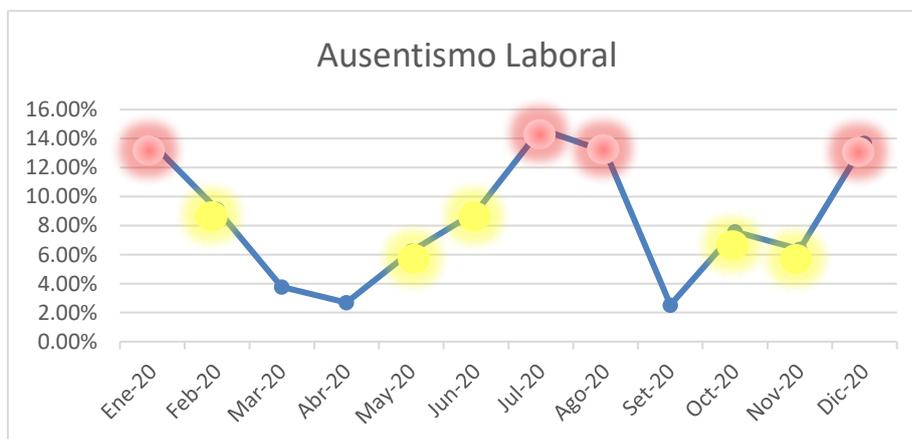
3.1.3. Confiabilidad del Índice de Ausentismo Laboral

En el siguiente cuadro se muestra los datos de ausentismo laboral del año 2020 brindados por la empresa Miyash S.A.C.

Cuadro N° 05: Índice de Ausentismo Laboral

MES	%
Ene 20	13.65%
Feb 20	9.13%
Mar 20	3.77%
Abr 20	2.70%
May 20	6.24%
Jun 20	8.94%
Jul 20	14.66%
Ago 20	13.11%
Set 20	2.53%
Oct 20	7.59%
Nov 20	6.37%
Dic 20	13.67%

Gráfico N° 03: Índice de Ausentismo Laboral



Partimos de los datos brindados por la empresa para poder realizar la confiabilidad del indicador. Para la prueba piloto se tomaron los datos de los 6 primeros periodos:

Cuadro N°06: R-Pearson (Ausentismo Laboral)

sujetos	1 aplicación		2 aplicación		xy
	x	x ²	y	y ²	
1	0.1365	0.0186	0.0270	0.0007269	0.00368
2	0.0913	0.0083	0.0624	0.0038938	0.00570
3	0.0377	0.0014	0.0894	0.0079951	0.00337
TOTAL	0.265438333	0.0284	0.18	0.0126158	0.01275

Datos:

n = 3

Suma XY = 0.01

Suma X = 0.27

Suma Y = 0.18

Suma X² = 0.03

Suma Y² = 0.01

(Suma X)² = 0.07

(Suma Y)² = 0.03

$$r = \frac{n \times \sum Xi \times Yi - \sum Xi \times \sum Yi}{\sqrt{[n \times \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2] \times [n \times \sum Yi^2 - (\sum Yi)^2]}}$$

$$-1 \leq r \leq 1$$

$$r = \frac{-0.00921887}{0.009293415}$$

$$r = -0.991978745$$

INTERPRETACIÓN: En el instrumento 3 (Incidencia de accidentes) muestra que nuestra confiabilidad se encuentra entre $0 < -0.99 < 1$ esto quiere decir que existe una correlación "muy alta" negativa, lo que indica que nuestro instrumento analizado es altamente confiable.

3.1.4. Confiabilidad del Indicador Satisfacción del cliente

En el siguiente cuadro se muestra los datos de la encuesta que se realizó mediante el método de kano planteando 4 preguntas con 5 alternativas bajo el análisis Likert, a los clientes del año 2020 en la empresa Miyash S.A.C.

Cuadro N° 07: Indicador de Satisfacción del Cliente

RESPUESTAS DE ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE					
CLIENTE	SEDE	P1	P2	P3	P4
Yohersa	Zarate	3	2	2	3
	Villa el salvador	2	2	2	2
Emer S.A.C	-	4	5	5	4
Mayorsa	-	4	4	4	5
Inversiones Mori	-	4	3	3	4
APJ	Clinica	3	3	3	4
	Cultural	3	4	3	3
	Policlinico	5	4	4	4

Evaluación:

- 1 Nada Satisfecho
- 2 Poco Satisfecho
- 3 Neutral
- 4 Muy Satisfecho
- 5 Totalmente Satisfecho

Partimos de los datos recopilados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa para poder realizar la confiabilidad del indicador. Para la prueba piloto se tomaron los datos de los 5 primeros clientes:

Cuadro N° 08: Alfa de Cronbach (Satisfacción del Cliente)

Nº Encuestados (n)	Pregunta N=1	Pregunta N=2	Pregunta N=3	Pregunta N=4	Total
1	3	2	2	3	10
2	2	2	2	2	8
3	4	5	5	4	18
4	4	4	4	5	17
5	4	3	3	4	14
Sumatoria de Columna	17	16	16	18	
Promedio Media aritmética	3.4	3.2	3.2	3.6	
Desviación estándar o atípica	0.89	1.30	1.30	1.14	4.34

Donde:

K 5

Suma S² 5.5

(S²) 18.8

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] 1 - \frac{\sum_1^k S_i^2}{S_i^2}$$

$$\alpha = 0.884308511$$

INTERPRETACIÓN: En el instrumento 4 (Satisfacción del Cliente) muestra que nuestra confiabilidad se encuentra entre **0.8 < 0.88 < 0.9** esto quiere decir que existe una fiabilidad “Buena”, lo que indica que nuestro instrumento analizado es altamente confiable.

3.2. Prueba de Normalidad

La prueba de normalidad y la gráfica de probabilidad suelen ser las mejores herramientas para evaluar la normalidad. Para ambas variables (tanto de rotación como de satisfacción del cliente) se utilizará el estadístico Shapiro wilk para demostrar la normalidad de los datos de cada uno de los indicadores.

3.2.1. Prueba de Normalidad del Índice de Rotación de Personal

Tabla N°01: Shapiro Wilk – Índice de rotación de personal

Shapiro Wilk

Para verificar la normalidad de un conjunto de datos

Ho: Hipótesis nula

H1: Hipótesis alterna

Índice de Rotación del Personal

i	X_i	$(X_i - \text{MED})^2$	a_i	$X_i \text{ INV}$	Dif $(X_i - X_i \text{ INV})$
1	0.1445	0.00297	0.5475	0.0253	0.1192
2	0.1370	0.00221	0.3325	0.0270	0.1100
3	0.1367	0.00218	0.2347	0.0377	0.0990
4	0.1311	0.00170	0.1586	0.0481	0.0831

5	0.1309	0.00168	0.0922	0.0759	0.0550
6	0.0941	0.00002	0.0303	0.0913	0.0028
7	0.0913	0.00000		0.0941	
8	0.0759	0.00020		0.1309	
9	0.0481	0.00175		0.1311	
10	0.0377	0.00273		0.1367	
11	0.0270	0.00397		0.1370	
12	0.0253	0.00418		0.1445	

X	0.089	SWc 0.8716625	87.17%	
$(X_i - MED)^2$	0.02359	SWt 0.859	85.9%	significancia 0.05
$a_i \times Dif$	0.1434021			

Interpretación: El valor de SWc es 87.17% para una muestra de n=12 y un nivel de significancia de 0.05 es, 85.90%, menor que el obtenido, por lo que aceptamos la hipótesis de normalidad.

3.2.2. Prueba de Normalidad del Índice de Incidencia de Accidentes

Tabla N°02: Shapiro Wilk – Índice de Incidencia de Accidentes

Shapiro Wilk

Para verificar la normalidad de un conjunto de datos

Ho: Hipótesis nula

H1: Hipótesis alterna

Índice de Incidencia de Accidentes

i	Xi	(Xi-MED) ²	ai	Xi INV	Dif (Xi - Xi INV)
1	10.75	23.08347	0.5475	3.85	6.9065
2	8.93	8.88284	0.3325	3.94	4.9916
3	7.69	3.04204	0.2347	4.18	3.51
4	7.33	1.89846	0.1586	4.24	3.09
5	5.10	0.71592	0.0922	4.65	0.45

6	4.95	0.99534	0.0303	4.76	0.19
7	4.85	1.19638		4.85	
8	4.76	1.40721		4.95	
9	4.65	1.68221		5.10	
10	4.24	2.92709		7.33	
11	4.18	3.11191		8.93	
12	3.94	4.04474		10.75	

X	5.9482	SWc 0.8730559	87.31%	
$(X_i - MED)^2$	52.98761	SWt 0.859	85.9%	significancia 0.05
$a_i \times Dif$	6.8015548			

Interpretación: El valor de SWc es 87.31% para una muestra de n=12 y un nivel de significancia de 0.05 es 85.90%, menor que el obtenido, por lo que aceptamos la hipótesis de normalidad.

3.2.3. Prueba de Normalidad del Índice de Ausentismo Laboral

Tabla N°03: Shapiro Wilk – Índice de Ausentismo Laboral

Shapiro Wilk

Para verificar la normalidad de un conjunto de datos

Ho: Hipótesis nula

H1: Hipótesis alterna

Índice de Ausentismo Laboral

i	Xi	(Xi-MED)^2	ai	Xi INV	Dif (Xi - Xi INV)
1	0.1466	0.00376	0.5475	0.0253	0.1213
2	0.1367	0.00264	0.3325	0.0270	0.1097
3	0.1365	0.00262	0.2347	0.0377	0.0988
4	0.1311	0.00210	0.1586	0.0624	0.0687
5	0.0913	0.00004	0.0922	0.0637	0.0276
6	0.0894	0.00002	0.0303	0.0759	0.0135

7	0.0759	0.00009		0.0894
8	0.0637	0.00047		0.09128
9	0.0624	0.00052		0.1311
10	0.0377	0.00227		0.1365
11	0.0270	0.00340		0.1367
12	0.0253	0.00360		0.14657

X	0.0853	SW_c 0.9099056	90.99%	
$(X_i - MED)^2$	0.02152	SW_t 0.859	85.9%	significancia 0.05
$a_i \times Dif$	0.1399371			

Interpretación: El valor de SW_c es 90.09% para una muestra de $n=12$ y un nivel de significancia de 0.05 es 85.90%, menor que el obtenido, por lo que aceptamos la hipótesis de normalidad.

Para el indicador de Satisfacción del Cliente tenemos 4 niveles:

3.2.4. Prueba de Normalidad Nivel de Atributos de Calidad Requerida

Tabla N°04: Shapiro Wilk – Nivel de atributos de calidad requerida

Shapiro Wilk

Para verificar la normalidad de un conjunto de datos

Ho: Hipótesis nula

H1: Hipótesis alterna

Nivel de atributos de calidad requerida

i	Xi	(Xi-MED)^2	ai	Xi INV	Dif (Xi - Xi INV)
1	5	2.25000	0.6052	2	3
2	4	0.25000	0.3164	3	1
3	4	0.25000	0.1743	3	1
4	4	0.25000	0.0561	3	1
5	3	0.25000		4	
6	3	0.25000		4	
7	3	0.25000		4	

8	2	2.25000		5
---	---	---------	--	---

X	3.5	SWc 0.9301556	93.02%	
$(X_i - MED)^2$	6.0	SWt 0.818	81.8%	significancia 0.05
$a_i \times Dif$	2.3624			

Interpretación: El valor de SWc es 93.02% para una muestra de n=8 y un nivel de significancia de 0.05 es 81.8%, menor que el obtenido, por lo que aceptamos la hipótesis de normalidad.

3.2.5. Prueba de Normalidad Nivel de Atributos de Calidad Indiferente

Tabla N°05: Shapiro Wilk – Nivel de atributo de calidad Indiferente

Shapiro Wilk

Para verificar la normalidad de un conjunto de datos

Ho: Hipótesis nula

H1: Hipótesis alterna

i	X_i	$(X_i - MED)^2$	a_i	X_i INV	Dif ($X_i - X_i$ INV)
1	5	2.64063	0.6052	2	3
2	4	0.39063	0.3164	2	2
3	4	0.39063	0.1743	3	1
4	4	0.39063	0.0561	3	1
5	3	0.14063		4	
6	3	0.14063		4	
7	2	1.89063		4	
8	2	1.89063		5	

\bar{X}	3.375	SWc 0.9112342	91.12%	
$(X_i - MED)^2$	7.875	SWt 0.818	81.8%	significancia 0.05
$a_i \times Dif$	2.6788			

Interpretación: El valor de SWc es 91.12% para una muestra de n=8 y un nivel de significancia de 0.05 es 81.8%, menor que el obtenido, por lo que aceptamos la hipótesis de normalidad.

3.2.6. Prueba de Normalidad Nivel de Atributos de Calidad Atractiva

Tabla N°06: Shapiro Wilk – Nivel de atributo de calidad Atractiva

Shapiro Wilk

Para verificar la normalidad de un conjunto de datos

Ho: Hipótesis nula

H1: Hipótesis alterna

Nivel de atributos de calidad atractiva

i	Xi	(Xi-MED)^2	ai	Xi INV	Dif (Xi - Xi INV)
1	5	3.06250	0.6052	2	3
2	4	0.56250	0.3164	2	2
3	4	0.56250	0.1743	3	1
4	3	0.06250	0.0561	3	0
5	3	0.06250		3	
6	3	0.06250		4	

7	2	1.56250		4
8	2	1.56250		5

X	3.25	SWc 0.9171407	91.71%	
$(X_i - MED)^2$	7.5	SWt 0.818	81.8%	significancia 0.05
$a_i \times Dif$	2.6227			

Interpretación: El valor de SWc es 91.71% para una muestra de n=8 y un nivel de significancia de 0.05 es 81.8%, menor que el obtenido, por lo que aceptamos la hipótesis de normalidad.

3.2.7. Prueba de Normalidad Nivel de Atributos de Calidad Inversa

Tabla N°07: Shapiro Wilk – Nivel de atributo de calidad Inversa

Shapiro Wilk

Para verificar la normalidad de un conjunto de datos

Ho: Hipótesis nula

H1: Hipótesis alterna

Nivel de atributo de calidad inversa

i	X_i	$(X_i - MED)^2$	a_i	X_i INV	Dif ($X_i - X_i$ INV)
1	5	1.89063	0.6052	2	3
2	4	0.14063	0.3164	3	1
3	4	0.14063	0.1743	3	1
4	4	0.14063	0.0561	4	0
5	4	0.14063		4	
6	3	0.39063		4	
7	3	0.39063		4	
8	2	2.64063		5	

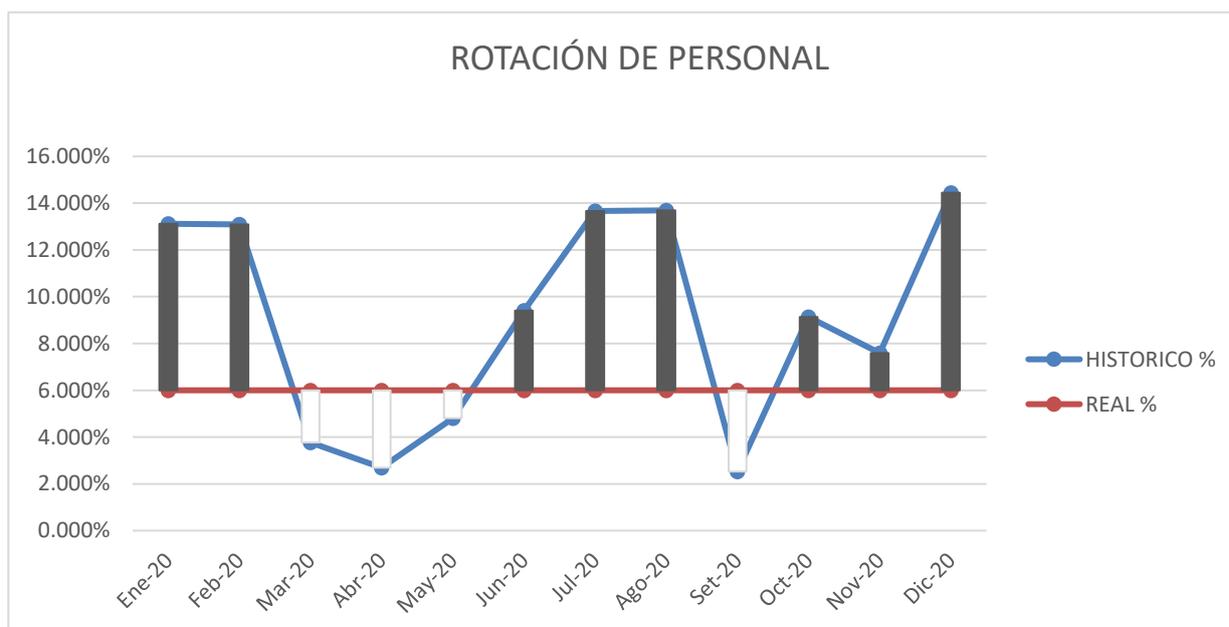
\bar{X}	3.625	SWc 0.9053651	90.54%	
$(X_i - MED)^2$	5.875	SWt 0.818	81.8%	significancia 0.05
$a_i \times Dif$	2.3063			

Interpretación: El valor de SWc es 90.54% para una muestra de n=8 y un nivel de significancia de 0.05 es 81.8%, menor que el obtenido, por lo que aceptamos la hipótesis de normalidad.

3.3. Hipótesis

- En el siguiente gráfico se muestra el comportamiento de nuestro primer indicador de la variable independiente “Rotación de personal” brindados por la empresa Miyash S.A.C.

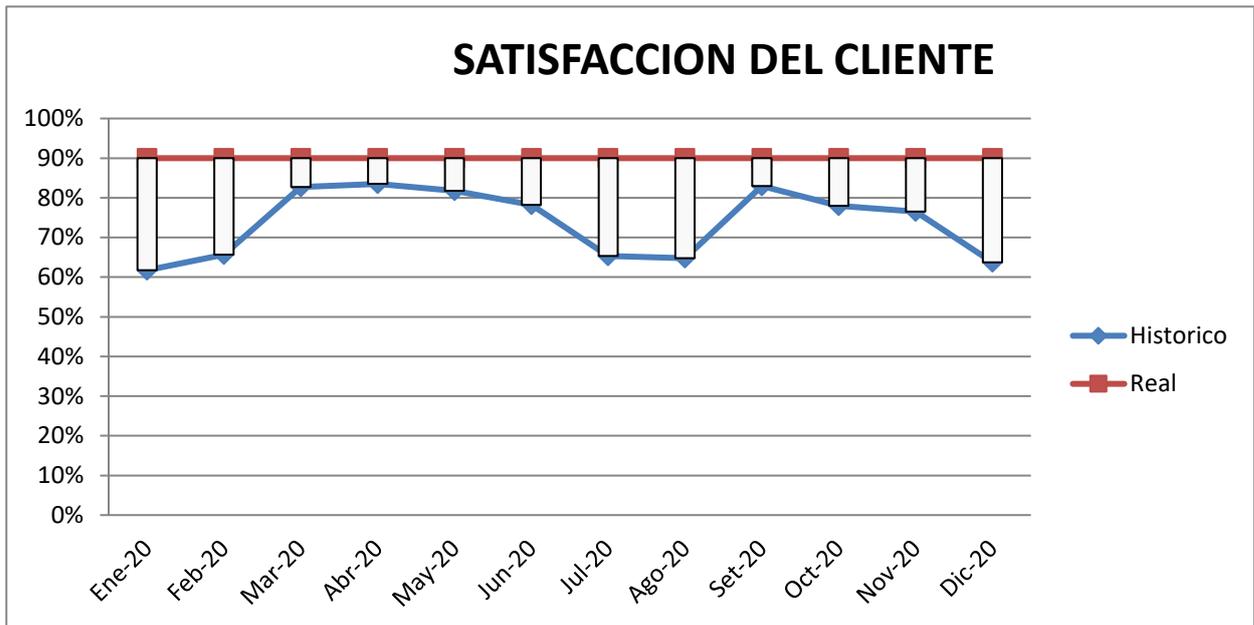
Gráfico N° 04: Índice de Rotación de Personal Histórico VS Real



La empresa Miyash S.A.C tiene como política estipulada por el supervisor que la rotación de personal debe mantenerse o estar por debajo de un 6%. Como se puede observar en la gráfica en los meses de Enero, Febrero, Julio, Agosto, Diciembre se tuvo niveles altos en la rotación alcanzando el 14.44% en el mes de Diciembre.

- En el siguiente Gráfico se muestra el comportamiento de nuestra variable dependiente “Satisfacción del Cliente” brindados por la empresa Miyash S.A.C.

Gráfico N° 05: Indicador de Satisfacción del Cliente Histórico VS Real



La empresa Miyash S.A.C tiene como política estipulada por el área comercial que la satisfacción del cliente debe mantenerse o estar por encima de un 90%. Como se puede observar en la gráfica en todos los meses del último semestre tuvo niveles bajos en alcanzando un 62% de satisfacción en los meses de enero.

3.3.1. Hipótesis 1

Midiendo la variable independiente (Rotación de personal)

- Para responder a nuestra primera hipótesis debemos saber que estadístico vamos a utilizar para medir la variable independiente “Rotación de personal” sabiendo que los valores de nuestros indicadores tienen una distribución normal. En este caso se utilizará al estadístico William Sealy Gosset quien desarrollo la distribución t (bajo el seudónimo de student) para realizar la diferencia de medias. Se tiene la data histórica y la data real brindada por la empresa:

Cuadro N° 09: Histórico vs Real (Rotación de personal)

MESES	HISTORICO %	REAL %
Ene 20	13.115%	6%
Feb 20	13.089%	6%
Mar 20	3.769%	6%
Abr 20	2.696%	6%
May 20	4.808%	6%
Jun 20	9.412%	6%
Jul 20	13.667%	6%
Ago 20	13.696%	6%
Set 20	2.526%	6%
Oct 20	9.128%	6%
Nov 20	7.588%	6%
Dic 20	14.447%	6%

- Para realizar la prueba t student se planteó una hipótesis nula (H_0) y una hipótesis alterna (H_1).

El índice de rotación de personal es significativo en la
 $H_0 =$ empresa.

El índice de rotación de personal no es significativo en la
 $H_1 =$ empresa.

Se procedió a realizar la prueba t student con la herramienta Excel y nos arrojó los siguientes resultados:

Tabla N° 08: Prueba T- Student (Hipótesis 1)

Prueba t para medias de dos muestras emparejadas		
	Variable 1	Variable 2
Media	0.0899495	0.06
Varianza	0.002144717	4.72728E-34
Observaciones	12	12
Coefficiente de correlación de Pearson	1.73883E-17	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	11	
Estadístico t	2.140243214	
P(T<=t) una cola	0.023340684	
Valor crítico de t (una cola)	1.795884819	
P(T<=t) dos colas	0.046681368	
Valor crítico de t (dos colas)	2.20098516	

Interpretación: El valor de t es significativo, por ende, se acepta la hipótesis nula.

Respuesta Hipótesis 1: El valor para una significancia de 0.05 es de 2.20, superior al calculado que es 2.14 se concluye que el índice de rotación de personal si es significativo en la empresa Miyash S.A.C en el año 2021.

3.3.2. Hipótesis 2

Midiendo la variable dependiente (Satisfacción del cliente)

- Para responder a nuestra segunda hipótesis debemos vamos a utilizar al estadístico William Sealy Gosset quien desarrollo la distribución t (bajo el seudónimo de student) para realizar la diferencia de medias para medir la variable dependiente “Satisfacción del Cliente” sabiendo que los valores de nuestros indicadores tienen una distribución normal.

Se tiene la data histórica y la data real brindada por la empresa:

Cuadro N° 10: Histórico vs Real (Satisfacción del cliente)

Satisfacción	histórico	Real
Ene 20	62%	90%
Feb 20	66%	90%
Mar 20	83%	90%
Abr 20	84%	90%
May 20	82%	90%
Jun 20	78%	90%
Jul 20	65%	90%
Ago 20	65%	90%
Set 20	83%	90%
Oct 20	78%	90%
Nov 20	77%	90%
Dic 20	64%	90%

- Para realizar la prueba t student se planteó una hipótesis nula (H_0) y una hipótesis alterna (H_1).

El índice de satisfacción del cliente es significativo en la H_0 = empresa.

El índice de satisfacción del cliente no es significativo en la H_1 = empresa.

Se procedió a realizar la prueba t student con la herramienta Excel y nos arrojó los siguientes resultados:

Tabla N°09: Prueba T- Student (Hipótesis 2)

Prueba t para medias de dos muestras emparejadas		
	Variable 1	Variable 2
Media	0.7375	0.9
Varianza	0.007569602	5.3786E-32
Observaciones	12	12
Coefficiente de correlación de Pearson	-2.22135E-16	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	11	
Estadístico t	-6.470047332	
P(T<=t) una cola	2.30664E-05	
Valor crítico de t (una cola)	1.795884819	
P(T<=t) dos colas	4.61328E-05	
Valor crítico de t (dos colas)	2.20098516	

Interpretación: El valor de t si es significativo, por ende, se acepta la hipótesis nula.

Respuesta Hipótesis 2: El valor para una significancia de 0.05 es de 2.20, superior al calculado que es -6.47 se concluye que el índice de Satisfacción al cliente si es significativo en la empresa Miyash S.A.C en el año 2021.

3.3.3. Hipótesis 3

Correlación de nuestros indicadores

- Para correlacionar nuestros indicadores debemos evaluar que estadístico vamos a aplicar según nuestro tipo de variable tomando en cuenta que todos nuestros valores tienen distribución normal.

En esta ocasión utilizaremos el Chi cuadrada para correlacionar nuestras variables ya que nuestra variable independiente es de intervalo, razón y nuestra variable dependiente es cualitativa y ambas tienen valores normales.

3.3.3.1 Correlación de Rotación de Personal y Satisfacción del Cliente

Empezamos realizando la correlación de Satisfacción del Cliente y la rotación del personal. Para realizar la prueba t student se planteó una hipótesis nula (H_0) y una hipótesis alterna (H_1).

H_0 = La satisfacción del cliente es independiente de la rotación de personal

H_1 = La satisfacción del cliente no es independiente de la rotación del personal

Se procedió aplicar el estadístico Chi Cuadrada con la herramienta Excel y nos arrojó los siguientes resultados:

Cuadro N° 11: Satisfacción del cliente vs índice de rotación de personal

OBSERVADO				CHI-CUADRADO X ²			
Meses	SATISFACCION	ROTACION	TOTAL	Meses	SATISFACCION	ROTACION	
Ene 20	62.00	13.11	75.11	Ene 20	0.3674	3.019	
Feb 20	66.00	13.09	79.09	Feb 20	0.2882	2.368	
Mar 20	83.00	3.77	86.77	Mar 20	0.4120	3.385	
Abr 20	84.00	2.70	86.70	Abr 20	0.5821	4.782	
May 20	82.00	4.81	86.81	May 20	0.2745	2.256	
Jun 20	78.00	9.41	87.41	Jun 20	0.0001	0.001	
Jul 20	65.00	13.67	78.67	Jul 20	0.3758	3.087	
Ago 20	65.00	13.70	78.70	Ago 20	0.3796	3.119	
Oct 20	78.00	9.13	87.13	Oct 20	0.0014	0.011	
Nov 20	77.00	7.59	84.59	Nov 20	0.0335	0.275	
Dic 20	64.00	14.45	78.45	Dic 20	0.5041	4.142	
TOTAL	887.00	107.96	994.96	TOTAL CHI-CUADRADO	3.82	31.354	35.171
PROPORCION	0.89149	0.10851					
				TABLA			
				CHI-CUADRADO ALFA =	19.67513757		

Meses	SATISFACCION	ROTACION	TOTAL	PROBABILIDAD (ALFA) =	0.05	nivel de significancia
ESPERADO				GRADOS DE CONFIANZA (n-1)(m-1) =	11	n=fila; m=columna
Ene 20	66.96	8.15	75.11	H ₀ =	La satisfacción del cliente es independiente de la rotación de personal	
Feb 20	70.51	8.58	79.09	H ₁ =	La satisfacción del cliente no es independiente de la rotación del personal	
Mar 20	77.35	9.42	86.77			
Abr 20	77.29	9.41	86.70			
May 20	77.39	9.42	86.81			
Jun 20	77.93	9.48	87.41			
Jul 20	70.13	8.54	78.67			
Ago 20	70.16	8.54	78.70			
Set 20	76.25	9.28	85.53			
Oct 20	77.68	9.45	87.13			
Nov 20	75.41	9.18	84.59			
Dic 20	69.94	8.51	78.45			
TOTAL	887.00	107.96	994.96			

Interpretación: Chi-cuadrado es mayor a chi-cuadrado alfa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Respuesta Hipótesis 3.1: Dado que nuestro chi cuadrado calculado es 35.17, siendo este mayor que el teórico 19.67 se concluye que si existe relación significativa entre las variables Satisfacción de cliente y la Rotación de Personal en la empresa Miyash S.A.C en el año 2021.

3.3.3.2 Correlación de Incidencia de Accidentes y Satisfacción del Cliente

Empezamos realizando la correlación de Satisfacción del Cliente e Incidencia de accidentes. Para realizar la prueba t student se planteó una hipótesis nula (H_0) y una hipótesis alterna (H_1).

H_0 = La satisfacción del cliente es independiente de la incidencia de accidentes

H_1 = La satisfacción del cliente no es independiente de la incidencia de accidentes

Se procedió aplicar el estadístico Chi Cuadrada con la herramienta Excel y nos arrojó los siguientes resultados:

Cuadro N° 12: Satisfacción del cliente vs índice de incidencia de accidentes

OBSERVADO				CHI-CUADRADO χ^2		
Meses	SATISFACCION	IA	TOTAL	Meses	SATISFACCION	IA
Ene 20	62.00	10.75	72.7527	Ene 20	0.422578	5.2513
Feb 20	66.00	5.10	71.1020	Feb 20	0.000569	0.0071
Mar 20	83.00	4.95	87.9505	Mar 20	0.031444	0.3908
Abr 20	84.00	4.85	88.8544	Abr 20	0.037809	0.4698
May 20	82.00	4.76	86.7619	May 20	0.035987	0.4472
Jun 20	78.00	4.65	82.6512	Jun 20	0.029591	0.3677
Jul 20	65.00	8.93	73.9286	Jul 20	0.171197	2.1274
Ago 20	65.00	4.24	69.2373	Ago 20	0.013190	0.1639
Set 20	83.00	4.18	87.1841	Set 20	0.066084	0.8212

Oct 20	78.00	3.94	81.9370	Oct 20	0.061836	0.7684	
Nov 20	77.00	7.69	84.6923	Nov 20	0.024458	0.3039	
Dic 20	64.00	7.33	71.3260	Dic 20	0.061432	0.7634	
TOTAL	887	71	958	TOTAL CHI-CUADRADO	0.95618	11.88220	32.84
PROPORCION	0.925522135	0.074477865					

				TABLA			
				CHI-CUADRADO ALFA =	19.67513757		
				PROBABILIDAD (ALFA) =	0.05	nivel de significancia	
ESPERADO				GRADOS DE CONFIANZA (n-1)(m-1) =	11	n=fila; m=columna	

Meses	SATISFACCION	IA	TOTAL
Ene 20	67.33	5.42	72.75
Feb 20	65.81	5.30	71.10
Mar 20	81.40	6.55	87.95
Abr 20	82.24	6.62	88.85
May 20	80.30	6.46	86.76
Jun 20	76.50	6.16	82.65
Jul 20	68.42	5.51	73.93
Ago 20	64.08	5.16	69.24
Set 20	80.69	6.49	87.18
Oct 20	75.83	6.10	81.94
Nov 20	78.38	6.31	84.69
Dic 20	66.01	5.31	71.33
TOTAL	887.00	71.38	958.38

$H_0 =$ La satisfacción del cliente es independiente de la incidencia de accidentes

$H_1 =$ La satisfacción del cliente no es independiente de la incidencia de accidentes

Interpretación: Chi-cuadrado es mayor a chi-cuadrado alfa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Respuesta Hipótesis 3.2: Dado que nuestro chi cuadrado calculado es 32.84, siendo este mayor que el teórico 19.67 se concluye que no existe relación significativa entre las variables Satisfacción de cliente y Incidencia de Accidentes en la empresa Miyash S.A.C en el año 20201.

3.3.3.3 Correlación de Ausentismo Laboral y Satisfacción del Cliente

Empezamos realizando la correlación de Satisfacción del Cliente y el Ausentismo Laboral. Para realizar la prueba t student se planteó una hipótesis nula (H_0) y una hipótesis alterna (H_1).

H_0 = La satisfacción del cliente es independiente del ausentismo laboral

H_1 = La satisfacción del cliente no es independiente del ausentismo laboral

Se procedió aplicar el estadístico Chi Cuadrada con la herramienta Excel y nos arrojó los siguientes resultados:

Cuadro N° 13: Satisfacción del cliente vs índice de ausentismo laboral

OBSERVADO				CHI-CUADRADO X^2			
Meses	SATISFACCION	A.L	TOTAL	Meses	SATISFACCION	A.L	
Ene 20	62.00	13.65	75.65	Ene 20	0.50	4.33	
Feb 20	66.00	9.13	75.13	Feb 20	0.03	0.24	
Mar 20	83.00	3.77	86.77	Mar 20	0.35	3.02	
Abr 20	84.00	2.70	86.70	Abr 20	0.51	4.38	
May 20	82.00	6.24	88.24	May 20	0.11	0.91	
Jun 20	78.00	8.94	86.94	Jun 20	0.00	0.00	

Jul 20	65.00	14.66	79.66	Jul 20	0.58	5.00
Ago 20	65.00	13.11	78.11	Ago 20	0.36	3.13
Set 20	83.00	2.53	85.53	Set 20	0.52	4.51
Oct 20	78.00	7.59	85.59	Oct 20	0.02	0.18
Nov 20	77.00	6.37	83.37	Nov 20	0.07	0.59
Dic 20	64.00	13.67	77.67	Dic 20	0.46	3.95
TOTAL	887	102.36	989.36	TOTAL CHI-CUADRADO	3.49	30.25
PROPORCION	0.896539177	0.103460823				
				CHI-CUADRADO ALFA =	19.67513757	
				PROBABILIDAD (ALFA) =	0.05	nivel de significancia
ESPERADO				GRADOS DE CONFIANZA (n-1)(m-1) =	11	n=fila; m=columna
Meses	SATISFACCION	A.L	TOTAL			
Ene 20	67.82	7.83	75.65	$H_0 =$	La satisfacción del cliente es independiente del ausentismo laboral	
Feb 20	67.36	7.77	75.13	$H_1 =$	La satisfacción del cliente no es independiente del ausentismo laboral	
Mar 20	77.79	8.98	86.77			
Abr 20	77.73	8.97	86.70			
May 20	79.11	9.13	88.24			
Jun 20	77.95	8.99	86.94			
Jul 20	71.42	8.24	79.66			
Ago 20	70.03	8.08	78.11			
Set 20	76.68	8.85	85.53			
Oct 20	76.73	8.86	85.59			
Nov 20	74.74	8.63	83.37			

Interpretación: Chi-cuadrado es mayor a chi-cuadrado alfa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Dic 20	69.63	8.04	77.67
TOTAL	887.00	102.36	989.36

. **Respuesta Hipótesis 3.3:** Dado que nuestro chi cuadrado calculado es 33.74, siendo este mayor que el teórico 19.67 se concluye que si existe relación significativa entre las variables Satisfacción de cliente y Ausentismo Laboral en la empresa Miyash S.A.C en el año 20201.

3.3.4 Hipótesis 4

Relación causal de nuestros indicadores:

- Para ejecutar la relación causal de nuestros indicadores debemos evaluar que estadístico vamos a aplicar según nuestro tipo de variable tomando en cuenta que todos nuestros valores tienen distribución normal.

En esta ocasión utilizaremos el Análisis de Correspondencia Múltiple para realizar la relación causal de nuestras variables ya que nuestra variable independiente y dependiente tienen valores normales.

3.3.4.1 Relación Causal de Rotación de Personal y Satisfacción del Cliente

De nuestro análisis estadístico Chi cuadrado de nuestra primera correlación Satisfacción del cliente y Rotación del personal extraemos el dato donde se hizo en cruce de data para el cálculo del Chi y obtenemos lo siguiente:

Cuadro N° 14: Chi-cuadrado (Rotación de Personal vs Satisfacción del cliente)

CHI- CUADRADO X ²		
MESES (año 2020)	SATISFACCION	ROTACION
Enero	0.3674	3.0187
Febrero	0.2882	2.3682
Marzo	0.4120	3.3847
Abril	0.5821	4.7825
Mayo	0.2745	2.2557
Junio	0.0001	0.0006
Julio	0.3758	3.0875

Agosto	0.3796	3.1186	
Setiembre	0.5977	4.9103	
Octubre	0.0014	0.0111	
Noviembre	0.0335	0.2749	
Diciembre	0.5041	4.1417	
TOTAL CHI- CUADRADO	3.8163	31.3545	35.1707

Empezamos realizando la relación causal de Satisfacción del Cliente y Rotación de Personal. Para realizar la prueba t student se planteó una hipótesis nula (H_0) y una hipótesis alterna (H_1).

La satisfacción del cliente esta asociada inversamente proporcional de la
 $H_0 =$ rotación de personal

La satisfacción del cliente no está asociada inversamente proporcional de la
 $H_1 =$ rotación de personal

Luego de obtener el cuadro resumen procedemos a descargar la herramienta Real Statistics para utilizarlo en Excel y nos arrojó los siguientes resultados y gráficos:

Plot Details for Rows

	<i>Quality</i>	<i>Mass</i>	<i>Distance</i>	<i>Inertia</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>	<i>COR 1</i>	<i>COR 2</i>	<i>CTR 1</i>	<i>CTR 2</i>
Enero	2	0.07549047	0.04508178	0.09627591	0.21232471	0.21232471	1	1	0.09627591	0.09627591
Febrero	2	0.07949063	0.03358816	0.07553124	0.18327074	0.18327074	1	1	0.07553124	0.07553124
Marzo	2	0.08720954	0.04375576	0.10795023	-0.20917877	-0.20917877	1	1	0.10795023	0.10795023
Abril	2	0.08713918	0.06187481	0.15252876	-0.24874648	-0.24874648	1	1	0.15252876	0.15252876
Mayo	2	0.08724974	0.0291467	0.07194125	-0.17072406	-0.17072406	1	1	0.07194125	0.07194125
Junio	2	0.08785278	7.5269E-06	1.8707E-05	-0.00274352	-0.00274352	1	1	1.8707E-05	1.8707E-05
Julio	2	0.07906851	0.04402286	0.09847051	0.20981626	0.20981626	1	1	0.09847051	0.09847051
Agosto	2	0.07909866	0.04444883	0.09946124	0.21082892	0.21082892	1	1	0.09946124	0.09946124
Setiembre	2	0.08596325	0.06439789	0.15660618	-0.2537674	-0.2537674	1	1	0.15660618	0.15660618
Octubre	2	0.08757136	0.00014313	0.00035458	-0.01196363	-0.01196363	1	1	0.00035458	0.00035458
Noviembre	2	0.08501849	0.00364598	0.00876903	-0.06038193	-0.06038193	1	1	0.00876903	0.00876903
Diciembre	2	0.07884739	0.05921966	0.13209235	0.24335091	0.24335091	1	1	0.13209235	0.13209235

0.15348876

Combined Profiles

Enero	0.21232471	0.21232471
Febrero	0.18327074	0.18327074
Marzo	-0.20917877	-0.20917877
Abril	-0.24874648	-0.24874648
Mayo	-0.17072406	-0.17072406
Junio	-0.00274352	-0.00274352
Julio	0.20981626	0.20981626
Agosto	0.21082892	0.21082892
Setiembre	-0.2537674	-0.2537674
Octubre	-0.01196363	-0.01196363
Noviembre	-0.06038193	-0.06038193
Diciembre	0.24335091	0.24335091
SATISFACCION	-0.06559299	-0.06559299
ROTACION	0.5389124	0.5389124

Plot Details for Columns

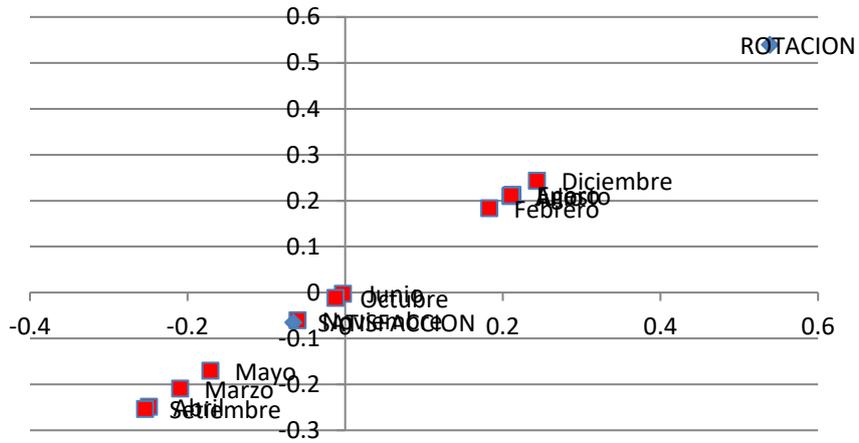
	<i>Quality</i>	<i>Mass</i>	<i>Distance</i>	<i>Inertia</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>	<i>COR 1</i>	<i>COR 2</i>	<i>CTR 1</i>	<i>CTR 2</i>
SATISFACCION	2	0.89149313	0.00430244	0.10850687	-0.06559299	-0.06559299	1	1	0.10850687	0.10850687
ROTACION	2	0.10850687	0.29042657	0.89149313	0.5389124	0.5389124	1	1	0.89149313	0.89149313

0.15348876

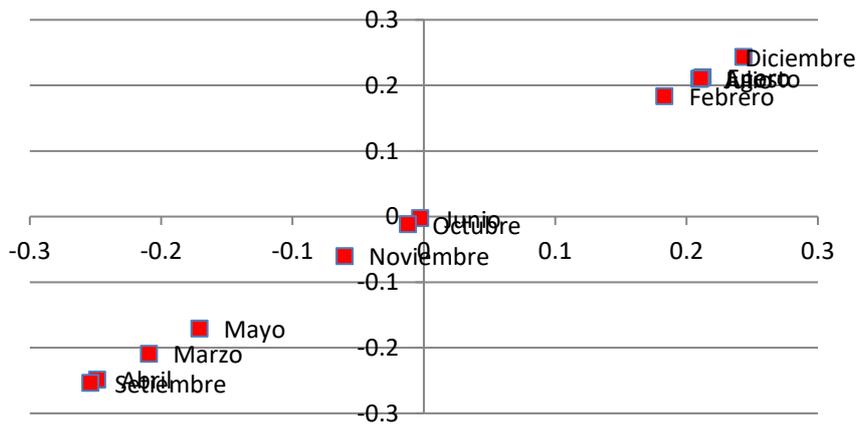
Interpretación: Su nivel de relación causal es alto entre la satisfacción del cliente y la rotación de personal.

Respuesta Hipótesis 4.1: Siendo el nivel de inercia 0.15, significa que su relación causal es alta afirmando que la Rotación de Personal está asociada inversamente a la Satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C. en el año 2021.

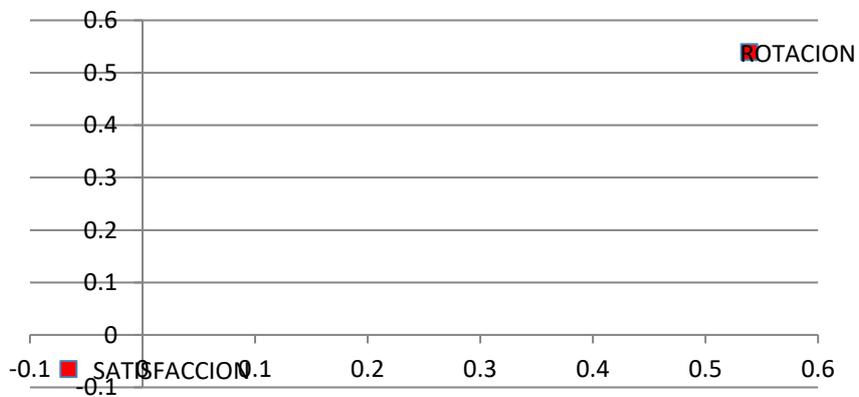
Combined CA Plot



CA Plot for Rows



CA Plot for Columns



3.3.4.2 Relación Causal de Incidencia de Accidentes y Satisfacción del Cliente

De nuestro análisis estadístico Chi cuadrado de nuestra primera correlación Satisfacción del cliente e incidencia de accidentes extraemos el dato donde se hizo en cruce de data para el cálculo del Chi y obtenemos lo siguiente:

Cuadro N° 15: Chi-cuadrado (Incidencia de accidentes vs Satisfacción del cliente)

CHI-CUADRADO X ²			
MESES (año 2020)	SATISFACCION	I.A	
Enero	0.001773	0.0546	
Febrero	0.000107	0.0033	
Marzo	0.002774	0.0855	
Abril	0.001405	0.0433	
Mayo	0.000757	0.0233	
Junio	0.000853	0.0263	
Julio	0.002376	0.0732	
Agosto	0.000380	0.0117	
Setiembre	0.000010	0.0003	
Octubre	0.001505	0.0464	
Noviembre	0.003749	0.1155	
Diciembre	0.000436	0.0134	
TOTAL	CHI-	0.01612	0.49681
CUADRADO			0.51293

Luego de obtener el cuadro resumen procedemos a descargar la herramienta Real Statistics para utilizarlo en Excel y nos arrojó los siguientes resultados y gráficos:

Plot Details for Rows

	Quality	Mass	Distance	Inertia	Factor 1	Factor 2	COR 1	COR 2	CTR 1	CTR 2
Enero	2	0.07452138	0.19879757	0.21829246	0.44586721	0.44586721	1	1	0.21829246	0.21829246
Febrero	2	0.07299512	0.01935738	0.02082031	-0.13913082	-0.13913082	1	1	0.02082031	0.02082031
Marzo	2	0.0917969	0.01935738	0.02618312	-0.13913082	-0.13913082	1	1	0.02618312	0.02618312
Abril	2	0.09290288	0.01935738	0.02649858	-0.13913082	-0.13913082	1	1	0.02649858	0.02649858
Mayo	2	0.09069091	0.01935738	0.02586766	-0.13913082	-0.13913082	1	1	0.02586766	0.02586766
Junio	2	0.08626696	0.01935738	0.02460582	-0.13913082	-0.13913082	1	1	0.02460582	0.02460582
Julio	2	0.07682184	0.10976504	0.12424973	0.33130807	0.33130807	1	1	0.12424973	0.12424973
Agosto	2	0.07188914	0.01935738	0.02050485	-0.13913082	-0.13913082	1	1	0.02050485	0.02050485
Setiembre	2	0.0917969	0.01935738	0.02618312	-0.13913082	-0.13913082	1	1	0.02618312	0.02618312
Octubre	2	0.08626696	0.01935738	0.02460582	-0.13913082	-0.13913082	1	1	0.02460582	0.02460582
Noviembre	2	0.08516098	0.01935738	0.02429037	-0.13913082	-0.13913082	1	1	0.02429037	0.02429037
Diciembre	2	0.07889003	0.37670748	0.43789815	0.613765	0.613765	1	1	0.43789815	0.43789815
				0.06786616						

Combined Profiles

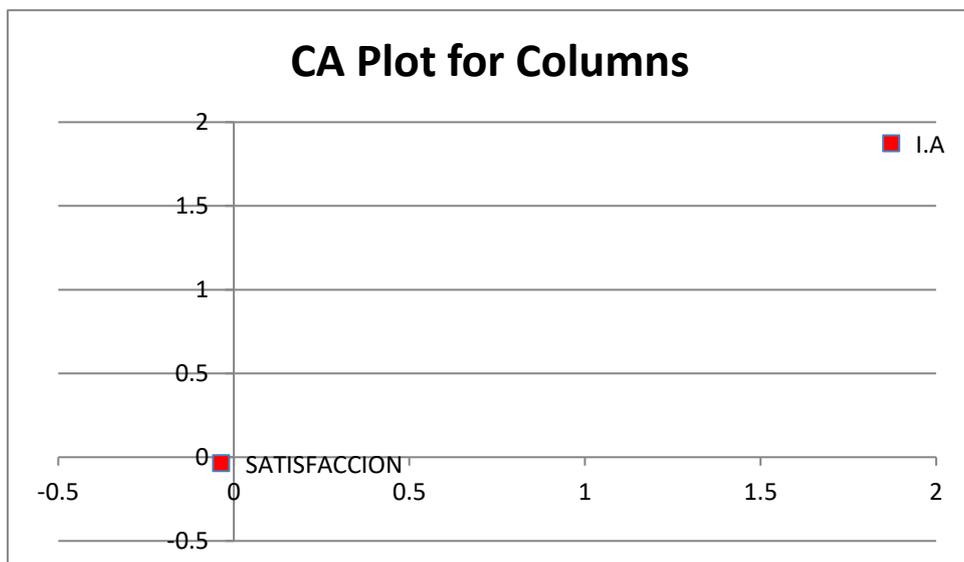
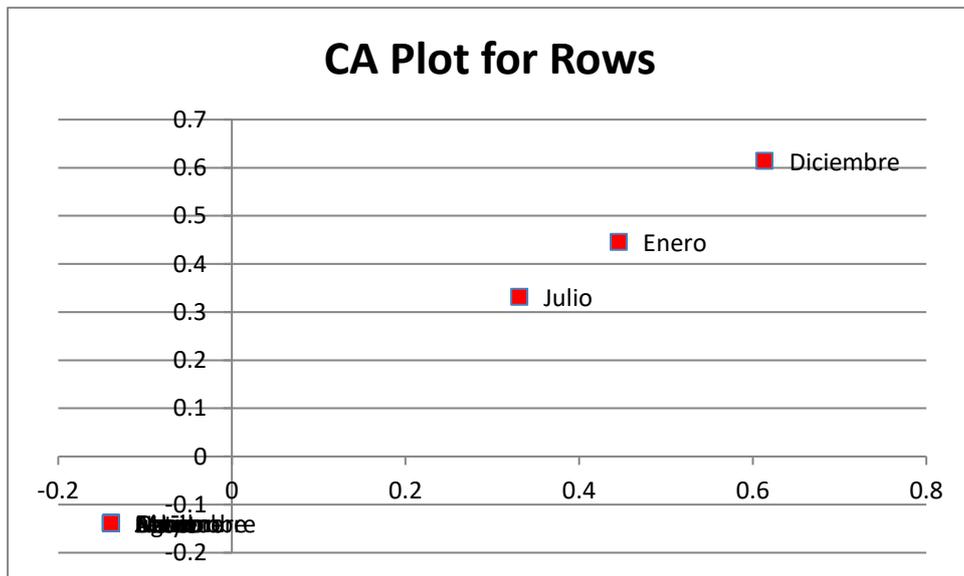
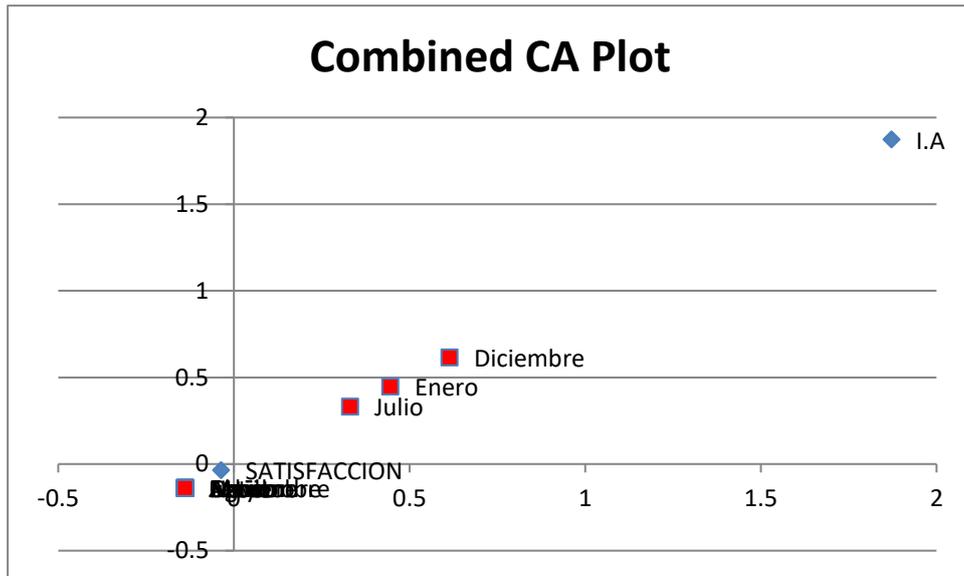
Enero	0.44586721	0.44586721
Febrero	-0.13913082	-0.13913082
Marzo	-0.13913082	-0.13913082
Abril	-0.13913082	-0.13913082
Mayo	-0.13913082	-0.13913082
Junio	-0.13913082	-0.13913082
Julio	0.33130807	0.33130807
Agosto	-0.13913082	-0.13913082
Setiembre	-0.13913082	-0.13913082
Octubre	-0.13913082	-0.13913082
Noviembre	-0.13913082	-0.13913082
Diciembre	0.613765	0.613765
SATISFACCIC	-0.03624516	-0.03624516
I.A	1.8724201	1.8724201

Plot Details for Columns

	Quality	Mass	Distance	Inertia	Factor 1	Factor 2	COR 1	COR 2	CTR 1	CTR 2
SATISFACCIC	2	0.98101021	0.00131371	0.01898979	-0.03624516	-0.03624516	1	1	0.01898979	0.01898979
I.A	2	0.01898979	3.50595702	0.98101021	1.8724201	1.8724201	1	1	0.98101021	0.98101021
				0.06786616						

Interpretación: Su nivel de relación causal es baja entre la satisfacción del cliente y la incidencia de accidentes.

Respuesta Hipótesis 4.2: Siendo el nivel de inercia 0.067, significa que su relación causal es baja afirmando que la Incidencia de Accidentes está asociada inversamente a la Satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C. en el año 2021.



3.3.4.3 Relación Ausentismo Laboral y Satisfacción del Cliente

De nuestro análisis estadístico Chi cuadrado de nuestra primera correlación Satisfacción del cliente y ausentismo laboral extraemos el dato donde se hizo en cruce de data para el cálculo del Chi y obtenemos lo siguiente:

Cuadro N° 16: Chi – cuadrado (Ausentismo laboral vs Satisfacción del cliente)

CHI-CUADRADO X ²			
MESES (año 2020)	SATISFACCION	A.L	
Enero	0.50	4.33	
Febrero	0.03	0.24	
Marzo	0.35	3.02	
Abril	0.51	4.38	
Mayo	0.11	0.91	
Junio	0.00	0.00	
Julio	0.58	5.00	
Agosto	0.36	3.13	
Setiembre	0.52	4.51	
Octubre	0.02	0.18	
Noviembre	0.07	0.59	
Diciembre	0.46	3.95	
TOTAL	CHI-	3.49065	30.24819
CUADRADO			33.73884

Luego de obtener el cuadro resumen procedemos a descargar la herramienta Real Statistics para utilizarlo en Excel y nos arrojó los siguientes resultados y gráficos:

Plot Details for Rows

	<i>Quality</i>	<i>Mass</i>	<i>Distance</i>	<i>Inertia</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>	<i>COR 1</i>	<i>COR 2</i>	<i>CTR 1</i>	<i>CTR 2</i>
Enero	2	0.07646357	0.06387908	0.14323115	0.25274311	0.25274311	1	1	0.14323115	0.14323115
Febrero	2	0.07593798	0.00351706	0.00783184	0.05930484	0.05930484	1	1	0.00783184	0.00783184
Marzo	2	0.08770316	0.03882756	0.09985724	-0.19704709	-0.19704709	1	1	0.09985724	0.09985724
Abril	2	0.08763241	0.05638441	0.14489322	-0.23745403	-0.23745403	1	1	0.14489322	0.14489322
Mayo	2	0.08918897	0.01155937	0.03023218	-0.10751449	-0.10751449	1	1	0.03023218	0.03023218
Junio	2	0.08787499	4.2964E-06	1.1071E-05	-0.00207278	-0.00207278	1	1	1.1071E-05	1.1071E-05
Julio	2	0.0805167	0.06998673	0.16524407	0.26455005	0.26455005	1	1	0.16524407	0.16524407
Agosto	2	0.07895003	0.04468365	0.10344874	0.21138508	0.21138508	1	1	0.10344874	0.10344874
Setiembre	2	0.08644983	0.05884576	0.14917756	-0.24258144	-0.24258144	1	1	0.14917756	0.14917756
Octubre	2	0.08651047	0.00235578	0.00597624	-0.04853641	-0.04853641	1	1	0.00597624	0.00597624
Noviembre	2	0.0842666	0.007891	0.01949897	-0.08883129	-0.08883129	1	1	0.01949897	0.01949897
Diciembre	2	0.0785053	0.05672995	0.13059771	0.23818049	0.23818049	1	1	0.13059771	0.13059771

0.13410168

Plot Details for Columns

	<i>Quality</i>	<i>Mass</i>	<i>Distance</i>	<i>Inertia</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>	<i>COR 1</i>	<i>COR 2</i>	<i>CTR 1</i>	<i>CTR 2</i>
SATISFACCIC	2	0.89653918	0.00393534	0.10346082	-0.0627323	-0.0627323	1	1	0.10346082	0.10346082
A.L	2	0.10346082	0.2955079	0.89653918	0.54360639	0.54360639	1	1	0.89653918	0.89653918

0.13410168

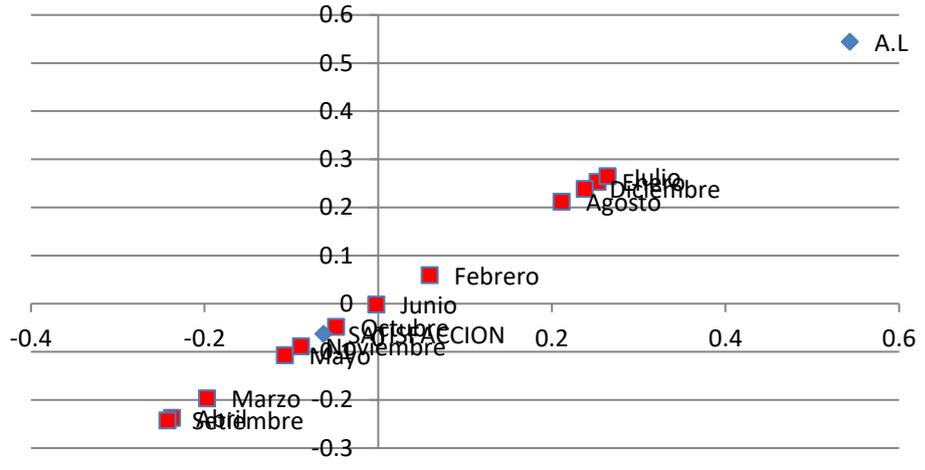
Combined Profiles

Enero	0.25274311	0.25274311
Febrero	0.05930484	0.05930484
Marzo	-0.19704709	-0.19704709
Abril	-0.23745403	-0.23745403
Mayo	-0.10751449	-0.10751449
Junio	-0.00207278	-0.00207278
Julio	0.26455005	0.26455005
Agosto	0.21138508	0.21138508
Setiembre	-0.24258144	-0.24258144
Octubre	-0.04853641	-0.04853641
Noviembre	-0.08883129	-0.08883129
Diciembre	0.23818049	0.23818049
SATISFACCIC	-0.0627323	-0.0627323
A.L	0.54360639	0.54360639

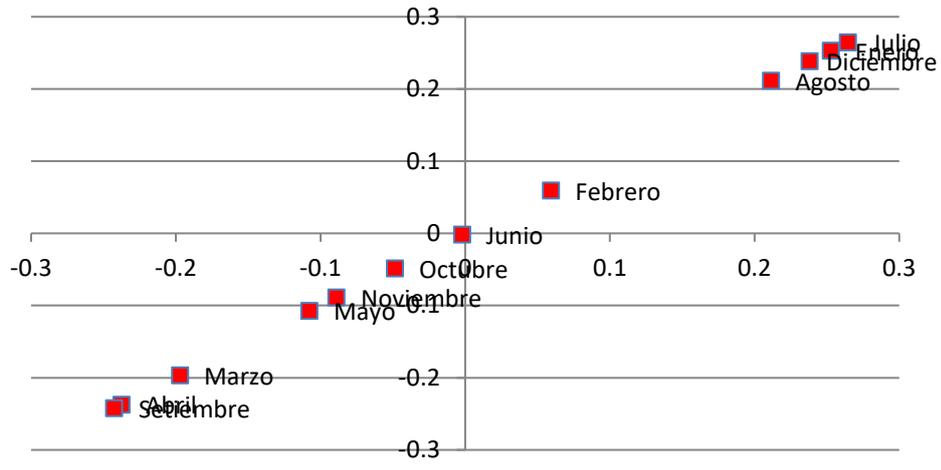
Interpretación: Su nivel de relación causal es alto entre la satisfacción del cliente y el ausentismo laboral.

Respuesta Hipótesis 4.3: Siendo el nivel de inercia 0.134, significa que su relación causal es alta afirmando que el Ausentismo Laboral está asociada inversamente a la Satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C. en el año 2021.

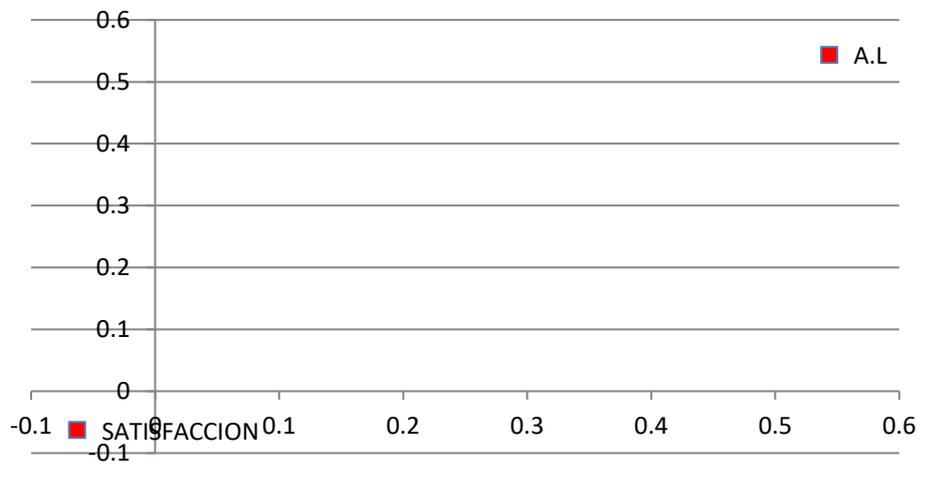
Combined CA Plot



CA Plot for Rows



CA Plot for Columns



CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Los resultados obtenidos en la presente investigación tienen validez interna, ya que los instrumentos utilizados para demostrar la correlación- causal de ambas variables fueron sometidos al criterio de tres jueces expertos quienes observaron y recomendaron mejoras y optimizaciones para la obtención de dichos resultados. Las técnicas empleadas permitieron realizar el análisis de confiabilidad y validez de los resultados que se obtuvieron, los cuales determinaron, que la rotación de personal si influye significativamente en la satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C por lo cual existe una relación inversa entre ambas variables.

Algunas de las limitaciones más relevantes consideradas en esta investigación radican en que la información que nos proporcionaron no fue detallada, ya que la empresa no maneja indicadores, por ende, nos brindaron información general. Asimismo, solo se pudo realizar el levantamiento de información de un periodo de tiempo de 1 año por un tema de cláusulas de confidencialidad. A la vez, no se pudo concretar algunas visitas pactadas a la empresa por un tema de protocolos ya que nos encontramos en pandemia Cabe indicar que dichas limitaciones no presentaron alguna consecuencia en el estudio de la presente investigación.

También, podemos sostener que los resultados logrados en esta investigación poseen validez externa en la metodología empleada, ya que las herramientas estadísticas y los instrumentos empleados cumplen la función de indagar detalladamente y levantar la información necesaria sobre ambas variables (rotación de personal y satisfacción al cliente) con sus indicadores correspondientes (rotación de personal, incidencia de accidentes, ausentismo laboral, atributos de calidad requerida, atributos de calidad indiferente, atributos de calidad atractiva y atributos de calidad inversa).

Dentro de los resultados obtenidos, es importante resaltar que la mayoría de ellos son similares a investigaciones anteriores, el estudio que desarrollo Juárez, L (2017) sobre la Relación de la satisfacción laboral y la rotación de personal de ventas de la distribuidora de productos de consumo masivo Dizoe S.A.C, la similitud está basada en el tipo de investigación usada ya que es de tipo correlacional – causal-transversal. Una de los instrumentos utilizados fue el cuestionario (Likert). Dando como principal resultado que

existe relación positiva entre la satisfacción laboral y la rotación de personal de ventas de la distribuidora de productos de consumo masivo Dizoe S.A.C.

A la vez, la tesis desarrollada por Juárez, L (2017) recomienda a los dueños de la distribuidora de productos de consumo masivo DIZOE S.A.C. centrar sus esfuerzos en mejorar sus procesos de selección de vendedores, esto permitirá identificar a las personas más idóneas para el desarrollo de las funciones del puesto. También, recomienda a las empresas proveedoras de productos de consumo masivo ser más exhaustivos en la selección de los representantes de sus marcas. Se podría diseñar un perfil de vendedor para ser presentado a la distribuidora DIZOE S.A.C. Sin embargo, su propuesta no fue validada por expertos como se hizo en esta investigación por tres especialistas con amplia experiencia en el rubro.

Por otra parte, la tesis desarrollada por Casanova, E (2018) sobre la Relación de la rotación del personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, su tipo de investigación también fue correlacional – causal. Se utilizó selección múltiple con escala del Likert. Con la información que obtuvieron en campo a través del cuestionario y mediante el procesamiento de tabulación de datos estadísticos en el programa informático Excel, a través de tablas y figuras con sus respectivos análisis, pudieron determinar la relación entre la rotación del personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018. Por lo tanto, tuvieron como resultado que, si existe relación directa entre ambas variables, producto del estudio e investigación realizada. Las dos variables que usaron en el cuestionario fueron sometidas a una prueba de validez para evaluar la confiabilidad de su contenido, fueron aplicados a juicio de experto y a una prueba de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, usando para este último, el sistema estadístico informático SPSS. Este resultado se asemeja mucho al de nuestra tesis ya que la de nosotras también fue validado por expertos y usamos la herramienta del Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de nuestra variable dependiente.

Finalmente, como aportes, en primera instancia es muy importante proponer y recomendar un Plan de Inducción del sistema de reclutamiento y selección tomando en cuenta que esto mejorará tanto en el proceso del área de recursos humanos como en el impacto económico de la contratación del personal idóneo en la empresa Miyash S.A.C.

Asimismo, realizar un Levantamiento de perfil de puestos para que el proceso del área de recursos humanos sea más confiable, mediante la evaluación basada en competencias y habilidades blandas que ayude a establecer su proceso de Selección de personal, disminuyendo así la rotación de personal y aumentando la satisfacción del cliente.

En segunda instancia, es imprescindible aplicar encuestas de salidas a los colaboradores para lograr disminuir la rotación de personal y por ende aumentar la satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C.

4.2. Interpretación Comparativa

Para la interpretación se realizó en base a nuestros antecedentes planteados en la presente investigación tomando un antecedente internacional, uno nacional y uno local. A continuación, se muestra un cuadro con la interpretación comparativa entre nuestra tesis y las 3 tesis seleccionadas:

INTERPRETACIÓN COMPARATIVA	TESIS 1	TESIS 2	TESIS 3
	<i>Chourio, S. (2017) Rotación de personal y su incidencia en los equipos de alto desempeño de la empresa Cacao Aventurax C.A.</i>	<i>Arroyo, N. (2016) Satisfacción laboral y rotación de personal que labora en el área de Servicios de las agencias del Scotiabank en el distrito de Trujillo entre 2015-2016.</i>	<i>Chavez, A. (2016). Correlación entre el clima laboral y la rotación de personal de una empresa textil en el distrito de Ate Vitarte en el periodo 2016.</i>
	Similitud	Similitud	Similitud
Rotación de Personal y su incidencia en la Satisfacción del Cliente en la empresa Miyash S.A.C. en el año 2021. <i>Para nuestra tesis se planteo 4 hipótesis específicas las cuales permiten plantear y comprobar la confiabilidad de cada uno de nuestros indicadores, la normalidad de nuestros datos, y finalmente comprobar la relación y incidencia de nuestra variable independiente en la dependiente. Esto se efectuó mediante fichas técnicas para la recolección de datos (VI) y la encuesta bajo el método KANO (VD). Para la prueba de confiabilidad se aplicó la herramienta estadística R-Pearson (VI) y Alfa de Cronbach (VD) dando como resultados confiable en ambas variables, para la prueba de normalidad se aplicó Shapiro Wilk para ambas variables dando como resultado distribución normal en ambas variables y finalmente para responder a las hipótesis se utilizó: H1-H2: herramienta de T-student dando como resultado que la variable independiente y dependiente es significativa para la empresa, para la H3: Herramienta Chi-cuadrado dando como resultado que nuestras variables tienen relación significativa en la empresa y el H4: Herramienta Análisis de correspondencia múltiple dando como resultado que si tiene relación causal en la empresa.</i>	Tipo de investigación: correlacional-causal Método: deductivo-inductivo-análisis-síntesis Diseño: No experimental Técnica: Encuesta para la variable dependiente Indicador: Rotación de Personal	Método: deductivo-inductivo-análisis-síntesis Diseño: No experimental Técnica: Encuesta para la variable dependiente	Tipo de investigación: correlacional-causal Método: deductivo-inductivo-análisis-síntesis Diseño: No experimental Técnica: Encuesta para la variable dependiente Indicador: Rotación de Personal, Ausentismo Laboral, Incidencia de Accidentes
	Diferencias	Diferencias	Diferencias
	La diferencia entre nuestra tesis y la tesis de Chourio es los indicadores y las herramientas utilizadas para el desarrollo de los resultados. En esta tesis de Chourio principalmente se plantean 3 objetivos específicos los cuales les permite hacer un diagnóstico de los factores que inciden en la rotación, describir la influencia de la variable independiente en la variable dependiente y contrastar la incidencia de las variables. Se utilizó la herramienta de encuestas.	La diferencia entre nuestra tesis y la tesis de Arroyo es el tipo de investigación que es solo correlacional y la nuestra es correlacional-causal y los indicadores para el desarrollo de los resultados. En esta tesis de Arroyo principalmente se plantean 1 hipótesis general el cual le permite hacer un diagnóstico de los factores que inciden indicadores y demostrar que su variable independiente tiene relación con su variable dependiente. Esto se efectuó mediante encuestas. Herramientas utilizadas Chi-cuadrado para hallar la correlación entre sus dos variables	La diferencia entre nuestra tesis y la tesis de Chavez es la técnica empleada que en su caso es Análisis documental y encuesta para ambas variables y los indicadores de la variable dependiente para el desarrollo de los resultados. En esta tesis de Chavez principalmente se plantean 3 objetivos específicos el cual le permite identificar y diagnosticar el clima laboral en el que se desempeñan sus trabajadores, conocer el índice de rotación y demostrar que su variable independiente tiene relación con su variable dependiente. Se utilizó la herramienta de encuesta.
	Resultados	Resultados	Resultados
	De acuerdo a lo evidenciado y las teorías citadas se puede señalar que en algunos casos es fundamental la rotación del personal de los cargos, ya que van adquiriendo habilidades y destrezas para desempeñarse en labores administrativas diferentes, sin embargo los cambios seguidos y bruscos sin considerar las opiniones de los empleados es una de las razones que afecta el buen desenvolvimiento de las labores dentro de la empresa".	Existe relación entre las dos variables estudiadas, los resultados muestran correlaciones estadísticamente significativas de relación inversa, cuando una de ellas aumenta la otra disminuye.	Existe relación entre las dos variables estudiadas, los resultados muestran correlaciones estadísticamente significativas de relación inversa, cuando una de ellas aumenta la otra disminuye.

4.3 Conclusiones

En la presente investigación realizada y analizada dentro de la recopilación obtenida para determinar la incidencia de la rotación de personal en la satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C. en el año 2021 llegamos a las siguientes conclusiones:

- El índice de rotación de personal se encuentra por encima de lo estipulado por la empresa, ya que debería estar en un 6% y en su histórico alcanzo un máximo de 14%.
- El nivel de satisfacción del cliente se encuentra por debajo de lo estipulado por la empresa, ya que debería estar en un 90% y en su histórico se encuentra en un máximo de 84%.
- Si existe relación entre la rotación de personal y la satisfacción del cliente, ya que mediante la prueba estadística Chi-cuadrado, se calculó que nuestro alfa calculado es mayor que el alfa teórica, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- La incidencia de la rotación de personal está asociada inversamente a la satisfacción al cliente, ya que mediante el análisis de correspondencia múltiple el nivel de inercia es de 0.15 el cual significa que su nivel de relación causal es alto entre la satisfacción del cliente y la rotación de personal.

4.4. Propuesta de Mejora

PROPUESTA N°1: Plan de inducción del sistema de reclutamiento y selección en la empresa Miyash S.A.C.

Se consideró los hallazgos en cuanto a Rotación de personal y Satisfacción del cliente, nos enfocamos en este plan el cual incluye a nuestras dos variables en un periodo de 06 meses para generar ligeros resultados que contribuyan con los objetivos de la organización.

1. Objetivos

- **Objetivo General:**
 - Reducir el índice de rotación de personal y aumentar la satisfacción del cliente en un periodo corto de 6 meses que ayuden a disminuir costos operativos por la mala contratación.
- **Objetivos Específicos:**
 - Elaborar un plan con dirección a reducir los índices de rotación basado en capacitación al personal.
 - Elaborar un plan de gestión de la rotación de personal con dirección a los principales factores que la generan y las buenas prácticas del sector.
 - Mejorar el perfil del personal seleccionado.
 - Facilitar la toma de decisiones.

2. Propósito

Permitirá mejorar el proceso de reclutamiento y selección para reducir la rotación de personal y por ende aumentar la satisfacción laboral en la empresa Miyash S.A.C, en el área de RR.HH, para establecer procesos, flujo y causas que afectan la problemática.

3. Metas

- Recopilar antecedentes e información del contexto de la problemática.
- Recopilación de información para las capacitaciones de puestos.
- Generar reportes actualizados.
- Optimizar tiempos de reclutamiento, selección y entrega de personal.
- Lograr que la rotación se mantenga o esté por debajo de un 6% (valor estipulado por la organización).

4. Actividades

- Reuniones con supervisores y jefaturas para la actualización y elaboración del formato de evaluación de conocimientos teóricos prácticos por cada área de trabajo.
- Elaboración de manual de inducción corporativo por puestos de trabajo.
- Entrenamiento e inducción en base a estilos y aprendizajes para los trabajadores por 3 meses por cada grupo.
- El jefe de cada área envía a RR.HH el formato de conocimientos teóricos práctico actualizado.
- Talleres de capacitación en gestión de tiempo.

5. Recursos

- Materiales de oficina: papel bond, lapiceros, etc.
- Computadora, anillados. Viáticos.
- Materiales impresos para repartir, videos corporativos.
- Proveedor externo

6. Responsables

- Jefes de áreas
- Recursos Humanos

7. Desarrollo de la propuesta

7.1. Plan de inducción del sistema de reclutamiento y selección en el área de RR.HH para la empresa Miyash S.A.C.

Situación Detectada:

- Altos niveles de rotación
- Bajos niveles de Satisfacción

Fundamento de las acciones:

Es importante la inversión de la organización en capacitación de su personal clave y altamente especializado, lo cual está alineado a su propuesta de valor que es desarrollar operaciones seguras y de alta calidad; y a sus objetivos como empresa relacionada al desarrollo humano de sus colaboradores. Por ello es necesario identificar que el personal contratado tenga las competencias que el puesto requiere para definir los perfiles de puesto, afinar el proceso de selección

de personal y brindar el entrenamiento y seguimiento en el desarrollo de las funciones del puesto, sin embargo en la práctica se encuentra deficiencias en la planificación y organización de actividades diarias dentro de la operación, lo cual genera incumplimiento de procedimientos, accidentes de trabajo, rotación de personal, ausentismo laboral, disminución de la calidad del servicio y pérdida de recursos. Por ello es necesario invertir en un taller de gestión de tiempo que les brinde las herramientas para responder a las exigencias del día a día.

Metodología

La metodología se centra en dos programas que abordan la problemática de rotación de personal y satisfacción al cliente que generan sobrecostos a la organización. Se empleará técnicas para capacitar al personal enfocado en las tareas y funciones principales de cada área. A la vez se usarán las técnicas de observación, Evaluación y entrenamiento al personal de operaciones.

Instrumentos

- Formato de evaluación teórica práctica por puesto de trabajo.
- Check list de seguimiento para cada jefatura o líder, con el fin de identificar los resultados del desempeño diario de su trabajador a cargo.

Se busca disminuir los índices de rotación de personal mejorando el rendimiento de los nuevos trabajadores con un entrenamiento en funciones. Asimismo, se propone la inclusión en el proceso de selección de una evaluación teórico-práctica de acuerdo con el perfil del puesto, con la cual se realizará el seguimiento luego del periodo de adaptación al puesto (03 meses periodo de prueba).

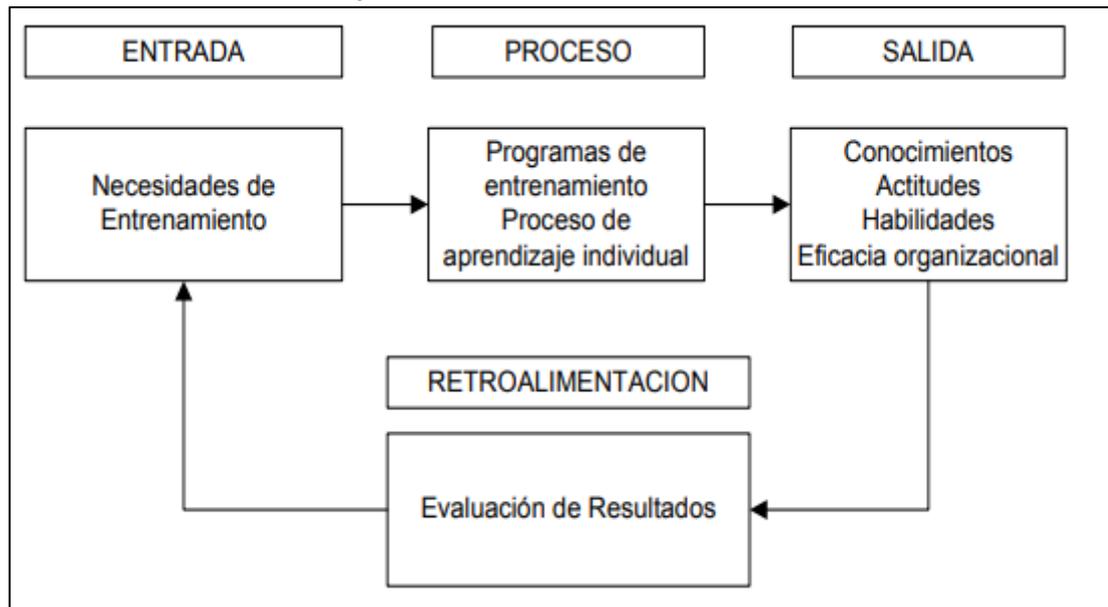
Tabla N°10: Actividades de Plan de Inducción del sistema de Reclutamiento y Selección

ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	LUGAR	FECHA
Reuniones con supervisores y jefaturas para la actualización y elaboración del formato de evaluación de conocimientos teóricos prácticos por cada área de trabajo.	Materiales de oficina: papel bond, lapiceros, etc.	Jefes de áreas	Empresa Miyash	05/05/2021 al 11/05/2021
Elaboración de manual de inducción corporativo por puestos de trabajo.	Materiales de oficina: papel bond, lapiceros, etc. Computadora, anillados. Viáticos.	Recursos Humanos		12/05/2021 al 16/06/2021
Entrenamiento e inducción en base a estilos y aprendizajes para los trabajadores por 3 meses por cada grupo.	Viáticos, materiales impresos para repartir, videos corporativos, materiales de oficina.	Jefe de área		12/05/2021 al 16/06/2021
El jefe de cada área envía a RR.HH el formato de conocimientos teóricos práctico actualizado.		Jefe de área		17/06/2021 al 23/06/2021
Talleres de capacitación en gestión de tiempo.	Proveedor externo, viáticos, materiales impresos para repartir, materiales de oficina.	Recursos Humanos		17/06/2021 al 29/06/2021

Tabla N°11: Presupuesto para el Plan de Inducción del sistema de Reclutamiento y Selección

ACTIVIDADES	RECURSOS	Cantidad	Costo Total S/.
Reuniones con supervisores y jefaturas para la actualización y elaboración del formato de evaluación de conocimientos teóricos prácticos por cada área de trabajo.	Materiales de oficina: papel bond, lapiceros, etc.	100	1,500.00
Elaboración de manual de inducción corporativo por puestos de trabajo.	Materiales de oficina: papel bond, lapiceros, etc. Computadora, anillados. Viáticos.	0	0.00
Entrenamiento e inducción en base a estilos y aprendizajes para los trabajadores por 3 meses por cada grupo.	Viáticos, materiales impresos para repartir, videos corporativos, materiales de oficina.	50	2,000.00
El jefe de cada área envía a RR.HH el formato de conocimientos teóricos práctico actualizado.			
Talleres de capacitación en gestión de tiempo.	Proveedor externo, viáticos, materiales impresos para repartir, materiales de oficina.	3	4,000.00

Gráfico N° 06: Entrenamiento como sistema



Fuente: Idalberto Chiavenato

Gráfico N° 07: La pirámide de aprendizaje



Fuente: David Dale

Cuadro N°17: Registro de Inducción de Personal

 <p>REGISTRO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL</p>		N° <input style="width: 50px;" type="text"/>
FECHA:		<input style="width: 100%;" type="text"/>
1. Datos del colaborador		
Apellidos y Nombres :		<input style="width: 100%;" type="text"/>
Profesión:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Edad: <input style="width: 50px;" type="text"/>
Fecha de ingreso:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Cargo que ocupa: <input style="width: 100%;" type="text"/>
Motivo de la contratación		
Nuevo Cargo	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
Reemplazo	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Motivo: <input style="width: 100%;" type="text"/>
Tiempo de Duración del contrato:		
Forma de selección:	Interna <input type="checkbox"/>	Externa <input type="checkbox"/> Mixta <input type="checkbox"/>
2. Datos para el proceso de inducción		
Tiempo de Duración del proceso:		<input style="width: 100%;" type="text"/>
Persona responsable del proceso de inducción		
¿La persona a desvincularse va a realizar el proceso de entrenamiento al nuevo ingresante del cargo?		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Área que interviene en la Inducción		
Área	Responsable	
<input style="width: 100%; height: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 100%; height: 50px;" type="text"/>	
Lugar a desarrollar la inducción:		
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>		
FIRMA SOLICITANTE	FIRMA DEL JEFE DE RECURSOS HUMANOS	

Cuadro N°18: Informe de Inducción de Personal

	<h2 style="margin: 0;">INFORME DE INDUCCIÓN DE PERSONAL</h2>
---	--

Datos Generales:

Fecha de Elaboración:	
Elaborado por:	
Área:	
Cargo:	

Informe

Nombre del Entrenador:	
Cargo:	
Área:	

Fecha de Inicio del Proceso	
Fecha de Fin del proceso	
Tema Recibido	

Recomendaciones para el trabajador

Cuadro N°19: Plan de Acción a Tomar para la Evaluación a la empresa

N°	Respuestas proporcionadas por el colaborador	Acciones a tomar
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

PROPUESTA N°2: Levantamiento de perfil de puestos basados en competencias.

Se consideró los hallazgos en cuanto a Rotación de personal y Satisfacción del cliente, nos enfocamos en este plan el cual incluye a nuestras dos variables en un periodo de 06 meses para general ligeros resultados que contribuyan con los objetivos de la organización.

1. Objetivos

- **Objetivo General:**

- Reducir el índice de rotación de personal y aumentar la satisfacción del cliente en un periodo corto de 6 meses que ayuden a disminuir costos operativos por la mala contratación.

- **Objetivos Específicos:**

- Elaborar el perfil de puestos para cada puesto de trabajo.
- Facilitar la toma de decisiones.

2. Propósito

Permitirá mejorar el procesamiento de reclutamiento y selección se logrará contratar al personal capacitado para el puesto y así disminuirá la rotación y por ende aumentará la satisfacción del cliente en la empresa Innovación de Tercerización logística S.A.C.

3. Metas

Tener perfiles de puestos definidos y establecidos para el proceso de Reclutamiento y Selección.

4. Actividades

- Elaboración de las técnicas de levantamiento de perfil: DACUM, AMOD, SCID.
- Elaboración de un perfil del cargo, a partir de pautas propuestas por los líderes.
- Elaboración Formato del Perfil de Cargo.

5. Recursos

- Preparación del espacio en físico
- Materiales de oficina: hojas bond, lapiceros, etc.
- Información de puestos de la empresa.

6. Responsables

- Jefes de áreas

7. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

7.1. Levantamiento de perfil de puestos basados en competencias.

Metodología

La metodología se centra en dos programas que abordan la problemática de rotación de personal y satisfacción al cliente que generan sobrecostos a la organización. Se empleará técnicas para el levantamiento de perfil correcto y definido para que optimizar y mejorar el proceso de reclutamiento y selección. Para esto se utilizarán distintas metodologías

Instrumentos

- DACUM
- AMOD
- SCID.

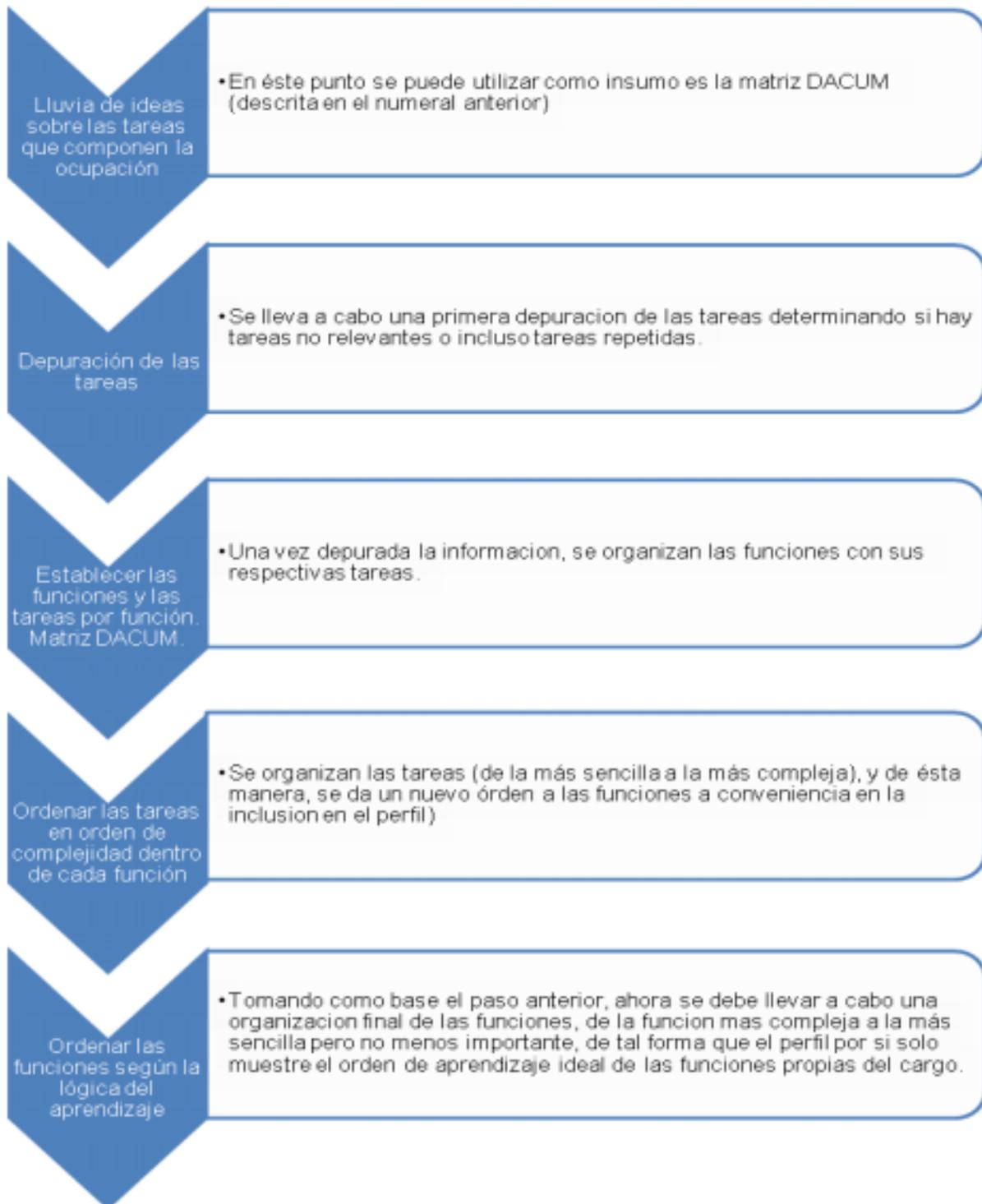
Se busca disminuir los índices de rotación de personal brindándole una buena inducción sobre su puesto de trabajo y sobre las funciones que va a desarrollar. Asimismo, se propone la inclusión en el proceso de selección de una evaluación teórico-práctica de acuerdo con el perfil del puesto, con la cual se realizará el seguimiento luego del periodo de adaptación al puesto (03 meses periodo de prueba).

Gráfico N° 08: Pasos para la elaboración de un perfil ocupacional basado en DACUM



Fuente: Alcalá, Gómez & Santana (2013)

Gráfico N° 09: Pasos para la elaboración de un perfil ocupacional basado en AMOD



Fuente: Alcalá, Gómez & Santana (2013)

Gráfico N° 10: Pasos para la elaboración de un perfil ocupacional basado en SCID



Fuente: Alcalá, Gómez & Santana (2013)

Cuadro N°20: Formato de Levantamiento de Perfil

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
TÍTULO DEL CARGO	
DEPENDENCIA	
PERSONAS A CARGO	
PRÓPOSITO DEL CARGO	

2. REQUISITOS MÍNIMOS					
FORMACIÓN ACADÉMICA					
EXPERIENCIA LABORAL					
CONOCIMIENTOS ESPECIALES					
ACTITUDES					
HABILIDADES ESPECIALES					

3. OTROS REQUISITOS					
SEXO	HOMBRE		MUJER		INDIFERENTE
4.COMPETENCIAS	NIVEL				
	ALTO	MEDIO		BÁSICO	
ORGANIZACIONALES					
1. INTEGRIDAD					
2. LEALTAD					
3. ADAPTABILIDAD					
4. CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL					

ESPECIFICACIONES DEL CARGO					

5. RESPONSABILIDADES DEL CARGO					

PROPUESTA N°3: Encuesta de salida.

Se consideró los hallazgos en cuanto a Rotación de personal y Satisfacción del cliente, nos enfocamos en este plan el cual incluye a nuestras dos variables en un periodo de 06 meses para general ligeros resultados que contribuyan con los objetivos de la organización.

8. Objetivos

- **Objetivo General:**

- Reducir el índice de rotación de personal y aumentar la satisfacción del cliente en un periodo corto de 6 meses que ayuden a disminuir costos operativos por la mala contratación.

- **Objetivos Específicos:**

- Elaborar la encuesta de salida para cada trabajador que se desvincule de la empresa.

9. Propósito

Permitirá conocer y evaluar los motivos por el cual el colaborador se retira de organización, y así poder mejorar al momento de contratar y fidelizar al personal en la empresa Miyash S.A.C.

10. Metas

Tener mapeado los motivos por el cual el colaborador se desvincula de la organización y así mejorar.

11. Actividades

- Elaboración de la encuesta de salida.

12. Recursos

- Preparación del espacio en físico
- Materiales de oficina: hojas bond, lapiceros, computadora, etc.

13. Responsables

- Analistas RR.HH.

14. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

7.1. Encuesta de salida.

Metodología

La metodología se centra en dos programas que abordan la problemática de rotación de personal y satisfacción al cliente que generan sobrecostos a la organización. Se elaborará un formato de encuesta de salida definido para que conocer los motivos por el cual el colaborador abandona la empresa y así poder mejorar el proceso de reclutamiento, selección y el seguimiento mientras permanece en la empresa. Para esto se utilizarán distintas metodologías.

Instrumentos

- Encuesta de salida según formato NING es una plataforma digital que ofrece a sus clientes una plataforma integral con una amplia gama de funciones útiles y herramientas personalizada, entre ellos encuestas.

- NING es una plataforma digital que ofrece a sus clientes una plataforma integral con una amplia gama de funciones útiles y herramientas personalizada, entre ellos encuestas

Se busca disminuir los índices de rotación de personal brindándole una encuesta de salida para conocer algunos de los motivos por el cual el colaborador no desea continuar laborando en la organización. Asimismo, se propone aplicar esta encuesta al momento de la renuncia del trabajador, y así el analista de RR.HH pueda evaluar, mejorar y hacer seguimiento tanto desde el proceso de reclutamiento y durante la permanencia del trabajador en el puesto.

Cuadro N°21: Encuesta de Salida

ENCUESTA DE SALIDA	
1. ¿Cuánto tiempo lleva pensando en dejar de trabajar en la empresa Miyash S.A.C?	
<input type="checkbox"/>	Menos de un mes
<input type="checkbox"/>	Entre uno y tres meses
<input type="checkbox"/>	Entre tres y seis meses
<input type="checkbox"/>	Mas de seis meses
2. ¿Cuál o cuales son sus motivos para dejar de laborar en la empresa Miyash S.A.C?	
<input type="text"/>	
3. ¿Cómo se sentia con su trabajo en la empresa Miyash S.A.C?	
<input type="text"/>	
4. Mencione lo que más le gustaba de su trabajo en la empresa Miyash S.A.C	
<input type="text"/>	
5. ¿Cómo calificaría su satisfaccion general mientras laboraba para la empresa Miyash S.A.C?	
<input type="text"/>	
6. ¿Le gustaria trabajar para la empresa Miyash S.A.C en un futuro?	
<input type="text"/>	
7. ¿Recomendarías trabajar para la empresa Miyash S.A.C?	
<input type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO
¿Por qué?	
<input type="text"/>	

Fuente: NING

REFERENCIAS

Alcala, Gómez & Santama (2013). *Técnicas para la elaboración de perfiles de puesto de trabajo basados en competencias para orientar el direccionamiento del recurso humano*. (Tesis de grado). EAN, Bogotá, D.C.

Arroyo, N. (2016). *Satisfacción laboral y su relación con la rotación del personal que labora en el área de servicios de las agencias de Scotiabank en el distrito de Trujillo entre 2015-2016*. (Tesis de grado). Universidad Privada del Norte, Trujillo-Perú.

Castillo, E. (2018). *Estudio de la Incidencia que tiene la Rotación de Personal en la Productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el Periodo 2014 al 2017*. (Tesis de grado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Castillo, S. (2008). *Satisfacción Laboral y Rotación de personal en las empresas de Transporte Público de Pasajeros*. México.

Chavez, A. (2016). *Correlación entre el clima laboral y la rotación de personal de una empresa textil en el distrito de Ate Vitarte en el periodo 2016*. (Tesis de grado). Universidad Privada del Norte, Lima.

Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. (5° ed.). México: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano en las organizaciones*. (8° ed.). México: McGraw Hill. [En línea] Recuperado el 1 de abril del 2018 de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>

Chiavenato, I. (2003). *Gestión del Talento Humano*. (3° ed.). México: McGraw Hill.

Chourio, S. (2017). *Rotación de personal y su incidencia en los equipos de alto desempeño de la empresa Cacao Aventurax C.A.* (Tesis de grado). Universidad de Carabobo- Venezuela.

Esaine, C. (2014). *La eficiencia de los procesos de la gestión de recursos humanos y su influencia en la satisfacción de los clientes externos de la empresa Dias S.A. Surcusul Cajamarca-2014.* (Tesis de grado). Universidad Privada del Norte – Cajamarca.

Flores, Badii, & Abreu. (2011). *Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas.* International Journal of Good Conscience.

García, M. (2016). *Inteligencia emocional y su relación con las ventas de los colaboradores de la empresa Topsa Retail S.A.C.* (Tesis de grado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Tarma – Perú.

Greenacre, Michael and Blasius (2006). *Multiple Correspondence Analysis and Related Methods.* London: Chapman & Hall/CRC.

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon

Gómez, J. (2011). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos para investigaciones científicas.*

Gómez, M. (2018). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos* (3). México: Gránica.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación.* (5° ed.) México: McGraw Hill. [En línea] Recuperado el 15 de junio del 2018 de

https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill, sexta edición, p, 304.

HERNÁNDEZ S. Roberto. (2014). *Metodología de la Investigación*. Santa Fe, México: McGraw-Hill.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar (1997) *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill, México.

Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio. (2003). *Metodología de la Investigación*.

Juárez, L. (2017). *Relacion de la satisfaccion laboral y la rotacion de personal de ventas de la distribuidora de productos de consumo masivo Dizoe S.A.C en el periodo 2017*. (Tesis de grado). Universidad Privada del Norte, Lima.

Kano, N. (2001). *Cambios que añaden valor: El modelo kano y la satisfacción al cliente*. Recuperado el febrero del 2015 <http://elblogdelmandointermedio.com/2015/02/04/cambios-que-anaden-valor-modelo-kano-y-la-satisfaccion-del-cliente/>

Kerlinger, Fred y Lee, Howard. (2002). *Investigación del Comportamiento. Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. McGraw Hill. Méxi- co.

Kotler P. (2005). *Las Preguntas más frecuentes sobre el Marketing*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

Llano, J. (2012). *Análisis de puestos de trabajo*. Primera edición. Lima. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/359488558/Lectura-Analisis-de-Puestos-de-Trabajo>

Machado, L. (2015). *"Satisfacción laboral de los empleados administrativos en el Centro de Coordinación Regional del Ministerio de Infraestructura (Minfra) Carúpano, Estado Sucre"*. Sucre: Universidad de Oriente

Marcelo, 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*. (Tesis de grado). Universidad Privada del Norte, Trujillo – Perú.

Martínez, Rufino & Svirichi (2018). *Correlación entre Felicidad y Rotación de Personal en una empresa Minera. Perú. (Tesis de Grado) Pontificia Universidad Católica Del Perú*

Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una tesis de investigación*. México

Ning (2004). Recuperado de <https://www.ning.com/es/>

Pérez, G. (2013). *Administración de Personal*. México: Prentice Hall.

Pushol, F. (1994). *Administración de Recursos Humanos. D.F.* México: Ed. Trillas

Real Academia Española. (2018). *RAE*. Recuperado del 2018, de RAE: <https://dle.rae.es/?id=LEG2wmx|LEJmCRk>

Reyes, K. (2001). *Comportamiento en el Trabajo*. México: Ed. Mc Graw Hill.

Reyes, K. (2017). *Las estrategias metodológicas del docente y su influencia en el logro de las competencias del curso de matemática básica de los alumnos del primer ciclo de la Universidad Nacional de Cañete. (Tesis de grado)*. Universidad Nacional de Educación, Lima – Perú.

Rico, R. (2001). *Total Customer Satisfaction – Editorial Macchi*. Obtenido de https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/clase1_clientes.pdf

Taylor F. (1999). *Principios de la Rotación de personal*. Philadelphia

Tejeira, P (2017). *Motivation in work organizations*. Monterrey (EE. UU.): Brooks/Cole Publishing.

Thompson, I. (2006). *Satisfacción del cliente*. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

Tovalino, F. (2011). *Manual de Gestión de Recursos Humanos*. Primera Edición. Ediciones Caballero Bustamante S.A.C. – Lima

Valderrama, S. (2006). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima.

Vara, A. (2012). *Los 7 pasos para una tesis exitosa*. Lima.

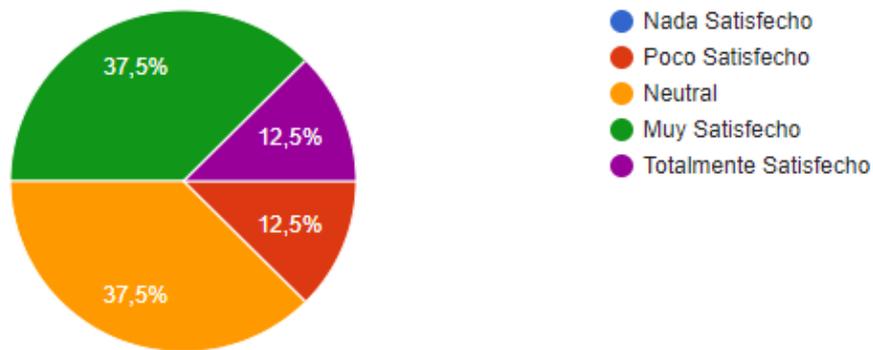
Tamayo, P. (2008). *Método para medir la Satisfacción del Cliente*. España: AENOR.

ANEXOS

ANEXO N°1: Encuesta

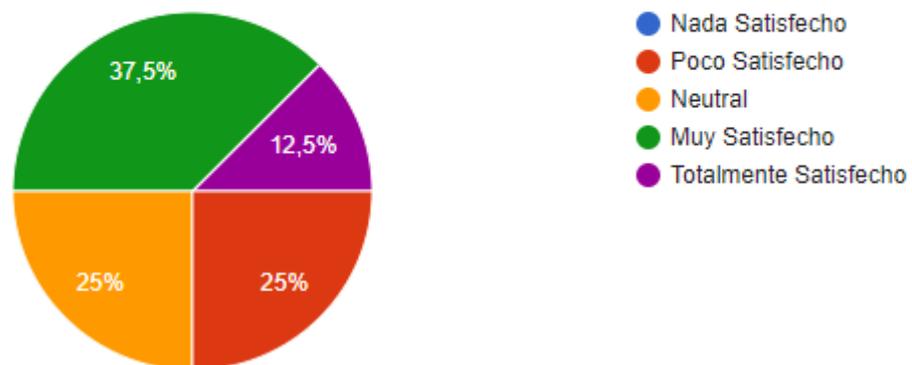
¿Esta satisfecho con el perfil de puesto de los trabajadores que entrega la empresa Miyash S.A.C?

8 respuestas



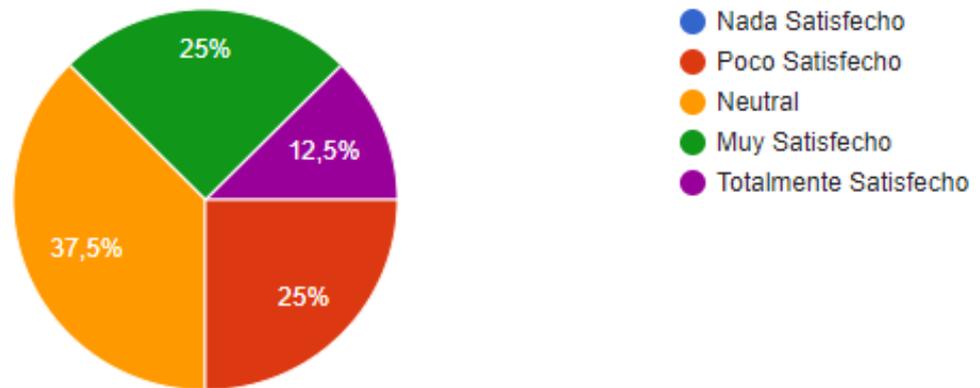
¿Esta satisfecho con el tiempo de espera para la reposición del personal por parte de la empresa Miyash S.A.C?

8 respuestas



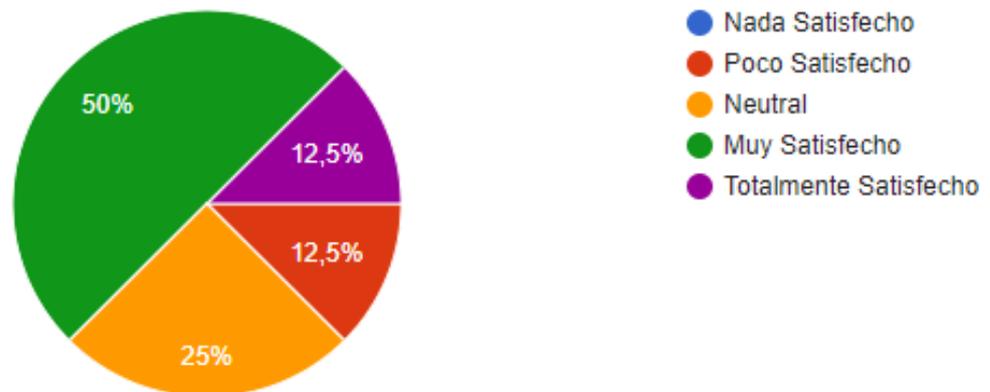
¿Esta satisfecho con el desempeño laboral del personal colocado por la empresa Miyash S.A.C?

8 respuestas



¿Esta satisfecho con el servicio de tercerización de personal de la empresa Miyash S.A.C?

8 respuestas



ANEXO N°2: Matriz de consistencia

TÍTULO: LA ROTACION DE PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA EMPRESA MIYASH S.A.C EN EL AÑO 2021.				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:	V. Independiente	1. Enfoque de Investigación Cuantitativo 2. Tipo de Investigación Correlacional - Causal 3. Método: Deductivo - Inductivo; Análisis - Síntesis 4. Diseño de la Investigación: No experimental - Transeccional 5. Marco Muestral: Base de datos de las personas que laboran actualmente para la empresa Miyash S.A.C. 6. Población: 260 trabajadores, 8 clientes 7. Muestra: 210 trajadores, 8 clientes 8. Técnicas: Encuestas, tesis. 9. Instrumentos: rotacion de personal, ausentismo laboral, incidencia de accidentes, metodo kano. 10. Indicadores: *Índice de rotacion de personal, índice de incidencia de accidentes, índice de ausentismo laboral, nive de atributos de calidad requerida, nivel de atributos de calidad indiferente, nivel de atributos de calidad atractiva, nivel de atributos de calidad inversa.
¿En qué medida la rotación de personal incide en la satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C en el año 2021?	Determinar si la rotación de personal incide en la satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C. en el año 2021.	La rotación de personal incide positiva y significativamente en la satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C en el año 2021.	Rotación de Personal	
2. Problemas Específicos:	2. Objetivos Especificos	2. Hipótesis Especificas (opcional):	V. Dependiente:	
1. ¿Cuál es el índice de rotación de personal en la empresa Miyash S.A.C en el año 2021?	1. Medir el índice de rotación de personal en la empresa Miyash S.A.C en el año 2021.	1. El índice de rotacion de personal es significativo en la empresa Miyash S.A.C en el año 2021.	Satisfacción del Cliente	
2. ¿Cuál es el nivel de Satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C en el año 2021?	2. Medir el nivel de Satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C en el año 2021.	2. El nivel de Satisfacción del cliente es significativo en la empresa Miyash S.A.C en el año 2021.	V. Intervinientes:	
3. ¿Existe relación entre la rotación de personal y la satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C. en el año 2021?	3. Determinar la relación entre la rotación de personal y la satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C. en el año 2021.	3. Existe relación entre la rotación de personal y la satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C. en el año 2021.	Sexo, edad, motivo de cese, grado de estudios.	
4. ¿Cuál es la incidencia de la rotación de personal en la satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C. en el año 2021?	4. Determinar la incidencia de la rotación de personal en la satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C. en el año 2021.	4. La incidencia de la rotación de personal esta asociada inversamente a la satisfacción al cliente en la empresa Miyash S.A.C. en el año 2021.		

ANEXO N°3: Matriz de Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Operacionalización o Definición Operacional	Categorías o Dimensiones	Definición de la Categoría o Dimensión	Indicador	Item	Nivel de Medición	Unidad de Medida	Valor
Rotación de Personal	Se define a la rotación de personal como el número de trabajadores que se retiran e ingresan, en relación al total de trabajadores de una empresa. Es decir, es una regeneración constante de personas en una organización debido a los ingresos y salidas en un período de tiempo determinado. (Flores, 2012).	La rotación de personal es un porcentaje de empleados que por diversas causas y efectos abandonan su trabajo permanentemente aun cuando su contrato está vigente y la organización requiere de sus servicios, esto promueve la contratación de nuevos empleados para que desempeñen las actividades de los puestos vacantes: • Índice de rotación de personal • Incidencia de accidentes • Ausentismo Laboral (Perez, 2013)	Rotación de personal	Define a la rotación de personal como el número de trabajadores que se retiran e ingresan, en relación al total de trabajadores de una empresa. Es decir, es una regeneración constante de personas en una organización debido a los ingresos y salidas en un período de tiempo determinado. (Castillo 2006)	Índice de Rotación de personal		Escalas	Índice	$I.R = \frac{\left(\frac{A + D}{2}\right)}{\left(\frac{I + F}{2}\right)} \times 100$
			Incidencia de Accidentes	Este índice representa el número de accidentes ocurridos por cada mil personas expuestas a los riesgos del ambiente de trabajo. (Perez, 2013)	Índice de Incidencia de accidentes		Escalas	Índice	$I.I = \frac{N^{\circ} \text{ de Accidentes}}{N^{\circ} \text{ de trabajadores}} \times 10^{\wedge}3$
			Ausentismo Laboral	Es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio es la suma de los períodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización. Faltas o ausencias de los empleados al trabajo. (Chiavenato, 2003).	Índice de Ausentismo laboral		Escalas	Índice	$I.A = \frac{\text{Total de hr perdidas}}{\text{Total de hr laboradas}} \times 100$
Satisfacción del Cliente	"La satisfacción es un estado de ánimo que crea agrado y complacencia por la realización completa de las necesidades y expectativas creadas. El estado de ánimo de los clientes surge como producto de relacionar las necesidades y expectativas versus el valor y los rendimientos percibidos". (Rico, 2001)	El modelo Kano La teoría de la calidad atractiva presentada por Kano clasifica los atributos de calidad en cinco categorías, de acuerdo a la relación entre el grado de sujeción del atributo y la satisfacción del cliente: Atributo de calidad requerida. Atributo de calidad indiferente. Atributo de calidad inversa. Atributo de calidad atractiva. (Kano, 2001).	Atributos de calidad requerida	Se trata de criterios de calidad básica de un producto/servicio, ya que, si faltan, el cliente estará extremadamente insatisfecho. Sin embargo, su cumplimiento no va a aumentar la satisfacción de los clientes ya que se dan por supuesto. Son un factor competitivo decisivo y, si no se cumplen, los clientes no se sentirán atraídos por el producto/servicio. (Kano, 2001).	Nivel de atributos de calidad requerida	¿Esta satisfecho con el perfil de puesto de los trabajadores que entrega la empresa Miyash S.A.C?	Ordinal	Nivel	Nada Satisfecho, Poco Satisfecho, Neutral, Muy Satisfecho, Totalmente Satisfecho
			Atributo de calidad indiferente	Un atributo cuya presencia o ausencia no causa ninguna satisfacción o insatisfacción de los clientes. (Kano, 2001).	Nivel de atributo de calidad indiferente	¿Esta satisfecho con el tiempo de espera para la reposición del personal por parte de la empresa Miyash S.A.C?	Ordinal	Nivel	Nada Satisfecho, Poco Satisfecho, Neutral, Muy Satisfecho, Totalmente Satisfecho
			Atributos de Calidad Atractiva	Este es el que tiene la mayor influencia en el cliente. El cliente puede no expresarlos o esperarlos de manera explícita, sin embargo, su cumplimiento incrementa la satisfacción más que proporcionalmente. Por otro lado, si no se cumplen, la satisfacción no disminuye. En consecuencia, los requisitos atractivos permiten diferenciar el producto/servicio de la competencia. (Kano, 2001).	Nivel de atributos de calidad atractiva	¿Esta satisfecho con el desempeño laboral del personal colocado por la empresa Miyash S.A.C?	Ordinal	Nivel	Nada Satisfecho, Poco Satisfecho, Neutral, Muy Satisfecho, Totalmente Satisfecho
			Atributo de calidad inversa	Un atributo cuya presencia provoca insatisfacción de los clientes, y cuya ausencia da lugar a la satisfacción del cliente. (Kano, 2001).	Nivel de atributo de calidad inversa	¿Esta satisfecho con el servicio de tercerización de personal de la empresa Miyash S.A.C?	Ordinal	Nivel	Nada Satisfecho, Poco Satisfecho, Neutral, Muy Satisfecho, Totalmente Satisfecho

ANEXO N°4: Validaciones

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Nombre y apellidos del experto:

Johana Fiorella Merino Niño

1.2 Cargo e institución donde labora el experto:

Analista de Recursos Humanos – Innovación de Tercerización Logística S.A.C.

1.3 Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magister () Doctor () ~~Ph.D.~~ ()

1.4 Nombre del instrumento:

Índice de Rotación de Personal

1.5 Autor del instrumento:

Rabines Arellano Rosario - Valverde Dulanto Lhya

1.6 Especialidad:

Administración

1.7 Título de la Tesis:

"La rotación de personal y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa

Miyash S.A.C. en el año 2021

1.8 El instrumento de medición pertenece a la variable: Independiente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le solicitamos, según sea el caso, la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre variable en estudio: Rotación de personal

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN.

Criterio	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Total				

III. SUGERENCIAS.

.....

.....

.....

Fecha: 10/02/2021

Firma del experto:


 INNOVACION DE TERCERIZACION
 LOGISTICA S.A.C.
 Lic./Ing./Mag./Dr./Ph.D.

	FICHA TECNICA DEL INDICADOR
	Índice de Rotación del Personal

Definición:

Se define a la rotación de personal como el número de trabajadores que se retiran e ingresan, con relación al total de trabajadores de una empresa. Es decir, es una regeneración constante de personas en una organización debido a los ingresos y salidas en un periodo de tiempo determinado. (Flores, 2013).

Cálculo:

$$I. R = \frac{(A + B)}{\left(\frac{I + J}{2}\right)} \times 100$$

Periodicidad:

Este indicador se calcula cada mes.

Responsable:

El responsable del indicador será el analista de RR.HH. y el Supervisor.

Fuente de Información:

Solicitar información al departamento de RR.HH. para conocer el número de empleados desvinculados y el promedio de empleados en el periodo de evaluación.

Área que recibe el indicador:

El indicador se presenta a el área de RR.HH.

INDICE DE ROTACION DE PERSONAL

Meses	# Personas Contratadas (meses)	# Personas Desvinculadas (meses)	# Trabajadores Inicio periodo	# Trabajadores Fin periodo	Total	Total %
Ene 20						
Feb 20						
Mar 20						
Abr 20						
May 20						
Jun 20						
Jul 20						
Ago 20						
Sep 20						
Oct 20						
Nov 20						
Dic 20						
Total						



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre y apellidos del experto:

..... Johana Fiorella Merino Niño

Cargo e institución donde labora el experto:

..... Analista de Recursos Humanos – Innovación de tercerización logística S.A.C.

Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magíster () Doctor () Ph.D. ()

II. SUGERENCIAS.

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

Fecha: 10-02-2021

Firma del experto:

INNOVACION DE TERCERIZACION
 LOGISTICA S.A.C.

 JOHANA FIORELLA MERINO NIÑO
 ANALISTA DE RR.HH.

INDICE DE ROTACION DE PERSONAL

Meses	# Personas Contratadas (meses)	# Personas Desvinculadas (meses)	# Trabajadores Inicio periodo	# Trabajadores Fin periodo	Total	Total %
Ene 20	18	12	180	180	0.131	13.11%
Feb 20	20	10	180	190	0.131	13.09%
Mar 20	7	1	190	202	0.038	3.77%
Abr 20	5	1	202	200	0.027	2.70%
May 20	8	4	200	210	0.048	4.81%
Jun 20	15	10	210	215	0.004	0.41%
Jul 20	23	14	215	204	0.137	13.67%
Ago 20	25	13	204	230	0.137	13.70%
Sep 20	5	2	230	230	0.025	2.53%
Oct 20	20	5	230	254	0.091	9.13%
Nov 20	15	9	254	260	0.076	7.59%
Dic 20	30	17	260	273	0.144	14.45%
Total	191	98	2008	2701		

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre y apellidos del experto:

..... Johana Fiorella Merino Niño

Cargo e institución donde labora el experto:

..... Analista de Recursos Humanos – Innovación de tercerización logística S.A.C.

Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magíster () Doctor () Ph.D. ()

II. SUGERENCIAS.

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

Fecha: 10-02-2021

Firma del experto:


 INNOVACION DE TERCERIZACION
 LOGISTICAS S.A.C.
 FIORELLA MERINO NIÑO
 ANALISTA DE RR.HH.

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Nombre y apellidos del experto:

Johana Fiorella Merino Niño

1.2 Cargo e institución donde labora el experto:

Analista de Recursos Humanos – Innovación de Tercerización Logística S.A.C.

1.3 Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magister () Doctor () Ph.D. ()

1.4 Nombre del instrumento:

Indice de Incidencia de Accidentes

1.5 Autor del instrumento:

Rabines Arellano Rosario - Valverde Dulanto Lhya

1.6 Especialidad:

Administración

1.7 Título de la Tesis:

“La rotación de personal y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa

Miyash S.A.C. en el año 2021

1.8 El instrumento de medición pertenece a la variable: Independiente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en las columnas de SI o NO. Asimismo, le solicitamos, según sea el caso, la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre variable en estudio: Rotación de personal

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la Investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de Investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la Investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Total				

III. SUGERENCIAS.

.....

.....

.....

Fecha: 10/02/2021

Firma del experto:


 INNOVACIÓN DE TERCERIZACIÓN
 LOGÍSTICAS S.A.C.
 VICEPRESIDENTE EJECUTIVO
 Y DIRECTOR GENERAL
 Lic./Ing./Mag./Dr./Ph.D.

	FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR
	Índice de Incidencia de Accidentes

Definición:

Este índice representa el número de accidentes ocurridos por cada mil personas expuestas a los riesgos del ambiente de trabajo. (Pérez, 2013)

Calculo:

$$I = \frac{N^{\circ} \text{ de Accidentes}}{N^{\circ} \text{ de trabajadores}} \times 10^3$$

Periodicidad:

Este indicador se calcula cada mes.

Responsable:

El responsable del indicador será el analista de RR.HH y el Supervisor.

Fuente de Información:

Solicitar información al departamento del área de operaciones y bienestar social.

Área que recibe el indicador:

El indicador se presenta a el área de RR.HH.

INDICE DE INCIDENCIA DE ACCIDENTES



MES	Nº accidentes	Nº trabajadores	Total
Ene 20			
Feb 20			
Mar 20			
Abr 20			
May 20			
Jun 20			
Jul 20			
Ago 20			
Set 20			
Oct 20			
Nov 20			
Dic 20			
Total			

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre y apellidos del experto:

..... Johana Fiorella Merino Niño

Cargo e institución donde labora el experto:

..... Analista de Recursos Humanos – Innovación de tercerización logística S.A.C.

Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magíster () Doctor () Ph.D. ()

II. SUGERENCIAS.

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

Fecha:10-02-2021.....

Firma del experto:

INNOVACION DE TERCERIZACION
 LOGISTICAS S.A.C.


 FIORELLA MERINO NIÑO
 ANALISTA DE RR.HH.

INDICE DE INCIDENCIA DE ACCIDENTES



MES	Nº accidentes	Nº trabajadores	Total
Ene 20	2	186	10.75
Feb 20	1	196	5.10
Mar 20	1	202	4.95
Abr 20	1	206	4.85
May 20	1	210	4.76
Jun 20	1	215	4.65
Jul 20	2	224	8.93
Ago 20	1	236	4.24
Set 20	1	239	4.18
Oct 20	1	254	3.94
Nov 20	2	260	7.69
Dic 20	2	273	7.33
Total	16	1914	

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre y apellidos del experto:

..... Johana Fiorella Merino Niño

Cargo e institución donde labora el experto:

..... Analista de Recursos Humanos – Innovación de tercerización logística S.A.C.

Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magíster () Doctor () ~~Ph.D.~~ ()

II. SUGERENCIAS.

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

Fecha: 10-02-2021

Firma del experto:

INNOVACION DE TERCERIZACION
LOGISTICA S.A.C.

.....
JOHANA FIORELLA MERINO NIÑO
ANALISTA DE RR.HH.

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Nombre y apellidos del experto:

Johana Fiorella Merino Niño

1.2 Cargo e institución donde labora el experto:

Analista de Recursos Humanos – Innovación de Tercerización Logística S.A.C.

1.3 Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magister () Doctor () Ph.D. ()

1.4 Nombre del instrumento:

Indice de Ausentismo Laboral

1.5 Autor del instrumento:

Rabines Arellano Rosario - Valverde Dulanto Lhya

1.6 Especialidad:

Administración

1.7 Título de la Tesis:

“La rotación de personal y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa
Miyash S.A.C. en el año 2021

1.8 El instrumento de medición pertenece a la variable: Independiente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en las columnas de SI o NO. Asimismo, le solicitamos, según sea el caso, la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre variable en estudio: Rotación de personal

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Total				

III. SUGERENCIAS.

.....

.....

.....

Fecha: 10/02/2021

Firma del experto:



 VIORELLA MERINAS NARDOC
 ANALISTA DE CALIDAD
Lic./Ing./Mag./Dr./Ph.D.

	FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR
	Indice Ausentismo Laboral

Definición:

Es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio es la suma de los períodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización. Faltas o ausencias de los empleados al trabajo. (Chiavenato, 2003).

Calculo:

$$I.A = \frac{\text{Total de hr perdidas}}{\text{Total de hr laboradas}} \times 100$$

Periodicidad:

Este indicador se calcula cada mes.

Responsable:

El responsable del indicador será el analista de RR. HH, Trabajadora social y Supervisor.

Fuente de Información:

Solicitar información al departamento de operaciones y bienestar social.

Área que recibe el indicador:

El indicador se presenta a el área de RR.HH.



MES	HORAS PERDIDAS	HORAS LABORADA	TOTAL	%
Ene 20				
Feb 20				
Mar 20				
Abr 20				
May 20				
Jun 20				
Jul 20				
Ago 20				
Sep 20				
Oct 20				
Nov 20				
Dic 20				
Total				

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre y apellidos del experto:

..... Johana Fiorella Merino Niño

Cargo e institución donde labora el experto:

..... Analista de Recursos Humanos – Innovación de tercerización Logística S.A.C.

Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magister () Doctor () ~~Ph.D.~~ ()

II. SUGERENCIAS.

.....

Fecha: 10-02-2021

Firma del experto:


 INNOVACIÓN DE TERCERIZACIÓN
 LOGÍSTICA S.A.C.

 JOHANA FIORELLA MERINO NIÑO
 ANALISTA DE RR.HH.

INDICE DE AUSENTISMO LABORAL



MES	HORAS PERDIDAS	HORAS LABORADAS	TOTAL	%
Ene 20	740 28	427 08 0	0.14	13.89%
Feb 20	710 23	444 00 0	0.09	9.13%
Mar 20	173 84	438 48 0	0.04	3.77%
Abr 20	203 25	447 12 0	0.03	2.70%
May 20	210 20	452 24 0	0.06	6.24%
Jun 20	453 28	480 00 0	0.09	8.94%
Jul 20	212 45	514 08 0	0.15	14.88%
Ago 20	802 35	537 84 0	0.13	13.11%
Sep 20	108 40	520 50 0	0.03	2.53%
Oct 20	201 23	550 44 0	0.06	7.50%
Nov 20	487 32	581 04 0	0.08	8.37%
Dic 20	908 30	620 40 0	0.14	13.67%
Total	550819	6045840		

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre y apellidos del experto:

..... Johana Fiorella Merino Niño

Cargo e institución donde labora el experto:

..... Analista de Recursos Humanos – Innovación de tercerización logística S.A.C.

Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magíster () Doctor () Ph.D. ()

II. SUGERENCIAS.

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

Fecha:10-02-2021.....

Firma del experto:

INNOVACION DE TERCERIZACION
LOGISTICA S.A.C.

.....
"JOHANA FIORELLA MERINO NIÑO"
ANALISTA DE RR.HH.

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Nombre y apellidos del experto:

..... Johana Fiorella Merino Niño

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Nombre y apellidos del experto:

Johana Fiorella Merino Niño

1.2 Cargo e institución donde labora el experto:

Analista de Recursos Humanos – Innovación de Tercerización Logística S.A.C.

1.3 Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magister () Doctor () Ph.D. ()

1.4 Nombre del instrumento:

Modelo Kano

1.5 Autor del instrumento:

Rabines Arellano Rosario - Valverde Dulanto Lhya

1.6 Especialidad:

Administración

1.7 Título de la Tesis:

“La rotación de personal y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa
Miyash S.A.C. en el año 2021

1.8 El instrumento de medición pertenece a la variable: Dependiente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en las columnas de SI o NO. Asimismo, le solicitamos, según sea el caso, la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre variable en estudio: Satisfacción del cliente

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la Investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de Investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la Investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		El 4to indicador en relación con la 3era dimensión.
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Total				

III. SUGERENCIAS.

.....

.....

.....

Fecha: 10/02/2021

Firma del experto:


 INNOVACION DE TERCERIZACION
 LOGISTICAS S.A.C.
 PIORELLA MERINO NORIEGA
 Lic./Ing./Mag./Dr./Ph.D.

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Nombre y apellidos del experto:

Johana Fiorella Merino Niño

1.2 Cargo e institución donde labora el experto:

Analista de Recursos Humanos – Innovación de Tercerización Logística S.A.C.

1.3 Título / grados: Licenciado () Ingeniero () Magíster () Doctor () Ph.D. ()

1.4 Nombre del instrumento:

Modelo Kano

1.5 Autor del instrumento:

Rabines Arellano Rosario - Valverde Dulanto Lhya

1.6 Especialidad:

Administración

1.7 Título de la Tesis:

“La rotación de personal y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa
Miyash S.A.C. en el año 2021

1.8 El instrumento de medición pertenece a la variable: **Dependiente**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en las columnas de SI o NO. Asimismo, le solicitamos, según sea el caso, la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre variable en estudio: **Satisfacción del cliente**

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la Investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de Investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la Investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		El 4to indicador en relación con la 3era dimensión.
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Total				

III. SUGERENCIAS.

.....

.....

.....

Fecha: 10/02/2021

Firma del experto:

INNOVACION DE TERCERIZACION
LOGISTICAS S.A.C.

VICENTELLA MERINAS NARDO
ANALISTA DE CALIDAD
Lic./Ing./Mag./Dr./Ph.D.

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

CLIENTE: _____

SEDE: _____

- En relación con el trabajo de nuestra empresa le solicitamos evaluar el nivel de satisfacción desde Nada Satisfecho a Totalmente Satisfecho.

	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Neutral	Muy Satisfecho	Totalmente Satisfecho
1. ¿Esta satisfecho con el perfil de puesto de los trabajadores que entrega la empresa Miyash S.A.C?					
2. ¿Esta satisfecho con el tiempo de espera para la reposición del personal por parte de la empresa Miyash S.A.C?					
3. ¿Esta satisfecho con el desempeño laboral del personal colocado por la empresa Miyash S.A.C?					
4. ¿Esta satisfecho con el servicio de tercerización de personal de la empresa Miyash S.A.C?					

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

I. DATOS GENERALES

1.1 Nombre y apellidos del experto:

.....
Johana Fiorella Merino Niño
.....

1.2 Cargo e institución donde labora el experto:

.....
Analista de Recursos Humanos – Innovación de Tercerización logística S.A.C
.....

1.3 Título / grados: Licenciado () Ingeniero () Magíster () Doctor () Ph.D. ()

1.4 Título de la Encuesta:

.....
Encuesta de Satisfacción del Cliente
.....
.....

II. SUGERENCIAS.

.....
Considero que la pregunta 4 debería ir en el tercer nivel ya que involucra el producto
.....
total de la tercerización.
.....

Fecha: 10-02-2021
.....

Firma del experto:

INNOVACIÓN DE TERCERIZACIÓN
LOGÍSTICA S.A.C.

.....
"JOHANA FIORELLA MERINO NIÑO"
ANALISTA DE RR.HH.

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Nombre y apellidos del experto:

Mauro Pedro Illesca Chavez

1.2 Cargo e institución donde labora el experto:

Analista II – Contraloría de la República del Perú

1.3 Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magister () Doctor () Ph.D. ()

1.4 Nombre del instrumento:

Índice de Rotación de Personal

1.5 Autor del instrumento:

Rabines Arellano Rosario - Valverde Dulanto Lhya

1.6 Especialidad:

Abogado

1.7 Título de la Tesis:

“La rotación de personal y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa

Miyash S.A.C. en el año 2021

1.8 El instrumento de medición pertenece a la variable: Independiente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en las columnas de SI o NO. Asimismo, le solicitamos, según sea el caso, la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre variable en estudio: Rotación de personal

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Total				

III. SUGERENCIAS.

.....

.....

.....

Fecha: 09/02/2021

Firma del experto:



.....
Mauro P. Basco-Chávez
Abogado
R.M. CAL 15775
Lic./Ing./Mag./Dr./Ph.D.

	FICHA TECNICA DEL INDICADOR
	Índice de Rotación del Personal

Definición:

Se define a la rotación de personal como el número de trabajadores que se retiran e ingresan, con relación al total de trabajadores de una empresa. Es decir, es una regeneración constante de personas en una organización debido a los ingresos y salidas en un periodo de tiempo determinado. (Flores, 2012).

Cálculo:

$$I.R = \frac{(A + D)}{\left(\frac{I + J}{2}\right)} \times 100$$

Periodicidad:

Este indicador se calcula cada mes.

Responsable:

El responsable del indicador será el analista de RR.HH. y el Supervisor.

Fuente de Información:

Solicitar información al departamento de RR.HH. para conocer el número de empleados desvinculados y el promedio de empleados en el periodo de evaluación.

Área que recibe el indicador:

El indicador se presenta a el área de RR.HH.

INDICE DEROTACION DE PERSONAL

Meses	# Personas Contratadas (meses)	# Personas Desvinculadas (meses)	# Trabajadores Inicio periodo	# Trabajadores Fin periodo	Total	Total %
Ene 20						
Feb 20						
Mar 20						
Abr 20						
May 20						
Jun 20						
Jul 20						
Ago 20						
Sep 20						
Oct 20						
Nov 20						
Dic 20						
Total						



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre y apellidos del experto:

.....Mauro Pedro Illesca Chavez.....

Cargo e institución donde labora el experto:

.....Analista II – Contraloria General de la República.....

Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magíster () Doctor () Ph.D. ()

II. SUGERENCIAS.

.....

Fecha:09-02-2021.....

Firma del experto:



 Mauro P. Illesca Chávez
 Abogado
 Reg. CAL 32775

INDICE DE ROTACION DE PERSONAL



Meses	# Personas Contratadas (meses)	# Personas Desvinculadas (meses)	# Trabajadores Inicio periodo	# Trabajadores Fin periodo	Total	Total %
Ene 20	18	12	180	180	0.131	13.11%
Feb 20	20	10	185	195	0.131	13.09%
Mar 20	7	1	190	202	0.038	3.77%
Abr 20	5	1	202	208	0.027	2.70%
May 20	8	4	208	210	0.048	4.81%
Jun 20	15	10	210	215	0.024	2.42%
Jul 20	23	14	215	224	0.137	13.67%
Ago 20	25	13	224	230	0.137	13.70%
Set 20	5	2	230	230	0.025	2.53%
Oct 20	20	5	230	254	0.091	9.13%
Nov 20	15	9	254	260	0.076	7.59%
Dic 20	30	17	260	273	0.144	14.46%
Total	191	98	2608	2701		

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre y apellidos del experto:

..... Mauro Pedro Illasca Chavez

Cargo e institución donde labora el experto:

..... Analista II – Contraloría General de la República

Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magíster () Doctor () Ph.D. ()

II. SUGERENCIAS.

.....

Fecha: 09-02-2021

Firma del experto:



Mauro P. Illasca Chávez
 Abogado
 Reg. CAL 32775

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Nombre y apellidos del experto:

Mauro Pedro Illesca Chavez

1.2 Cargo e institución donde labora el experto:

Analista II – Contraloría de la República del Perú

1.3 Título / grados: Licenciado () Ingeniero () Magister () Doctor () Ph.D. ()

1.4 Nombre del instrumento:

Índice de Incidencia de Accidentes

1.5 Autor del instrumento:

Rabines Arellano Rosario - Valverde Dulanto Lhya

1.6 Especialidad:

Abogado

1.7 Título de la Tesis:

“La rotación de personal y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa

Miyash S.A.C. en el año 2021

1.8 El instrumento de medición pertenece a la variable: **Independiente**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en las columnas de SI o NO. Asimismo, le solicitamos, según sea el caso, la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre variable en estudio: **Rotación de personal**

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la Investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de Investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la Investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Total				

III. SUGERENCIAS.

.....

.....

.....

Fecha: 09/02/2021

Firma del experto:



Mauro P. Blasca-Chávez
Abogado
Reg. CNL 32775
Lic./Ing./Mag./Dr./Ph.D.



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Índice de Incidencia de Accidentes

Definición:

Este índice representa el número de accidentes ocurridos por cada mil personas expuestas a los riesgos del ambiente de trabajo. (Perez, 2013)

Cálculo:

$$I = \frac{N^{\circ} \text{ de Accidentes}}{N^{\circ} \text{ de trabajadores}} \times 10^3$$

Periodicidad:

Este indicador se calcula cada mes.

Responsable:

El responsable del indicador será el analista de RR.HH y el Supervisor.

Fuente de Información:

Solicitar información al departamento del área de operaciones y bienestar social.

Área que recibe el indicador:

El indicador se presenta a el área de RR.HH.

INDICE DE INCIDENCIA DE ACCIDENTES



MES	Nº accidentes	Nº trabajadores	Total
Ene 20			
Feb 20			
Mar 20			
Abr 20			
May 20			
Jun 20			
Jul 20			
Ago 20			
Set 20			
Oct 20			
Nov 20			
Dic 20			
Total			

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre y apellidos del experto:

..... Mauro Pedro Illesca Chavez

Cargo e institución donde labora el experto:

..... Analista II – Contraloría General de la República

Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magíster () Doctor () Ph.D. ()

II. SUGERENCIAS.

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

Fecha: 09-02-2021

Firma del experto:



Mauro P. Illesca Chávez
 Abogado
 Reg. CAL 32775

INDICE DE INCIDENCIA DE ACCIDENTES



MES	Nº accidentes	Nº trabajadores	Total
Ene 20	2	186	10.75
Feb 20	1	196	5.10
Mar 20	1	202	4.95
Abr 20	1	206	4.85
May 20	1	210	4.78
Jun 20	1	215	4.65
Jul 20	2	224	8.93
Ago 20	1	236	4.24
Set 20	1	239	4.18
Oct 20	1	254	3.94
Nov 20	2	260	7.69
Dic 20	2	273	7.33
Total	16	1914	

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre y apellidos del experto:

..... Mauro Pedro Illesca Chavez

Cargo e institución donde labora el experto:

..... Analista II – Contraloría General de la República

Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magíster () Doctor () Ph.D. ()

II. SUGERENCIAS.

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

Fecha: 09-02-2021

Firma del experto:



 Mauro P. Illesca Chávez
 Abogado
 Reg. CAL 32775

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Nombre y apellidos del experto:

Mauro Pedro Illesca Chavez

1.2 Cargo e institución donde labora el experto:

Analista II – Contraloría de la República del Perú

1.3 Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magíster () Doctor () Ph.D. ()

1.4 Nombre del instrumento:

Índice de Ausentismo Laboral

1.5 Autor del instrumento:

Rabines Arellano Rosario - Valverde Dulanto Lhya

1.6 Especialidad:

Abogado

1.7 Título de la Tesis:

“La rotación de personal y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C. en el año 2021”

1.8 El instrumento de medición pertenece a la variable: Independiente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en las columnas de SI o NO. Asimismo, le solicitamos, según sea el caso, la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre variable en estudio: Rotación de personal

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la Investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de Investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la Investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Total				

III. SUGERENCIAS.

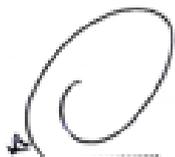
.....

.....

.....

Fecha: 09/02/2021

Firma del experto:



.....
Marco P. Becerra-Chiriac
Abogado
Reg. CAL 30775
Lic./Ing./Mag./Dr./Ph.D.

	FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR
	Indice Ausentismo Laboral

Definición:

Es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio es la suma de los períodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización. Faltas o ausencias de los empleados al trabajo. (Chiavenato, 2003).

Calculo:

$$I.A = \frac{\text{Total de hr perdidas}}{\text{Total de hr laboradas}} \times 100$$

Periodicidad:

Este indicador se calcula cada mes.

Responsable:

El responsable del indicador será el analista de RR. HH, Trabajadora social y Supervisor.

Fuente de Información:

Solicitar información al departamento de operaciones y bienestar social.

Área que recibe el indicador:

El indicador se presenta a el área de RR.HH.

INDICE DE AUSENTISMO LABORAL

MES	HORAS PERDIDAS	HORAS LABORADAS	TOTAL	%
Ene 20				
Feb 20				
Mar 20				
Abr 20				
May 20				
Jun 20				
Jul 20				
Ago 20				
Sep 20				
Oct 20				
Nov 20				
Dic 20				
Total				



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre y apellidos del experto:

..... Mauro Pedro Illesca Chavez

Cargo e institución donde labora el experto:

..... Analista II – ~~Contraloría~~ General de la República

Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magister () Doctor () ~~Ph.D.~~ ()

II. SUGERENCIAS.

.....

Fecha: 09-02-2021

Firma del experto:



 Mauro P. Illesca Chávez
 Abogado
 Reg. CAL 32775

INDICE DE AUSENTISMO LABORAL

MES	HORAS PERDIDAS	ORAS LABORADA	TOTAL	%
Ene 20	74928	427080	0.14	13.85%
Feb 20	71923	444950	0.09	9.13%
Mar 20	17384	438480	0.04	3.77%
Abr 20	20325	447120	0.03	2.70%
May 20	21920	482240	0.06	6.24%
Jun 20	45328	488000	0.09	8.94%
Jul 20	21245	514080	0.15	14.88%
Ago 20	89235	537840	0.13	13.11%
Sep 20	19840	520500	0.03	2.53%
Oct 20	20123	559440	0.06	7.59%
Nov 20	48732	581040	0.08	8.37%
Dic 20	99836	626400	0.14	13.87%
Total	550819	6045840		



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre y apellidos del experto:

..... Mauro Pedro Illesca Chavez

Cargo e institución donde labora el experto:

..... Analista II – Contraloría General de la República

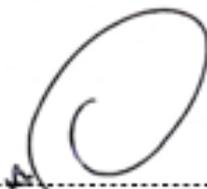
Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magíster () Doctor () Ph.D. ()

II. SUGERENCIAS.

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

Fecha: 09-02-2021

Firma del experto:



Mauro P. Illesca Chávez
 Abogado
 Reg. CAL 32775

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Nombre y apellidos del experto:

Mauro Pedro Illesca Chavez

1.2 Cargo e institución donde labora el experto:

Analista II – Contraloría de la República del Perú

1.3 Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magíster () Doctor () Ph.D. ()

1.4 Nombre del instrumento:

Modelo Kano

1.5 Autor del instrumento:

Rabines Arellano Rosario - Valverde Dulanto Lhya

1.6 Especialidad:

Abogado

1.7 Título de la Tesis:

“La rotación de personal y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C. en el año 2021

1.8 El instrumento de medición pertenece a la variable: Dependiente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en las columnas de SI o NO. Asimismo, le solicitamos, según sea el caso, la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre variable en estudio: Satisfacción del cliente

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la Investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de Investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la Investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Total				

III. SUGERENCIAS.

.....

.....

.....

Fecha: 09/02/2021

Firma del experto:



.....
Mauro P. Blasca-Chávez
Abogado
Reg. CAL 32775
Lic./Ing./Mag./Dr./Ph.D.

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

CLIENTE: _____

SEDE: _____

- En relación con el trabajo de nuestra empresa le solicitamos evaluar el nivel de satisfacción desde Nada Satisfecho a Totalmente Satisfecho.

	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Neutral	Muy Satisfecho	Totalmente Satisfecho
1. ¿Esta satisfecho con el perfil de puesto de los trabajadores que entrega la empresa Miyash S.A.C?					
2. ¿Esta satisfecho con el tiempo de espera para la reposición del personal por parte de la empresa Miyash S.A.C?					
3. ¿Esta satisfecho con el desempeño laboral del personal colocado por la empresa Miyash S.A.C?					
4. ¿Esta satisfecho con el servicio de tercerización de personal de la empresa Miyash S.A.C?					

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

I. DATOS GENERALES

1.1 Nombre y apellidos del experto:

Mauro Pedro Illesca Chavez

1.2 Cargo e institución donde labora el experto:

Analista II – Contraloría General de la República

1.3 Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magister () Doctor () ~~Ph.D.~~ ()

1.4 Título de la Encuesta:

Encuesta de Satisfacción del Cliente

II. SUGERENCIAS.

Fecha: 09-02-2021

Firma del experto:


Mauro P. Illesca Chávez
Abogado
Reg. CAL 32775

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Nombre y apellidos del experto:

Mario Jimmy Miranda Pacheco

1.2 Cargo e institución donde labora el experto:

Jefe de planeamiento – Qroma S.A

1.3 Título / grados: Licenciado () Ingeniero () Magister () Doctor () Ph.D. ()

1.4 Nombre del instrumento:

Índice de Rotación de Personal

1.5 Autor del instrumento:

Rabines Arellano Rosario - Valverde Dulanto Lhya

1.6 Especialidad:

Ingeniero Industrial

1.7 Título de la Tesis:

“La rotación de personal y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa

Miyash S.A.C. en el año 2021

1.8 El instrumento de medición pertenece a la variable: **Independiente**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en las columnas de SI o NO. Asimismo, le solicitamos, según sea el caso, la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre variable en estudio: **Rotación de Personal**

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la Investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de Investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la Investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Total				

III. SUGERENCIAS.

.....

.....

.....

Fecha: 12/02/2021

Firma del experto:



 Miro Jimmy Miranda Pacheco
 Lic./Ing./Mag./Dr./Ph.D.

	FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR
	Indice de Rotación del Personal

Definición:

Se define a la rotación de personal como el número de trabajadores que se retiran e ingresan, con relación al total de trabajadores de una empresa. Es decir, es una regeneración constante de personas en una organización debido a los ingresos y salidas en un periodo de tiempo determinado. (Flores, 2012).

Calculo:

$$I.R = \frac{(A + D)}{\left(\frac{I + f}{2}\right)} \times 100$$

Periodicidad:

Este indicador se calcula cada mes.

Responsable:

El responsable del indicador será el analista de RR.HH. y el Supervisor.

Fuente de Información:

Solicitar información al departamento de RR.HH. para conocer el número de empleados desvinculados y el promedio de empleados en el periodo de evaluación.

Área que recibe el indicador:

El indicador se presenta a el área de RR.HH.

INDICE DE ROTACION DE PERSONAL



Meses	# Personas Contratadas (meses)	# Personas Desvinculadas (meses)	# Trabajadores Inicio periodo	# Trabajadores Fin periodo	Total	Total %
Ene 20						
Feb 20						
Mar 20						
Abr 20						
May 20						
Jun 20						
Jul 20						
Ago 20						
Sep 20						
Oct 20						
Nov 20						
Dic 20						
Total						

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre y apellidos del experto:

.....Mario Jimmy Miranda Pacheco.....

Cargo e institución donde labora el experto:

.....Jefe de Planeamiento – Qroma S.A.....

Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magíster () Doctor () Ph.D. ()

II. SUGERENCIAS.

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

Fecha:12-02-2021.....

Firma del experto:




 Mario Jimmy Miranda Pacheco
 Lic./Ing./Mag./Dr./Ph.D.

INDICE DE ROTACION DE PERSONAL



Meses	# Personas Contratadas (meses)	# Personas Desvinculadas (meses)	# Trabajadores Inicio periodo	# Trabajadores Fin periodo	Total	Total %
Ene 20	18	12	180	180	0.131	13.11%
Feb 20	20	10	180	100	0.131	13.09%
Mar 20	7	1	190	202	0.038	3.77%
Abr 20	5	1	202	200	0.027	2.70%
May 20	8	4	200	210	0.048	4.80%
Jun 20	15	10	210	215	0.004	0.40%
Jul 20	23	14	215	204	0.137	13.67%
Ago 20	25	13	204	230	0.137	13.70%
Sep 20	5	2	230	230	0.025	2.50%
Oct 20	20	5	230	254	0.091	9.10%
Nov 20	15	9	254	200	0.070	7.00%
Dic 20	30	17	200	273	0.144	14.40%
Total	191	98	2008	2701		

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre y apellidos del experto:

..... Mario Jimmy Miranda Pacheco

Cargo e institución donde labora el experto:

..... Jefe de Planeamiento – Qroma S.A.

Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magíster () Doctor () Ph.D. ()

II. SUGERENCIAS.

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

Fecha: 12-02-2021

Firma del experto:



 Mario Jimmy Miranda Pacheco
 Lic./Ing./Mag./Dr./Ph.D.

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Nombre y apellidos del experto:

Mario Jimmy Miranda Pacheco

1.2 Cargo e institución donde labora el experto:

Jefe de planeamiento – Qroma S.A

1.3 Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magister () Doctor () Ph.D. ()

1.4 Nombre del instrumento:

Indice de Incidencia de Accidentes

1.5 Autor del instrumento:

Rabines Arellano Rosario - Valverde Dulanto Lhya

1.6 Especialidad:

Ingeniero Industrial

1.7 Título de la Tesis:

“La rotación de personal y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa Miyash S.A.C. en el año 2021”

1.8 El instrumento de medición pertenece a la variable: **Independiente**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en las columnas de SI o NO. Asimismo, le solicitamos, según sea el caso, la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre variable en estudio: **Rotación de Personal**

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Total				

III. SUGERENCIAS.

.....

.....

.....

Fecha: 12/02/2021

Firma del experto:



 Mario Jimmy Miranda Pacheco
 Lic./Ing./Mag./Dr./Ph.D.

	FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR
	Indice de Incidencia de Accidentes

Definición:

Este índice representa el número de accidentes ocurridos por cada mil personas expuestas a los riesgos del ambiente de trabajo. (Perez, 2013)

Calculo:

$$I = \frac{N^{\circ} \text{ de Accidentes}}{N^{\circ} \text{ de trabajadores}} \times 10^3$$

Periodicidad:

Este indicador se calcula cada mes.

Responsable:

El responsable del indicador será el analista de RR.HH y el Supervisor.

Fuente de Información:

Solicitar información al departamento del área de operaciones y bienestar social.

Área que recibe el indicador:

El indicador se presenta a el área de RR.HH.

INDICE DE INCIDENCIA DE ACCIDENTES



MES	Nº accidentes	Nº trabajadores	Total
Ene 20			
Feb 20			
Mar 20			
Abr 20			
May 20			
Jun 20			
Jul 20			
Ago 20			
Set 20			
Oct 20			
Nov 20			
Dic 20			
Total			

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre y apellidos del experto:

..... Mario Jimmy Miranda Pacheco

Cargo e institución donde labora el experto:

..... Jefe de Planeamiento – Qroma S.A.

Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magíster () Doctor () ~~Ph.D.~~ ()

II. SUGERENCIAS.

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

Fecha: 12-02-2021

Firma del experto:




 Mario Jimmy Miranda Pacheco
 Lic./Ing./Mag./Dr./Ph.D.

INDICE DE INCIDENCIA DE ACCIDENTES



MES	Nº accidentes	Nº trabajadores	Total
Ene 20	2	186	10.75
Feb 20	1	196	5.10
Mar 20	1	202	4.95
Abr 20	1	206	4.85
May 20	1	210	4.78
Jun 20	1	215	4.65
Jul 20	2	224	8.93
Ago 20	1	236	4.24
Set 20	1	239	4.18
Oct 20	1	254	3.94
Nov 20	2	260	7.69
Dic 20	2	273	7.33
Total	16	1914	

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre y apellidos del experto:

..... Mario Jimmy Miranda Pacheco

Cargo e institución donde labora el experto:

..... Jefe de Planeamiento – Qroma S.A.

Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magíster () Doctor () Ph.D. ()

II. SUGERENCIAS.

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

Fecha: 12-02-2021

Firma del experto:



 Mario Jimmy Miranda Pacheco
 Lic./Ing./Mag./Dr./Ph.D.

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Nombre y apellidos del experto:

.....
Mario Jimmy Miranda Pacheco
.....

1.2 Cargo e institución donde labora el experto:

.....
Jefe de planeamiento – Qroma S.A
.....

1.3 Título / grados: Licenciado () Ingeniero () Magister () Doctor () Ph.D. ()

1.4 Nombre del instrumento:

.....
Indice de Ausentismo Laboral
.....
.....

1.5 Autor del instrumento:

.....
Rabines Arellano Rosario - Valverde Dulanto Lhya
.....

1.6 Especialidad:

.....
Ingeniero Industrial
.....

1.7 Título de la Tesis:

.....
“La rotación de personal y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa

Miyash S.A.C. en el año 2021
.....

1.8 El instrumento de medición pertenece a la variable: **Independiente**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en las columnas de SI o NO. Asimismo, le solicitamos, según sea el caso, la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre variable en estudio: **Rotación de Personal**

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la Investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de Investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la Investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Total				

III. SUGERENCIAS.

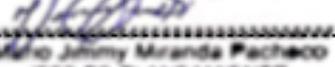
.....

.....

.....

Fecha: 12/02/2021

Firma del experto:

 Mario Jimmy Miranda Pacheco
 JEFE DE PLANEAMIENTO
 Lic./Ing./Mag./Dr./Ph.D.

	FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR
	Indice Ausentismo Laboral

Definición:

Es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio es la suma de los períodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización. Faltas o ausencias de los empleados al trabajo. (Chiavenato, 2003).

Calculo:

$$I.A = \frac{\text{Total de hr perdidas}}{\text{Total de hr laboradas}} \times 100$$

Periodicidad:

Este indicador se calcula cada mes.

Responsable:

El responsable del indicador será el analista de RR. HH, Trabajadora social y Supervisor.

Fuente de Información:

Solicitar información al departamento de operaciones y bienestar social.

Área que recibe el indicador:

El indicador se presenta a el área de RR.HH.

INDICE DE AUSENTISMO LABORAL

MES	HORAS PERDIDAS	HORAS LABORADAS	TOTAL	%
Ene 20				
Feb 20				
Mar 20				
Abr 20				
May 20				
Jun 20				
Jul 20				
Ago 20				
Sep 20				
Oct 20				
Nov 20				
Dic 20				
Total				



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre y apellidos del experto:

..... Mario Jimmy Miranda Pacheco

Cargo e institución donde labora el experto:

..... Jefe de Planeamiento – Qroma S.A.

Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magíster () Doctor () ~~Ph.D.~~ ()

II. SUGERENCIAS.

.....

Fecha: 12-02-2021

Firma del experto:



 Mario Jimmy Miranda Pacheco
 Lic./Ing./Mag./Dr./Ph.D.

INDICE DE AUSENTISMO LABORAL

MES	HO RASPERDIDAS	ORAS LABORADA	TOTAL	%
Ene 20	749 28	427 08 0	0.14	13.85%
Feb 20	719 23	464 98 0	0.09	9.13%
Mar 20	173 84	438 48 0	0.04	3.77%
Abr 20	203 25	447 12 0	0.03	2.70%
May 20	219 20	402 24 0	0.08	8.24%
Jun 20	453 28	480 00 0	0.09	8.94%
Jul 20	212 45	514 08 0	0.15	14.88%
Ago 20	892 35	537 84 0	0.13	13.11%
Sep 20	198 40	520 58 0	0.03	2.53%
Oct 20	201 23	559 44 0	0.08	7.59%
Nov 20	487 32	581 04 0	0.08	8.37%
Dic 20	998 38	625 40 0	0.14	13.87%
Total	5508 19	604584 0		

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre y apellidos del experto:

..... Mario Jimmy Miranda Pacheco

Cargo e institución donde labora el experto:

..... Jefe de Planeamiento – Qroma S.A.

Título / grados: Licenciado Ingeniero () Magíster () Doctor () Ph.D. ()

II. SUGERENCIAS.

.....

Fecha: 12-02-2021

Firma del experto:




 Mario Jimmy Miranda Pacheco
 Lic./Ing./Mag./Dr./PR.D.

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Nombre y apellidos del experto:

Mario Jimmy Miranda Pacheco

1.2 Cargo e institución donde labora el experto:

Jefe de planeamiento – Qroma S.A

1.3 Título / grados: Licenciado () Ingeniero () Magister () Doctor () Ph.D. ()

1.4 Nombre del instrumento:

Modelo Kano

1.5 Autor del instrumento:

Rabines Arellano Rosario - Valverde Dulanto Lhya

1.6 Especialidad:

Ingeniero Industrial

1.7 Título de la Tesis:

“La rotación de personal y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa

Miyash S.A.C. en el año 2021

1.8 El instrumento de medición pertenece a la variable: Dependiente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en las columnas de SI o NO. Asimismo, le solicitamos, según sea el caso, la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre variable en estudio: Satisfacción del cliente

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la Investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de Investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la Investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Total				

III. SUGERENCIAS.

.....

.....

.....

Fecha: 12/02/2021

Firma del experto:




 Mario Jimmy Miranda Pacheco
 C.E. DE INVESTIGACION
Lic./Ing./Mag./Dr./Ph.D.

ANEXO N°5: Status De Personal Activo – Miyash

ITEM	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO DOC.	Nº DOC.	ESTADO	CUENTA	PUESTO / OCUPACION	FECHA DE INGRESO	MODALIDAD CONTRATO	REMUNERACION BASICA
1	ALBINES SOSA RAUL MANUEL	DNI	47205153	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	13 12 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
2	ALVAREZ SALAS HENRY YURI	DNI	47590830	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	16 01 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
3	APARI REYES, JOSUE MATIAS	DNI	41429173	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	04 06 2013	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
4	ARANA SOTELO AARON JUAN	DNI	40535397	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	28 09 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
5	BARAHONA HUAYANE JESUS MARIA	DNI	32885277	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	17 05 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
6	BURNEO FLORINDEZ ALEXIS IGOR	DNI	10726426	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	30 07 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
7	CALAMPA AHUANARI GEFERSON	DNI	76187887	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	1 11 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
8	CANO GALINDO JAIME HERDER	DNI	42026551	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	1 09 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
9	CARBAJAL TORRES, JHONNY ARMANDO	DNI	43911378	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	01 09 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
10	CARRION CUBAS RICARDO EDDY	DNI	71126985	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	22 08 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
11	COVEÑAS MANRIQUE JORGE LUIS	DNI	77435267	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	11 06 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
12	DIAZ PEREZ JAVIER AMELIO	DNI	43588645	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	1 02 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
13	ESPINOZA CHUQUIMANDO, CESAR AUGUSTO	DNI	49001367	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	28 05 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
14	ESCOBAR BERROCAL, EDGAR JHON	DNI	07960760	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	20 11 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
15	FIGUEROA PEÑA MARCO ANTONIO	DNI	44023066	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	30 07 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
16	FLORES NOLASCO ZENON ZACARIAS	DNI	09981486	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	13 09 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
17	FUENTES PASTOR JULIO REYNALDO	DNI	25406683	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	22 01 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
18	GALLEGOS PACHAS JULIO DAMIAN	DNI	73128101	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	25 04 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00

19	GARCIA CARRASCO, RENAN	DNI	25561718	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	01 09 2010	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
20	GOMEZ BERNAOLA, ALBERTO ENRIQUE	DNI	07976533	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	26 10 2020	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
21	GONZALES FLORES, MAUEL DE JESUS	DNI	01123833	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	16 06 2014	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
22	HERRERA VILLAREAL LUIS ALBERTO	DNI	41249435	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	14 06 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
23	HERNANDEZ BALTAZAR RENZO RAUL	DNI	47637925	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	29 08 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
24	HINOSTROZA CHAHUA VICTOR RAUL	DNI	73698083	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	15 10 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
25	HUANACO CRISTOBAL JULIO CESAR	DNI	74589742	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	15 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
26	JAIMES TRUJILLO JIMMY ELLIOTT	DNI	42047131	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	26 09 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
27	ORTIZ SANCHEZ. JOHN PETER	DNI	71486934	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	04 01 2021	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
28	PLAZA ARMAS OSMAR JESUS	DNI	61832250	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	14 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
29	PRINCIPE SUAREZ CARLOS ALBERTO	DNI	48626147	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	7 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
30	PRINCIPE SUAREZ MARCO ANTONIO	DNI	77580207	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	9 12 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
31	PUICON MEDINA CESAR AUGUSTO	DNI	25790223	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	2 02 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
32	QUISPE RIVERA JHOEL ELIAS	DNI	70759895	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	7 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
33	RAMIREZ CONDOY MARTIN EMILIO	DNI	25710026	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	25 09 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
34	RAMIREZ VELASQUEZ EDWIN STEBANN	DNI	71256551	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	16 11 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
35	RAMOS PINEDA JULIO CESAR	DNI	40291380	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	18 09 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
36	RETAMOZO SANCHEZ RICARDO MANUEL	DNI	45404425	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	14 09 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
37	REYES NIETO CRISTHIAN MC KELVIN	DNI	46191951	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	2 10 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
38	RODAS JARA CRISTHIAN	DNI	78019154	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	12 11 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
39	ROMERO BOLAÑOS ROBERTO CARLOS	DNI	45757364	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	9 04 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00

40	ROMERO JULCA FLORINTINO ALBERTO	DNI	70437891	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	2 10 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
41	SALAS TUANAMA, CASILES	DNI	47097060	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	07 02 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
42	SALDAÑA SHAPIAMA RICARDO	DNI	73460856	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	2 10 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
43	SHAHUANO SAQUIRAY ROBERT FELIPE	DNI	47143330	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	17 02 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
44	TARAZONA PADILLA WALDIR ALEX	DNI	75253965	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	2 10 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
45	TORRES PARGUAYO RAFAEL	DNI	25858976	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	10 04 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
46	TORRES URQUIA LUIS JESUS	DNI	75724828	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	15 03 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
47	TORRES VASQUEZ MAX LUGER	DNI	76456849	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	16 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
48	TRIVEÑO ROJAS WALTER	DNI	42980017	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	12 09 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
49	TRUJILLO CABRERA CARLOS JAVIER	DNI	43699094	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	23 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
50	URIOL MALAGA JHEFFER LUIS	DNI	76871675	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	20 03 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
51	VALDIVIA VEGA MANUEL GREGORIO	DNI	47904150	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	2 10 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
52	VASCONES HUARANCA DENNIS AARON	DNI	47191738	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	25 01 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
53	VELAZCO REBAZA LUIS	DNI	72342838	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	3 02 2020	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
54	VILLARROEL LAGOS ARTURO	DNI	46418743	ACTIVO	EMER S.A.C.	AGENTE DE SEGURIDAD	18 09 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
55	ACOSTA JULCA VICTOR HUGO	DNI	47345923	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	9 10 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
56	ALCEDO MORILLO YILMER RIGOBERTO	DNI	48117002	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	7 11 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
57	ANGULO VILLANUEVA ALAN MIGUEL	DNI	41292776	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	28 08 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
58	ARANDA CONTRERAS RAMON ERASMO	DNI	10445054	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	15 02 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
59	ARDALES HURTADO DE MENDOZA JOSE FERNANDO	DNI	21272372	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	17 12 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
60	AREVALO ROMAINA LIM BEBERLY	DNI	47199256	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	26 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00

61	ARIAS DEZA JOSHUA ALONSO ANTONIO	DNI	76784850	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	15 10 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
62	ARIAS ROMAN REYNALDO ISODOMO	DNI	41084982	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	10 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
63	BALDERA VENTURA JHON ALEXANDER	DNI	47495969	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	1 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
64	BARRETO ROSALES VICTOR HUGO	DNI	75619830	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	8 02 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
65	BAZALAR QUIROZ ANDERSON ADRIAN	DNI	75508066	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	9 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
66	CALAGUA PEZO ALEJANDRO	DNI	70144808	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	22 02 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
67	CAMPANA PECHO, ARNULFO FRANCISCO	DNI	08077124	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	01 12 2015	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
68	CAYO AGUINAGA, MIGUEL ANGEL	DNI	08625569	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	01 03 2009	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
69	GONZALES CESPEDES, MANUEL DELFIN	DNI	40362385	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	01 07 2011	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
70	GOMEZ RODRIGUEZ JUNIOR HERNAN	DNI	42880904	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	1 08 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
71	PERICHE CALDERON JESUS MARTIN	DNI	47462048	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	1 08 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
72	PILLACA AQUISE, NICOLAS	DNI	25650241	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	07 10 2013	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
73	ROJAS ALBUJAR, FIRMO ALBERTO	DNI	25565237	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	01 10 2015	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
74	RUESTA MENDOZA KEVIN BRYAN	DNI	70043083	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	6 09 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
75	RUIZ PACHECO PEDRO EMILIO FERNANDO	DNI	25752558	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	27 09 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
76	SILVA BRUNO ISAIAS JILMER	DNI	43072747	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	1 10 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
77	URBANO SILVA ALFONSO	DNI	42020060	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	31 10 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
78	VALDIVIA ESCUDERO, MANUEL ENRIQUE	DNI	08054821	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	21 03 2014	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
79	VALDIVIA GARCIA JAVIER MARCELO	DNI	73027420	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	6 09 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
80	VALLE SALDAÑA MARCO ANTONIO	DNI	42028276	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	6 09 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
81	VEGA VALENCIA VICTOR ALFONSO	DNI	70009929	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	8 08 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00

82	VERA MACHACA JUAN GABRIEL	DNI	48117002	ACTIVO	ZARATE	AGENTE DE SEGURIDAD	5 10 2020	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
83	BENITES NAVARRETE, RAFAEL	DNI	09668750	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	01 06 2000	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
84	CARRASCO VILCARA OMAR RENE	DNI	43460061	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	14 09 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
85	CASTILLO ORDINOLA JOHANN JHAMYR	DNI	48124588	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	7 09 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
86	CCORIMANYA QUISPE HEBER	DNI	24494484	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	1 08 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
87	CERRO ZAPATA ANTHONY	DNI	25772367	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	26 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
88	CHAVEZ MILLAR LARRY ERIC	DNI	42855341	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	11 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
89	CHAVEZ QUISPE JORGE LUIS	DNI	46404167	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	9 02 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
90	CHIHUAN RAZA CRISTHIAN OVER	DNI	71246632	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	1 08 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
91	CHUMBES CASTRO JHONATAN MANUEL	DNI	75257571	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	13 09 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
92	CORNEJO SOTO, CARLOS ALEJANDRO	DNI	25705667	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	08 03 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
93	CUBA MANCHA HENRY JERSON	DNI	72794496	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	1 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
94	DAMACIO CRISOLO, HUGO CESAR	DNI	46417174	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	04 01 2021	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
95	DAVILA SANDI ANGEL ANDRES	DNI	72465210	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	6 02 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
96	DAVILA ZEVALLOS RICHARD RAMON	DNI	72465203	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	6 02 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
97	DE LA CRUZ ARBOLEDA WILLIAM	DNI	46682812	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	2 02 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
98	DURAND LEON FERNANDO	DNI	42901078	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	16 11 2020	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
99	ESCALANTE RODRIGUEZ JORGE LUIS	DNI	41601344	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	12 09 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
100	ESPEJO VILCA ARTURO JOEL	DNI	40720506	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	4 12 2020	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
101	ESPINOZA SULLCARAY JUAN	DNI	09702983	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	14 09 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
102	ESTANGA BERRA JOSE	DNI	17124350	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	2 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00

103	FLORES MARTINEZ MIGUEL ANGEL	DNI	44385245	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	2 02 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
104	FLORES RIOS KERVIN	DNI	45905358	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	11 02 2020	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
105	FLORES CAMPOS CHRISTIAN ALEXANDER	DNI	44885541	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	28 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
106	GAMARRA HUANCA JORGE ALFREDO	DNI	08962968	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	29 10 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
107	GARCIA QUISPE LEON LEOPOLDO	DNI	45740017	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	2 02 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
108	SOTO ANDRADE, JUAN	DNI	25504063	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	01 09 2011	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
109	VARGAS INOSTROZA, WILDER ALCIDES	DNI	73320069	ACTIVO	VILLA EL SALVADOR	AGENTE DE SEGURIDAD	15 10 2014	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
110	ACEVEDO RUBIO GABRIEL	DNI	72217353	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	14 11 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
111	AGUIRRE SOMOZA JOEL	DNI	45454920	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	15-03-1019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
112	ALVARADO DEL CARMEN LUIS ALBERTO	DNI	41103200	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	31 10 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
113	ALVIS HUAYMACARI NISER	DNI	48076490	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	8 04 2020	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
114	ARDILES GUTIERREZ, ALFREDO RICARDO	DNI	08136315	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	01 08 2007	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
115	ASTONITAS DIAZ JOSE FERNANDO	DNI	80539928	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	1 08 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
116	ATAHUA CAMAYO LUIS ANGEL	DNI	47172912	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	8 08 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
117	CASTAÑEDA DE LA CRUZ CARLOS ANTONIO	DNI	32783975	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	8 08 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
118	CESPEDES GONZALES OSCAR	DNI	76324561	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	2 05 2020	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
119	CORTEZ JIMENEZ JACK JONATHAN	DNI	41779987	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	1 08 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
120	FLORES BORJA ROBERTO BRIAN	DNI	72138335	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	1 08 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
121	FRANCO VALLEJOS MARCOS ABRAHAM	DNI	72208101	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	1 08 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
122	GARCIA CORONADO, CESAR MANUEL	DNI	06699250	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	01 04 2016	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
123	GARCIA LEON, RAFAEL JESUS	DNI	80207504	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	03 01 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00

124	GARCIA SANCHEZ ANDRES	DNI	78794445	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	13 06 2020	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
125	GUERRA ESCUDERO BRYAN	DNI	48266461	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	22 03 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
126	GUERRERO VELA, DENNIS ARMANDO	DNI	08244386	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	02 10 2013	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
127	HUAMAN QUISPE RICARDO RAMON	DNI	42302710	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	11 09 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
128	HUERTA VEGA VICTOR JESUS	DNI	43669913	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	1 08 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
129	JAIMES SEGURA JOHANN BRIAN	DNI	07476774	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	22 03 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
130	LIMO NUÑEZ JOSE ALEJANDRO	DNI	41339900	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	4 07 2020	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
131	MALAGA VARGAS, WILFREDO RAUL	DNI	10261809	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	01 09 2006	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
132	MATAMOTO HUAMAN ISOMO HENRY	DNI	44695309	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	1 08 2020	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
133	MATIAS BARRETO JUSTO	DNI	21079992	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	16 12 2016	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
134	MEDINA SILVA MARCO ANTONIO	DNI	40486673	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	8 08 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
135	MERE VALVERDE, PAUL DAVID	DNI	41255274	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	01 08 2007	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
136	MIJA PACHAS PAUL CHRISTIAN	DNI	41991829	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	1 11 2016	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
137	MORON CRUZ JUAN ALBERTO	DNI	25772868	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	1 03 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
138	MORALES TREJO DANMY MAURO	DNI	40846985	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	3 08 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
139	MUÑOZ HERNANDEZ CARLOS IVAN	DNI	44301944	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	4 10 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
140	NAMUCHE MALCA LUIS ANGEL	DNI	70601545	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	29 10 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
141	NAVARRO MORALES RONAL ARMANDO	DNI	47374521	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	1 08 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
142	OLORTEGUI MARTINEZ JHONY GILVER	DNI	47871420	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	3 12 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
143	ORDINOLA SOSA HENRY ALEJANDRO	DNI	48184604	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	28 09 2020	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
144	PADILLA MORENO KILMER HENDRIX	DNI	74526300	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	27 09 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00

145	PARIONA CRISPIN ROEL ADOLFO	DNI	71513663	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	1 02 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
146	PAZ SERNAQUE JUAN CARLOS	DNI	48582758	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	25 04 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
147	PIZARRO DOMINGUEZ LUIS ENRIQUE	DNI	46417174	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	23 05 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
148	RENGIFO VARGAS, ANGELO	DNI	07484613	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	01 01 2010	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
149	RIVERA QUINTANILLA JORGE ARTURO	DNI	72909010	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	7 03 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
150	RUMICHE MONTES JOSE LUIS	DNI	41383901	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	30 01 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
151	SALCEDO TOMAYLLA MANUEL	DNI	40777051	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	17 12 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
152	SEGURA NAPAN PIETER POUSSIN	DNI	40760625	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	2 10 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
153	SOCOLA ESPINOZA WILLIAM DANIEL	DNI	47291700	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	26 10 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
154	SOSA AYALA ANDRES	DNI	48454210	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	14 09 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
155	TAKURY BERLANGA JESUS MARTIN ADAN	DNI	44961041	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	1 04 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
156	TASAICO CONSTANTINI GIANCARLO	DNI	80259770	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	16 01 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
157	TELLO VASQUEZ JOSE	DNI	25814249	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	5 06 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
158	TORRES NUÑES ROBERTO	DNI	43592072	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	6 04 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
159	TURPO CALLA CESAR AUGUSTO	DNI	41270919	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	28 09 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
160	VALVERDE ACOSTA BENJAMIN	DNI	46725093	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	2 09 2016	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
161	VELEZMORO AGUIRRE FRANCO JOAD	DNI	47564763	ACTIVO	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD	24 03 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
162	AHUANARI NARVAEZ EDWIN	DNI	70264373	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	2 10 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
163	AHUANARI RENGIFO JOSIAS	DNI	05302964	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	2 10 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
164	ALBINO QUESQUEN ALEX MARTIN	DNI	45664839	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	10 09 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
165	ALBURQUEQUE IPANAQUE FRANCISCO	DNI	43322020	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	2 10 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00

166	ALVA RIOS EDINSON GABRIEL JUNIOR	DNI	47671257	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	22 11 2016	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
167	ALVAREZ CHAHUA YESNER	DNI	60087323	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	18 02 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
168	BARROSO LOPEZ LUIS FERNANDO	DNI	74909334	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	22 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
169	BOLAÑOS CHACALIAZA ERNESTO	DNI	40577254	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	12 11 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
170	CACERES CORRALES JOSE MANUEL	DNI	41784721	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	07 12 2020	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
171	CADILLO ATAUCHI TEOFILO	DNI	45198011	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	2 10 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
172	CALAMPA OJANAMA, EDINSON	DNI	01126539	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	19 10 2020	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
173	CARHUALLANQUI RODRIGUEZ OSCAR MIGUEL	DNI	47596088	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	18 09 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
174	CARO SANGAMA KEVIN JERARDO	DNI	70650923	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	06 10 17	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
175	CASAS PALOMINO, ABRAHAM	DNI	71351860	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	22 03 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
176	CERRON ZEA JOAN YOSEL	DNI	45968204	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	16 02 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
177	CHAVEZ MARICHI FELIPE	DNI	40445443	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	26 11 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
178	CHUJUTALLI VASQUEZ, JULIO CESAR	DNI	71010948	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	09 03 2020	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
179	CORNEJO FLORES, MARCO EDUARDO	DNI	25770855	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	31 12 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
180	CORNEJO TURPO EBER SAUL	DNI	44204960	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	2 10 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
181	CRESPO VIRHUEZ JAVIER BRUNO	DNI	09974719	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	2 10 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
182	CUMPA JIMENEZ RONALD JESUS	DNI	45530964	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	1 04 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
183	DE LA CRUZ PAICO, FAUSTINO	DNI	41911007	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	09 03 2020	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
184	FABIAN ALBORNOZ, CESAR GUIDO	DNI	47932852	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	04 08 2015	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
185	FERNANDEZ SOTELO, CESAR AUGUSTO	DNI	73938100	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	18 04 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
186	FLORES ALGUEDAS, GERSON LEAO	DNI	45477636	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	20 08 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00

187	JIMENEZ SUAREZ, HELBER ANIBAL	DNI	25524912	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	01 10 2020	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
188	LOAYZA MUÑOZ, JOSE HERNAN	DNI	06678959	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	01 02 2003	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
189	MENDOZA MANUYAMA, ADRIAN REINER	DNI	75973374	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	09 07 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
190	MENDOZA RENGIFO, VICTOR	DNI	47622875	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	04 01 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
191	OROZCO ENRIQUEZ, JOSSIAS BERNABE	DNI	46434394	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	06 12 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
192	PALACIOS CASTILLO, CARLOS	DNI	25785143	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	20 02 2014	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
193	RAMIREZ ESTRADA, JULIO MAXIMO	DNI	25417065	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	26 12 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
194	RAMIREZ PANDURO, COLBERT PEDRO	DNI	06455493	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	28 04 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
195	RODRIGUEZ RAMIREZ, JORGE	DNI	10163066	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	16 04 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
196	URIBE CORDOVA, CESAR MANUEL	DNI	70322917	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	07 01 2020	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
197	VALDIVIA CANALES, RODOLFO NELSON	DNI	25455087	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	14 07 2016	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
198	VARGAS PADILLA, ANDRES ISIDRO	DNI	06903789	ACTIVO	APJ CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD	24 07 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
199	CARDOZO FUENTES, DANIEL RAFAEL	DNI	47856348	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	04 01 2021	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
200	CHAVEZ ESPINOZA, PAUL JESUS	DNI	40096862	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	25 01 2020	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
201	DAVILA SANDI ANGEL ANDRES	DNI	70155728	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	6 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
202	DE LA CRUZ VILLAR JUAN CRISTHIAN	DNI	47061998	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	23 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
203	DIAZ MURGA JEAN CARLOS	DNI	42879035	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	18 09 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
204	ESTRADA SINARAHUA OSCAR MIGUEL	DNI	76629585	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	29 01 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
205	FLORES MEDINA JAIRO JEAN PIERO	DNI	73973567	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	18 09 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
206	GARCIA LLONTOPI CRISTIAN JORGE	DNI	46226022	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	25 02 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
207	GARCIA MENDEZ, DANIEL ALEJANDRO	DNI	40726183	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	15 08 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00

208	GARCIA VARGAS MIGUEL ALEJANDRO	DNI	46241287	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	23 02 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
209	GAVIRIA MALDONADO REGNER GEORGE	DNI	46041380	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	1 10 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
210	GONZALES LAMADRID, LUIS	DNI	02/01/2015	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	02 01 2015	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
211	GUZMAN PALOMINO MARCO ANTONIO	DNI	47547339	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	7 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
212	HERNANDEZ SALAZAR CESAR AUGUSTO	DNI	48132748	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	14 05 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
213	HUACCHA CACHI CARLOS ALBERTO	DNI	48212804	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	5 01 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
214	HUAMAN QUISPE RICARDO RAMON	DNI	42302710	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	25 02 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
215	JIMENEZ BANCAYAN, ALEJANDRO REYNALDO	DNI	25758466	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	01 06 2015	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
216	JIMENEZ ROJAS WALTER	DNI	47891867	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	19 11 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
217	JULCA PAREDES JOHN PAOLO	DNI	40704921	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	2 10 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
218	LAU PEÑA, JUAN JOSE	DNI	72035537	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	21 07 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
219	LEON CHINCHAY CLEMER MAIKO	DNI	76144771	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	28 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
220	MARICHI PEREYRA DANTE	DNI	44061972	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	15 02 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
221	MOZOMBITE ISUIZA, GEUSTER	DNI	74979780	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	02 08 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
222	PAZ HERNANDEZ, NELSON DANIEL	DNI	44630897	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	01 06 2016	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
223	RENGIFO BURGA, KILL	DNI	42698686	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	16 11 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
224	TELLO LAVI, HENRY MICHEL	DNI	76148751	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	11 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
225	TOVAR PAREDES, JUAN CARLOS	DNI	40624849	ACTIVO	APJ CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD	28 12 2020	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
226	BRICEÑO TAMARIZ, GUSTAVO ANDRES	DNI	06083319	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	01 04 2016	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
227	CRUZ CASTRO, ANDRES JOSE	DNI	06064018	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	01 09 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
228	GIL TORREALBA ANTHONY	DNI	44115618	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	5 11 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00

229	GRATEROL ADAMES CARLOS ALBERTO	DNI	45482315	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	12 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
230	GUEVARA TORRES, VICTOR ERASMO	DNI	25449744	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	10 01 2020	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
231	HEREDIA RANGEL, JOSE ANTONIO	DNI	76797048	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	07 05 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
232	HERNANDEZ AGUIRRE, ALEJANDRO CLAVER	DNI	07572735	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	04 07 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
233	HERNANDEZ TRUJILLO PEDRO EDUARDO	DNI	41738295	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	12 09 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
234	MACAZANA NIETO, JAN HESTUHAR	DNI	25786891	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	08 12 2012	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
235	MEDINA GOMEZ GIANLUCA	DNI	73639537	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	11 01 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
236	MERINO HIPOLITO VICTOR HUGO	DNI	80377411	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	1 04 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
237	MEZA MOZOMBITE ROLANDO KENNY	DNI	46010943	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	2 07 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
238	MIJA MERGONI JUAN PAUL	DNI	71409733	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	21 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
239	MIRANDA TARRILLO EDWING ROMMEL	DNI	70104308	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	10 09 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
240	MORI RISCO RICARDO ALEXANDER	DNI	75358175	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	10 04 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
241	NAVARRO BERNABE ESTIC ANTONIO	DNI	61921306	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	23 02 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
242	NIETO GARCIA, WILMER WILLIAM	DNI	18883991	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	04 07 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
243	ORDINOLA CAMPOS JUAN EDUARDO	DNI	47341960	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	7 10 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
244	OROSCO DUEÑAS JESUS ANDRES	DNI	40705101	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	10 01 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
245	PAICO CHANGANGUE DEYBER	DNI	74592630	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	2 10 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
246	PECHE AREVALO ROBERTO CARLOS	DNI	42355124	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	18 09 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
247	PEREA DA SILVA GIOVANNI	DNI	75274326	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	4 02 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
248	PEREYRA GARCIA ALBERTO	DNI	45883491	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	19 02 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
249	PEREZ BANELO, CLEVER	DNI	47777905	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	03 06 2016	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00

250	PINEDO GUERRA, JORGE ARMANDO	DNI	07087922	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	24 03 2006	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
251	RAMIREZ FUENTE, GERARDO JORGE	DNI	09230064	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	29 05 2006	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
252	SANCHEZ CHARCO, ALEX JOSE	DNI	09934604	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	23 09 2013	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
253	SANTANA JEREZ, JOSE MANUEL	DNI	75345611	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	21 03 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
254	SANTOS PALOMINO, CARLOS	DNI	06054943	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	01 09 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
255	TESEN BARRETO, JOSE ORLANDO	DNI	40014082	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	21 10 2020	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
256	USHIÑAHUA CORDOVA, FELIX	DNI	01113843	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	06 11 2013	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
257	USHIÑAHUA CORONEL, GRIMANIEL	DNI	48088340	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	24 10 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
258	VILLARROEL MARCANO, ORLANDO	DNI	75679666	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	11 04 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
259	ZAPATA CHANCAFE, PABLO CESAR	DNI	40504509	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	21 07 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
260	ZUZUNAGA VASQUEZ, MICHAEL WILLIAMS	DNI	09918064	ACTIVO	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD	01 12 2011	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
261	AGUIRRE BERROSPI TEODORO ELI	DNI	09631320	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	30 07 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
262	AGURTO PRETEL KATHERINE GIANINNA	DNI	43639486	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	1 11 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
263	ALIAGA HUAMAN RONALD RICHARD	DNI	40859915	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	1 09 2017	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
264	ANAYA MOZO LESLIE STEPHANIE	DNI	45847825	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	1 09 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
265	APAZA INCACARI JOSE ISIDRO	DNI	43957751	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	22 08 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
266	AYALA GARCIA MARCOS ALFREDO	DNI	47276355	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	11 06 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
267	BARRIOS ZULEN JUAN DIEGO	DNI	43268805	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	1 02 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
268	BUENDIA MORENO JUAN CARLOS	DNI	10200525	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	28 05 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
269	CARBAJAL RUGEL JAIR ADOLFO	DNI	46671041	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	20 11 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
270	CASTILLO AGURTO HARRY MANUEL	DNI	25561943	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	30 07 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00

271	CASTRO GOYCOCHEA LUIS ENRIQUE	DNI	25559988	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	13 09 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
272	DELGADO VASQUEZ JOSE GRABIEL	DNI	45288428	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	22 01 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
273	ENCISO LEON ROSA DE LOS ANGELES	DNI	47512419	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	25 04 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
274	AGURTO PRETEL KELLY ESTHEFANY	DNI	77795980	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	1 09 2010	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
275	LA TORRE MALDONADO ANA DESIRE	DNI	46187428	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	26 10 2020	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
276	MAGALLANES ZEVALLOS HARLIN	DNI	46377037	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	16 06 2014	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
277	MORA CAHUAS ABRAHAM CHRISTIAN	DNI	25778234	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	14 06 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
278	RAMIREZ CONDOY MARTIN EMILIO	DNI	22754572	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	29 08 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
279	RETUERTO VEGA GEIDI ELISABED	DNI	25710026	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	15 10 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
280	REYES CHUNGA WILLIANS HENRY	DNI	45770525	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	15 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
281	RIOJAS LEON GUILLERMO MANUEL	DNI	44675496	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	26 09 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
282	RODRIGUEZ PEDRAZA JHONNY MIJAIL	DNI	72536155	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	4 01 2021	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
283	SARAVIA ANCHANTE CHRISTIAN ALEJANDRO	DNI	45127631	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	14 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
284	SANCHEZ SANDOVAL MANUEL ALEJANDRO	DNI	46948949	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	7 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
285	TAYPE SANTARIA EXALTACION	DNI	45233062	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	9 12 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
286	TORRES CASTILLA JOSE LA ROSA	DNI	25499469	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	2 02 2018	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00
287	VILLAR MENDOZA JORGE EZEQUIEL	DNI	25708781	ACTIVO	TEATRO P.J	AGENTE DE SEGURIDAD	7 01 2019	POR NECESIDAD DE MERCADO	S/ 930.00

ANEXO N°6: Status De Personal Cesado– Miyash

ITEM	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO DOC.	Nº DOC.	ESTADO	F. CESE	SEDE	PUESTO / OCUPACION
1	FERNANDEZ CAMPOS OMAIRA MARGOT	DNI	75435621	CESADO	01 2020	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD
2	VALENCIA MOISES OMAR ALBERTO	DNI	75612514	CESADO	01 2020	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD
3	CAMPOS FLORES CHRISTIAN ALEXANDER	DNI	45700646	CESADO	01 2020	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD
4	MIJA MERGONI JUAN PAUL	DNI	71409733	CESADO	01 2020	APJ - CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD
5	PANTA ATALAYA KEVIN SAMUEL	DNI	71857351	CESADO	01 2020	APJ - CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD
6	NATORCE OSORIO PATRICK	DNI	80090468	CESADO	01 2020	APJ - CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD
7	HERNANDEZ BALTAZAR RENZO RAUL	DNI	47637925	CESADO	01 2020	APJ - CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD
8	LEYVA ZAMORA ALYSON JAVIER	DNI	71606197	CESADO	01 2020	APJ - CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD
9	BAZAN VASQUEZ KARINA ELIZABETH	DNI	46567353	CESADO	01 2020	APJ - CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD
10	VELASQUEZ ROCA VANESSA JULIA	DNI	80188674	CESADO	01 2020	APJ - CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD
11	SANCHEZ SANDOVAL CARLOS ANDRES	DNI	44007811	CESADO	01 2020	YOHERSA 1	AGENTE DE SEGURIDAD
12	ALVAREZ SALAS HENRY YURI	DNI	45853114	CESADO	01 2020	APJ - CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD
13	BELLIDO RAMIREZ JEAN FRANCO	DNI	43383177	CESADO	02 2020	APJ - CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD
14	PIÑAS ISLA CHRISTIAN ANTHONY	DNI	47135914	CESADO	02 2020	APJ - CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD
15	CESPEDES ESLI ANDRES ARTURO	DNI	46695828	CESADO	02 2020	YOHERSA 2	AGENTE DE SEGURIDAD
16	CRUZ ALEJANDRO JAVIER	DNI	72689418	CESADO	02 2020	YOHERSA 2	AGENTE DE SEGURIDAD
17	DAVILA SANDI ANGEL ANDRES	DNI	70155728	CESADO	02 2020	YOHERSA 2	AGENTE DE SEGURIDAD
18	FASABI CURICO SEGUNDO EDUARDO	DNI	44072845	CESADO	02 2020	YOHERSA 2	AGENTE DE SEGURIDAD
19	KLUG GUERRERO JEFF WEN FU	DNI	76733427	CESADO	02 2020	YOHERSA 2	AGENTE DE SEGURIDAD
20	MUÑANTE DUEÑAS DANIEL MARCIAL	DNI	42013214	CESADO	02 2020	YOHERSA 2	AGENTE DE SEGURIDAD
21	PEREA DA SILVA ANGELO	DNI	73323919	CESADO	02 2020	YOHERSA 2	AGENTE DE SEGURIDAD
22	VASCONES HUARANCA DENNIS AARON	DNI	75469147	CESADO	02 2020	YOHERSA 2	AGENTE DE SEGURIDAD
23	LAU VALENCIA LUIS MIGUEL	DNI	25862965	CESADO	03 2020	YOHERSA 2	AGENTE DE SEGURIDAD
24	ROJAS ALTAMIRANO JULIO JESUS	DNI	47725350	CESADO	04 2020	YOHERSA 2	AGENTE DE SEGURIDAD
25	LEYVA ZAMORA ALYSON JAVIER	DNI	71606197	CESADO	05 2020	APJ - CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD
26	PANTA ATALAYA KEVIN SAMUEL	DNI	71857351	CESADO	05 2020	APJ - CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD
27	AYALA ZEA EDUARDO JESUS	DNI	41587174	CESADO	05 2020	APJ - CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD
28	MENDOZA BARRERA SAULO	DNI	45461773	CESADO	05 2020	YOHERSA 1	AGENTE DE SEGURIDAD
29	ALVARADO CARMEN LUIS	DNI	41103200	CESADO	06 2020	YOHERSA 1	AGENTE DE SEGURIDAD
30	MARTINEZ ATALAYA EDUARDO	DNI	47965040	CESADO	06 2020	YOHERSA 1	AGENTE DE SEGURIDAD
31	RODRIGUEZ RIOS ROQUE	DNI	10425205	CESADO	06 2020	YOHERSA 1	AGENTE DE SEGURIDAD
32	RAMIREZ CUBA EDSON VICENTE	DNI	42269135	CESADO	06 2020	YOHERSA 1	AGENTE DE SEGURIDAD

33	ALVARADO CARMEN JOSE ALBERTO	DNI	44734476	CESADO	06 2020	YOHERSA 1	AGENTE DE SEGURIDAD
34	SANDOVAL SANCHEZ CARLOS	DNI	42278190	CESADO	06 2020	YOHERSA 1	AGENTE DE SEGURIDAD
35	ESCOBAR OLAYA XAVIER OMAR	DNI	44192246	CESADO	06 2020	YOHERSA 1	AGENTE DE SEGURIDAD
36	MORON DELGADO RICARDO	DNI	25743848	CESADO	06 2020	YOHERSA 1	AGENTE DE SEGURIDAD
37	SANCHEZ CRUZ YURI DITSON	DNI	46400511	CESADO	06 2020	YOHERSA 1	AGENTE DE SEGURIDAD
38	CHAVEZ CHAUCA SERGIO	DNI	43397901	CESADO	06 2020	YOHERSA 1	AGENTE DE SEGURIDAD
39	VELASQUEZ HUAMANI JOSUE SAMUEL	DNI	70038064	CESADO	07 2020	YOHERSA 1	AGENTE DE SEGURIDAD
40	ALVAREZ MUÑANTE JONATHAN MARTIN	DNI	43773613	CESADO	07 2020	EMER S.A.C	AGENTE DE SEGURIDAD
41	CASTILLO ORTIZ GINO PAOLO	DNI	73028656	CESADO	07 2020	EMER S.A.C	AGENTE DE SEGURIDAD
42	DEL AGUILA PINEDO ERICK DAVID	DNI	45644044	CESADO	07 2020	EMER S.A.C	AGENTE DE SEGURIDAD
43	LEON HUERTAS ADAM	DNI	70834709	CESADO	07 2020	EMER S.A.C	AGENTE DE SEGURIDAD
44	PRIETO CASTILLO JULIO CESAR	DNI	44687500	CESADO	07 2020	EMER S.A.C	AGENTE DE SEGURIDAD
45	TORRES DELGADILLO KENYI ALFREDO	DNI	77438923	CESADO	07 2020	EMER S.A.C	AGENTE DE SEGURIDAD
46	ZEBALLOS BELTRAN AYRTON	DNI	75334697	CESADO	07 2020	EMER S.A.C	AGENTE DE SEGURIDAD
47	PANGALIMA MONTERO LUIS ALBERTO	DNI	25843130	CESADO	07 2020	EMER S.A.C	AGENTE DE SEGURIDAD
48	TABARNE PEREZ RICARDO RANZET	DNI	47190476	CESADO	07 2020	YOHERSA 2	AGENTE DE SEGURIDAD
49	FERNANDEZ MEDINA ISIDRO OMAR	DNI	75332971	CESADO	07 2020	YOHERSA 2	AGENTE DE SEGURIDAD
50	TORRES LUNA VICTORIA, MIGUEL ANGEL	DNI	42013103	CESADO	07 2020	YOHERSA 2	AGENTE DE SEGURIDAD
51	DONAIRE PACHECO MARIA STEPHANY	DNI	46693602	CESADO	07 2020	APJ - CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD
52	SIALER GOMEZ CARLOS EDUARDO	DNI	45482800	CESADO	07 2020	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD
53	GARCIA TABORGA JORDY VICTOR	DNI	48030377	CESADO	08 2020	APJ - CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD
54	COBEÑAS RODRIGUEZ ANGEL JOEL	DNI	76228286	CESADO	08 2020	APJ - CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD
55	MORALES HOLGADO CARLOS DANIEL	DNI	42137561	CESADO	08 2020	APJ - CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD
56	TORRES ARIAS LUIS FERNANDO	DNI	41472881	CESADO	08 2020	APJ - CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD
57	RIVERA SILVA DAYBY YAYSSON	DNI	41761577	CESADO	08 2020	YOHERSA 1	AGENTE DE SEGURIDAD
58	HERRERA FIGUEROA DANIEL IVAN	DNI	70505739	CESADO	08 2020	YOHERSA 1	AGENTE DE SEGURIDAD
59	MENESES RUIZ JORGE LUIS	DNI	77295610	CESADO	08 2020	EMER S.A.C	AGENTE DE SEGURIDAD
60	SANDOVAL GUTIERREZ KEVIN JUNIOR	DNI	76438032	CESADO	08 2020	EMER S.A.C	AGENTE DE SEGURIDAD
61	TORRES OJEDA PABLO ANTONIO	DNI	25772367	CESADO	08 2020	EMER S.A.C	AGENTE DE SEGURIDAD
62	GONZALES ALVAREZ CARLOS ALBERTO	DNI	09910711	CESADO	08 2020	EMER S.A.C	AGENTE DE SEGURIDAD
63	RAYGADA GONZALES JHONATTAN CRISTIAN	DNI	46259296	CESADO	08 2020	EMER S.A.C	AGENTE DE SEGURIDAD
64	RETAMOZO FALLA ARNOLD JEAN PIERRE	DNI	42282796	CESADO	08 2020	EMER S.A.C	AGENTE DE SEGURIDAD
65	ZAPATA RAMIREZ ERY MIGUEL	DNI	75914376	CESADO	08 2020	INVERSIONES MORI	AGENTE DE SEGURIDAD

66	TORBELLINO CHAVEZ CARLOS DAVID	DNI	19809036	CESADO	09 2020	YOHERSA 2	AGENTE DE SEGURIDAD
67	MAMANI VALENCIA MARIO JOSE	DNI	40659777	CESADO	09 2020	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD
68	SIMON SEJEAT EDEN	DNI	80189602	CESADO	10 2020	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD
69	LIÑAN EYZAGUIRRE CESAR AUGUSTO	DNI	48205661	CESADO	10 2020	YOHERSA 1	AGENTE DE SEGURIDAD
70	BARQUERO RIVEROS VICTOR ALFONSO	DNI	46389137	CESADO	10 2020	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD
71	ALVARADO FLORES GERARDO ARNALDO	DNI	70339442	CESADO	10 2020	APJ - CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD
72	RIOS PEREZ ROMULO	DNI	05250518	CESADO	10 2020	EMER S.A.C	AGENTE DE SEGURIDAD
73	VITELA RAMIREZ PERCY ERICK	DNI	42451585	CESADO	11 2020	YOHERSA 1	AGENTE DE SEGURIDAD
74	LIÑAN EYZAGUIRRE CESAR AUGUSTO	DNI	48205661	CESADO	11 2020	YOHERSA 1	AGENTE DE SEGURIDAD
75	LLERENA TORRICO JEAN CARLOS	DNI	10731876	CESADO	11 2020	YOHERSA 1	AGENTE DE SEGURIDAD
76	RODRIGUEZ MONTERO SANDRO SAJIT	DNI	41833486	CESADO	11 2020	YOHERSA 1	AGENTE DE SEGURIDAD
77	ROSAS QUISPE GABRIEL ESTEBAN	DNI	72722042	CESADO	11 2020	YOHERSA 1	AGENTE DE SEGURIDAD
78	SEGURA JAIMES JOHANN BRIAN	DNI	72529289	CESADO	11 2020	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD
79	CHUNGA NORABUENA KIN KEY	DNI	41655971	CESADO	11 2020	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD
80	RENGIFO HIDALGO JULIO CESAR	DNI	62256514	CESADO	11 2020	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD
81	FLORES PLAZO ESTEFANY	DNI	45479026	CESADO	11 2020	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD
82	MONTES QUINTANA GABRIEL	DNI	77286791	CESADO	12 2020	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD
83	MARTINEZ ESCOBAR EDUARDO ABAD	DNI	43050202	CESADO	12 2020	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD
84	SALAS ARAINGA CARMEN ROSA	DNI	44052903	CESADO	12 2020	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD
85	VITELA RAMIREZ PERCY ERICK	DNI	43431558	CESADO	12 2020	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD
86	ROJAS CONTRERAS FELIX ARTURO	DNI	45770520	CESADO	12 2020	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD
87	AYALA NAVARRO ALEX	DNI	71446132	CESADO	12 2020	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD
88	SIFUENTES CHANCAHUANA ROSMARY	DNI	44654029	CESADO	12 2020	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD
89	BANCES RIOJAS IVAN	DNI	42364304	CESADO	12 2020	APJ - CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD
90	BURILLO PEZO CESAR ANDRES	DNI	41553397	CESADO	12 2020	APJ - CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD
91	VEGA DEL AGUILA, DANIELA	DNI	72869323	CESADO	12 2020	APJ - CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD
92	NUÑEZ FERNANDEZ ERIKA	DNI	73606078	CESADO	12 2020	APJ - CLINICA	AGENTE DE SEGURIDAD
93	DIONICIO CRUZ ERWIN FELIPE	DNI	42182237	CESADO	12 2020	YOHERSA 1	AGENTE DE SEGURIDAD

94	ALVARADO FLORES GERARDO ARNALDO	DNI	70339442	CESADO	12 2020	APJ - CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD
95	UGARTE QUINTO MOISES	DNI	46437676	CESADO	12 2020	APJ - CULTURAL	AGENTE DE SEGURIDAD
96	SARAVIA VARGAS FELIPE RULER AMETH	DNI	43669317	CESADO	12 2020	YOHERSA 2	AGENTE DE SEGURIDAD
97	FLORES GARCIA AURA	DNI	42788799	CESADO	12 2020	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD
98	RODRIGUEZ CRUZ CHRISTIAN YEFERSON	DNI	45988090	CESADO	12 2020	APJ POLICLINICO	AGENTE DE SEGURIDAD

ANEXO N°7: Status De Rotación de Personal Por Mes– Miyash

Meses	# Personas Contratadas (meses)	# Personas Desvinculadas (meses)	# Trabajadores Inicio periodo	# Trabajadores Fin periodo
Ene 20	18	12	180	186
Feb 20	20	10	186	196
Mar 20	7	1	196	202
Abr 20	5	1	202	206
May 20	8	4	206	210
Jun 20	15	10	210	215
Jul 20	23	14	215	224
Ago 20	25	13	224	236
Set 20	5	2	236	239
Oct 20	20	5	239	254
Nov 20	15	9	254	260
Dic 20	30	17	260	273
Total	191	98	2608	2701

ANEXO N°8: Status De Accidente de Personal Por Mes– Miyash

MES	Nº accidentes	Nº trabajadores
Ene 20	2	186
Feb 20	1	196
Mar 20	1	202
Abr 20	1	206
May 20	1	210
Jun 20	1	215
Jul 20	2	224
Ago 20	1	236
Set 20	1	239
Oct 20	1	254
Nov 20	2	260
Dic 20	2	273
Total	16	1914

ANEXO N°9: Status De Horas Perdidas y Laboradas de Personal Por Mes– Miyash

MES	HORAS PERDIDAS	HORAS LABORADAS
Ene 20	74928	427680
Feb 20	71923	444960
Mar 20	17384	438480
Abr 20	20325	447120
May 20	21920	462240
Jun 20	45328	486000
Jul 20	21245	514080
Ago 20	89235	537840
Set 20	19840	520560
Oct 20	20123	559440
Nov 20	48732	581040
Dic 20	99836	626400
Total	550819	6045840

ANEXO N°10: Status De Satisfacción del cliente Por Mes– Miyash

SATISFACCION		MESES											
Cliente	Sede	Ene 20	Feb 20	Mar 20	Abr 20	May 20	Jun 20	Jul 20	Ago 20	Set 20	Oct 20	Nov 20	Dic 20
Yohersa	Zarate	62%	68%	80%	80%	75%	70%	62%	58%	80%	70%	60%	58%
	Villa el salvador	60%	68%	78%	76%	80%	68%	60%	58%	75%	70%	65%	55%
Emer S.A.C.	-	88%	86%	86%	87%	87%	87%	86%	88%	88%	87%	86%	86%
Peruano Japonés	Teatro P.J	58%	62%	80%	84%	80%	78%	66%	59%	83%	76%	77%	61%
Inversiones Mori	-	70%	73%	82%	85%	87%	88%	70%	68%	85%	86%	87%	68%
APJ	Clinica	51%	56%	85%	85%	85%	85%	60%	62%	85%	79%	85%	60%
	Cultural	55%	60%	84%	84%	80%	75%	59%	65%	83%	76%	79%	63%
	APJ Policlinico	50%	52%	87%	87%	80%	75%	60%	60%	85%	80%	73%	59%
Total		62%	66%	83%	84%	82%	78%	65%	65%	83%	78%	77%	64%

ANEXO N°11: Encuesta de Satisfacción del cliente – Miyash

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CLIENTE:

SEDE:

En relación con el trabajo de nuestra empresa le solicitamos evaluar el nivel de satisfacción desde Nada Satisfecho a Totalmente Satisfecho.

	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Neutral	Muy Satisfecho	Totalmente Satisfecho
1. ¿Esta satisfecho con el perfil de puesto de los trabajadores que entrega la empresa Miyash S.A.C?					
2. ¿Esta satisfecho con el tiempo de espera para la reposición del personal por parte de la empresa Miyash S.A.C?					
3. ¿Esta satisfecho con el desempeño laboral del personal colocado por la empresa Miyash S.A.C?					
4. ¿Esta satisfecho con el servicio de tercerización de personal de la empresa Miyash S.A.C?					

