



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

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.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

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.