



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

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

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA
MAKRO S.A., VILLA EL SALVADOR - 2020

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

FRANCO AUGUSTO ROJAS PORTOCARRERO
ORCID: 0000-0003-0988-2575

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

LIMA, PERÚ, JULIO DE 2020

DEDICATORIA

A mis padres, hermano y novia por su apoyo incondicional para poder desarrollarme como persona, estudiante y profesional.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme salud y fuerza para poder seguir con mis estudios a pesar de todos los obstáculos que se presentaron durante el periodo de formación profesional.

Un agradecimiento muy sincero a mis padres, Eduardo Rojas y Sadith Portocarrero por creer en mí, por su apoyo incondicional en todo este camino para poder concluir mi carrera.

A mi asesor, al Dr. Luis Marcelo Quispe por la dedicación y asesoramiento que me brinda para poder ser posible la elaboración de esta tesis y poder culminar mi objetivo trazado.

Agradezco a mi querido amigo y compañero de la universidad Omar Barrientos, por toda la ayuda que me ha brindado en los momentos complicados.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Realidad problemática.....	14
1.2	Justificación e importancia de la investigación.....	19
1.3	Objetivos de la investigación: general y específico.....	20
1.4	Limitaciones de la investigación.....	21

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de estudios.....	23
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	29
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada.....	42

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1	Tipo y diseño de investigación.....	46
3.2	Población y muestra.....	47
3.3	Hipótesis.....	49
3.4	Variables – Operacionalización.....	50
3.5	Métodos y técnicas de investigación.....	53
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados	54
3.7	Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	57

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1	Validación del instrumento.....	60
4.2	Resultados descriptivos de las variables.....	62
4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones.....	64

4.4	Resultados descriptivos de las variables relacionadas.....	73
4.5	Prueba de la normalidad para la variable de estudio.....	74
4.6	Procedimientos correlacionales.....	75

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones.....	84
5.2	Conclusiones.....	87
5.3	Recomendaciones.....	89

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Población de colaboradores de la empresa Makro S.A.....	48
Tabla 2	Operacionalización del clima organizacional.....	51
Tabla 3	Operacionalización de rotación de personal.....	53
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario de clima organizacional.....	60
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario de rotación de personal.....	60
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de clima organizacional.....	61
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento de rotación de personal.....	61
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable clima organizacional.....	62
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable rotación de personal.....	63
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión estructura.....	64
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión recompensa.....	65
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión competencia.....	66
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión relaciones interpersonales....	67
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión cooperación.....	68
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión conflicto.....	69
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión rotación voluntaria.....	70
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión rotación voluntaria inevitable.	71
Tabla 18	Análisis descriptivo de la dimensión rotación involuntaria.....	72
Tabla 19	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima organizacional y la rotación de personal.....	73
Tabla 20	Resultados de la prueba de normalidad de las variables clima organizacional y rotación de personal.....	74
Tabla 21	Resultados de correlación entre el clima organizacional y rotación de personal.....	75
Tabla 22	Resultados de correlación entre estructura y rotación de personal	77
Tabla 23	Resultados de correlación entre recompensa y rotación de personal.....	78
Tabla 24	Resultados de correlación entre competencia y rotación de personal.....	79

Tabla 25	Resultados de correlación entre relaciones interpersonales y rotación de personal.....	80
Tabla 26	Resultados de correlación entre cooperación y rotación de personal.....	81
Tabla 27	Resultados de correlación entre conflicto y rotación de personal...	82

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Análisis descriptivo de clima organizacional.....	62
Figura 2	Análisis descriptivo de rotación de personal.....	63
Figura 3	Análisis descriptivo de la dimensión estructura.....	64
Figura 4	Análisis descriptivo de la dimensión recompensa.....	65
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión competencia.....	66
Figura 6	Análisis descriptivo de la dimensión relaciones interpersonales.....	67
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión cooperación.....	68
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión conflicto.....	69
Figura 9	Análisis descriptivo de la dimensión rotación voluntaria.....	70
Figura 10	Análisis descriptivo de la dimensión rotación voluntaria inevitable...	71
Figura 11	Análisis descriptivo de la dimensión rotación involuntaria.....	72
Figura 12	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre clima organizacional y rotación de personal.....	73
Figura 13	Gráfico de dispersión de las variables clima organizacional y rotación de personal.....	76

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA
MAKRO S.A. VILLA EL SALVADOR-2020**

FRANCO AUGUSTO ROJAS PORTOCARRERO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la rotación de personal de los colaboradores en la empresa Makro S.A., de Villa El Salvador. El tipo de investigación es aplicada, con un diseño correlacional, de enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 35 colaboradores, el instrumento utilizado para medir las variables fue a través de una encuesta compuesta por 34 ítems para la variable clima organizacional y 22 ítems para la variable rotación de personal. El instrumento utilizado fue validado por expertos; los resultados mostraron que la confiabilidad de los instrumentos arrojó resultados 0.920 para la variable clima organizacional y 0.760 para la variable rotación de personal. Se encontró que los resultados adquiridos en la investigación fueron satisfactorios ya que se descubrió una correlación negativa moderada entre las variables de estudio. Asimismo, se utilizó un coeficiente de correlación Rho de Spearman que asciende a -0.502, a un nivel de significancia menor a 0.05 por esta razón, se puede concluir que existe una correlación negativa moderada entre las variables. Finalmente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna estableciendo que existe una correlación negativa moderada entre el clima organizacional y la rotación de personal de los trabajadores de la empresa Makro S.A. Villa El Salvador -2020.

Palabras clave: clima laboral, organización, rotación, colaboradores

**ORGANIZATIONAL CLIMATE AND STAFF ROTATION IN THE COMPANY
MAKRO S.A DE VILLA EL SALVADOR-2020**

FRANCO AUGUSTO ROJAS PORTOCARRERO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between the organizational climate and the turnover of personnel of the employees in the company Makro S.A., Villa El Salvador. The type of research is applied, with a correlational design, quantitative approach, the design is non-experimental cross-section. The sample was conformed for 35 collaborators, the instrument used to measure the variables went through a survey composed by 34 items for the variable organizational climate and 22 items for rotation of the staff. The used Instrument was validated by experts; the results showed the reliability of the instruments threw off results of 0.920 for the variable of the organizational climate and 0.760 for the variable rotation of the staff, the acquired results of the investigation were found to be satisfactory since a moderate positive correlation between the variables of the research was found. Likewise, it was a coefficient of correlation Spearman's Rho that ascends to -0.502, to a level of significance of 0.002 that is less than a 0.05, for this reason it can be that exists a moderate negative correlation between the variables. Finally, the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis is accepted, establishing that exists a moderate negative correlation between the organizational climate and the rotation of the staff of the enterprise Makro S.A located Villa El Salvador – 2020.

Keywords: work environment, organization, rotation, collaborators.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada *Clima organizacional y rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador-2020*, tiene como situación problemática el clima organizacional y la rotación de personal en la empresa Makro S.A Villa El Salvador, 2020. Se evidencia problemas en el clima organizacional es decir en el ambiente generado por los mismos colaboradores, ya que esto genera un problema para la empresa ya que el ambiente no es el adecuado para el desarrollo del trabajo, y sobre la rotación de personal, es decir las renunciaciones y las nuevas incorporaciones a la empresa, lo cual puede traer un beneficio o un problema para la organización debido a los costos que esta tiene en la empresa.

En esta investigación el problema general es: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la rotación del personal en la empresa Makro SA, Villa El Salvador, ¿2020?

Se tiene como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la rotación del personal en la empresa Makro S.A Villa El Salvador, 2020.

La hipótesis alterna está formulada en la relación entre el clima organizacional y la rotación de personal en la empresa Makro S.A, Villa El Salvador - 2020.

De acuerdo a los resultados de la investigación se verifica que la hipótesis puede ser comprobada ya que demuestra que el estudio de la investigación hay prueba suficiente para detallar que existe relación entre el clima organizacional y la rotación de personal en la empresa Makro S.A, Villa El Salvador – 2020.

Este estudio de investigación se ha desarrollado y explicado bajo cinco capítulos, las cuales especifican a continuación:

En el capítulo I se formuló el planteamiento del problema y se explica la realidad problemática, donde se observa la formulación del problema, la justificación,

objetivo general y al final planteamos las limitaciones que se han presentado en nuestra investigación.

En el capítulo II se elaboró el marco teórico, se planteó antecedentes de estudio, se desarrolló bases teóricas y científicas basadas en nuestras variables de estudio y se explicó las definiciones conceptuales de la terminología empleada.

En el capítulo III se desarrolló el marco metodológico, basándose en el tipo y diseño de investigación, donde identifiqué la población, la muestra, la hipótesis y se determina la operacionalización de las variables, se planteó los métodos y técnicas de la investigación basadas en la descripción de instrumentos utilizados y al final realizar el análisis estadístico e interpretación de los datos.

En el capítulo IV se desarrolló el análisis e interpretación de los datos, identificando la validación del instrumento y analizando la fiabilidad de los instrumentos de estudio, también se observa los resultados descriptivos de las variables y dimensiones, se determina la prueba de normalidad y al final se plantea la contrastación de hipótesis.

En el capítulo V se evidencian las discusiones, conclusiones y recomendaciones que se plantean a través de los objetivos planteados para la investigación de la tesis.

Para finalizar, se describen las referencias bibliográficas que se han empleado en el transcurso de la realización de la presente investigación y también los anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad problemática

Esta investigación pretende establecer la relación entre el clima organizacional y la rotación de personal dentro de la empresa Makro S.A y así poder buscar posibles estrategias que ayuden a solucionar el problema.

El clima organizacional, en pocas palabras, es el ambiente generado por las emociones, sentimientos de los colaboradores dentro de una organización, esto genera un ambiente apto de trabajo para cualquier persona y la rotación de personal es la fluctuación de personas dentro de una organización, es decir, las personas que se retiran de la empresa y las nuevas incorporaciones para la empresa.

En los últimos tiempos debido a la globalización y el crecimiento de la economía se ha empezado a dar más valor al clima organizacional y a la rotación del personal, porque tener un buen clima organizacional genera una mayor satisfacción en los trabajadores, mejores resultados, menor rotación de personal y que la imagen de la empresa mejore ya sea interna y externamente.

Se conoce hoy en día que las empresas le dan mucho valor al tema de clima organizacional ya que esto no solo es beneficiosa para sus trabajadores sino para la empresa ya que, al poder tener un buen clima organizacional, también va a mejorar el rendimiento de los trabajadores y también mejorar lo que es el tema de rotación de personal, porque se sabe que el tema de rotación de personal se ha vuelto un problema para las empresas, ya que esto produce un gasto para las empresas, ya que no pueden mantener mucho tiempo a sus trabajadores y esto genera un gasto en la capacitación de nuevo personal de trabajo.

En el ámbito internacional se encuentra la empresa Wegmans Food Markets que cuenta con 117 tiendas repartidas en los diferentes estados de Estados Unidos, esta empresa se encuentra en el puesto #4 del ranking de clima organizacional de la revista Fortune. Esta empresa lleva más de 19 apariciones consecutivas dentro de las 100 empresas para trabajar. La empresa Wegmans Food Markets maneja una política de trabajo que se basa en una inversión de largo plazo para sus trabajadores. Por lo que esta empresa ha creado un lazo con sus trabajadores, esta empresa está

orientada a la familia, porque lo que ha implementado flexibilidad de horarios lo cual ha generado compatibilidad con sus obligaciones personales, lo que ha permitido crear un clima organizacional adecuado para sus trabajadores y que en su última encuesta el 98% de sus trabajadores considera que tienen un estupendo clima organizacional.

En España, uno de los problemas más sonados de los últimos meses es lo que está pasando en Amazon que sus trabajadores han puesto una huelga con la finalidad de hacer el reclamo sobre su clima organizacional que está fallando en la empresa, donde los trabajadores reclaman abusos por parte de sus jefes y lo cual ha traído como consecuencia una pérdida para empresa, lo cual no han sabido manejar un clima organizacional adecuado.

Los reclamos se están basando en la seguridad del colaborador, bajos salarios y turnos de 12 horas sin descansos, lo que ha puesto a Amazon en un gran problema y lo cual ha hecho crear un programa llamada Amazon Connections lo cual plantea preguntas diarias a sus trabajadores para poder conocer cómo están reaccionado a diferentes temas como el clima organizacional, liderazgo y facilidad para las capacitaciones.

Se observa en estos casos a pesar de ser dos empresas mundialmente conocidas, no todas han podido crear un clima organizacional óptimo para sus trabajadores, tener un clima organizacional bueno en tu empresa te permite crecer, no solo a la empresa sino al personal de trabajo. Por el otro lado, un mal clima organizacional crea problemas entre la empresa y los trabajadores y esto puede generar una rotación de personal y afectar a la empresa.

Según el diario El Comercio (2018) Aptitus realizó una encuesta donde un 86% de peruanos estarían dispuestos a renunciar a su trabajo si este tiene un mal clima organizacional. Con respecto a cómo se desarrolla un clima organizacional, se indicó que un 70% indicaron que las empresas toman en cuenta sus ideas, opiniones y soluciones y un 30% que no lo hacen. Y por otro lado un 64% indicó que se sienten valorados por sus jefes y un 36% dijo que no sienten que su trabajo que realizan sea valorado. Según Zumaeta, Gerente de Aptitus dice que toda empresa ya tiene una

estrategia que puede satisfacer a sus clientes, pero no todas han desarrollado una estrategia para poder retener al talento.

En el contexto nacional el clima organizacional, Gubbins, gerente general de Great Place To Work Institute, afirma que unas empresas con mejor clima organizacional son más productivas, innovadoras y más rentables.

Según el Global Retail Development Index 2019 (GRDI), la consultora A.T. Kearney elaboro un ranking para poder analizar los mercados con mayor crecimiento en el rubro del retail, posicionando al Perú entre los 30 países más atractivos para la inversión en retail y a nivel de Latinoamérica ocupada el primer lugar. Según Gerardo Rocha, socio de A.T.Kearney el Perú debido a toda la coyuntura de los procesos electorales en el 2016, cayó al puesto dos en Latinoamérica, ya que el tema electoral afecto el ambiente de consumo y la inversión. Pero a pesar de ello en Perú se mantiene estabilidad en el sector retail.

Según Great Place To Work (2019), la empresa Supermercados Peruanos, es unas de las empresas que mejor maneja lo que se llama clima organizacional, cuenta con total de 222 tiendas divididas en Plaza Vea, Vivanda y Mass. Esta empresa realiza una gran inversión destinada a la formación de sus trabajadores mediante cursos, programas educativos superiores y capacitaciones, lo cual ha generado que Supermercados Peruanos destaque como un buen lugar para trabajar y desarrollarse.

Según la Cámara de Comercio de Lima (2018), entre los años 2006 y 2018 las fusiones y adquisiciones de los principales operadores del sector Retail moderno ascendieron a US\$ 2,160 millones, donde cuatro grupos empresariales concentran el 88% de estas operaciones, entre ellas están las empresas como Cencosud, Grupo Falabella, Grupo Romero y InRetail, lo cual permitirá y evolución y una mayor probabilidad de fusiones entre entras empresas lo cual puede generar una inversión extranjera directa y tecnología de punta.

En el ámbito local se tiene a la empresa Makro Supermayorista S.A, que está enfocado en el rubro retail en la venta de productos alimenticios y no alimenticios, la apertura de este local en la zona sur de Lima ha creado trabajo para muchas

personas. Pero los colaboradores no están de acuerdo con el clima organizacional lo que está ocasionando una rotación de personal.

Respecto a la estructura, se observa que no existe una buena coordinación de las actividades en todos los niveles jerárquicos antes de la apertura de la tienda y después del cierre de la misma.

Respecto a la recompensa, se ha podido observar que la recompensa entregada por parte de la empresa no necesariamente cumple con las expectativas del trabajador y siente que su trabajo no es valorado.

Respecto a la competencia, se ha observado que no existe una competencia limpia entre compañeros ya que no existe una buena relación entre los mismos trabajadores que genera un mal clima organizacional.

Respecto a las relaciones interpersonales, se ha podido observar que no existe una buena relación interpersonal entre los trabajadores de la empresa que está generando una rivalidad entre los compañeros de trabajo.

Respecto a la cooperación, se ha podido observar que existe una baja cooperación entre compañeros ya que cada uno está preocupado por tener un buen desempeño en su puesto de trabajo que está realizando.

Respecto al conflicto, se ha podido observar que existe conflicto entre los trabajadores de la empresa ya sea por el cargo que cada uno tiene o por realizar trabajos por los cuales no fueron contratados.

Respecto a la rotación voluntaria, se ha podido observar que muchos trabajadores renuncian por cuenta propia ya sea por otra oportunidad laboral, por poder realizar estudios universitarios o por una línea de carrera.

Respecto a la rotación voluntaria inevitable, se ha podido observar que hay trabajadores que renuncian porque ya van a empezar a estudiar en sus centros de estudios, por motivos de viajes o porque encontraron una mejor opción laboral.

Respecto a la rotación involuntaria, se ha podido observar que algunos trabajadores son retirados de la empresa por una falta bien sea, abandono de trabajo, tardanzas, peleas entre trabajadores o fallas en sus respectivas tareas.

Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la rotación del personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la estructura y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020?

¿Qué relación existe entre la recompensa y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020?

¿Qué relación existe entre la competencia y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020?

¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020?

¿Qué relación existe entre la cooperación y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020?

¿Qué relación existe entre el conflicto y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020?

1.2 Justificación e importancia de la investigación

El estudio entre el clima organizacional y la rotación de personal de la empresa Makro S.A., Villa El Salvador, es necesaria porque se tiene que corroborar que el clima organizacional que se está realizando en la empresa Makro es el adecuado o es la causante de la rotación de personal.

Es importante para las empresas cambiar o mejorar y crear un buen clima organizacional que esto afecta a la empresa a que genera costos ya sea por las renuncias de personal por no contar con un buen clima organizacional y esto también mejoría el rendimiento de cada personal que labora en la empresa.

La investigación pretende realizar las siguientes justificaciones.

Justificación teórica, la investigación pretende presentar información actualizada, detallada de las variables de estudio, que explican la relación entre las variables, poniendo a disposición para futuras investigaciones. Las variables a considerar para el desarrollo de sus variables a las teorías de Brunet (2014) El clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. Chiavenato (2000) define la rotación de personal como la fluctuación de personal que se da entra la organización y su ambiente, se define por el volumen de personas que ingresan y salen de una empresa.

Justificación práctica, con el aporte de esta investigación se da valor a las variables de estudio, clima organizacional y rotación de personal que se han vuelto un tema muy importante en la empresa ya que, generando un buen clima organizacional, mejora el rendimiento de los trabajadores y reducir la rotación de personal que hoy existe en la empresa. Asimismo, esta investigación que se está desarrollando podrá ser tomada por la empresa Makro S.A., para poder solucionar posibles inconvenientes dentro de ella y con los resultados encontrados en la empresa podrá tomar énfasis en las debilidades más resaltantes.

Justificación metodológica, para esta investigación se desarrollaron dos instrumentos para la recolección de datos para las variables clima organizacional y rotación de personal basados en la escala de Lickert. Ambos instrumentos fueron elaborados y expuestos a criterios de validez y confiabilidad cumpliendo con todos los requisitos solicitados para los dos instrumentos.

1.3 Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la rotación del personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la estructura y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020.

Determinar la relación entre la recompensa y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020.

Determinar la relación entre la competencia y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020.

Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador- 2020.

Determinar la relación entre la cooperación y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020.

Determinar la relación entre conflicto y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador – 2020.

1.4 Limitaciones de la investigación

Limitación bibliográfica

La realización de la búsqueda de información para la variable clima organizacional se encontró que la literatura es escasa, siendo así un obstáculo para poder desarrollar y fundamentar las bases teóricas.

Limitación institucional

Se evidenciaron problemas para poder ingresar y buscar información en bibliotecas de otras instituciones de nivel universitario debido a la pandemia que se atraviesa hoy en día, no están atendiendo de manera presencial.

Limitación económica

Falta de fondos económicos para poder adquirir los libros para desarrollar la investigación.

Limitación teórica

No se encontró tesis de clima organizacional y rotación de personal en el mismo rubro de la empresa donde se realizó la investigación y se encontró pocas tesis con las mismas dimensiones que se está investigando.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Miranda (2007) en su tesis *Rotación laboral en representantes de venta en terreno de una empresa de distribución para Retail de productos de consumo masivo*. Realizado en la Universidad de Chile. Para obtener el título profesional de Psicólogo, tuvo como objetivo determinar qué factores pueden estar incidiendo en el elevado número de rotación de representantes de venta en terreno de una empresa de distribución a canales retail de productos consumo masivo. El diseño es de tipo exploratorio – descriptivo. En esta investigación la muestra es la totalidad de los trabajadores. Llego a las siguientes conclusiones:

La conclusión final de esta investigación llego hacer que hubo una disonancia entre la remuneración percibida por cada trabajador y su desempeño dentro de la empresa y así mismo se da la rotación de personal por falta de desarrollo profesional y falta de comunicación entre sus jefes y trabajadores.

Respecto a la rotación voluntaria se ha podido observa en la investigación de Miranda (2007) que el 71% de encuestados de esta empresa ha renunciado de manera voluntario lo que deja una buena imagen de la empresa, pero así mismo estas renuncias solo se han dado por la baja remuneración que han recibido.

El aporte que brinda esta tesis con respecto a mi trabajo de investigación, la gran ayuda que brinda el uso adecuado de un instrumento de recolección de información y la factibilidad que tiene para poder obtener datos certeros de nuestra investigación.

Marroquín y Pérez (2011) en su tesis *El Clima Organizacional y su Relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*. Realizado en la Universidad San Carlos – Guatemala. Para obtener de Psicóloga, tuvo como objetivo determinar si el clima organizacional ayuda aumentar el rendimiento de las empresas, e influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores. El diseño es

correlacional, no experimental. En esta investigación la muestra es 125 trabajadores. Llego a las siguientes conclusiones:

Los trabajadores de la empresa de Burger King han llegado a comprender y entender la importancia del desarrollo humano, lo que ha llegado a ser muy beneficio para ellos en lo que se refiere a su desempeño y la gran importancia de un buen clima organizacional lo que es beneficioso para los trabajadores y la empresa.

Respecto a la recompensa se ha podido ver en la investigación de Marroquín y Pérez, (2011) la importancia que tiene saber valorar el trabajo que desempeña cada trabajador y la recompensa adecuada para cada uno de ellos de acuerdo a su desempeño.

El aporte que brinda este trabajo de investigación con respecto a mi trabajo de investigación, la importancia que tiene brindar una condición adecuada de trabajo para tus trabajadores y lo beneficiosa para la empresa que es tener un buen clima organizacional.

Criollo (2014) en su tesis *Clima laboral y rotación de personal*. Realizada en la Universidad Central del Ecuador. Para obtener el título de Psicóloga Industrial, tuvo como finalidad determinar si el clima laboral influye directamente en la rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A, para obtener la Titulación de Psicóloga Industrial. El diseño de la investigación es de tipo correlacional no experimental. En esta investigación la muestra es de alrededor de 402 trabajadores. Llego a las siguientes conclusiones:

La conclusión que se llegó en esta investigación es que existe una relación entre el clima organizacional y la rotacional de personal, pero aún más importante saber llevar un buen clima organizacional dentro de la empresa ya que esto reducirá en índice de rotación de personal.

Respecto a las relaciones interpersonales se ha podido ver en la investigación de Criollo (2014) que no existe un buen canal de comunicación entre los compañeros de trabajo y también falta de comunicación entre jefes o supervisores.

El aporte que le brinda esta tesis con respecto a mi trabajo de investigación es que se ha podido observar que el estudio de las dos variables que se está realizando posiblemente tengo resultados adecuados para poder ver la importancia del clima organizacional dentro de una empresa.

Obreque (2015) en su tesis *Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad*. Realizado en la Universidad de Chile. Para obtener el grado de magister en salud pública, que tuvo como objetivo explorar el clima organizacional y su relación con el compromiso funcionario y a su vez cuales son las dimensiones de clima que tienen mayor impacto sobre el compromiso en un hospital de baja complejidad. La investigación es de tipo transversal descriptivo no experimental, la muestra estudiada fue 106 funcionarios. Llegando a las siguientes conclusiones:

La conclusión que se llega es que un 69% de los funcionarios que trabajan en este hospital tiene una percepción favorable del clima organizacional que se está realizando en este lugar.

Respecto a la dimensión estructura se ha observado que en la investigación de Obreque (2015) los trabajadores tienen una percepción favorable sobre los procesos que realizan en cuanto a los procedimientos, normas y reglas que rigen al hospital.

El aporte que le brinda este trabajo de investigación con respecto a mi investigación, es que existen dimensiones de la primera variable que tienen mayor efecto en la segunda variable y esto solo se produce en algunas dimensiones.

Antecedentes nacionales

Castillo (2017) en su tesis *Ambiente laboral y rotación de los colaboradores de la empresa Nexos S.A.C.* Realizado en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Para obtener el título de Maestría en gerencia social y recursos humanos, que tuvo como objetivo determinar la influencia del ambiente laboral en la rotación de los

colaboradores en la empresa Nexos S.A.C, 2017. La investigación que se realizó fue explicativa de nivel aplicado, diseño fue post facto. La muestra estuvo conformada por 172 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

La conclusión que ha llegado en esta investigación es que no todas las dimensiones del ambiente laboral no influyen significativamente en la rotación de personal de los colaboradores de la empresa Nexos S.A.C.

El aporte que le brinda esta investigación es que la dimensión recompensa influye significativamente en la rotación de los colaboradores.

Tasayco (2018) en su tesis *El clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa estudio Estrada Abogados Surco-2018*. Realizada en la Universidad César Vallejo. Para obtener el título Licenciado en Administración de Empresas, que tuvo como objetivo determinar la relación del clima laboral en la rotación de personal. La investigación que realizó fue aplicada de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 40 trabajadores. Llegó a las siguientes conclusiones:

La conclusión que ha llegado en esta investigación es que el clima laboral tiene relación con la rotación de personal en la Estudio Estrada Abogados Surco -2018, y que si hay un buen clima laboral la rotación de personal será mínima.

La conclusión que ha llegado en esta investigación es que ha existido una correlación y se concluyó que existe influencia de clima organizacional en la rotación de personal en una de las cadenas de retail de Lima Metropolitana.

El aporte que le brinda esta investigación, ya que considera las mismas variables de estudio y se ha podido observar en su tesis que se está utilizando los mismos métodos que se utiliza en esta investigación y que el uso de sus instrumentos de recaudación de datos son confiables y que se puede utilizar en una investigación.

Valdivia (2014) en su tesis *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper - Trujillo S.A*. Realizada en la Universidad Nacional

de Trujillo - Perú. La investigación tiene como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de la empresa objeto en estudio. Asimismo, tuvo como muestra 117 colaboradores, las cuales se les aplicó un cuestionario, sirviendo como instrumento para la recolección de datos, las cuales ayudaron para el desarrollo de la investigación. Llegando a las siguientes conclusiones:

El clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral del personal. La motivación, confortabilidad, auto realización profesional, seguridad personal, y la fomentación de desarrollo son las dimensiones más resaltantes y las que influyen directamente en el desempeño laboral. La motivación es un factor importante para el desempeño de los trabajadores, y la comunicación que se maneja en la empresa es la adecuada, permitiendo que haya más compañerismo entre los trabajadores y una relación amena. (p.12)

El aporte que le brinda este trabajo de investigación es que mediante un uso correcto de la recolección de datos es decir de la información que podemos obtener de cada trabajador podemos ver la importancia y los efectos que causa a los trabajadores un buen clima organizacional.

Olivares (2018) en su tesis *El clima organizacional y desempeño laboral del personal de los trabajadores, del área Administrativa del Banco de la Nación- El Agustino*. Realizado en la Universidad César Vallejo Lima. Perú. Para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Banco de la Nación. El diseño es descriptivo-correlacional. Se tuvo como muestra a 35 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

En esta investigación se llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral y que las dimensiones en esta investigación influyen directamente en el desempeño laboral.

Respecto a la dimensión recompensa se ha podido ver en la investigación de Olivares (2018) que los trabajadores consideran la dimensión recompensa como buena y que influyen en el desempeño laboral.

El aporte que le brinda este trabajo de investigación, es conocer los factores que te ayudan a mantener un buen clima organización y también poder conocer cada opinión de cada trabajador de cómo se sienten en la empresa y si realmente se sientes identificados con la empresa en la que están laborando.

Pérez y Espichan (2016) en su tesis *La rotación de personal y su relación con el clima laboral del hipermercado Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016*. Realizada en la Universidad Privada del Norte, para obtener el título de Licenciado en Administración, tuvo como objetivo determinar la influencia del nivel de rotación de personal y el clima laboral de los empleados. El diseño de investigación fue investigación descriptiva correlacional. En esta investigación la muestra fue 105 empleados de diferentes sexos. Llegando a las siguientes conclusiones:

La conclusión que llegaron a tener en esta investigación fue que existe relación entre la rotación de personal y el clima organizacional y que el nivel de rotación de personal influye en el clima laboral.

Respecto a la dimensión de recompensa en la investigación de Pérez y Espichan (2016) llegó a la conclusión que las principales causas de la rotación se deben a la remuneración que percibe cada trabajador ya que un 34% está en desacuerdo con su remuneración, mientras que un 9% está de acuerdo con lo que recibe.

El aporte que le brinda este trabajo de investigación con respecto a mi trabajo de investigación, es que las variables de investigación tienen un efecto una sobre otra, ya que la variable de rotación tiene efecto en el clima organizacional.

2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1 Bases teóricas del clima organizacional

2.2.1.1 Definiciones del clima organizacional.

Brunet (2014) define:

El clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. (p. 16).

Según Fiallo, Alvarado y Soto (2015) es aquel ambiente que existe entre todos los miembros de una organización y está ligado fuertemente a la motivación que brinda la empresa a sus trabajadores y esto puede generar un buen o mal desempeño en el trabajador.

Chiavenato (2000) indica que el clima organizacional es el ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.

El clima organizacional es todo lo que el trabajador puede observar del ambiente que lo rodea, es decir crea su propia percepción del ambiente interno de la empresa, lo cual se refleja en su manera de actuar frente a los posibles casos que se puedan dar.

2.2.1.2 Importancia de la variable clima organizacional.

Brunet (2014) sostiene:

El clima organizacional, revela, las actitudes, valores y las creencias de los colaboradores, por eso es importante que el gerente pueda saber cómo se está maneja el clima organizacional dentro de su organización. Con esto el gerente puede percibir las causas de los conflictos y poder identificar posibles soluciones al problema encontrado, y así poder prevenir posibles problemas en el futuro y poder evitarlas. (p. 20).

El aporte que brinda los autores es que el clima organizacional llega hacer muy importante para el crecimiento de una empresa y que la gerencia le dé la importancia necesaria para crear un ambiente apto para los trabajadores ya que esto beneficia tanto a la empresa como a los trabajadores.

2.2.1.3 Características de la variable clima organizacional.

Pintado (2014) indica que el clima organizacional, está centrado en poder comprender las causas que afectan el comportamiento de los miembros de una organización y están se dan de la siguiente forma:

Variables de ambiente físico: hace referencia al lugar donde uno realiza sus actividades.

Variables estructurales: hace referencia al tamaño de la empresa, como está estructurada y el tipo de dirección que se desarrolla.

Variables del ambiente social: hace referencia a como se llevan los compañeros de trabajo, las relaciones interpersonales que se manejan.

Variables personales: hace referencia a las actitudes del trabajador, cuáles son sus motivaciones y expectativas sobre la empresa.

Variables del comportamiento organizacional: Producción, rotación laboral, conflicto, abandono de trabajo.

2.2.1.4 Teorías de la variable clima organizacional.

Teoría del clima organizacional de Lickert citado por Brunet et al. (2014)

Brunet (2014) explica los tipos de clima organizacional, según la teoría de Lickert que sustenta los sistemas de organización en el marco de los climas, que son los siguientes:

Clima autoritario explotador: los jefes o altos mandos de la empresa no tienen confianza con sus trabajadores y todas las decisiones u objetivos se toman en la cima de la organización.

Clima autoritario paternalista: donde la dirección tiene confianza con sus colaboradores, como la de un amo con su siervo, las decisiones se toman en la gerencia, pero algunas se toman en los escalones inferiores.

Clima participativo consultivo: el jefe de área y gerente confían en sus colaboradores, las decisiones sobre la empresa las toman los gerentes, pero se permite la participación de los colaboradores con un aporte específico en un nivel inferior.

Clima participativo en grupo, los jefes de cada área tienen confianza total en sus colaboradores, las decisiones de la empresa cuentan con la participación de todos los colaboradores, por lo tanto, los colaboradores se sienten valorados por la organización.

2.2.1.5 Dimensiones de la variable clima organizacional.

Brunet (2014) señala seis factores que influyen en el clima organizacional.

A. Estructura

Según Chiavenato (2000) una estructura organizacional es cuando facilita a los miembros de una organización el logro de los objetivos y eficiente cuando se consiguen con recursos mínimos.

Las condiciones de trabajo que es dada por la organización son elementos que condicionan el estado del clima organizacional. Los factores que conforman estructura son el reglamento interno y la capacitación.

Los factores que influyen en la estructura:

Reglamento interno: son un conjunto de normas establecidas dentro de una organización, que todos los trabajadores deben cumplir para regular el funcionamiento interno de la empresa.

Capacitación: la capacitación busca que un colaborador adquiera nuevas capacidades o habilidades para el desarrollo de determinadas acciones.

B. Recompensa

Según Chiavenato (2000) es un premio o retribución que se da a un individuo por los servicios entregados.

Si bien las compensaciones salariales, es un gran motivador para los colaboradores y que genera un buen clima organizacional, todas las formas de estímulo que la organización pueda brindar a sus colaboradores es importante, ya que la valoración que tiene la organización por el trabajo bien realizado y las recompensas que da por esta misma es importante para un desarrollo de un buen clima organizacional.

Factores que influyen en la recompensa:

Reconocimientos: es la acción de reconocer a un colaborador dentro de una organización por los objetivos alcanzados dentro de un periodo de tiempo.

Promoción: se denomina promoción al ascenso de un colaborador dentro de una organización, a un cargo más importante y mejor remunerado.

Incentivos: son estímulos que se ofrecen a un colaborador con el objetivo de incrementar la producción y la mejora del rendimiento.

C. Competencia

Según Tobón (2013) es una actuación integral para poder identificar e interpretar y resolver problemas desde cualquier contexto.

Uno de los factores importante que se debe considerar es la competencia que se da entre los colaboradores de una organización, ya que esto puede generar un buen o mal desempeño en las actividades a realizar.

Cumplimiento de objetivos: es alcanzar los objetivos trazados por la empresa en un determinado periodo de tiempo.

Desarrollo de retos: es las metas que da la empresa a cada área, colaborador que tiene que alcanzar en un periodo de tiempo.

Capacidad: es la habilidad que tiene una persona para poder realizar determinadas acciones dentro de una organización.

D. Relaciones interpersonales

Según Bisquerra (2003) es la relación que se da entre 2 o más personas de una manera recíproca.

Las relaciones interpersonales resultan un componente importante para tener una idea del clima organizacional, que se da entre colaboradores y jefes. Un ambiente

de trabajo apto se da cuando las relaciones interpersonales son las adecuadas y estables entre todos los colaboradores de una empresa.

Factores que influyen en las relaciones interpersonales:

Compañerismo, es la relación que existe entre dos o más personas que se apoyan para poder lograr un objetivo.

Respeto, hace referencia al trato cordial que se da entre colaboradores de una organización.

Comunicación, es la transmisión de información que se da dentro de una organización ya sea entre colaboradores o entre jefes y colaboradores o viceversa.

E. Cooperación

Según Casani (1995) es un acuerdo explícito entre dos o más personas que les permitirá lograr objetivos.

La dimensión cooperación es importante ya que el apoyo entre colaboradores genera un buen clima organizacional, lo que se refiere a la existencia de un apoyo mutuo entre los colaboradores, un apoyo constante entre todos los miembros de una organización.

Factores que influyen en la cooperación.

Trabajo en equipo: es el trabajo que realizan varias personas, donde cada uno tiene un trabajo específico, pero con el mismo objetivo en común.

Esfuerzo: hace referencia a la constancia de un colaborador de alcanzar los objetivos trazados por la organización en un periodo determinado.

F. Conflicto

Según Vinyamata (2001) es el desacuerdo, la lucha, la confrontación de intereses entre dos o más individuos.

Los temas de conflictos son inherentes en todas las organizaciones, el manejo del conflicto por parte de los jefes resulta importante ya que esto permitirá un desarrollo adecuado del clima organizacional. El conflicto está conformado por la rivalidad, resolución de problemas e intereses.

Factores que influyen en el conflicto:

Rivalidad, es la disputa que se da entre dos o más personas, o entre grupos a la hora de querer conseguir un mismo objetivo.

Resolución de conflictos, es la capacidad de reacción que tiene las personas para poder resolver problemas dentro de una organización.

Intereses, hace referencia a las preferencias que tiene cada persona sobre algo, es decir lo que uno quiere lograr sin importar un objetivo grupal.

2.2.2 Bases teóricas de la rotación de personal

2.2.2.1 Definición de rotación de personal.

Chiavenato (2000) afirma:

La rotación de personal se utiliza para definir la fluctuación del personal entre la organización y su ambiente; esto significa que el intercambio de personas que 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. (p. 188).

Reyes (2002) afirma:

Rotación de personal es el total de trabajadores que se retiran e incorporan, en relación al total de empleados de una organización. Es decir, una renovación constante de personas en una empresa debido a las altas y bajas en un periodo determinado. (p. 163).

Galarza (2000) afirma:

Es la relación entre el número de empleados que ingresan y los que dejan de trabajar en la organización. La tasa de rotación de personal puede ser un indicador importante en la estabilidad del personal. (p. 227).

La rotación de personal se refiere a la cantidad de personas que ingresan a una y empresa y también a la cantidad que salen de la misma y esto se debe al ambiente que se maneja dentro de la organización.

2.2.2.2 Causas de la rotación de personal.

Aguilar (2015) sostiene que las causas de la rotación de personal se dan en tres grupos que son los siguientes.

Salario

El salario es uno de los grandes problemas que se da en las empresas ya que está directamente relacionado con la satisfacción monetaria de los trabajadores.

Condiciones de trabajo

Esto es muy importante para los trabajadores, ya que de ello depende el desempeño de sus actividades ya que la condición de trabajo tiene que ser la adecuada.

Ambiente de trabajo

Que es importante ya que es un conjunto de factores que influyen directamente sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores.

El aporte que brinda Aguilar (2015) es que existen 3 grupos por los que las personas deciden dejar de laborar en una empresa y que cada grupo tiene influye de diferente manera en un colaborador.

2.2.2.3 Características de la rotación de personal.

Según, Ahr & Ahr (2000) en su modelo Morale explican que la rotación tiene 5 características que son las siguientes:

Relaciones interpersonales, es la relación que se da entre 2 o más personas de una manera recíproca.

Remuneración, cantidad de dinero o cosa que se da a una persona como pago por un trabajo o un servicio

Oportunidades, hace referencia al acceso equitativos a los beneficios empresariales dentro de una empresa.

Adaptabilidad, es la capacidad que tienen las personas para resolver y reaccionar a ciertos problemas que se dan.

Liderazgo, es la capacidad que tienen las personas de influenciar en otras de manera positiva.

El aporte que brinda Ahr & Ahr (2000), nos muestra un grupo de características que se da en la rotación de personal y que cada uno tiene un efecto en el colaborador.

2.2.2.4 Ventajas de la rotación de personal.

Cada colaborador que trabaja en la organización descubre su potencial, habilidades y destrezas que no había desarrollado hasta entonces.

Cada equipo de trabajo puede interactuar con nuevos miembros periódicamente, cada persona nueva aporta novedades al grupo a través de sus habilidades, talentos, ideas, etc.

Los colaboradores de cada equipo de trabajo tendrán las mismas oportunidades para poder desarrollarse en diferentes áreas, poder conseguir nuevas habilidades y tener nuevos conocimientos.

La organización cuenta con personal más joven.

Permite reemplazar a trabajadores que no han tenido un buen desempeño en la empresa.

En el aporte que nos da es sobre las ventajas y nos muestra la parte positiva de la rotación de personal que llega a ser beneficiosa para la empresa u organización.

2.2.2.5 Desventajas de la rotación de personal.

Se incurre en costos de desvinculación, tiempos perdidos en producción, costos del proceso de selección, contratación, capacitación y costo de aprendizaje del nuevo elemento.

Falta de integración y coordinación del grupo de trabajo, o del área en la que se produce la vacante.

La imagen de la empresa puede resultar afectada con un alto índice de rotación.

Mayor costo en reclutamiento y selección de recursos humanos.

Inestabilidad en la cultura organizacional.

El aporte que nos brinda son las consecuencias de una rotación de personal alta, los costos y el tiempo perdido en un colaborar que no dura tiempo en la empresa.

2.2.2.6 Índice de rotación de personal.

Chiavenato (2009) citado por Macario (2018) menciona que:

(...) el cálculo del índice de rotación personal se basa en el número de entradas y salidas de personal en relación con los recursos humanos que forma parte de la empresa en cierta área de la organización, dentro de un período de tiempo y en términos de porcentaje.

La ecuación descrita para calcular el índice de rotación de personal es:

$$IRP = \frac{\frac{A + D}{2}}{\frac{F1 + F2}{2}} \times 100$$

Donde:

A: admisión de personal en el área considerada dentro del período considerado (entradas).

D: desvinculación de personal en el área considerada dentro del período considerado.

F1: Número de trabajadores al comienzo del período considerado.

F2: Número de trabajadores al final del período (p. 10)

2.2.2.7 Modelo de rotación de personal.

Modelo de Price (1977) citado en Hernández, Hernández, Mendieta (2013).

Este modelo toma de March (1958) las variables sueldo y la relación dentro de la organización, para que puedan ser incluidas como parte de los elementos que son generados de la satisfacción laboral a la que define como “el grado de compromiso positivo que tiene el colaborador con la empresa. Las variables de acuerdo con el modelo de Price (1977) son las siguientes:

Sueldo: es el pago económico que recibe el colaborador por su labor.

La integración: es la participación del colaborador en las decisiones sobre su área y en los objetivos de la organización.

La comunicación informal: es la que recibe el trabajador sobre su desempeño a través de sus compañeros.

Comunicación formal: es la que recibe el trabajador sobre su desempeño a través de la organización.

La centralización: es el nivel en el cual se toman las decisiones que afectan la operatividad de la organización.

La aportación de Price (1977) a la investigación de la rotación de personal es la integración de las variables organizacionales como el sueldo, integración, comunicación informal, comunicación formal y centralización, como factores para la satisfacción y esto genera la decisión del colaborador de seguir o retirarse de una empresa.

2.2.2.8 Dimensiones de rotación de personal.

Taylor (1999) sostiene que existen tres formas de salidas dentro de una organización.

Rotación voluntaria, al respecto Taylor (1999) la rotación voluntaria se produce cuando un empleado decide, por motivos personales o profesionales terminar la relación con la empresa.

Muchas veces la rotación voluntaria hoy en día se produce por muchos aspectos, pero primordialmente se dan por el salario recibido, por la jornada laboral que no es respetado por la empresa y una línea de carrera para crecer profesionalmente.

Factores que influyen en la rotación voluntaria:

Salario, es el pago a una persona que recibe por parte de una empresa o entidad por el trabajo realizado.

Jornada laboral, es el tiempo que dedica un colaborador en la ejecución de un trabajo por la cual ha sido contratado.

Línea de carrera, es la oportunidad de poner avanzar dentro de una organización, es decir alcanzar mejores puestos dentro de la organización.

Rotación Voluntaria Inevitable, según Taylor (1999) la rotación voluntaria inevitable se produce por decisiones vitales del colaborador que va más allá del control de la empresa.

En esta dimensión actualmente se dan por estos factores que son contratación, es decir los acuerdos en el contrato, si se respeta los contratos y el puesto de trabajo que se refiere a la responsabilidad que tiene en ese puesto y si ese puesto ayuda a tu desarrollo de tus capacidades.

Factores que influyen en la rotación voluntaria inevitable:

Contratación, hace referencia al contrato que realiza la empresa con el colaborador.

Puesto de trabajo, es el lugar que el colaborador ocupa dentro de la organización.

Rotación involuntaria, según Taylor (1999) la rotación involuntaria se produce cuando la organización decide acabar con la relación laboral con un colaborador.

En esta dimensión podemos ver en la actualidad las empresas despiden a los trabajadores por motivos que no cumplen las normas establecidas por la empresa.

Factores que influyen en la rotación voluntaria inevitable:

Despido, es el acto donde termina la relación laboral entre la empresa y el colaborador.

Arbitrariedad hace referencia a una toma de decisión que solo cuenta con la voluntad de una persona.

Indisciplina, son actos, actitudes y reacciones que contrarían las normas de disciplina en una organización.

2.3 Definición conceptual de la terminología empleada

Cooperación

Es el apoyo mutuo entre personas con la finalidad de lograr un objetivo en común.

Conflicto

Es cuando dos o más personas están en desacuerdo sobre un tema o problema que se está dando.

Competencia

Es la capacidad de que tiene una persona para poder desarrollar ciertas acciones dentro de una organización.

Clima organizacional

Hace referencia al ambiente que se genera entre los individuos que realizan una acción, donde las emociones de los individuos pueden generar un cambio positivo o negativo para el clima organizacional.

Estructura

Hacen referencia las normas, reglas que brinda la empresa a todos los miembros de la empresa.

Recompensa

Es el incentivo que brinda la organización hacia un colaborador por los objetivos alcanzados.

Relaciones interpersonales

Es una interacción recíproca entre todos los miembros de una organización.

Retail

Es la comercialización masiva de productos en grandes volúmenes ya sea al por mayor o menor de una variedad de productos que está dirigido a varios tipos de compradores.

Rotación de personal

Hace referencia al ingreso y salida del personal de trabajo dentro de una empresa y es una medida para ver el tiempo que los empleados permanecen dentro de una organización.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

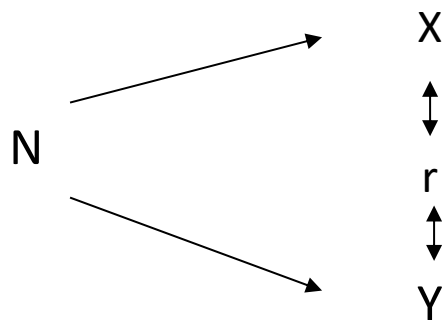
El tipo de investigación es aplicada porque tiene como objetivo resolver un determinado problema, brindando soluciones prácticas.

Muños (2011) sostiene: “Esta investigación se caracteriza por aplicar los conocimientos que surgen de la investigación pura para poder resolver problemas de carácter práctico, empírico y tecnológico para el avance y beneficio de los sectores de bienes y servicios” (p. 26).

El nivel de la investigación es correlacional, porque vas a describir las variables y vas a buscar la relación que existe en las variables de investigación.

Hernández, et al (2003) sostiene: “que la investigación correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables” (p. 121).

La investigación esta expresada en el siguiente esquema:



Considerar:

N= Muestra

X= Clima organizacional

Y= Rotación de personal

r= Criterio de relación de las variables.

Por otro lado, la investigación es de enfoque cuantitativo, porque los datos que se obtendrán serán mediables.

Hernández et al (2003) es la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento.

Diseño de investigación

La presente investigación se desarrolló mediante un diseño no experimental, porque la investigación se realiza sin manipular las variables de estudio.

Hernández, Fernández y Baptista (2003) sostiene: “La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular la variable, lo que se realiza en esta investigación es observar el fenómeno tal y como se da en realidad” (p. 270).

La investigación es corte transversal, porque se hace una investigación observacional que analiza los datos de las variables recopiladas en un único momento sobre una muestra ya predefinida.

Bernal (2010) afirma sobre la investigación transversal: “Es aquella en la cual se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado” (p. 123).

3.2 Población y muestra

Población

En la presente investigación se considera una población de 35 trabajadores de la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020.

Tamayo (2003) dice que es un conjunto de individuos que poseen características comunes y que pueden ser observables en un momento determinado donde se desarrollara la investigación.

Tabla 1

Población de colaboradores en la empresa Makro S. A.

Áreas	Número de colaboradores	%
Rm	8	23
Logística	7	20
Dry food	5	14
Not food	6	17
Frutas y verduras	4	11
Caja	5	14
Total	35	100.00

En la tabla 1 se observa que 8 colaboradores representan el 23% de los colaboradores que son parte del área Rm, 7 colaboradores representan 20% del área Logística, 5 colaboradores representan el 14% del área de dry - food, 6 colaboradores representan el 17% del área de not food, 4 colaboradores representan el 11% del área de frutas y verduras y 5 colaboradores representan el 14% del área de caja.

Muestra

La muestra está conformada por 35 colaboradores de la empresa Makro S.A., siendo una muestra pequeña se recomienda tomar a todos los trabajadores como parte de la muestra.

Fortín (1999) sostiene: “La muestra es el subconjunto de la población o un grupo de sujetos que forman parte de la misma población” (p. 160).

La muestra es censal ya que se seleccionó al total de la población al ser un número manejable de sujetos.

Hernández et al (2003) la muestra censal es aquella donde se considera todas las unidades de investigación como muestra.

3.3 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre el clima organizacional y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020.

Hipótesis específicas

Existe relación entre la estructura y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020.

Existe relación entre la recompensa y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020.

Existe relación entre la competencia y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020.

Existe relación entre las relaciones interpersonales y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020.

Existe relación entre la cooperación y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020.

Existe relación entre conflicto y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020.

3.4 Variables – Operacionalización

Definición conceptual del clima organizacional

Brunet (2014) define:

El clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. (p.16).

Definición operacional del clima organizacional

Para la primera operacionalización de la primera variable que es clima organizacional se consideran 6 dimensiones que son estructura, recompensa, competencia, relaciones interpersonales, cooperación y conflicto y en cada uno de ellas se puso 3 indicadores para la medición de las dimensiones y cuenta con un total de 34 ítems.

Tabla 2

Operacionalización del clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición y valores	Niveles y rangos
Estructura	- Reglamento interno	Del 1 al 4		Bueno [155-168] Regular [133-155>
	- Capacitación		1: Nunca	Malo [104-133>
Recompensa	- Reconocimientos	Del 5 al 10	2: Casi nunca	Bueno [155-168] Regular [133-155>
	- Incentivos		3: A veces	Malo [104-133>
Competencia	- Cumplimiento de objetivos.	Del 11 al 17	4: Casi siempre	Bueno [155-168] Regular [133-155>
	- Capacidad		5: Siempre	Malo [104-133>
Relaciones Interpersonales	- Compañerismo (Empatía)	Del 18 al 24		Bueno [155-168] Regular [133-155>
	- Comunicación			Malo [104-133>
Cooperación	- Trabajo en equipo	Del 25 al 28		Bueno [155-168] Regular [133-155>
	- apoyo			Malo [104-133>
Conflicto	- Rivalidad			Bueno [155-168]
	- Intereses	Del 29 al 34		Regular [133-155> Malo [104-133>

Definición conceptual de rotación de personal

Chiavenato (2000) define:

La rotación de personal se utiliza para definir la fluctuación del personal entre la organización y su ambiente; esto significa que el intercambio de personas que 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. (p. 188).

Definición operacional de la rotación de personal

La segunda operacionalización de la segunda variable que es rotación de personal se tomaron en cuenta 3 dimensiones que son, rotación voluntaria, rotación voluntaria inevitable y rotación involuntaria y en cada uno de ellas se puso 3 indicadores para la medición de las dimensiones y cuanta con una total de 22 ítems.

Tabla 3

Operacionalización de rotación de personal

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición y valores	Niveles y rangos
	- Salario			Alta [56-62]
Rotación voluntaria	- Línea de carrera	Del 1 al 7		Moderada [44- 56>
	- Jornada laboral		1: Siempre	Baja [24-44>
Rotación voluntaria inevitable	- Contratación - Puesto de trabajo	Del 8 al 16	2: Casi siempre 3: A veces 4: Casi nunca	Alta [56-62] Moderada [44- 56> Baja [24-44>
Rotación involuntaria	- Despido - Arbitrariedad - Indisciplina	Del 17 al 22	5: Nunca	Alta [56-62] Moderada [44- 56> Baja [24-44>

3.5 Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

El método que se aplicó para esta investigación fue el método hipotético deductivo porque se realizó una observación del fenómeno a estudiar y así mismo se crearan hipótesis para explicar dicho fenómeno.

Popper (1980) sostiene:

Rechaza la posibilidad de elaborar leyes generales a partir de la inducción y sostuvo que en realidad esas leyes generales son hipótesis que formula el científico, y que se utiliza el método inductivo de interpolación para, a partir de esas hipótesis de carácter general, elaborar predicciones de fenómenos individuales. (p. 262).

Técnica

En esta investigación se aplicaron diferentes técnicas, como las encuestas que permitió identificar la problemática del lugar de estudio, así mismo se utilizó cuestionario como principal técnica de recolección de datos para evaluar el clima organizacional y la rotación de personal de la empresa donde se realizara la investigación.

Según Naresh (2008) las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica.

La observación consiste en observar un fenómeno que pasara en tu realidad de la cual se registra para hacer su análisis.

Hernández et al (2003) dice que este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, valido, confiable de comportamientos y situaciones observables.

Se realizó un análisis de datos para poder obtener información útil para el trabajo de investigación que se está desarrollando.

Bernal (2010) el análisis de datos consiste en procesar los datos obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo y tiene como finalidad generar resultados, a partir de las cuales se realiza un análisis.

3.6 Descripción de instrumentos utilizados

Las técnicas para poder recabar información son importantes, ya que ellas nos van a permitir recolectar la información necesaria para el desarrollo del estudio, es esta investigación se utilizó el cuestionario el mismo que se utiliza para recabar información secuencial y predefinida. El cuestionario fue sometido a criterios de

valides y confiabilidad que determinan que son aplicables y que los datos son óptimos para la investigación. Los cuestionarios utilizados en la investigación son los expuestos a continuación:

Instrumento I: Cuestionario de clima organizacional

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de clima organizacional
Autor	: Franco Augusto Rojas Portocarrero
Procedencia	: Universidad Autónoma del Perú
Administración	: Individual
Duración	: 5 minutos aproximadamente
Aplicación	: Colaboradores de la empresa Makro SA
Materiales	: Formularios Google

Descripción

El presente cuestionario sirve para medir las seis dimensiones del clima organizacional que son: Estructura, recompensa, competencia, relaciones interpersonales, cooperación, conflicto. El instrumento contiene 34 ítems, considerando 4 ítems por cada dimensión. Para la escala de valoración se utilizó la escala de Likert con 5 alternativas, siendo el mayor puntaje 170.

Normas de aplicación

Se aplicará de manera individual, mediante una encuesta hecha en formulario de google, la cual se envía un link a cada colaborador donde se encuentran todas las preguntas de la encuesta, la persona encuestada tiene 5 posibles respuestas a cada pregunta, reafirmando que los resultados serán confidenciales. Se tendrá en cuenta los siguientes criterios:

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

<https://forms.gle/Xyyx5TXiA2ARgKiq5>

Normas de calificación

Al momento de evaluar los datos, se debe sumar las puntuaciones parciales por dimensión y así mismo el total de los ítems valorados del instrumento, luego se ubica en la tabla que baremos para determinar el Clima organizacional y de sus dimensiones.

Instrumento II: Cuestionario de rotación de personal

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de rotación de personal
Autor	: Franco Augusto Rojas Portocarrero
Procedencia	: Universidad Autónoma del Perú
Administración	: Individual
Duración	: 5 minutos aproximadamente
Aplicación	: Colaboradores de la empresa Makro SA
Materiales	: Formularios Google.

Descripción:

El presente cuestionario sirve para medir las tres dimensiones de rotación de personal de una organización como son: rotación voluntaria, rotación voluntaria inevitable y rotación involuntaria. El instrumento contiene 22 ítems, considerando 3

ítems para cada dimensión. Para la escala de valoración se utilizó la escala de Likert con 5 alternativas, siendo el puntaje máximo 110.

Normas de aplicación

Se aplicará de manera individual, mediante una encuesta hecha en formulario de google, la cual se envía un link a cada colaborador donde se encuentran todas las preguntas de la encuesta, la persona encuestada tiene 5 posibles respuestas a cada pregunta, reafirmando que los resultados serán confidenciales. Se tendrá en cuenta los siguientes criterios:

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

<https://forms.gle/Xyyx5TXiA2ARgKiq5>

Normas de calificación

Al momento de evaluar los datos, se debe sumar las puntuaciones parciales por dimensión y así mismo el total de los ítems valorados del instrumento, luego se ubica en la tabla que veremos para determinar la rotación de personal y de sus dimensiones.

3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos

Para el análisis estadístico de la presente investigación se utilizó las técnicas inferenciales y descriptivos.

Para la organización de los datos recolectados, se implementaron bases de datos de las dos variables en estudio los cuales fueron sometidos a un análisis estadístico en el programa SPSS para obtener las correlaciones.

Se realizó análisis descriptivo tablas y gráfico de barras para identificar el comportamiento característico de un fenómeno y facilitar su análisis.

Se realizó prueba de normalidad para ver si se debe rechaza o no se puede aceptar la hipótesis nula.

Para el análisis estadístico de la presente investigación se utilizaron las técnicas inferenciales y descriptivas. Se utilizó el análisis inferencial porque se busca llegar a una conclusión basados en la muestra determinada para luego poder hacer valido toda la población. Seguidamente se utilizó el análisis descriptivo porque se busca obtener la información acerca de la población escogida basándose en el estudio de los datos de una muestra tomada a partir de ella.

Por último, se analizó, reflexionó y se discutió sobre los resultados obtenidos por la variable y dimensiones, se elaboraron conclusiones y recomendación sobre los objetivos.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1 Validación del instrumento

Validez del instrumento clima organizacional

El valor del instrumento se definió a través del criterio de jueces, tomando en cuenta expertos del patrón temático, metodológico y estadístico, los cuales definen la autenticidad del contenido, criterio y constructo del instrumento.

Tabla 4

Resultados de la validación del cuestionario del clima organizacional

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Ing. Wilber Hugo Flores Vilca	Aplicable
Mg. Mario Edgar Chura Alegre	Aplicable

Validez del instrumento de rotación de personal

El valor del instrumento se definió a través del criterio de jueces, tomando en cuenta expertos del patrón temático, metodológico y estadístico, los cuales definen la autenticidad del contenido, criterio y constructo del instrumento.

Tabla 5

Resultados de la validación del cuestionario de rotación de personal

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Ing. Wilber Hugo Flores Vilca	Aplicable
Mg. Mario Edgar Chura Alegre	Aplicable

4.1.1 Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento del clima organizacional

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable clima organizacional se empleó la prueba estadística de Alfa de Cronbach considerando que el cuestionario señala una escala politómica.

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	34

Conforme se aprecia en la tabla 6, al aplicar el estadístico alfa de Cronbach arrojó 0.920, el cual es mayor a 0.75, de modo que indica que el instrumento presenta una confiabilidad excelente por estar encima en el intervalo de 0.91 a 1.00 dando como consecuencia que el instrumento es aplicable en la investigación.

Fiabilidad del instrumento de la rotación de personal

Para resolver la confiabilidad del instrumento de la variable de rotación de personal se usó la prueba estadística de Alfa de Cronbach considerando que el cuestionario señala una escala politómica.

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento de rotación de personal

Alfa de Cronbach	N de elementos
,760	22

Conforme se aprecia en la tabla 7, al aplicar el estadístico alfa de Cronbach arrojó 0.760, el cual es mayor a 0.75, de modo que indica que el instrumento presenta una confiabilidad aceptable por estar encima en el intervalo de 0.71 a 1.00 dando como consecuencia que el instrumento es aplicable en la investigación.

4.2 Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptiva de la variable clima organizacional

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable clima organizacional

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	8	22,9
Regular	16	45,7
Bueno	11	31,4
Total	35	100,0

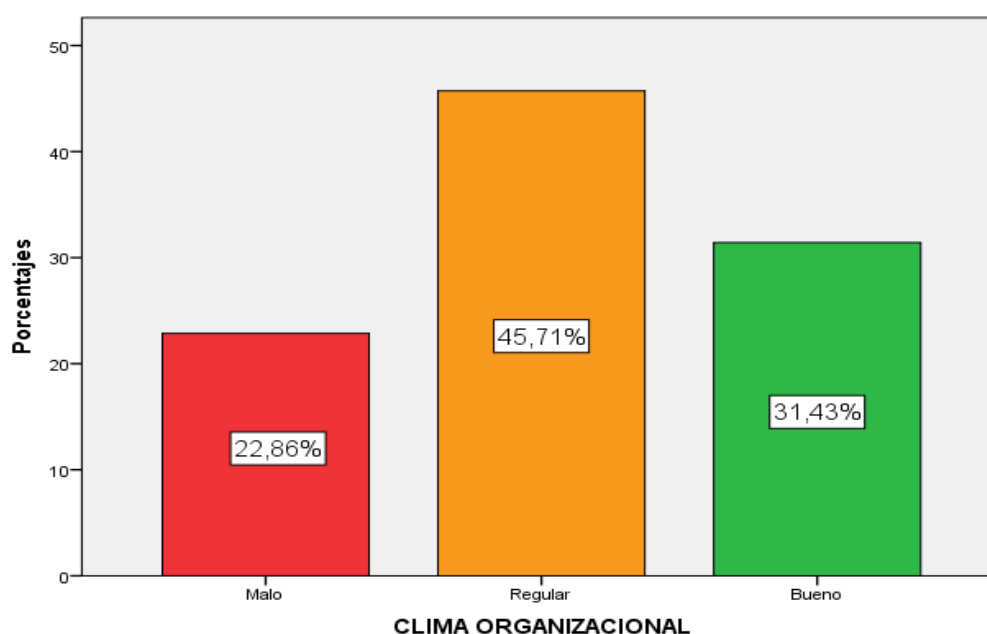


Figura 1. Análisis descriptivo de clima organizacional

Interpretación

En la figura 1 se observa que 16 colaboradores encuestados que representan el 45.71% considero que la variable clima organizacional como un nivel regular, 11 de los colaboradores encuestados que representan el 31.43% lo consideran bueno, y 8 colaboradores encuestados que representan el 22.86% consideran al clima laboral a un nivel malo. Entonces se evidencia un problema ya que la gerencia no está fomentando un clima organización adecuado dentro de la organización.

Resultados descriptiva de la variable rotación de personal

Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable rotación de personal

	Colaboradores	Porcentaje
Baja	7	20,0
Moderada	20	57,1
Alta	8	22,9
Total	35	100,0

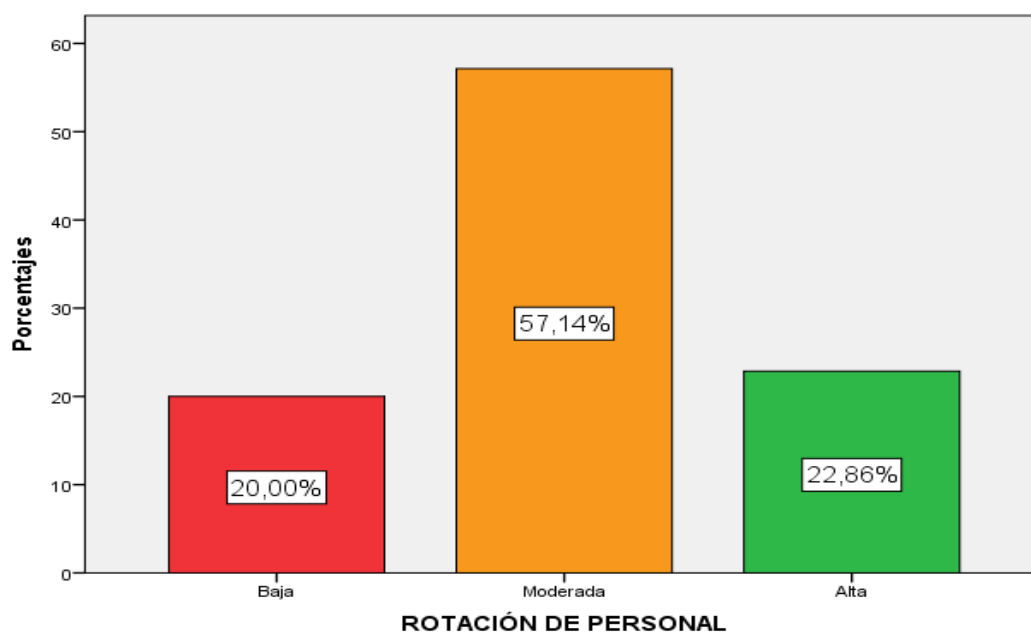


Figura 2. Análisis descriptivo de rotación de personal

Interpretación

En la figura 2 se observa que 20 colaboradores encuestados que representan un 57.14% consideran la variable rotación de personal a un nivel moderado, 8 de los colaboradores encuestados que representan el 22.86% consideran la rotación de personal a un nivel alto y 7 colaboradores encuestados que representan 20% consideran a la rotación de personal a un nivel bajo. Entonces se evidencia que existe un problema, ya que las renuncias y los despidos no se dan dando de una manera adecuada.

4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones del clima organizacional

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión estructura

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	12	34,3
Regular	13	37,1
Bueno	10	28,6
Total	35	100,0

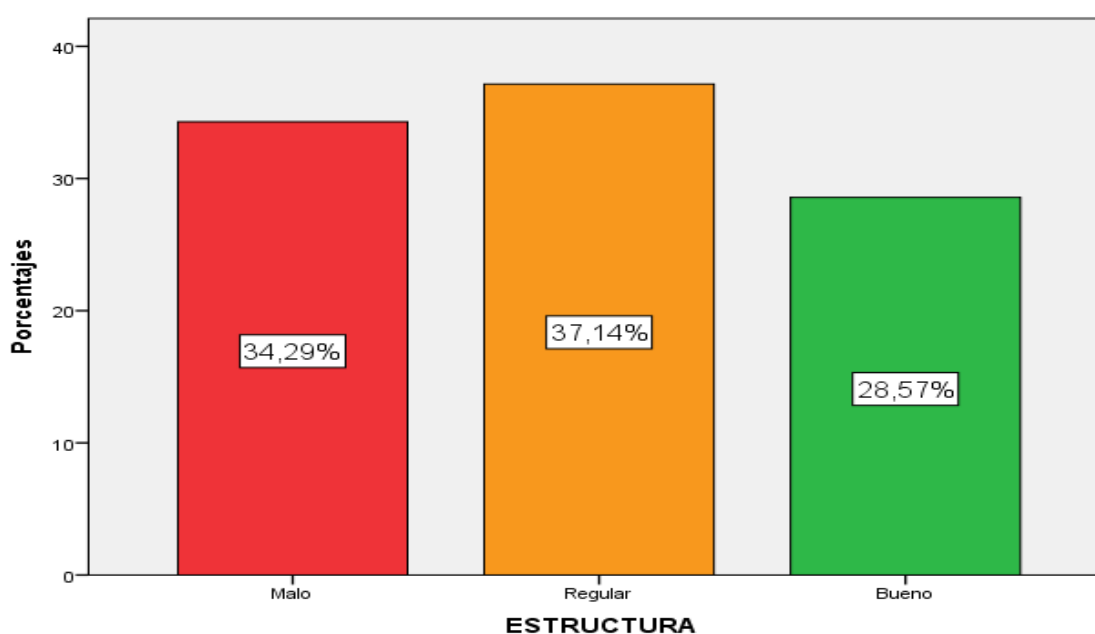


Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión estructura

Interpretación

En la figura 3 se observa que 13 colaboradores encuestados que representan el 37.14% consideran la dimensión estructura en un nivel regular, 12 colaboradores encuestados que representan el 34.29% consideran a la dimensión estructura en un nivel malo, y 10 colaboradores encuestados que representan el 28.57% consideran a la dimensión estructura a un nivel bueno. Entonces se evidencia que existe un problema ya que los colaboradores no tienen claro las normas, y las capacitaciones no son constantes en la empresa.

Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión recompensa

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	9	25,7
Regular	20	57,1
Bueno	6	17,1
Total	35	100,0

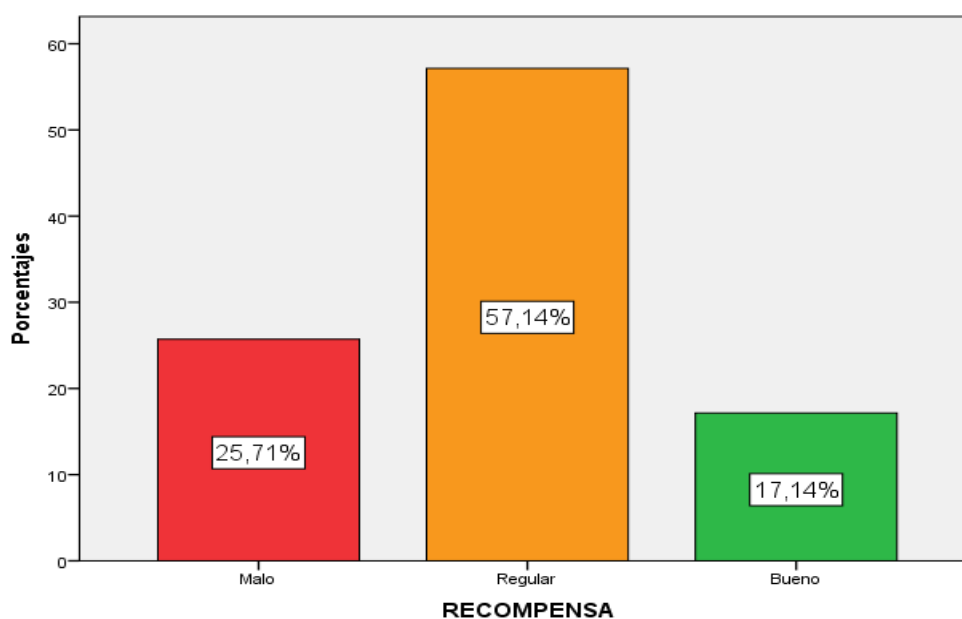


Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión recompensa

Interpretación

En la figura 4 se observa que 20 colaboradores encuestados que representan el 57.14% consideran la dimensión recompensa a un nivel regular, 9 trabajadores encuestados que representan el 25.71% consideran la dimensión recompensa a un nivel malo, y 6 colaboradores encuestados que representan el 17.14% consideran la dimensión recompensa a un nivel bueno. Entonces se evidencia un problema ya que los colaboradores consideran que la empresa no valora el desempeño de cada uno y que el incentivo otorgado por la empresa no cumple las expectativas de los colaboradores.

Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión competencia

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	11	31,4
Regular	17	48,6
Bueno	7	20,0
Total	35	100,0

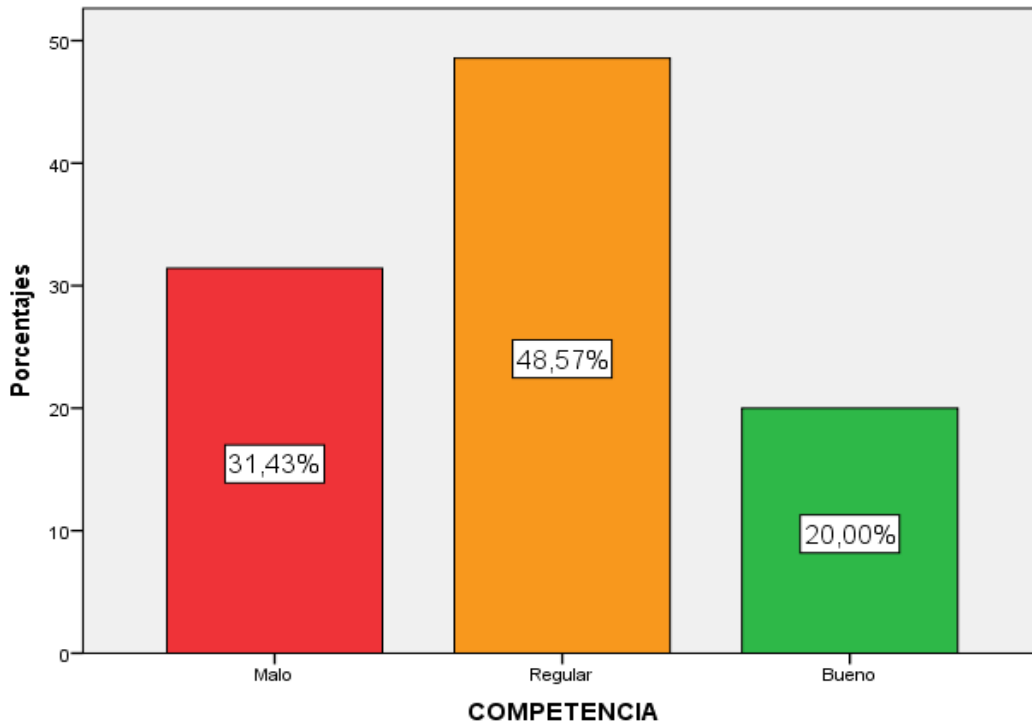


Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión competencia

Interpretación

En la figura 5 se observa que 17 colaboradores encuestados que representan el 48.57% consideran la dimensión competencia a un nivel regular, 11 colaboradores encuestados que representan el 34.43% consideran la dimensión competencia en un nivel malo y 7 encuestados colaboradores que representan el 20% consideran la dimensión competencia a un nivel bueno. Entonces se evidencia un problema ya que los colaboradores no se sienten motivados y que la empresa no recuerda a los colaboradores los objetivos trazados por la empresa.

Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión relaciones interpersonales

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	12	34,3
Regular	16	45,7
Bueno	7	20,0
Total	35	100,0

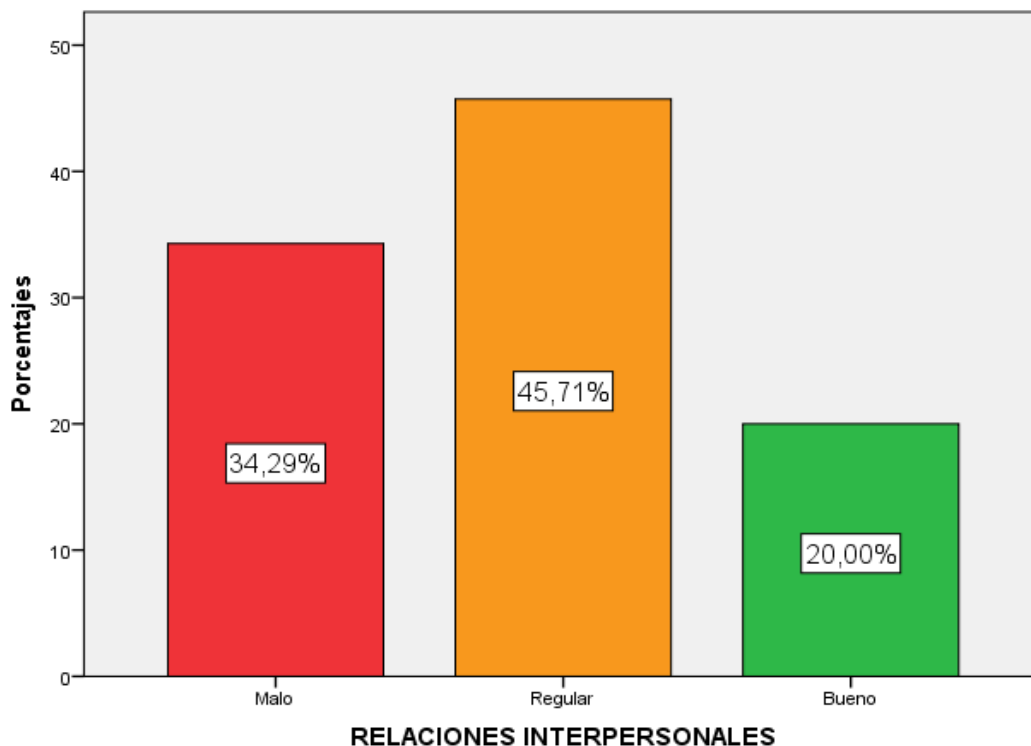


Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión relaciones interpersonales

Interpretación

En la figura 6 se observa que 16 colaboradores encuestados que representan el 45.71% consideran la dimensión relaciones interpersonales en un nivel regular, 12 colaboradores encuestados que representan el 34.29% consideran la dimensión relaciones interpersonales en un nivel regular malo, y 7 encuestados colaboradores que representan el 20% consideran la dimensión relaciones interpersonales en un nivel regular bueno. Entonces se evidencia un problema ya que la comunicación no es la adecuada y no hay un apoyo entre colaboradores.

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión cooperación

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	6	17,1
Regular	26	74,3
Bueno	3	8,6
Total	35	100,0

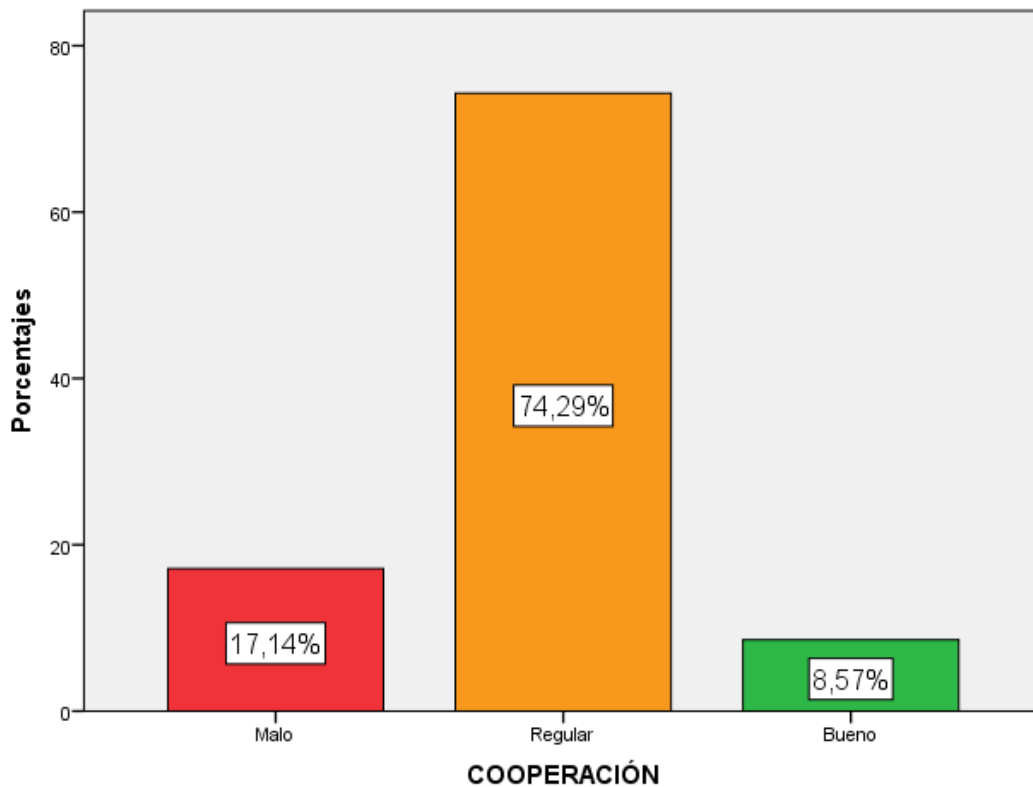


Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión cooperación

Interpretación

En la figura 7 se observa que 26 colaboradores encuestados que representan el 74.29% consideran que la dimensión cooperación en un nivel regular, 6 colaboradores encuestados que representan 17.17% consideran que la dimensión cooperación en un nivel malo, y 3 colaboradores encuestados que representan el 8.57% consideran que la dimensión cooperación en un nivel bueno. Entonces se evidencia un problema ya que las opiniones, el esfuerzo del trabajador no son tomadas en cuenta de forma adecuada.

Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión conflicto

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	8	22,9
Regular	20	57,1
Bueno	7	20,0
Total	35	100,0

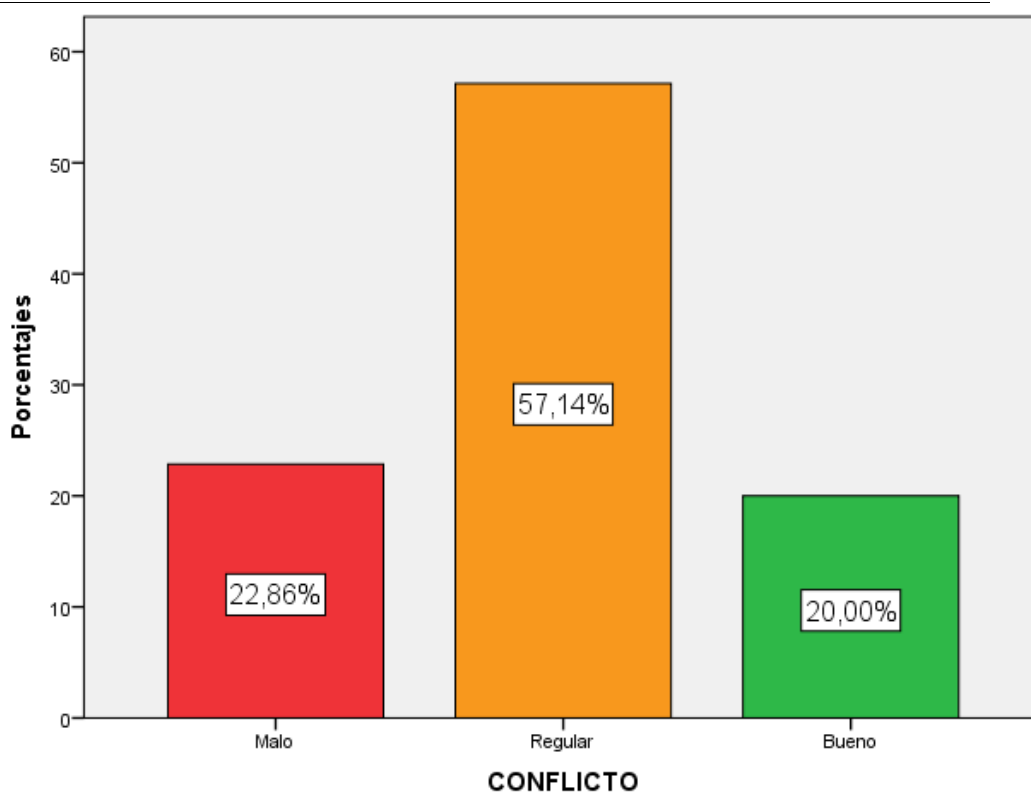


Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión conflicto

Interpretación

En la figura 8 se observa que 20 colaboradores encuestados que representan el 57.14% consideran la dimensión conflicto en un nivel regular, 8 colaboradores encuestados que representan el 22.86% consideran la dimensión conflicto en un nivel malo, y 7 colaboradores encuestados que representan el 20% consideran la dimensión conflicto en un nivel bueno. Entonces se evidencia un problema, ya que existe una rivalidad entre las diferentes áreas, no manejan el mismo objetivo y los problemas no son atendidos de manera adecuada.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la rotación de personal

Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión rotación voluntaria

	Colaboradores	Porcentaje
Baja	11	31,4
Moderada	16	45,7
Alta	8	22,9
Total	35	100,0

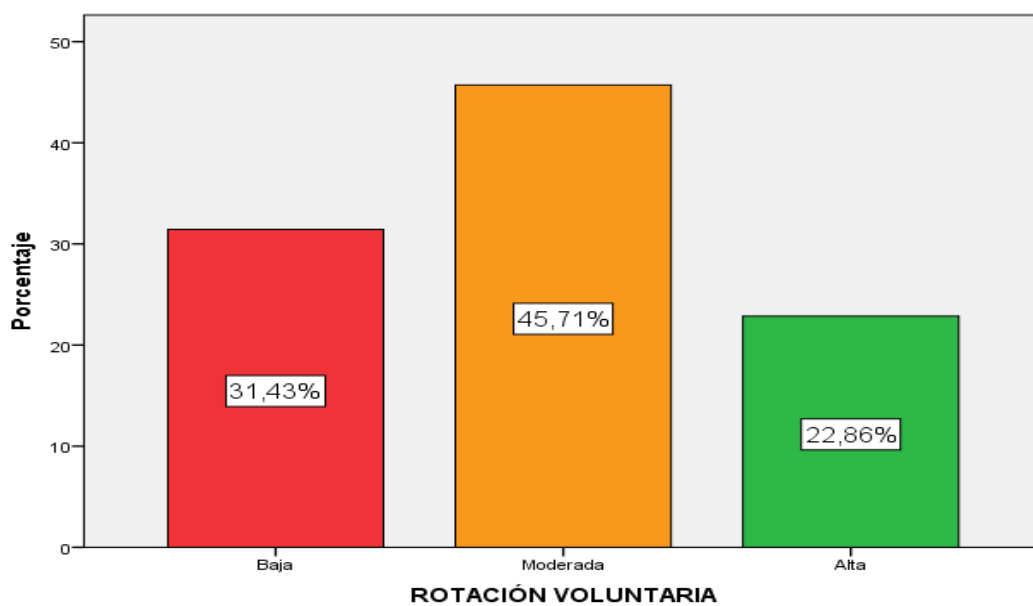


Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión rotación voluntaria

Interpretación

En la figura 9 se observa que 16 colaboradores encuestados que representan el 45.71% consideran la dimensión rotación voluntaria en un nivel moderado, 11 colaboradores encuestados que representan el 31.43% consideran la rotación voluntaria en un nivel bajo, y 8 colaboradores encuestados que representan el 22.86% consideran la dimensión rotación voluntaria en un nivel alto. Entonces se evidencia un problema en los horarios de trabajo, facilidades de estudio, salario que se está dando en la empresa.

Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión rotación voluntaria inevitable

	Colaboradores	Porcentaje
Baja	6	17,1
Moderada	25	71,4
Alta	4	11,4
Total	35	100,0

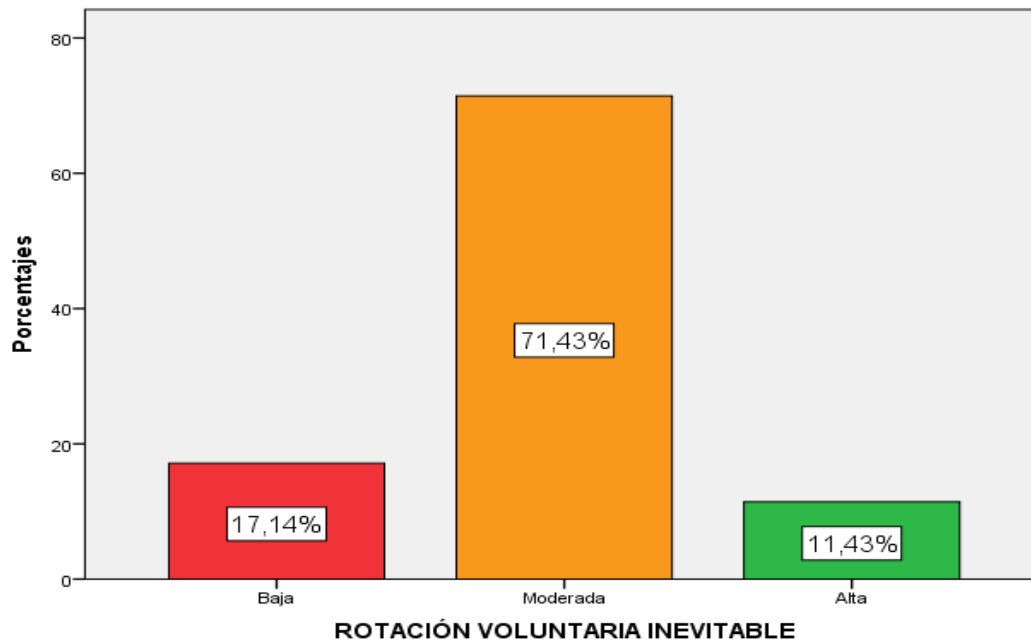


Figura 10. Análisis descriptivo de la dimensión rotación voluntaria inevitable

Interpretación

En la figura 10 se observa que 25 colaboradores encuestados que representan el 71.43% consideran la dimensión rotación voluntaria inevitable en un nivel moderado, 6 colaboradores encuestados que representan el 17.14% consideran la dimensión rotación voluntaria inevitable en un nivel bajo, y 4 colaborador encuestado que presentan el 11.43% considera la dimensión rotación voluntaria inevitable en un nivel alto. Entonces se evidencia un problema en el trato y las oportunidades que le brinda su puesto laboral.

Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión rotación involuntaria

	Colaboradores	Porcentaje
Baja	7	20,0
Moderada	24	68,6
Alta	4	11,4
Total	35	100,0

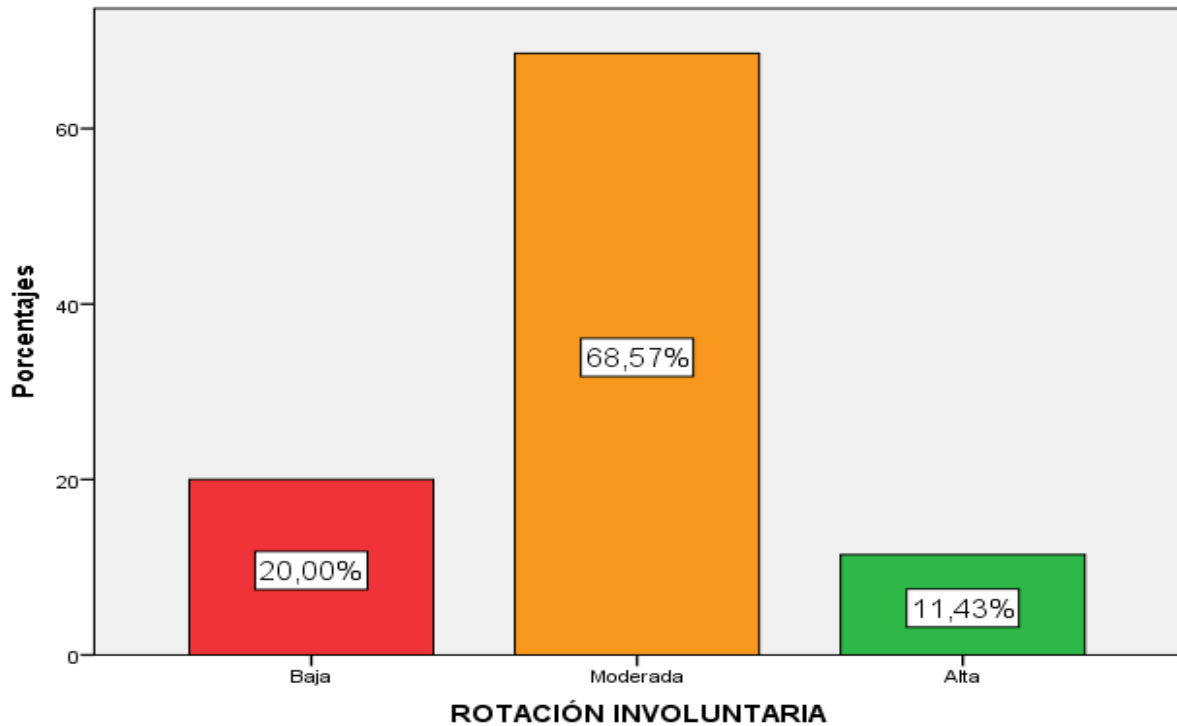


Figura 11. Análisis descriptivo de la dimensión rotación involuntaria

Interpretación

En la figura 10 se observa que 24 trabajadores encuestados que representan el 68.6% consideran la dimensión rotación involuntaria en un nivel moderado, 7 colaboradores encuestados que representan el 20% consideran la dimensión rotación involuntaria en un nivel bajo, y 4 colaboradores encuestados que representan 11.43% consideran la dimensión rotación involuntaria en un nivel alto. Entonces se evidencia un problema ya que los despidos se dan de manera injustificada y existen casos de indisciplina dentro de la organización.

4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 19

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima organizacional y la rotación de personal

Clima organizacional	Rotación de personal						Total	
	Baja		Moderada		Alta		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	0	0,0%	4	11,4%	4	11,4%	8	22,9%
Regular	2	5,7%	11	31,4%	3	8,6%	16	45,7%
Bueno	5	14,3%	5	14,3%	1	2,9%	11	31,4%
Total	7	20,0%	20	57,1%	8	22,9%	35	100,0%

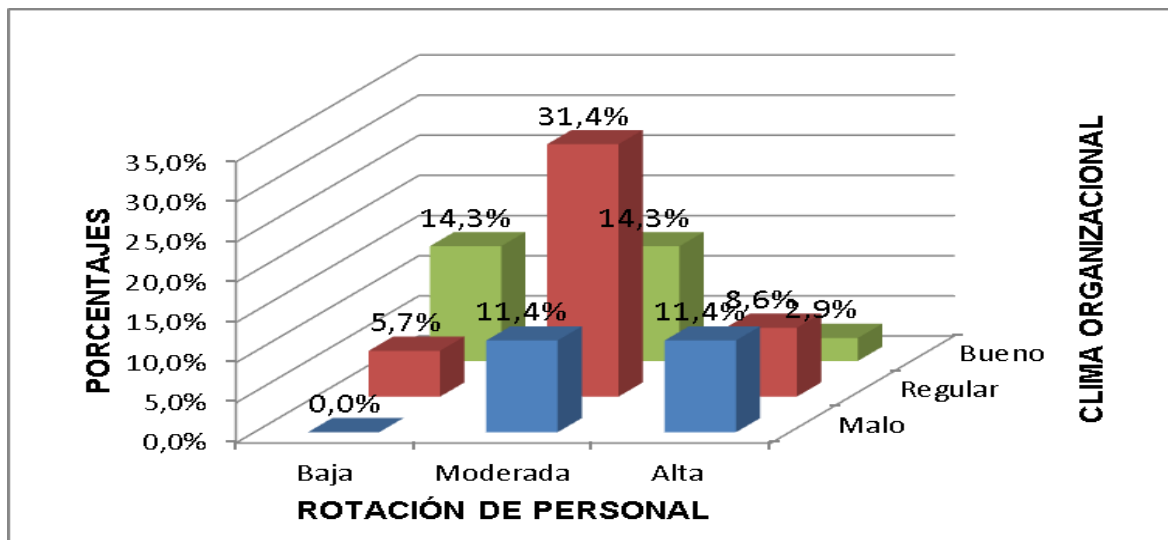


Figura 12. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre clima organizacional y rotación de personal

Interpretación

La tabla 19 y la figura 12 nos muestran la descripción con respecto a las variables de estudio donde se puede observar que el 14,3% de los colaboradores encuestados consideran la relación entre dichas variables como baja o buena, el 31,4% de los colaboradores encuestados consideran esta relación como regular o moderada, y el 11,4% de los colaboradores encuestados indican que relación de las variables es buena o alta. Entonces de contrasta la hipótesis general que existe

relación negativa moderada entre el clima organizacional y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., de Villa El Salvador, 2020.

4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio

Ho: La variable rotación de personal presenta una distribución normal.

Ha: La variable rotación de personal no presenta una distribución normal.

Tabla 20

Resultados de la prueba de normalidad de la variable rotación de Personal.

	Estadístico	gl	Sig.
Rotación de personal	,936	35	,043

Nota: *. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

La tabla 20 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk se observa que la distribución de los puntajes de la variable de estudio no se aproxima a la distribución de contraste normal, al obtenerse un valor Sig. = 0,043 es menor a 0.05, dicho resultado permite rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, la distribución de la variable rotación de personal es diferente a la distribución normal. Esto indica que para la prueba de hipótesis se debe usar el coeficiente de correlación no paramétrico siendo para el caso de la investigación la Rho de Spearman.

4.6 Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020.

Ha: Existe relación entre el clima organizacional y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Si $\text{sig} \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $\text{sig} < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 21

Resultados de correlación entre el Clima Organizacional y Rotación de Personal.

			Rotación de Personal
Rho de	Clima	Coefficiente de correlación	-,502**
Spearman	Organizacional	Sig. (bilateral)	,002
		N	35

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

La tabla 21 refleja los resultados de la relación entre clima organizacional y rotación de personal, con un estadístico Rho de Spearman que asciende a -0.502, a un nivel de significancia $p=0.002$ que es menor a 0.05 por esta razón, se puede decir que existe una correlación negativa moderada entre las variables, lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna estableciendo que existe una correlación negativa moderada entre el clima organizacional y la rotación de personal de los trabajadores de la empresa Makro S.A. - 2020.

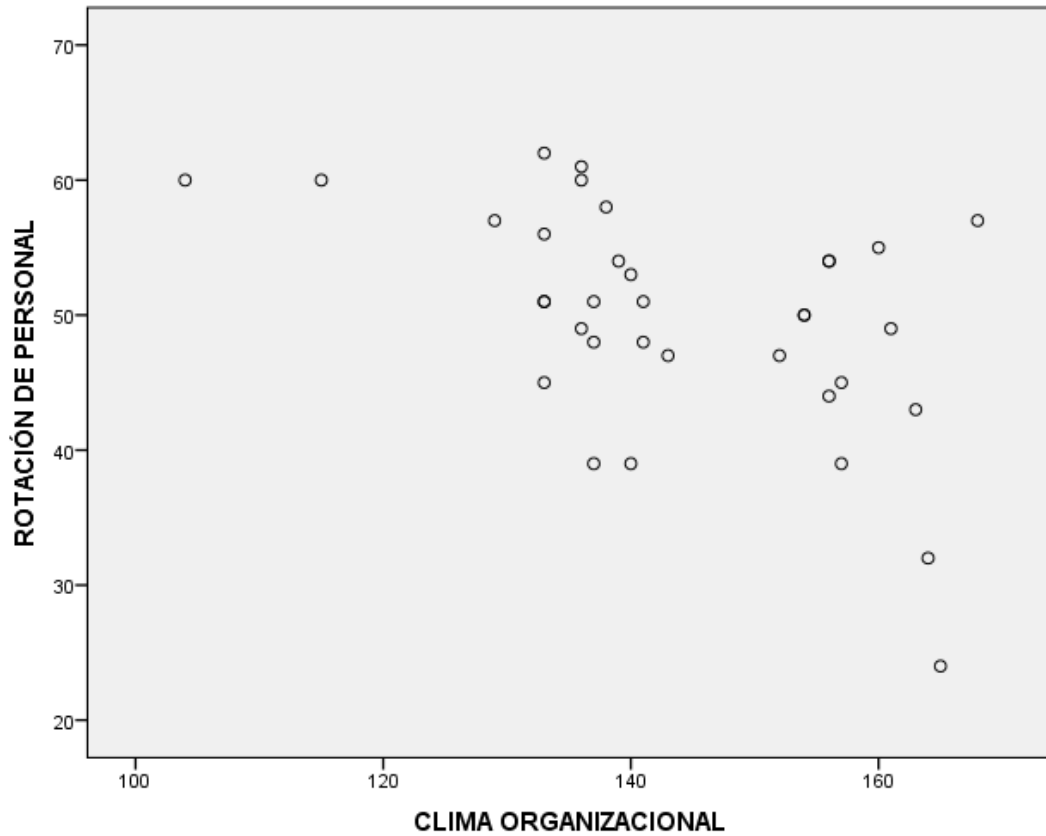


Figura 13. Gráfico de dispersión de las variables clima organizacional y rotación de personal

Interpretación

En la figura 13 se observa los resultados del gráfico de dispersión, donde indica que existe una relación negativa en las variables clima organización y rotación de personal. Se puede decir que, a un buen clima organizacional, menor será la rotación de personal.

Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre estructura y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020.

Ha: Existe relación entre estructura y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Si sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si sig. $< 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Tabla 22

Resultados de correlación entre estructura y rotación de personal

			Rotación de Personal
Rho de	Estructura y	Coeficiente de correlación	-,390**
Spearman	clima	Sig. (bilateral)	,021
	organizacional	N	35

*Nota:**.* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación

La tabla 22 muestra los resultados de la relación entre la dimensión estructura y la variable rotación de personal, el estadístico Rho de Spearman que asciende a -.390*, con un nivel de significancia $p=0.21$ que es menor a 0.05 por ende, se puede inferir que existe una correlación negativa baja entre la dimensión estructura y la variable rotación de personal por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna estableciente que existe una correlación negativa baja entre estructura y la rotación de personal de los trabajadores de la empresa Makro S.A. – 2020.

Contrastación de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre recompensa y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador – 2020.

Ha: Existe relación entre recompensa y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador – 2020.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Si $\text{sig} \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $\text{sig} < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 23

Resultados de correlación entre recompensa y rotación de personal.

			Rotación de Personal
Rho de	Recompensa y	Coeficiente de correlación	-,383**
Spearman	clima	Sig. (bilateral)	,023
	organizacional	N	35

*Nota:**.* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación

La tabla 23 muestra los resultados de la relación entre la dimensión recompensa y la variable rotación de personal, un estadística Rho de Spearman que asciende a -0.383, con un nivel de significancia $p=0.023$ que es menor a 0.05 por ende, se puede inferir que existe una correlación negativa baja entre la dimensión recompensa y la variable rotación de personal por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna estableciendo que existe una correlación negativa baja entre recompensa y rotación de personal de los trabajadores de la empresa Makro S.A. – 2020.

Contrastación de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre competencia y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador – 2020.

Ha: Existe relación entre competencia y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador – 2020.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Si $\text{sig} \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $\text{sig} < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 24

Resultados de correlación entre competencia y rotación de personal.

			Rotación de Personal
Rho de	Competencia y	Coeficiente de correlación	-,403**
Spearman	clima	Sig. (bilateral)	,016
	organizacional	N	35

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación

La tabla 24 muestra los resultados de la relación de la dimensión competencia y la variable rotación de personal, un estadístico Rho de Spearman que asciende a -0.403, con un nivel de significancia $p=0.016$ por ende, se puede inferir que existe una correlación negativa moderada entre la dimensión competencia y la variable rotación de personal por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna estableciendo que existe una correlación negativa moderada entre dimensión competencia y la variable rotación de personal de los trabajadores de la empresa Makro S.A. – 2020.

Contrastación de hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre las relaciones interpersonales y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador – 2020.

Ha: Existe relación entre las relaciones interpersonales y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador – 2020.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Si sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Tabla 25

Resultados de correlación entre relaciones interpersonales y rotación de personal.

			Rotación de Personal
Rho de	Relaciones	Coeficiente de correlación	-,348**
Spearman	interpersonales y	Sig. (bilateral)	,040
	clima	N	35
	organizacional		

*Nota: **.* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación

La tabla 25 muestra los resultados de la relación de la dimensión relaciones interpersonales y la variable rotación de personal, un estadístico Rho de Spearman que asciende a -,348, con un nivel de significancia $p=0.040$ por ende, se puede inferir que existe una correlación negativa baja entre la dimensión relaciones interpersonales y la variable rotación de personal por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna estableciendo que existe una correlación negativa baja entre dimensión relaciones interpersonales y la variable rotación de personal de los trabajadores de la empresa Makro S.A. – 2020.

Contrastación de hipótesis específica 5

Ho: No existe relación entre cooperación y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador – 2020.

Ha: Existe relación entre cooperación y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador – 2020.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Si $\text{sig} \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $\text{sig} < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 26

Resultados de correlación entre cooperación y rotación de personal.

			Rotación de Personal
Rho de	Cooperación y	Coeficiente de correlación	-,340**
Spearman	clima	Sig. (bilateral)	,046
	organizacional	N	35

*Nota: **.* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación

La tabla 26 muestra los resultados de la relación de la dimensión cooperación y la variable rotación de personal, un estadístico Rho de Spearman que asciende a -,340, con un nivel de significancia $p=0.046$ por ende, se puede inferir que existe una correlación negativa baja entre la dimensión cooperación y la variable rotación de personal por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna estableciendo que existe una correlación negativa baja entre dimensión cooperación y la variable rotación de personal de los trabajadores de la empresa Makro S.A. – 2020.

Contrastación de hipótesis específica 6

Ho: No existe relación entre conflicto y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador – 2020.

Ha: Existe relación entre conflicto y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador – 2020.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Si $\text{sig} \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $\text{sig} < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 27

Resultados de correlación entre conflicto y rotación de personal.

			Rotación de Personal
Rho de	Conflicto y clima	Coeficiente de correlación	-,365**
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)	,031
			N
			35

*Nota: **.* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación

La tabla 27 muestra los resultados de la relación de la dimensión conflicto y la variable rotación de personal, un estadístico Rho de Spearman que asciende a -,365, con un nivel de significancia $p=0.031$ por ende, se puede inferir que existe una correlación negativa baja entre la dimensión conflicto y la variable rotación de personal por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna estableciendo que existe una correlación negativa baja entre dimensión conflicto y la variable rotación de personal de los trabajadores de la empresa Makro S.A. – 2020.

CAPITULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1 Discusiones

Los instrumentos aplicados para la recolección de datos, fueron sometidos a criterio de validez y confiabilidad, obteniendo como resultados un alto nivel de confiabilidad, con respecto al instrumento clima organizacional se obtuvo un valor de alfa de cronbach que asciende a 0.920, mientras que al instrumento de rotación de personal alcanzo un valor de alfa de cronbach que asciende a 0.760 mayor al 0.750, demostrando que ambos instrumentos resultaron ser altamente confiables para el recojo de información de la muestra, dicho aspecto permite seguir con la investigación.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis general mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman, existe una relación negativa moderada entre el clima organizacional y la rotación de personal, dichos resultados se asimilan con los obtenidos Tasayco (2018) en su tesis: “El clima laboral y su relación con la rotación de personal en la empresa estudio Estrada Abogados Surco-2018”, donde se encontró que las variables clima laboral y rotación de personal tiene una correlación positiva alta con coeficiente Rho de Spearman. Se puede denotar que indiferentemente al rubro de las empresas los resultados obtenidos concuerdan en ambas, ya que se percibe deficiencias en cuanto al clima organizacional y esta incide de manera directa en la percepción de la rotación de personal.

Respecto a los resultados obtenidos en la contratación de hipótesis específica 1 mediante el estadístico Rho de Spearman, existe una correlación negativa baja entre estructura y rotación de personal, los resultados obtenidos se difieren con los obtenidos por Castillo (2017) en su tesis: “Ambiente laboral y rotación de colaboradores de la empresa Nexos S.A.C”, en la cual no existe una correlación entre estructura y rotación de personal ya que el nivel de significancia es mayor 0.50. Al respecto, los resultados muestran que en la empresa Nexos S.A.C que la estructura que está conformada por el reglamento interno, capacitaciones no son causantes de la rotación de personal y al contrario de la empresa Makro S.A., la estructura si son causantes de la rotación de personal.

Respecto a los resultados obtenidos en la contratación de hipótesis específica 2 mediante el estadístico Rho de Spearman, existe una correlación negativa baja entre recompensa y rotación de personal, los resultados concuerdan con los obtenidos por Castillo (2017) en su tesis: “Ambiente laboral y rotación de colaboradores de la empresa Nexos S.A.C”, en la cual la recompensa y rotación de personal presentan una correlación positiva baja con coeficiente de Rho de Spearman. Los resultados encontrados son similares y que la recompensa que está conformada por, pagos de horas extra, reconocimiento, ascensos, son causantes de la rotación de personal en ambas empresas.

Respecto a los resultados obtenidos en la contratación de hipótesis específica 3 mediante el estadístico Rho de Spearman, existe una correlación negativa moderada entre competencia y rotación de personal, los resultados obtenidos se contrastan con los resultados obtenidos por Castillo (2017) en su tesis: “Ambiente laboral y rotación de colaboradores de la empresa Nexos S.A.C”, en la cual no existe una correlación entre competencia y rotación de personal ya que el nivel de significancia es mayor 0.50. Por lo tanto, estos resultados que la empresa Nexos S.A.C que la competencia no son causantes de la rotación de personal, al contrario que en la empresa Makro S.A la competencia es causante de la rotación de personal.

Respecto a los resultados obtenidos en la contratación de hipótesis específica 4 mediante el estadístico Rho de Spearman, existe una correlación negativa baja entre relaciones interpersonales y rotación de personal, los resultados obtenidos se contrastan con los obtenidos por Castillo (2017) en su tesis: “Ambiente laboral y rotación de colaboradores de la empresa Nexos S.A.C”, en la cual no existe una correlación entre relaciones y rotación de personal ya que el nivel de significancia es mayor 0.50. Por lo tanto, se encuentra en la investigación que las relaciones interpersonales que está conformada por compañerismo, respeto y comunicación, son causantes de rotación ya que al no existir un ambiente de respeto y buena comunicación la rotación de personal será alta.

Respecto a los resultados obtenidos en la contratación de hipótesis específica 5 mediante el estadístico Rho de Spearman, existe una correlación negativa baja entre cooperación y rotación de personal, los resultados se contrastan con los

obtenidos por Castillo (2017) en su tesis “Ambiente laboral y rotación de colaboradores de la empresa Nexos S.A.C”, en la cual no existe una correlación entre cooperación y rotación de personal ya que el nivel de significancia es mayor 0.50. Por lo tanto, los resultados obtenidos muestran que en la empresa Makro S.A la cooperación es importante entre los colaboradores y si no se da de manera adecuada entre ellos es causa de rotación de personal y a diferencia de la empresa Nexos S.A.C la cooperación entre compañeros no es importante y no es causa de rotación de personal.

Respecto a los resultados obtenidos en la contratación de hipótesis específica 6 mediante el estadístico Rho de Spearman, existe una correlación negativa baja entre conflicto y rotación de personal, los resultados se asimilan con los obtenidos por Castillo (2017) en su tesis: “Ambiente laboral y rotación de colaboradores de la empresa Nexos S.A.C”, en la cual el conflicto y la rotación de personal presentan una correlación positiva baja con coeficiente de Rho de Spearman. Por lo tanto, los resultados obtenidos se asimilan ya que el conflicto en ambas investigaciones se puede concluir que es causante de rotación de personal, ya que un ambiente de conflicto entre colaboradores sería negativo para la empresa y trabajadores.

Los resultados obtenidos fueron positivos comprobándose que existe deficiencias en las variables de estudio, asimismo se encuentra que el clima organizacional y la rotación de personal se relacionan.

Para la continuidad del trabajo de investigación se debe realizar una investigación de nivel causal- explicativa, para estudiar más a detalle y explicar los efectos que causa el clima organizacional en la rotación de personal.

5.2 Conclusiones

Primero. Existe correlación negativa moderada entre el clima organizacional y la rotación de personal en los colaboradores de la empresa Makro S.A., Villa el Salvador-2020, a un nivel de significancia de sig. =0.002. Se concluye que el clima organizacional se desarrolla de manera inadecuada para los colaboradores lo cual genera la rotación de personal.

Segundo. Existe correlación negativa baja entre la estructura y la rotación de personal en los colaboradores de la empresa Makro S.A., Villa el Salvador-2020, a un nivel de significancia de sig. =0.021. Se concluye que los colaboradores están parcialmente comprometidos con los objetivos organizacionales que maneja la empresa.

Tercero. Existe correlación negativa baja entre recompensa y la rotación de personal en los colaboradores de la empresa Makro S.A., Villa el Salvador-2020, a un nivel de significancia de sig. =0.023. Se concluye que los colaboradores perciben que la empresa valora su trabajo regularmente y esto influye en la rotación de personal.

Cuarto. Existe correlación negativa moderada entre la competencia y la rotación de personal en los colaboradores de la empresa Makro S.A., Villa el Salvador-2020, a un nivel de significancia de sig. =0.016. Se concluye que los colaboradores están parcialmente comprometidos con la empresa y que las capacitaciones se dan de manera regular.

Quinto. Existe correlación negativa baja entre relaciones interpersonales y la rotación de personal en los colaboradores de la empresa Makro S.A., Villa el Salvador-2020, a un nivel de significancia de sig. =0.040. Se concluye que existe un problema entre colaboradores ya que la relación entre ellos es inadecuada y esto genera un mal clima organizacional y una rotación de personal.

Sexto. Existe correlación negativa baja entre cooperación y la rotación de personal en los colaboradores de la empresa Makro S.A., Villa el Salvador-2020, a un

nivel de significancia de sig. =0.046. Se concluye que el apoyo o ayuda entre compañeros se da manera regular dentro de la organización.

Séptimo. Existe correlación negativa baja entre conflicto y la rotación de personal en los colaboradores de la empresa Makro S.A., Villa el Salvador-2020, a un nivel de significancia de sig. =0.031. Se concluye que existe un problema entre cada área y esto genera un mal clima organizacional y también una desvinculación con la empresa.

5.3 Recomendaciones

En relación al objetivo general, se recomienda al gerente mejorar el clima organizacional mediante un plan de acción establecido y así alcanzar una rotación de personal baja lo cual ayude a establecer soluciones, con la finalidad de lograr los objetivos planteados en la empresa Makro S.A., dado que se ha demostrado que existe relación entre el clima organizacional y la rotación de personal.

Actividades

-Se debe mejorar la comunicación entre el jefe y el colaborador, también entre los jefes de cada área para poder encontrar posibles problemas entre colaboradores.

-Crear un ambiente de apoyo entre los jefes y colaboradores, con la finalidad de crear un ambiente de confianza.

En relación al primer objetivo específico, se recomienda que en la dimensión estructura se deben establecer estrategias para cumplir con las actividades establecidas que la empresa Makro S.A y así mismo tener una efectividad en los colaboradores.

Actividades

-Implementar reuniones antes de la jornada laboral para dar a conocer de una manera más consistente los objetivos y metas de la empresa.

-Brindar capacitaciones para todos los colaboradores para el mejor desenvolvimiento en sus respectivas áreas de trabajo.

En relación al segundo objetivo específico, se recomienda que en la dimensión recompensa se deben establecer estrategias para premiar a los colaboradores por los logros alcanzados para mejorar el rendimiento del colaborador.

Actividades

-Se recomienda dar el reconocimiento adecuado a los trabajadores por los logros alcanzados para generar un clima organizacional positivo

-Se recomienda que los jefes de cada área brinden un informe de los colaboradores para ver su desarrollo en cada puesto de trabajo.

En relación al tercer objetivo específico, se recomienda que en la dimensión competencia se deben establecer estrategias donde se dé a los colaboradores metas alcanzables para mejorar el rendimiento de los colaboradores.

-Se recomienda dar metas alcanzables a cada área dentro de la empresa y premiar ala área con mejores resultados de forma pública.

-Se recomienda crear un feedback entre los empleados y los objetivos que deben de cumplir cada área con la finalidad de reforzar el compromiso para lograr los objetivos.

En relación al cuarto objetivo específico, se recomienda que en la dimensión relaciones interpersonales se deben establecer estrategias donde la empresa organice actividades para poder fomentar la unión entre colaboradores.

-El departamento de RRHH puede organizar actividades recreativas para fomentar el compañerismo entre los colaboradores.

-Se recomienda que los jefes puedan brindar la confianza a los colaboradores para que ellos puedan dar su punto de vista sobre su puesto de trabajo o de la empresa.

En relación al quinto objetivo específico, se recomienda que en la dimensión cooperación se deben establecer estrategias donde los jefes de cada área brinden charlas.

-Se recomienda a los jefes de cada área fomentar el apoyo entre compañeros, mediante charlas grupales.

-Se recomiendo reuniones entre cada área para poder conocer las opiniones de cada colaborador para la mejora del clima organizacional.

En relación al sexto objetivo específico, se recomienda que en la dimensión conflicto se deben establecer estrategias donde la empresa cambie los equipos de trabajo para mejorar la integración entre colaboradores.

-Se recomienda rotar los equipos de trabajo de manera aleatoria, con la finalidad de que todos los colaboradores se conozcan y logren integrarse.

-Se recomienda crear un ambiente de confianza entre cada área de la empresa mediante diferentes tipos de ejercicios antes de que empiece la jornada laboral.

REFERENCIAS

Ahr, P. & Ahr, T. (2000). *Overturn Turnover*. Missouri, USA: Causeway Publishing Company.

Aspajo, V. (2018). *El clima organizacional y su influencia en la rotación de personal en una de las cadenas de tiendas retail de lima metropolitana, 2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21906/Arril%20Aspajo%2c%20Vic%20Jimmy%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bernal, C. (2010). *Metodología de investigación científica* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.

Bock, M., Tamashiro, S. y Escalante, A. (2008). *El impacto del clima laboral sobre una empresa*. Perú: Capital Humano. Recuperado de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/el-impacto-del-clima-laboral-sobre-la-empresa/>

Brunet, L. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.

Casani, F. (1995). *Una aproximación empírica a la cooperación interempresarial en España*. Madrid, España: Pirámide.

Castillo, B. (2017). *Ambiente laboral y rotación de los colaboradores en la empresa Nexos S.A.C.* (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1240/t_maestria%20en%20gerencia%20social%20y%20recursos%20humanos_08404439_castillo_aguirre_betty%20maribel.pdf?sequence=2&isallowed=y

Contreras, C. Días, B. Hernández, E. (2011). *Multiculturalidad: su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado*. Recuperado de https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.html#:~:text=S

eg%C3%BA%20Bisquerra%20(2003%3A%2023),instituciones%20de%20la
%20interacci%C3%B3n%20social.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5ª ed.). Bogotá, Colombia: McGraw Hill.

Criollo, L (2014). *Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A* (Tesis pregrado). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3602/1/T-UCE-0007-133.pdf>

El Comercio. (20 de agosto de 2018). Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>

Espichan, W. y Pérez, M. (2016). *La rotación de personal y su relación con el clima laboral del hipermercado Plaza Vea, sede Real Plaza- Trujillo, periodo 2016* (Tesis pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13598>

Fiallo, D. Alvarado, P. y Soto L. (2015). El clima organizacional dentro de una empresa. *Contribuciones a la Economía*. Recuperado de <http://eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>

Fortin, M. (1999). *Proceso de la investigación: de la concepción a la realización*. México: McGraw-Hill.

Galarza, T (2000). *Administración Contemporánea*. México: McGraw-Hill.

Gestión. (2018). Funciones y adquisiciones en sector retail de Perú suman U\$\$ 2,160 millones. Perú. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/ccl-fusiones-adquisiciones-sector-retail-peru-suman-us-2-160-millones-227347-noticia/>

Great Place To Work. (2019). *Supermercados Peruanos*. Perú: Great Place To Work
Recuperado de <https://www.greatplacetowork.com.pe/supermercados-peruanos>

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*.
Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Hernández, Y., Hernández, G., y Mendieta, A. (2013). Modelo de rotación de personal y practicas organizacionales. *Revistas Científicas Complutenses*, 18, 837-863.
Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/download/44369/41927>

López, J. (2012). *Análisis de la motivación y su relación con los hábitos de estudio en la disciplina de matemática y su didáctica con las y los estudiantes de segundo año de magisterio en las escuelas normales de Matagalpa y Estelí, durante el i semestre del curso escolar 2012* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/1715/1/14567.pdf>

Macario, F. (2018). *Rotación de personal y clima organizacional* (Tesis de pregrado).
Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/05/43/Macario-Fredy.pdf>

Marroquín, A. y Pérez, L. (2011). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King* (Tesis de pregrado).
Recuperado de https://www.academia.edu/20049367/_el_clima_organizacional_y_su_relaci%C3%B3n_con_el_desempe%C3%B1o_laboral_en_los_trabajadores_de_burger_king_

Miranda, S (2007). *Rotación laboral en representantes de venta en terreno de una empresa de distribución Retail de productos de consumo masivo* (Tesis de

pregrado). Recuperado de http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2007/miranda_s/sources/miranda_s.pdf

Moreno, J. y Lemus, J. (2017). *Análisis de las principales causas de rotación de personal de las empresas Oiltrans Sas de la ciudad de Bogotá, D.C* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9372/MorenoJulian2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2ª ed). Naucalpan de Juárez, México: Pearson.

Naresh, M. (2008). *Investigación de mercados* (5ª ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson.

Obreque, A. (2015). *Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/387/Tesis_+Andrea+Obreque+Huenchuan.pdf;jsessionid=B4A05CFA9217CA1DAEC5E7E1F482F1B1?sequence=1

Olivares, A. (2018). *El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área Administrativa del Banco de la Nación – El Agustino* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20672>.

Popper, K. (1980). *La lógica de la investigación científica*. España: Madrid: Techos.

Reyes, A. (2005). *Administración de personal*. México: Limusa.

Tamayo, M (2003). *El proceso de la investigación científica* (4ª ed.). México: Limusa.

Taylor, J. (1999). *Avoid avoidable turnover*. Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/mateu_v_m/capitulo2.pdf

Valdivia, C (2014). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper - Trujillo SAC* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1016>

Vinyamata, E. (2001). *Conflictología. Teoría y práctica en resolución de conflictos*. Barcelona, España: Ariel Practicum.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Clima organizacional y rotación de personal en la empresa Makro S.A. Villa El Salvador – 2020

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
			Variable 1: Clima Organizacional			
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la rotación del personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la estructura y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la recompensa y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la rotación del personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador -2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la estructura y la rotación de personal en la empresa Makro S.A, Villa El Salvador - 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la recompensa y la rotación de personal en la empresa Makro S.A, Villa El Salvador - 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la competencia y la rotación de personal en la empresa Makro S.A, Villa El Salvador - 2020.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre clima organizacional y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre la estructura y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020.</p> <p>Existe relación entre la recompensa y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020.</p> <p>Existe relación entre la competencia y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020.</p>	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Estructura	- Reglamento interno - Capacitación	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Bueno [155-168] Regular [133-155> Malo [104-133>
			Competencia	- Cumplimiento de Objetivos - Desarrollo de Retos - Capacitación		Bueno [155-168] Regular [133-155> Malo [104-133>
			Relaciones interpersonales	- Compañerismo - Respeto - Comunicación		Bueno [155-168] Regular [133-155> Malo [104-133>
			Cooperación	- Trabajo en equipo - Esfuerzo		Bueno [155-168] Regular [133-155 Malo [104-133>
			Conflicto	- Rivalidad - Resolución de problemas - Intereses		Bueno [155-168] Regular [133-155> Malo [104-133>
			Variable 2: Rotación de personal			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos

<p>¿Qué relación existe entre la competencia y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la relación interpersonal y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la cooperación y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre el conflicto y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020?</p>	<p>S.A, Villa El Salvador - 2020. Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la rotación de personal en la empresa Makro S.A, Villa El Salvador- 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la cooperación y la rotación de personal en la empresa Makro S.A, Villa El Salvador - 2020.</p> <p>Determinar la relación entre conflicto y la rotación de personal en la empresa Makro S.A, Villa El Salvador - 2020</p>	<p>Existe relación entre las relaciones interpersonales y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020.</p> <p>Existe relación entre la cooperación y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020.</p> <p>Existe relación entre conflicto y la rotación de personal en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador - 2020.</p>	<p>Rotación voluntaria</p> <p>Rotación voluntaria Inevitable</p> <p>Rotación involuntaria</p>	<p>Salario Jornada laboral Línea de carrera</p> <p>Contratación Puesto de trabajo Despido</p> <p>Arbitrariedad Indiscipline</p>	<p>1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre</p>	<p>Bueno [88-109] Regular [76-88> Malo [70-76></p> <p>Bueno [88-109] Regular [76-88> Malo [70-76></p> <p>Bueno [88-109] Regular [76-88> Malo [70-76></p>
<p>Nivel - diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>	<p>Estadística a utilizar</p>			
<p>Tipo: es aplicada, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo. Diseño: no experimental de corte transversal. Método: hipotético deductivo</p>	<p>Población: 35 los colaboradores de ambos sexos de la empresa Makro SA de Villa El Salvador-2020, Tipo de muestreo: Muestreo censal:</p>	<p>Variable 1: Clima organizacional Técnicas: La Encuesta Instrumentos: Cuestionario de clima organizacional. Variable 2: Rotación de personal Técnicas: La Encuesta Instrumentos: Cuestionario de rotación de</p>	<p>Estadística descriptiva: Los gráficos estadísticos tablas estadísticas Estadística inferencial: Correlación de Rho Spearman.</p>			

		personal	
--	--	----------	--

ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES: Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes el clima organizacional y rotación de personal. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
ESTRUCTURA						
1	Cumple con las normas establecidas por la empresa	1	2	3	4	5
2	Las metas de la empresa son expresadas con claridad	1	2	3	4	5
3	La empresa considera importante las capacitaciones.	1	2	3	4	5
4	Todos los trabajadores de la empresa reciben capacitación.	1	2	3	4	5
RECOMPENSA						
5	El buen desempeño es valorado por la empresa.	1	2	3	4	5
6	Es importante ser reconocido en la empresa.	1	2	3	4	5
7	La empresa considera los méritos del trabajador para los ascensos.	1	2	3	4	5
8	La antigüedad del personal es tomada en cuenta para los ascensos.	1	2	3	4	5
9	Las horas extras que realizan son pagadas.	1	2	3	4	5
10	Se entregan premios para el trabajador del mes.	1	2	3	4	5
COMPETENCIA						
11	Se dan a conocer los objetivos de la empresa.	1	2	3	4	5
12	Usted ayuda al logro de los objetivos de la empresa.	1	2	3	4	5
13	La empresa recuerda a sus trabajadores los objetivos trazados.	1	2	3	4	5
14	La empresa asigna metas a cada área.	1	2	3	4	5
15	La empresa asigna retos alcanzables a sus trabajadores.	1	2	3	4	5
16	Se siente motivado en su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
17	Realizo mi trabajo basándome en el conocimiento adquirido.	1	2	3	4	5

RELACIONES INTERPERSONALES						
18	Es aceptado por su equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
19	Existe una buena relación entre compañeros.	1	2	3	4	5
20	Los compañeros están prestos a apoyarse mutuamente	1	2	3	4	5
21	Existe respeto entre los trabajadores.	1	2	3	4	5
22	Existe respeto entre los jefes y trabajadores.	1	2	3	4	5
23	La transmisión de información es clara entre el jefe y los trabajadores.	1	2	3	4	5
24	Existe una comunicación fluida entre compañeros.	1	2	3	4	5
COOPERACION						
25	Considera importante la opinión de los demás	1	2	3	4	5
26	La empresa valora el esfuerzo del trabajador.	1	2	3	4	5
27	La empresa avalúa a los grupos de trabajo	1	2	3	4	5
28	Recibe ayuda por parte de sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
CONFLICTO						
29	Existe una relación adecuada entre compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
30	Existe rivalidad entre las diferentes áreas de la empresa.	1	2	3	4	5
31	Los problemas de la empresa son atendidos rápidamente	1	2	3	4	5
32	Los trabajadores dan a conocer los problemas a sus jefes.	1	2	3	4	5
33	Los trabajadores y la empresa tienen el mismo objetivo organizacional.	1	2	3	4	5
34	Las diferentes áreas de la empresa manejan un mismo objetivo.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE ROTACION DE PERSONAL

INSTRUCCIONES: Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes el clima organizacional y rotación de personal. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral

1. Siempre 2. Casi Siempre 3. A veces 4. Casi Nunca 5. Nunca

ROTACION VOLUNTARIA						
1	La empresa es puntual con los pagos.	1	2	3	4	5
2	El salario es el adecuado para su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
3	La empresa respeta la jornada laboral del trabajador.	1	2	3	4	5
4	La jornada laboral termina en la hora pactada en el contrato.	1	2	3	4	5
5	Los horarios de trabajo afectan al trabajador.	1	2	3	4	5
6	La empresa brinda facilidades para el crecimiento profesional.	1	2	3	4	5
7	La empresa brinda facilidades para el estudio universitario o técnico.	1	2	3	4	5
ROTACIÓN VOLUNTARIA INEVITABLE						
8	Los acuerdos de trabajo en los contratos son claros.	1	2	3	4	5
9	Los contratos de trabajo son respetados por la empresa	1	2	3	4	5
10	Existe un trato adecuado de la empresa hacia los trabajadores.	1	2	3	4	5
11	Su puesto le ofrece oportunidades de aprender nuevas habilidades.	1	2	3	4	5
12	El trabajador de cada puesto logra sus objetivos personales.	1	2	3	4	5
13	Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo	1	2	3	4	5
14	Los trabajadores que son despedidos no cumplen los requisitos que pide la empresa.	1	2	3	4	5
15	El despido se da en base a los logros obtenidos por cada trabajador.	1	2	3	4	5
16	Los despidos se dan de manera constante.	1	2	3	4	5
ROTACIÓN INVOLUNTARIA						
17	Sientes que los despidos a trabajadores han sido injustificados.	1	2	3	4	5
18	Sientes que los despidos son por la mala conducta del trabajador.	1	2	3	4	5
19	Se dan a conocer las causas del despido de un trabajador	1	2	3	4	5
20	Los despidos se dan a causa de la falta de disciplina	1	2	3	4	5
21	La disciplina es un factor importante dentro de la empresa.	1	2	3	4	5
22	Existen casos de indisciplina dentro de la empresa.	1	2	3	4	5

ANEXO 3: FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Validación del instrumento: CLIMA ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.: DR. LUIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: ROTACIÓN DE PERSONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.: DR. LUIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: CLIMA ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.: Milber Hugo Flores Vilca

DNI: 01324100

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: ROTACIÓN DE PERSONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.: Milber Hugo Flores Vilca

DNI: 01324100

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: CLIMA ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.: Mario Chua Negre

DNI: 43486931

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: ROTACIÓN DE PERSONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.: Mario Chua Negre

DNI: 43486931

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

ANEXO 4: INFORME DE INDICE DE COINCIDENCIA



FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA
EMPRESA MAKRO S.A., VILLA EL SALVADOR - 2020

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

FRANCO AUGUSTO ROJAS PORTOCARRERO
ORCID: 0000-0003-0988-2575

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0988-2575

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

LIMA, PERÚ, JULIO DE 2020



Resumen de coincidencias

17 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	10 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %	>
3	www.scribd.com Fuente de Internet	2 %	>
4	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %	>
5	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %	>
7	revistas.ucm.es Fuente de Internet	1 %	>
8	recursosbiblio.url.edu.gt Fuente de Internet	1 %	>

ANEXO 5: DECLARACIÓN JURADA

NOTARIA CACERES OTOYA

Av. Revolución
Sector 3, Grupo 7, Mz. M, Lt. 18
Villa El Salvador Telf.: 2870488 - 2877637

Este Documento
no ha sido redactado
en la Notaría

DECLARACIÓN JURADA

Yo, FRANCO AUGUSTO ROJAS PORTOCARRERO, identificado con DNI N° 70788322 y con domicilio en el MZ N1 prima Lt 40 1era Etapa Ubr. Pachacamac Villa El Salvador.

Declaro bajo juramento:

1. La tesis es de mi autoría
2. Haber realizado la encuesta virtual a los trabajadores de la empresa Makro S.A
3. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Lima, 06 de Julio de 2020.

Se verificó las huellas dactilares en lector biométrico para este documento, de acuerdo al Art. 55, Decreto Legislativo 1232, los mismos que se adjuntan en fojas (2)

EL NOTARIO NO SE RESPONSABILIZA POR EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO SINO CERTIFICA LA(S) FIRMA(S) DE ACUERDO AL DECRETO LEGISLATIVO N° 1018



Lorena Caceres Otoyá
Notario de Lima

FIRMA
CERTIFICO Que la firma que antecede corresponde a:
Francisco Augusto Rojas Portocarrero =
identificado (a) con DNI N° 70788322 =
Lima, 06 JUL 2020

ANEXO 6: BASE DE DATOS

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
1	5	3	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	5	3
2	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	5	4	3	5	2	5	5	5	4	5	4	3	4	3	5	5	4	4
4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
6	4	5	4	3	2	3	4	4	5	1	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5
7	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4
8	3	4	4	4	3	5	3	3	5	1	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
10	5	4	3	3	4	5	4	4	5	3	3	5	3	5	4	4	5	4	4	4
11	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
14	3	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	3	3	5	1	4	4
15	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
16	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
17	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3
18	4	4	5	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
19	4	5	4	4	3	5	3	3	1	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4
20	4	4	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
21	4	4	5	5	4	4	5	2	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
23	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	3	3	5	4	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	3
26	4	1	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	2	3	2	4	5	3	2
27	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
30	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
31	4	5	4	3	3	5	3	3	3	2	3	4	3	5	4	3	5	5	5	5
32	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
34	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4

AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD
1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2
1	1	1	1	1	1	1	4	5	5	5	5	2	5	1	4
3	1	1	2	2	2	2	1	3	3	4	2	2	2	1	2
1	1	1	2	2	2	1	2	3	4	5	3	3	2	2	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	2	1	1	4
3	1	1	2	1	2	1	3	5	4	5	2	2	1	1	4
2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	2
2	2	1	2	3	2	1	3	3	4	4	3	4	2	1	5
1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1
4	1	2	2	3	2	1	3	2	4	4	3	4	2	1	3
2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	2
1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	4	5	1	4
1	1	1	1	2	2	1	4	4	5	5	3	2	2	1	4
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	1	4
1	1	1	1	1	1	1	3	3	5	5	4	1	4	1	3
2	3	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	5	3	1	2
3	2	2	1	1	2	1	2	3	4	4	2	4	1	1	4
3	1	2	2	3	3	1	4	3	3	5	3	5	3	1	2
3	2	1	1	2	2	2	3	2	5	1	1	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	4	2	1	4
2	1	1	1	3	2	1	3	5	4	4	1	1	1	1	4
1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	1	3
3	1	1	1	1	2	1	2	3	5	5	3	5	3	3	3
1	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3
3	3	4	2	2	3	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2
3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
2	1	2	2	2	1	1	1	4	3	3	3	4	3	1	1
3	2	2	2	2	2	1	3	3	4	3	3	3	3	1	3
2	2	2	3	3	3	1	4	3	1	2	3	4	4	3	3
3	2	2	2	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3	2	3
3	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	3	1	3	1	5
1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	5	3	3	3	1	3
3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	1	3

ANEXO 7: EVIDENCIAS



Se han guardado todos los cambios en Drive

Clima organizacional y Rotación de personal

Descripción del formulario

1.-Cumple con las normas establecidas por la empresa

- nunca
- casi nunca
- a veces
- casi siempre
- siempre

2.-Las metas de la empresa son expresadas con claridad

- nunca
- casi nunca
- a veces
- casi siempre
- siempre

☆ Se han guardado todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas 35

Puntos totales: 0

35 respuestas



Se aceptan respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

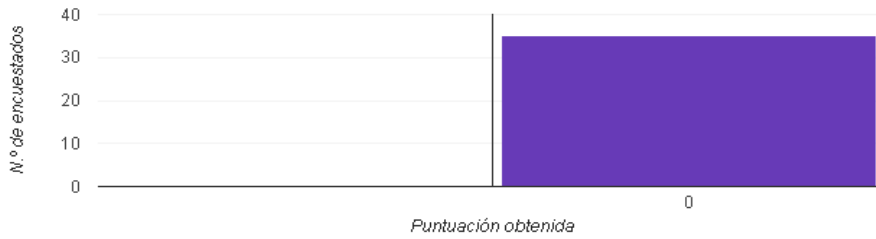
Información valiosa

Normal
0/0 puntos

Valor medio
0/0 puntos

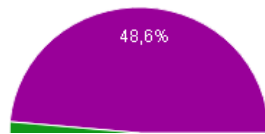
Intervalo
0-0 puntos

Distribución de las puntuaciones totales



1.-Cumple con las normas establecidas por la empresa

35 respuestas



- nunca
- casi nunca
- a veces
- casi siempre
- siempre

ANEXO 8: PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

PLAN DE ACCIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MAKRO S.A., VILLA EL SALVADOR – 2020.

PRESENTACIÓN

En el presente plan de acción se menciona estrategias enfocadas en el mejoramiento del clima organizacional, nace desde los resultados encontrados en la investigación realizada y una necesidad de fortalecer el clima organizacional con la finalidad de disminuir la rotación de personal dentro de la empresa.

La vida de las personas está conformada con interacciones con otras y con las organizaciones, el ser humano vive en constante interacción con otras personas, entonces se necesita estrategias para mejorar la relación entre ellas en la empresa Makro S.A., de Villa El Salvador.

Asimismo, los objetivos que se han planteado servirán para poder aplicar estrategias para cada dimensión que fue realizada en nuestra investigación de estudio. Tenemos la absoluta confianza que los criterios que tomaremos en cuenta contribuirán al logro de un mejor clima organizacional. Es por ello que este plan de acción permitirá solucionar la necesidad de la empresa Makro S.A., que es la rotación de personal.

1. Base Legal

Razón Social: Makro Supermayorista S.A.

Nombre Comercial: Makro

Tipo de empresa: Sociedad Anónima

2. Misión

Makro está en el Perú para ser el mayorista que genera progreso al cliente profesional de alimentos.

3. Visión

Ser el líder regional y socio más innovador para el cliente profesional de alimentos, lo que permitirá el crecimiento de su negocio y de su entorno.

4. Finalidad del clima organizacional en los colaboradores.

El plan de acción del clima organizacional en la empresa Makro S.A., Villa El Salvador ha sido elaborado por las conclusiones que se han realizado en la investigación donde se busca entre otras realizar planes de acción sobre el clima organizacional que influirá en la rotación de personal.

5. Aspectos generales

Estrategias de clima organizacional y rotación de personal

- Se debe mejorar la comunicación entre el jefe y el colaborador, también entre los jefes de cada área para poder encontrar posibles problemas entre colaboradores.
- Crear un ambiente de apoyo entre los jefes y colaboradores, con la finalidad de crear un ambiente de confianza.

Estrategias de estructura

- Implementar reuniones antes de la jornada laboral para dar a conocer de una manera más consistente los objetivos y metas de la empresa.
- Brindan capacitaciones para todos los colaboradores para el mejor desenvolvimiento en sus respectivas áreas de trabajo.

Estrategias de recompensa

- Se recomienda dar el reconocimiento adecuado a los trabajadores por los logros alcanzados para generar un clima organizacional positivo.
- Se recomienda que los jefes de cada área brinden un informe de los colaboradores para ver su desarrollo en cada puesto de trabajo.

Estrategias de competencia

- Se recomienda dar metas alcanzables a cada área dentro de la empresa y premiar ala área con mejores resultados de forma pública.
- Se recomienda crear un feedback entre los empleados y la filosofía de la empresa. Es muy importante que todos los empleados conozcan la filosofía de la empresa y los valores por los cuales se rige.

Estrategias de relaciones interpersonales

- El departamento de RRHH puede organizar actividades recreativas para fomentar el compañerismo entre los colaboradores.
- Se recomienda que los jefes puedan brindan la confianza a los colaboradores para que ellos puedan dar su punto de vista sobre su puesto de trabajo o de la empresa.

Estrategias de cooperación

- Se recomienda a los jefes de cada área fomentar el apoyo entre compañeros, mediante charlas grupales.

- Se recomienda reuniones entre cada área para poder conocer las opiniones de cada colaborador para la mejora del clima organizacional.

Estrategias de conflicto

- Se recomienda rotar los equipos de trabajo de manera aleatoria, con la finalidad de que todos los colaboradores se conozcan y logren integrarse.
- Se recomienda crear un ambiente de confianza entre cada área de la empresa mediante diferentes tipos de ejercicios antes de que empiece la jornada laboral

6. FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Más de 50 años experiencia en el mercado. • Más de 150 tiendas a nivel de Sudamérica. • Marcas propias de productos. • Políticas de sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación estrategia de las sedes. • Permisos de funcionamiento en la pandemia. • Ventas a segmentos de consumo masivo.
DEBILIDADES	AMANEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Horarios rotativos quincenales. • Falta de convenios con universidades. • Horarios de salidas fuera de la jornada laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad para retener al personal. • Renuncias y despidos masivos. • Aumento de competencia en el rubro.

Después de ejecutar el análisis FODA, podemos concluir lo siguiente; al analizar la problemática de la empresa Makro S.A se utilizó una herramienta estratégica de las cuales nos ayuda a comprender y poder nuestro plan de acción para aclarar mejor como es el estado actual de la empresa la cual no beneficia mucho a nuestra investigación.

Plan de acción del clima organizacional					
	Que	Como	Con que	Cuando	Quienes
Acción 1: “Clima organizacional y Rotación de Personal”	Crear un ambiente de apoyo entre los jefes y colaboradores, con la finalidad de crear un ambiente de confianza.	Compartiendo información relevante de la empresa a los colaboradores: logros alcanzados, premiaciones (trabajador del mes).	<ul style="list-style-type: none"> - Humano - Comunicación - Materiales - Conocimiento 	Del 1 de enero al 31 julio 2021.	Gerente y jefes de área.
Acción 2: Estructura	Implementar reuniones antes de la jornada laboral para dar a conocer de una manera más consistente los objetivos y metas de la empresa.	Charlas con los colaboradores 5 minutos antes de empezar la jornada laboral, se debe realizar. (semanal)	<ul style="list-style-type: none"> - Humano - Conocimiento - Materiales 	Del 1 de enero al 31 julio 2021.	Jefes de cada área.
Acción 3: Recompensa	Se recomienda que los jefes de cada área brinden un informe de los colaboradores para ver su desarrollo en cada puesto de trabajo.	Realizando informes sobre el rendimiento de cada colaborador (Mensual).	<ul style="list-style-type: none"> - Humano - Materiales - Supervisión - Conocimiento 	Del 1 de enero al 31 julio 2021.	Jefes de cada área.

Acción Competencia	4:	Se recomienda crear un feedback entre los empleados y los objetivos que deben de cumplir cada área con la finalidad de reforzar el compromiso para lograr los objetivos.	Charlas con los colaborados 5 minutos antes de empezar la jornada laboral se.	- Humano - Comunicación - Materiales	Del 1 de enero al 31 julio 2021.	Gerente y jefes de cada área.
Acción Relaciones interpersonales	5:	El departamento de RRHH puede organizar actividades recreativas para fomentar el compañerismo entre los colaboradores.	Realizando actividades donde todos los colaboradores pueden relacionarse. (Anual).	- Humano - Conocimiento - Financiero - Materiales	Del 1 de enero al 31 julio 2021.	RRHH
Acción Cooperación	6:	Se recomiendo reuniones entre cada área para poder conocer las opiniones de cada colaborador para la mejora del clima organizacional.	Realizando reuniones entre el jefe de cada área con su grupo de trabajo. (Mensual)	- Humano - Conocimiento - Materiales	Del 1 de enero al 31 julio 2021.	Jefes de cada área.
Acción 7: Conflicto		Se recomienda rotar los equipos de trabajo de manera aleatoria, con la finalidad de que todos los colaboradores se conozcan y logren integrarse.	Realizando cambios en los puestos de trabajo con la intención de mejorar la relación entre	- Humano - Materiales - Control	Del 1 de enero al 31 julio 2021.	Gerente y jefes de cada área.

		colaboradores. (Mensual).			
--	--	------------------------------	--	--	--

PRESUPUESTO.

CONCEPTO	MONTO
Premiaciones (bonos).	S/ 150.00
Informes (hojas bond).	S/36.00
Actividades recreativas.	S/1900
Total	S/2086