



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

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

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN LOS
COLABORADORES DEL CONSORCIO COMERCIAL UNIVERSAL, SAN JUAN DE
MIRAFLORES - 2021

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

AUTORA

JESSICA PAMELA GARCÍA REQUENA
ORCID: 0000-0002-5958-1810

ASESOR

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

LIMA, PERÚ, NOVIEMBRE DE 2021

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a mis padres, a mis hermanos y a mi esposo por su amor, confianza y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

El desarrollo de la investigación requirió del aporte desinteresado del Dr. Luis Marcelo Quispe, pues con su amplia experiencia supo orientar, guiar y consolidar la información recogida en el estudio; asimismo, a la Sra. Guiana Alfaro Hurtado, gerente general, quien me facilitó el permiso para la información de la empresa y realización de las encuestas.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
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	31
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	44
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	47
3.2 Población y muestra	48
3.3 Hipótesis	49
3.4 Variables – Operacionalización	50
3.5 Métodos y técnicas de investigación	52
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	53
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	55
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	59
4.1.1 Análisis de fiabilidad	60
4.2 Resultados descriptivos de las variables	61
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	63
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	70
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	71
4.6 Procedimientos correlacionales	71

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones	78
5.2	Conclusiones	81
5.3	Recomendaciones	82

REFERENCIAS**ANEXOS**

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Población de colaboradores del Consorcio comercial Universal S. A.
Tabla 2	Operacionalización de la variable clima organizacional
Tabla 3	Operacionalización de la variable rotación de personal
Tabla 4	Ficha técnica del cuestionario de clima organizacional
Tabla 5	Ficha técnica del cuestionario de rotación de personal
Tabla 6	Escala de confiabilidad de alfa de Cronbach
Tabla 7	Escala de correlación de la Rho de Spearman
Tabla 8	Resultados de la validación del cuestionario de clima organizacional
Tabla 9	Resultados de la validación del cuestionario de rotación de personal
Tabla 10	Análisis de fiabilidad del instrumento de clima organizacional
Tabla 11	Análisis de fiabilidad del instrumento de rotación del personal
Tabla 12	Análisis descriptivo de la variable clima organizacional
Tabla 13	Análisis descriptivo de la variable rotación de personal
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión realización personal
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión involucramiento laboral
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión seguridad
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión comunicación
Tabla 18	Análisis descriptivo de la dimensión remuneración del personal
Tabla 19	Análisis descriptivo de la dimensión condiciones de trabajo
Tabla 20	Análisis descriptivo de la dimensión proceso de aprendizaje
Tabla 21	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima organizacional y la rotación del personal
Tabla 22	Resultados de la prueba de normalidad de la variable rotación de personal
Tabla 23	Resultados de correlación entre el clima organizacional y la rotación de personal
Tabla 24	Resultados de correlación entre la realización personal y la rotación de personal
Tabla 25	Resultados de correlación entre el involucramiento laboral y la rotación de personal
Tabla 26	Resultados de correlación entre la seguridad y la rotación de personal
Tabla 27	Resultados de correlación entre la comunicación y la rotación de personal

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis descriptivo de la variable clima organizacional
- Figura 2 Análisis descriptivo de la variable rotación de personal
- Figura 3 Análisis descriptivo de la dimensión realización personal
- Figura 4 Análisis descriptivo de la dimensión involucramiento laboral
- Figura 5 Análisis descriptivo de la dimensión seguridad
- Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión comunicación
- Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión remuneración del personal
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión condiciones de trabajo
- Figura 9 Análisis descriptivo de la dimensión proceso de aprendizaje
- Figura 10 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima organizacional y la rotación del personal
- Figura 11 Diagrama de dispersión de las variables clima organizacional y rotación de personal

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN LOS
COLABORADORES DEL CONSORCIO COMERCIAL UNIVERSAL, SAN JUAN
DE MIRAFLORES - 2021**

JESSICA PAMELA GARCÍA REQUENA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo general del estudio fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021. La investigación es de tipo descriptiva, nivel correlacional, diseño no experimental, corte transversal y enfoque cuantitativo. La muestra confirmada de 34 colaboradores del Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021. Las pruebas aplicadas para el recojo de datos están conformadas por 19 proposiciones que sirvieron para medir el clima organizacional y 16 proposiciones para medir la rotación de personal. Ambas pruebas han pasado por procesos de validez de contenido y confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach cuyos resultados de 0.800 para el cuestionario de clima organizacional y 0.901 para el cuestionario de fidelización del cliente determinaron que son altamente confiables. Asimismo, la prueba de hipótesis se realizó mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman cuyo resultado de -0.927 a un nivel de significancia de 0.000 determina que existe una relación negativa perfecta entre las variables, es decir, a mejores condiciones del clima organizacional menor será el nivel de rotación de personal.

Palabras clave: clima, rotación, realización personal, involucramiento laboral.

**ORGANIZATIONAL CLIMATE AND STAFF ROTATION IN THE
COLLABORATORS OF THE UNIVERSAL COMMERCIAL CONSORTIUM, SAN
JUAN DE MIRAFLORES - 2021**

JESSICA PAMELA GARCÍA REQUENA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The general objective of the study was to determine the relationship between the organizational climate and staff turnover in the Universal Commercial Consortium, San Juan de Miraflores - 2021. The research is descriptive, correlational level, non-experimental design, cross-sectional and quantitative approach. The confirmed sample of 34 employees of the Universal Commercial Consortium, San Juan de Miraflores - 2021. The tests applied for data collection are made up of 19 propositions that served to measure the organizational climate and 16 propositions to measure staff turnover. Both tests have gone through content validity and reliability processes using Cronbach's alpha statistic, whose results of 0.800 for the organizational climate questionnaire and 0.901 for the customer loyalty questionnaire determined that they are highly reliable. Likewise, the hypothesis test was carried out using Spearman's Rho correlation coefficient, whose result of -0.927 at a significance level of 0.000 determines that there is a perfect negative relationship between the variables, that is, the better the organizational climate, the lower it will be. the level of staff turnover.

Keywords: climate, turnover, personal fulfillment, labor involvement.

INTRODUCCIÓN

Las empresas que actualmente son competitivas son aquellas que se preocupan por mantener buenas relaciones en su equipo humano donde se desarrollan relaciones interpersonales basadas en la confianza que busque su compromiso con la organización alineadas a la estrategia empresarial. En este sentido, en las organizaciones es sumamente importante mantener un excelente clima laboral porque este factor favorece mantener colaboradores satisfechos y motivados, aspectos que favorece la mejora en su desempeño, la identificación con la empresa, su compromiso con el óptimo desarrollo de sus funciones, logrando mejoras en la productividad, rentabilidad de la empresa y su posicionamiento en el mercado.

En este sentido, la investigación titulada *Clima organizacional y rotación de personal en los colaboradores del Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores - 2021*, se desarrolla con la finalidad de diagnosticar las causas de la alta rotación del personal como la deficiente remuneración que recibe el personal, las condiciones laborales y el proceso de aprendizaje en la empresa que estén asociadas a las deficiencias que se evidencian en el clima laboral de la empresa producto de factores como la realización del personal, el involucramiento laboral, la seguridad laboral y la mejora de la comunicación.

En ese sentido, el problema general de la investigación planteada es: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021? Asimismo, se plantea como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.

La hipótesis general está relacionada a probar la existencia de la relación entre el clima organizacional y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021. De acuerdo con los resultados estadísticos se demuestra la existencia de una relación negativa perfecta entre el clima organizacional y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.

La investigación se realizó y organizó en cinco capítulos detallados a continuación:

En el capítulo I, se explicó el planteamiento del problema, donde se evidencia la realidad problemática, los problemas de investigación, la justificación e importancia de la investigación, los objetivos de la investigación, y las limitaciones.

En el capítulo II, se explicó el marco teórico donde se evidencia los antecedentes de investigación, las bases teóricas científicas basadas en las variables clima organizacional y la rotación de personal y las definiciones conceptuales de la terminología empleada.

En el capítulo III, se explicó el marco metodológico, basado en el tipo, diseño, nivel y enfoque de la investigación, la población, la muestra e hipótesis de investigación, la operacionalización de las variables, los métodos y técnicas de investigación, la descripción de instrumentos de investigación, finalmente, se estableció el análisis estadístico y se interpretaron los datos.

En el capítulo IV, se explicó el análisis e interpretación de los resultados, la validación del instrumento, el análisis de fiabilidad de los cuestionarios, los análisis descriptivos de las variables y sus dimensiones, la prueba de normalidad y la contrastación de las hipótesis.

En el capítulo V, se explicó las discusiones, conclusiones y recomendaciones respectivamente cumpliendo con los objetivos de la investigación.

Finalmente, se realizaron las referencias bibliográficas que se han implementado en el transcurso de la elaboración de la investigación y los anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

La rotación del personal es uno de los principales problemas que afrontan las empresas actualmente y produce un impacto negativo en la compañía, cuando un colaborador pone fin al vínculo laboral mediante su renuncia voluntaria y haciendo que cada vez sea más difícil cubrir el puesto de trabajo con una selección adecuada, porque no hay muchas opciones para elegir dada la urgencia de cubrir el puesto.

Actualmente, el centro de trabajo es considerado el segundo hogar de los colaboradores, regularmente se invierten más de ocho horas diarias conviviendo con los compañeros de trabajo. Debido a que cada empresa tiene su propio sistema que cuenta con políticas internas que pueden ser cambiadas, es importante conocer el clima organizacional que existe dentro de una empresa. Una forma de conocer dicho ambiente es mediante el clima organizacional, ya que, al contar con un entorno agradable junto con un liderazgo, los trabajadores de cualquier empresa serán de gran ayuda y conseguir así los resultados óptimos como equipo.

Brunet (2014) define el clima organizacional, como una relación entre las entre las características y condiciones laborales, las cuales generan un mejor clima laboral en los empleados, que influyen en su comportamiento diario.

El clima organizacional es un indicador fundamental para el crecimiento de la empresa. Si se cuenta con gente satisfecha con la organización, los resultados organizaciones serán los mejores, los índices de ausentismo y rotación se encontrarán bajos, la productividad y la calidad se incrementarán.

El alcance de esta variable de investigación a nivel mundial se permite citar a Hernández (2021) que indica: “Después de operar este año con un recorte histórico de 92% en su presupuesto, el gobierno proyecta que en 2022 el Programa de Apoyo al Empleo (PAE) se mantendrá con recursos limitados” (p. 1). Es importante

mencionar que el gobierno central planificó una partida presupuestal de 56.8 millones para la ejecución de sus proyectos. En el mismo sentido, Hernández (2021) manifiesta: “El Ejecutivo solicitó para el próximo ejercicio fiscal una partida de 56.8 millones para este fin dentro de la bolsa y previsión social un monto 1.2% inferior en términos reales a lo autorizado para 2021, en términos presupuestarios nominales” (p. 2), es decir, el programa de empleo se describe como un castigo, pues la planificación presupuestal disminuyó. Hernández (2021) dice:

En el 2018 este renglón del presupuesto recibió una partida de 975.3 millones de pesos. En el 2019, el primer año de la presente administración, la bolsa autorizada se redujo a 722.9 millones de pesos (-26%); para el 2020, a 704.8 millones de pesos (-3%); para el 2021, a 55.5 millones de pesos (-92%). (p. 6)

A nivel de América Latina, las variables analizadas son importantes para el correcto desarrollo de las empresas pues tienen un mejor manejo de las personas propiciando un mejor clima laboral que ayude a dinamizar las actividades de las áreas de las organizaciones. En ese sentido, una elevada rotación de personal no puede ser categorizada como buena o mala, pues va dependerá mucho de las circunstancias que vienen ocurriendo en la empresa. Al respecto, Mauricio (2017) dice: “El grado y los patrones de movilidad en Argentina, Brasil, Costa Rica, Ecuador, Paraguay y Perú, se estima la intensidad de las salidas desde un puesto de trabajo se evalúa si la movilidad ocupacional implica transiciones hacia estados laborales” (p. 2).

A nivel nacional, en el Perú se observa una tasa de rotación de personal alta considerando el 18% en comparación con el rango de 5% a 10% de toda Latinoamérica y que la rotación del personal provocando gastos excesivos para las compañías. El progreso económico, el crecimiento de ámbitos y las mejores plazas de trabajo en departamentos, son los primordiales motivos que contribuyen a detallar

el porqué de los altos índices de rotación de los trabajadores. Estos resultados son similares a los hallados por Ipsos, en un estudio ejecutado en 2013 a pedido de la cámara de comercio de Estados Unidos en México, para comprender las primordiales estructuras de recursos humanos entre los gerentes de recursos humanos de las importantes compañías del país. En la siguiente investigación, la tasa de rotación anual promedio es de 15% (y no teniendo en cuenta a los practicantes, ni el personal de recibo por honorarios) y es principal entre las compañías nacionales y las del rubro de servicios.

Respecto al aspecto local, Consorcio Comercial Universal, es una empresa peruana especializada en la venta de productos de acabados para el hogar, en esta organización no se observa un buen clima laboral entre sus trabajadores, ocasionando así una desmotivación personal y grupal, generando problemas y discusiones entre el personal de almacén y ventas, lo que causa un bajo rendimiento en sus funciones asignadas por sus jefes de área, no tienen un buen área de trabajo y el horario no es flexible, sienten su trabajo como algo repetitivo y no están motivados lo suficiente para concluir las funciones asignadas de la manera óptima, en los recientes meses se ha observado un elevado índice de ausentismo de colaboradores, esto causa la demora de entrega de mercadería de las ventas realizadas en el día a día, el personal nuevo no conoce el orden de los productos en los almacenes y ocasiona confusiones entre los trabajadores, llegando a causar molestias al cliente final por la demora de entrega de mercadería.

Respecto a la realización de personal de los trabajadores, se observa que en la empresa tiene un plan en el cual solo se obtiene beneficios para la organización, los trabajadores no cuentan con un rol de funciones y no logran desarrollar de la manera más óptima las tareas asignadas por sus jefes de área, la empresa no realiza

capacitaciones constantes al personal del área de almacén por lo que optan por el abandono de trabajo, generando un alto índice de rotación de personal para la empresa.

Respecto al involucramiento laboral entre los trabajadores, en la empresa observamos que los trabajadores, realizan sus funciones de manera individual y no de manera colectiva, demorando así en la culminación de las tareas asignadas, generando un mal clima laboral entre sus compañeros puesto que al no tener coordinación entre ellos pueden realizar las mismas tareas teniendo confusiones entre las mismas, obteniendo la desmotivación en los trabajadores el cual optan por tomar la decisión de renunciar de manera voluntaria, porque el entorno laboral no es el adecuado, esto conlleva a que un colaborador desalentado inflencie en los demás trabajadores y presentarse una renuncia de forma colectiva, lo cual generaría una pérdida para la empresa.

Respecto a la seguridad de los trabajadores, se puede observar que el personal del área de almacén no cuenta la asignación de uniforme de manera continua, puesto a que el uniforme brindado no está en las mejores condiciones al pasar de los meses por el trabajo físico que tienen al cargar la mercadería para la entrega a los clientes de los productos comprados, ocasionando así muchas veces accidentes en los trabajadores. En el área de ventas no se capacita al personal para la manipulación de los implementos para sus labores lo que genera en ellos accidentes repetitivos, lo que conlleva a los trabajadores de las diferentes áreas a no trabajar de la manera óptimas por las condiciones de trabajo que se presentan en la empresa.

Respecto a la comunicación entre los colaboradores en la empresa observamos que existen muchos problemas de comunicación entre los colaboradores

de las diferentes áreas y el cual muchas veces terminan en conflictos entre los mismos. Al no contar un plan de trabajo los colaboradores trabajan desmotivados y no conocen cuales son los objetivos de la organización por eso se considera importante que, a la contratación de los recientes colaboradores a la organización, realizando una capacitación sobre las finalidades de las de la compañía para que juntamente con los trabajadores antiguos puedan alcanzar las metas trazadas y trabajar en equipo.

Respecto a la remuneración de personal, se analiza que los sueldos de los colaboradores del área de almacén no son los mejores remunerados para la empresa, lo cual conlleva que el personal trabaje de manera desmotivada, tomando muchas veces la decisión de retirarse, porque consideran que las labores que realizan no son remuneradas acorde al mercado laboral y como consecuencia existe una alta demanda de rotación de personal en esa área para la empresa.

Respecto a las condiciones de trabajo del personal, cabe mencionar que el personal considera que el itinerario de trabajo en la compañía no es manejable, y muchas veces laboran más de las horas establecidas y no son remuneradas de la manera más adecuada, generando así un malestar en los trabajadores que con lleva a repetitivas faltas en el trabajo, la empresa no cuenta con un plan de reconocimiento a los trabajadores que realizan bien sus labores, lo cual genera un clima laboral inadecuado y como consecuencia su renuncia voluntaria.

Respecto al proceso de aprendizaje, es uno de los mayores problemas que tiene la empresa, dado que los nuevos trabajadores no tienen los conocimientos necesarios para el puesto asignado dada a la rapidez de su contratación por la necesidad del personal, generando así conflicto con el personal antiguo debido a que influencia en el trabajo como equipo para el área. Creando un plan de aprendizaje y

desarrollo se pueden obtener mejores resultados en la compañía, pero los colaboradores al no recibir ninguna capacitación para desarrollar una línea de carrera por parte de la organización deciden renunciar, lo que genera un alto índice de rotación de personal operario con la que cuenta la empresa Consorcio Comercial Universal.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, la presente investigación busca conseguir la relación entre el clima organizacional y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, durante el año 2021.

Problema general

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la realización personal y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021?

¿Qué relación existe entre el involucramiento laboral y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021?

¿Qué relación existe entre la seguridad y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021?

¿Qué relación existe entre la comunicación y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación es importante porque en el Consorcio Comercial Universal, se evidencia como problema principal un elevado índice de rotación de personal, que trae una caída de la productividad, daños en la imagen de la empresa e incluso pérdidas financieras. En ese sentido, la investigación determinará la relación entre el

clima organizacional y la rotación de personal, para detectar los factores que influyen a los trabajadores a la renuncia. Obteniendo como resultado alternativas para elegir un equipo capacitado que produzca siempre más y mejor en beneficio de la empresa.

Justificación teórica. La investigación busca mostrar explicaciones importantes y actuales sobre las variables clima organizacional y rotación de personal que permita ser un aporte importante para las siguientes investigaciones. Por otro lado, el desarrollo de la variable clima organizacional se fundamenta en los aportes teóricos de Chiavenato (2009) y la variable rotación de personal se fundamenta en los aportes teóricos de Rincón (2006).

Justificación práctica. El presente estudio se elaboró por la necesidad de disminuir la elevada rotación del personal en la empresa Consorcio Comercial Universal, buscando la relación que existe entre las variables analizadas que permita formular recomendaciones y soluciones para resolver los problemas actuales en la empresa, con relación al clima organizacional y la rotación de personal que permita un adecuado desarrollo de la empresa.

Justificación metodológica. El aporte metodológico de la investigación aporte con la estandarización de dos pruebas de clima organizacional y rotación de personal y los pone al alcance de la comunidad académica para su aplicación en posteriores estudios, asimismo, es importante mencionar que las pruebas tuvieron una validación de contenido y una consistencia interna pertinente para el recojo de datos.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la realización personal y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.

Determinar la relación entre el involucramiento laboral y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.

Determinar la relación entre la seguridad y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.

Determinar la relación entre la comunicación y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.

1.4. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se exponen son las que se encontraron durante el desarrollo de la investigación, siendo las más importantes las que se mencionan a continuación:

Limitaciones relacionadas a los antecedentes

La falta de antecedentes de investigación relacionadas con las variables en las tesis de post grado y post grado, en los últimos cinco años.

Limitaciones relacionadas a las fuentes de información

La falta de acceso a cierta información adecuada para realizar la situación problemática en el contexto internacional y nacional; para realizar los síntomas, el pronóstico y el control del pronóstico, así también la búsqueda.

Limitación temporal

El escaso tiempo para realizar la investigación, debido a que el horario que labora la investigadora no coincide con el horario de la universidad.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Santamaria (2020) en su investigación *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro, Quito, 2020* realizada para la Universidad Andina Simón Bolívar para obtener el grado de maestro en desarrollo del talento humano. El objetivo es determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Datapro. La investigación es de tipo no experimental cuantitativa desarrollada en una muestra de 106 trabajadores, llegando a las siguientes conclusiones:

Se evidencia una correlación negativa perfecta entre las causas operativas y comportamentales y las metas planificadas de la empresa ($Rho = -0.997$; sig. = 0.000).

Se evidencia una correlación negativa baja entre el impacto de las dimensiones y el desempeño laboral ($Rho = -0.028$; sig.= 0.000).

Se evidencia una correlación negativa baja entre el desempeño laboral y la complejidad de las incidencias de su impacto en las áreas de trabajo ($Rho=-0.106$; sig. = 0.000).

Se halló una correlación negativa alta entre el valor organizacional y la integración entre los trabajadores ($Rho=-0.805$; sig. = 0.000).

En ese sentido, se determina que el clima laboral incide en el desempeño de los colaboradores en la empresa, pues el clima laboral considera factores internos y externos de la empresa que afecta directa o indirectamente el desempeño de los colaboradores. Los aspectos como estructura, innovación, toma de decisiones, identificación con la organización propicia que los colaboradores se sientan motivados para realizar sus funciones.

Mina (2019) en su investigación *Estudio de rotación de personal en una empresa del sector de alimentos y bebidas, Santiago de Cali, 2019*, realizada en la Universidad Autónoma de Occidente para alcanzar el título de licenciada en administración de empresas. El objetivo de la investigación es identificar las variables que producen un aumento en la rotación de personal en la empresa Carne y Maduro. La investigación tiene un diseño descriptivo, desarrollada en una muestra conformada por 78 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

La alta rotación de personal se presenta cada día más en las empresas, razón por la cual es de vital importancia conocer las variables de mejora para evitar que esta situación afecte la productividad de la empresa y a su vez la imagen corporativa.

La rotación de personal ocasiona impactos a corto y largo plazo, como a su vez genera costos ocultos que repercuten en el ánimo de todos los colaboradores, razón por la cual debe implementarse un plan de bienestar que contenga los incentivos no salariales antes mencionados porque así mejora el clima organizacional de la empresa.

Perdomo (2019) en su investigación *Clima organizacional como elemento de rotación del personal: Caso Tienda de Conveniencia, México - 2019*, realizada para la Universidad Autónoma de Puebla para obtener el título de licenciado en comunicación. El objetivo de la investigación es reconocer los factores del clima organizacional que influyen en la rotación de personal en la tienda de conveniencia. La investigación es de tipo cuantitativa desarrollada en una muestra de 239 trabajadores operativos de la empresa. Las conclusiones más importantes son las explicadas a continuación:

Los trabajadores tienen que estar comprometidos para el incremento del sentido de propiedad y conservar los planes organizacionales, pero esta tarea se dificulta

cuando los jefes no toman en cuenta la cultura organizacional, por lo tanto, la forma de trabajar tendrá asesoramientos, pero no estará adaptada con la filosofía de la organización. Por otro lado, la comunicación juega un papel importante en el desarrollo organizacional y a través de la comunicación interna las empresas mejoran su cultura organizacional; ordenando a los colaboradores.

Los colaboradores notan un inadecuado clima organizacional y la satisfacción laboral de los indicadores evaluados apenas alcanza considerarse regular, en consecuencia, los colaboradores se retiran de su trabajo, para mejorar el clima organizacional en la Tienda de Conveniencia es recomendable emplear comunicación multidireccional, que se cambie en una herramienta estratégica para dar respuesta a las necesidades de los colaboradores y así ocasionar sentido de pertenencia, dando paso a la reingeniería organizacional.

Castillo y Sabando (2018) en su tesis *Estudio de la Incidencia que tiene la rotación de personal en la productividad de la Compañía Exportadora del Sur, Guayaquil, 2018*, se ejecutó en la Universidad Católica de Guayaquil para adquirir el título de ingeniero comercial. La finalidad de la investigación fue demostrar y distinguir la incidencia que tiene la rotación de personal en la utilidad de la compañía Exportadora del Sur. El diseño fue descriptivo correlacional desarrollada en una muestra conformada por 7 trabajadores. Llegando a las siguientes conclusiones:

Los diferentes enfoques teóricos que relacionan las variables productividad y rotación de personal permiten determinar que las condiciones de la empresa son favorables para poder determinar la relación que existe entre las variables antes mencionadas.

Los enfoques extraídos e información recaudada en relación con los términos que contribuyen con la investigación fueron necesarios para entender y evidenciar

cuales fueron los aspectos, características, causas que encierran las variables rotación de personal y productividad.

Sarmiento y Torres (2017) en su investigación *Análisis del clima laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de Call Center Internacional en la empresa Setel, Guayaquil, 2017* realizada en la Universidad de Guayaquil para obtener el título de ingeniero comercial. El objetivo de la investigación esta enfocado en el análisis de los factores que clima que guarden relación con los niveles de rotación de personal. La investigación tiene un diseño mixto; es decir, cualitativo y cuantitativo y de carácter descriptivo; asimismo, se desarrolló en una muestra conformada por 16 colaboradores. Llegando a las siguientes conclusiones:

Los resultados evidencian una relación difícil entre los directivos y los empleados que afectan directamente la rotación del personal. Por otro lado, el tipo de liderazgo que se evidencia es el directivo y autoritaria afectando directamente al sentir de los colaboradores en la empresa; es decir, las labores las realizan por presión y no por placer, aspecto que disminuye el nivel de desempeño y afectando su permanencia en la organización.

El clima laboral en la empresa se caracteriza por un ambiente complicado debido a las presiones de los jefes para alcanzar las metas propuestas, afectando las horas de trabajo; en algunos casos se observa que la persona se desvincula de la empresa porque las metas no son debidamente planificadas, pero deben ser fielmente cumplidas.

Los factores del clima laboral de la empresa, afecta los niveles motivaciones del personal, íntimamente relacionado con las remuneraciones recibidas y las escasas oportunidades de desarrollo tanto personal como profesional, estos factores hacen que los colaboradores opten por buscar mejores alternativas.

Antecedentes nacionales

Cole (2020) en su investigación *La relación entre la rotación de personal y el clima laboral del personal operativo en una empresa retail, Lima, 2020* realizada en la Universidad San Ignacio de Loyola para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas. El objetivo del estudio busca establecer relación entre el nivel de rotación de personal y el clima laboral del personal operativo de una empresa. La investigación tiene un diseño correlacional, desarrollada en una muestra conformada por 119 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

En relación con la rotación de personal y las condiciones de laborales en los operarios de la empresa retail en Lima 2019 ($Rho=-0.805$; sig. = 0.000).

En relación con la rotación de personal y la realización personal de los operarios de la empresa retail en Lima 2019 ($Rho=-0,730$; sig. = 0.00).

En relación con la rotación de personal y el involucramiento laboral de los operarios de la empresa retail en Lima 2019 ($Rho= -0.222$; sig. = 0.015).

En relación con la rotación de personal y la supervisión de los operarios de la empresa retail en Lima 2019 ($Rho=-0.34$; sig. = 0.715).

En relación con la rotación de personal y la comunicación de los operarios de la empresa retail en Lima 2019 ($Rho=-0.515$; sig. = 0.000).

Los resultados alcanzados evidencian que desarrollar las labores en un ambiente de bienestar, con buena infraestructura, salarios adecuados, horarios que se adapten a los colaboradores disminuyen los niveles de rotación de personal en la empresa. Por otro lado, la realización personal como una dimensión del clima organizacional es considerada importante para el trabajador porque va a ser capaz de desarrollar sentidos de responsabilidad y compromiso con la empresa, permitiendo el cumplimiento de sus metas personal, familiares y profesionales

Osorio (2018) en su tesis *Clima organizacional y rotación de personal de la empresa Factoría Panana, Huacho - 2017* realizada en la Universidad San Pedro para obtener el título de licenciado en administración. El objetivo de la investigación es determinar si el clima organizacional se relaciona directamente con la rotación de personal de la empresa, la investigación tiene un diseño no experimental en una muestra conformada por 40 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

En relación con la rotación del personal y el clima organizacional en el que se desenvuelven los colaboradores de la empresa existe una relación alta (Rho = ,865 y Sig. = 0,000).

En relación con la rotación de personal se determina la influencia de la remuneración de los colaboradores de la empresa existe una relación alta (Rho = ,728 y Sig. = 0,000).

En relación con la rotación de personal se determina la influencia de la evaluación de los colaboradores de la empresa Factoría Panana existe una relación muy alta (Rho = ,916 y Sig. = 0,000).

Las evidencias estadísticas permiten menciona que existe correlación positiva fuerte (0.865) entre el clima organizacional y la rotación de personal; desde la perspectiva descriptiva se evidencia que los factores asociados al clima laboral afectan en un 86.5% en los niveles de rotación del personal.

Se observó que existe una correlación positiva buena ($r=0.708$) entre la remuneración y la rotación de personal en la empresa. Según los colaboradores, recibir una mala remuneración afecta en un 70.8% a los índices de rotación de personal, pues estos perciben que sus remuneraciones no están acorde a las labores que realizan, a las horas que les dedican a sus labores y por último no están acorde a la rentabilidad o liquidez que tiene la empresa.

Goicochea (2018) en su investigación *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outsourcing internacional, Lima - 2017*, realizada en la Universidad Ricardo Palma para obtener el título de bachiller en administración. El objetivo de la investigación es Identificar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral del personal de recursos humanos de un outsourcing internacional. La investigación se desarrolló mediante el diseño no experimental en una muestra conformada por 62 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

Según la encuesta realizada a los colaboradores perciben que de continuar laborando en la empresa no tendrían un crecimiento profesional que les permita innovar y ser creativos en el desarrollo de sus funciones. Además, se verifica que los trabajadores perciben que no se les brinda un reconocimiento adecuado por el esfuerzo realizado durante el desempeño de sus funciones.

Natividad y Zavala (2018) en su investigación *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores Administrativos en la Constructora Río Bravo, Lima, 2017* realizada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas para obtener el título de licenciado en recursos humanos. El objetivo de la investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos en la constructora Río Bravo. La investigación tiene un diseño no experimental, desarrollada en una muestra conformada por 40 trabajadores. Llegó a las siguientes conclusiones:

En relación entre la satisfacción laboral y la autonomía individual en los trabajadores administrativos en la constructora ($Rho = -0,322$; sig. = 0.043).

En relación con la satisfacción laboral y el grado de estructura del puesto en los trabajadores administrativos en la constructora ($Rho = -0,549$; sig. = 0.00).

En relación con la satisfacción laboral y el tipo de recompensa en los trabajadores administrativos en la constructora ($Rho = -0,338$; sig. = 0.033).

En relación entre la satisfacción laboral y la consideración, agradecimiento y apoyo en los trabajadores administrativos en la constructora ($Rho = -0,661$; sig. = 0.00).

Las evidencias estadísticas indican que el clima organizacional y la satisfacción laboral se asocian de manera moderada ($r=0.571$) permitiendo mencionar que los factores asociados al clima organizacional afectan directamente el grado de satisfacción del colaborador en el cumplimiento de sus funciones.

Málaga et al. (2017) en su investigación *Relación entre el clima laboral y la rotación del personal de la empresa Call center Atento Perú: Área clientes del BBVA, 2016* realizada en la Universidad San Ignacio de Loyola para obtener el título de licenciado en administración de empresas. El objetivo de la investigación es establecer la relación entre el clima laboral y la rotación del personal en los colaboradores. La investigación tiene un diseño no experimental desarrollada en una muestra conformada por 80 asesores. Llegó a las siguientes conclusiones:

En relación con el clima laboral y la rotación del personal de la empresa de call center Atento Perú: Área Clientes del BBVA existe una relación negativa muy alta ($Rho = -0,938$; sig. = 0.00).

En relación con clima laboral las características que afectan a los colaboradores de la empresa de call center Atento Perú: Área Clientes del BBVA existe una relación negativa muy alta ($Rho = -0,977$; sig. = 0.00).

En relación con la rotación de personal las causas que afectan la seguridad de los colaboradores de la empresa de call center Atento Perú: Área Clientes del BBVA existe una relación negativa muy alta ($Rho = -0,920$; sig. = 0.00).

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de clima organizacional

Se determina como clima organizacional al entorno generado por los trabajadores en las organizaciones, que influyen en la ejecución y contribuye al clima de trabajo, estas características generan identidad en el colaborador, puesto a que trabajaran de manera óptima porque sienten que sus esfuerzos son retribuidos, en la actualidad la efectividad para las compañías es un paso muy primordial para alcanzar las metas establecidas por ello el clima laboral es un objetivo que contribuye directamente, un trabajador para que pueda ser más beneficioso tiene que desarrollarse en el clima adecuado que lo ayuden a la participación y al trabajo en grupos.

2.2.1.1. Conceptos de clima organizacional.

Rodríguez (2001) determina al clima organizacional como: “Las apreciaciones divididas por los trabajadores de una empresa en relación con sus labores de trabajo, las asociaciones entre las personas de la empresa hacia su persona y los reglamentos internos de cada empresa que influyen en sus labores” (p. 48).

Peralta (2002) define el clima organizacional como el entorno donde un trabajador realiza sus funciones, la comunicación que tiene el gerente con sus colaboradores, las comunicaciones entre el personal de la organización e incluso las comunicaciones de proveedores y clientes, todos los elementos van conformando lo que se denomina clima organizacional, esto influencia un lazo o un impedimento para el mejor desempeño de la empresa en su grupo o de precisar las personas que se ubican adentro o afuera de ella. Es el enunciado personal de la apreciación que los colaboradores conforman la empresa a la que corresponden y que repercuten en el desempeño.

García y Zapata (2008) lo definen como: “El conjunto de cualidades, atributos o propiedades, relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización e influyen en su conducta” (p. 74).

Estas definiciones permiten mencionar que el clima organizacional es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus trabajadores, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto.

2.2.1.2. Características del clima organizacional.

Existen una serie de características del clima organizacional que son importantes conocer y para realizar correctamente un diagnóstico, se menciona las siguientes características:

- El clima organizacional es fijo, es decir las organizaciones vigilan las fortalezas del clima laboral con algunos cambios de forma gradual.
- Las conductas de los colaboradores son variables por el clima laboral de una empresa.
- El clima de la organización se desempeña primordialmente por el compromiso y afinidad de los colaboradores.
- Los trabajadores cambian el clima laboral de la organización y también alteran sus propias conductas y posiciones.

Las diversas características de la organización son relativamente fijas en el tiempo, se diferencian de una estructura a otra y de un área a otra dentro de una propia organización. El clima, junto con la conformación y características

organizacionales y los colaboradores que la constituyen, integran un plan emprendedor.

Las impresiones y reacciones que comprenden el clima organizacional resultan en una gran diversificación de factores. Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: arbitrario y colaborador). Otros factores están enlazados con el procedimiento y la distribución de la organización (intercomunicaciones, subordinación, lanzamientos, retribución). Otros son las conclusiones de la conducta en el trabajo (plan de motivación, ayuda comunitaria, relacionarse con los demás colaboradores). Un clima organizacional, tendrá resultados para la organización favorables y desfavorables, definidas por la impresión que los colaboradores tienen de la organización. Entre los resultados positivos, se puede nombrar las siguientes: ganancia, unión, dominio, rendimiento, disminución de rotación, indemnización, acomodación y novedad. Asimismo, los resultados negativos que se puede observar son: falta de adaptación, mucha rotación, falta de asistencia, poca actualización y bajo rendimiento.

2.2.1.3. La importancia del clima organizacional.

García y Zapata (2008) dicen: “La importancia del clima organizacional radica en la influencia que tiene en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros” (p. 45). Otros autores sugieren medir el clima organizacional por medio de los siguientes aspectos:

- Actitudes del colaborador hacia sus compañeros, directivos o la misma empresa.
- Actitudes positivas hacia las oportunidades de crecimiento personal y profesional.

- Actitudes hacia las funciones que realiza en su puesto.
- Actitudes hacia los mecanismos de supervisión.
- Actitudes hacia las remuneraciones hacia las labores que realizan.
- Actitudes hacia las condiciones que presentan su lugar de trabajo.
- Actitudes hacia la integración con sus compañeros de labores.

2.2.1.4. Modelos de clima organizacional.

En referencia a los modelos del clima organizacional, se pueden observar tres clases de modelos: aditivos; mediadores e interactivos que se explican a continuación:

Modelos aditivos. En el siguiente modelo observamos a las variables de manera propia, y por lo tanto contribuyen de manera principal e igual en los resultados. Es decir, se incorporan al término del desarrollo, puesto a que este modelo nos muestra restricciones porque tiene un trato diferenciado a los demás y no permite percibir los diversos tipos de relaciones múltiples y de nivel cruzado.

Modelos mediadores. En el siguiente modelo el ambiente laboral ejerce como una pequeña cantidad, se observa que en diferentes variables se produce el dominio de manera particular, alternado en la principal variable o en los resultados obtenidos. El ambiente no siempre afecta a los comportamientos organizacionales, básicamente está relacionado en los términos de trabajo que afectan al estado emocional de cada trabajador.

Modelos interactivos. En el siguiente modelo se analiza que son múltiples, por la relación que tienen entre las variables, asumiendo que el ambiente no solo contribuye, sino a su vez pueden ser contribuido. Las variables en este modelo se utilizan de manera particular como variables dependientes e independientes, teniendo un objetivo común, dado que este modelo es de correspondencia de relaciones que

encontramos entre las variables, pero observamos que el principal problema en este modelo es que no tiene un desarrollo exacto entre las variables ya sea en el ámbito de los desarrollos, del ambiente y los resultados.

2.2.1.5 Teoría que sustenta el clima organizacional de Likert.

Brunet (2014) dice:

Es importante mencionar que debido a la relación existente entre motivación y clima organizacional se tiende a considerar que las teorías de motivación son las mismas que sustentan el clima. Pero al realizar el estudio de la revisión bibliográfica sobre clima se evidencia que son varios los autores que retoman y basan sus estudios en la teoría de los sistemas propuesta por Likert, la cual explica y permite tener una profunda comprensión sobre los tipos de clima que pueden surgir dentro de una organización. (p. 84)

Brunet (2014) explica que la teoría del clima organizacional permite observar en términos de causa y efecto la naturaleza de los ambientes que se analizan, y nos muestra las variables que toman el clima.

Por lo tanto, en las teorías de motivación hay que prevenir equivocarse la teoría de los sistemas de Likert con otras teorías, ya que en algunas oportunidades se entienden ciertas teorías como el comportamiento organizacional. El liderazgo conforma una de las variables explicativas del clima en la teoría de Likert y la finalidad de la teoría de los sistemas es mostrar un marco de referencia que autorice investigar el ambiente del clima y su papel en la eficacia organizacional.

Teoría de los sistemas. Brunet (2014) dice: “El comportamiento de los empleados es originado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos reciben y, en parte, por sus informaciones, sus captaciones, su confianza, sus competencias y sus méritos” (p. 42). La respuesta

de un trabajador ante cualquier postura siempre está en función de la opinión que observan de ésta. Se debería tener en cuenta como ellos observan las cosas y no en la relación a los objetivos estipulados, si bien es cierto la realidad contribuye sobre la apreciación, la observación que decide el tipo de comportamiento que un trabajador va tomar. Teniendo en cuenta el orden de los pensamientos, observamos que se pueden dividir en cuatro características importantes que intervienen en las ideas del trabajador referente al clima y que nos ayudaría a desarrollar el ámbito local adentro de la compañía. Estos factores se precisan entonces como:

- Los factores relacionados al entorno, a la ciencia y a la distribución del mismo plan de la empresa.
- La ubicación de categoría que el trabajador representa para la empresa y de manera importante el sueldo por las labores asignadas.
- Uno de los factores primordiales para el trabajador es el clima donde labora, las actitudes que tiene frente a las dificultades presentadas y la satisfacción que tienen al culminarlas exitosamente.
- Por último, pero no menos importante para el trabajador es muy importante el trato que tienen sus jefes, sus compañeros de equipo y el clima laboral en la organización para así llevar un mejor resultado.

Encontramos una manera más relevante y observamos que hay tres tipos de variables que establecen las características principales de una organización: las variables finales, intermediarias y las causales.

A. Variables causales

Las siguientes son variables que se miden de manera independientes, puesto que encontramos la dirección en que una organización se transforma, analizando los resultados que se obtienen. Éstas solo abarcan a las variables independientes,

pueden variar dependiendo de los cambios que se presenten en la compañía ejecutado por los encargados de la organización. Muchas veces observamos que el desarrollo de una organización está desarrollado en una variable independiente, no están incluidas. Las variables causales se especifican por dos características principales:

- La principal característica que se logra cambiar o convertirlas por los trabajadores del área de administración y de la misma manera pueden adicionar más elementos.
- La segunda característica, referente a las variables observamos que son cambiables dependiendo la causa y el efecto, es decir si las variables se alteran la otra variable no obtiene cambio alguno, particularmente no tiene influencia una de la otra.

B. Variables intermediarias

Entendemos a las variables intermediarias, como el mejor desenvolvimiento de la capacidad de trabajo, la flexibilidad de los trabajadores y las interrelaciones con sus compañeros de área, la iniciativa a cumplir las tareas asignadas, capacitaciones constantes y la satisfacción, puesto que así ayudan a cumplir con los objetivos.

C. Variables finales

Las variables intermediarias producen variables resultantes o finales en una cadena de valor creciente. Las variables resultantes más importantes son: realización de los objetivos de la organización, valor económico agregado, renovación de la organización y crecimiento. El mejor desempeño de la fuerza de trabajo, la adaptabilidad y la flexibilidad de las personas, la innovación constante y la satisfacción del cliente son factores que ayudan alcanzar los objetivos globales de la organización. Es la riqueza que se incorpora a la organización mediante un crecimiento sistemático.

Es la constante revitalización por medio de nuevas prácticas y procesos, el aumento de la motivación y su participación en cambios planeados y orientados.

2.2.1.6. Dimensiones del clima organizacional.

Realización personal.

Es uno de los sentimientos de plenitud más importantes que puede experimentar una persona es la realización personal, la sensación de ser una persona autónoma, independiente y capaz de afrontar nuevos retos.

Involucramiento laboral.

Nos referimos al proceso libre y participativo del trabajador, donde se usa la capacidad total de los empleados y está diseñado para alentar un compromiso cada vez mayor para el éxito de la organización.

Seguridad.

Es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad.

Comunicación.

Es importante entender el concepto de comunicación eficaz como una forma de comenzar las relaciones con los trabajadores, quienes son parte fundamental en el desarrollo de las metas para la empresa.

2.2.2. Bases teóricas de la variable rotación de personal

La rotación de personal es un factor que afecta a la organización de manera económica y social, la rotación de recursos humanos se utiliza para definir el cambio de personal entre una organización y su ambiente, esto significa que el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella. En general, la rotación

de personal se expresa mediante la relación porcentual entre las admisiones y los retiros, y el promedio de trabajadores que pertenecen a la organización en cierto periodo. La rotación de personal es uno de los aspectos más notables de los recursos humanos de una organización, tanto por las causas que con llevan a ella como por las consecuencias y los costos que puede implicar la contratación de un nuevo personal.

2.2.2.1. Definiciones de la rotación de personal.

La rotación de personal es una variable importante, al respecto, Rodríguez (2001) define la rotación de personal como:

La rotación de personal está involucrada con los costos primarios y secundario. Los costos primarios son las inversiones que se realiza para contratar personal y cubrir las vacantes, y los costos secundarios es lo que destina la empresa durante el tiempo en el que queda cubierta la vacante. Los costos de sustitución de recursos humanos son de reclutamiento, selección, formación y ruptura laboral. (p. 49)

Por otro lado, Taylor (1999) menciona que el índice de rotación está determinado por el número de trabajadores que se vinculan y salen en relación con la cantidad total promedio de personal en la organización, en un periodo de tiempo. Estos datos se pueden utilizar como un indicador de gestión, y con base a esto tomar decisiones de retención de personal. En ese sentido, las organizaciones tienen la obligación de establecer políticas de mejoras de condiciones personales como profesionales que permite retener al personal mas valioso para la empresa.

Chiavenato (2007) dice: “La rotación del personal se utiliza para definir la fluctuación del personal entre una organización y su ambiente definido por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización” (p. 59).

2.2.2.2. Importancia de la rotación de personal.

El personal es uno de los activos más importante para la empresa y que están relacionadas con los otros activos como la financiera, infraestructura, modernización o equipamiento, no se compara con los colaboradores, pues sin estos, la empresa sencillamente no funcionara.

Chiavenato (2007) dice:

Los recursos humanos son los que se encargan de innovar, diseñar, producir los bienes y servicios que brinda la empresa, de supervisar la calidad de sus procesos y productos, de la distribución de estos, de la asignación de los recursos financieros, fijar los objetivos y las estrategias para alcanzarlos. Es así como la organización debe hacer esfuerzos por fidelizar a su personal competente y evitar que estos tiendan a cambiar de empresa. (p. 45)

2.2.2.3. Causas de la rotación de personal.

Reyes (2005) la rotación de personal no es una causa, sino un efecto de ciertos fenómenos producidos en el interior o el exterior de la organización, que condicionan la actitud y el comportamiento del personal. Por tanto, es una variable dependiente de los fenómenos internos o externos de la organización. Entre los fenómenos internos pueden mencionarse:

- Política salarial de la organización.
- Política de beneficios sociales.
- Oportunidades de progreso profesional por la organización.
- Tipo de relaciones humanas existentes en la organización.
- Condiciones físicas del ambiente de trabajo.
- Moral de personal de la organización.
- Cultura organizacional de la empresa.

- Política de reclutamiento y selección de recursos humanos.

El fenómeno de rotación no es una causa sino un efecto de conjunto de factores que se encuentran tanto externa como internamente en la organización que se relacionando de manera directa con el trabajador. El cual nos lleva a las siguientes consecuencias:

A. Cambios en la productividad

La productividad de la compañía se verá afectada directamente por la rotación laboral de diferentes formas. Por ejemplo, el hecho de que una persona deje la compañía conlleva, Según, Reyes (2005) a abrir: “Un proceso de selección para encontrar a la persona ideal para su puesto, este proceso puede tardar días, semanas o hasta meses dependiendo de la eficiencia, de tu estrategia de reclutamiento, y por lo tanto el ritmo de trabajo puede bajar” (p. 23).

B. Cambios en los equipos

La rotación de personal es una variable que debe ser considerada importante por las organizaciones puesto que no solo afecta a un área sino a toda la empresa, pues esta relacionada con los conocimientos, habilidades y comportamiento de las personas en sus áreas de trabajo. Reyes (2005) dice: “Imagina cuanta inestabilidad queda en un equipo de trabajo cuando falta uno de sus miembros, y lo difícil que será volver a conseguir el ritmo y el ambiente de trabajo previo. Además, también afecta la cultura de la empresa” (p. 82).

C. Imagen de la empresa comercial y marca empleadora

Respecto a este punto, Reyes (2005) dice: “Si el talento que está interesado en trabajar en tu empresa ve que hay mucha alta rotación de personal, se llevará una mala impresión de la compañía y por consiguiente tu marca empleadora se verá afectada” (p. 54). Estos aspectos, podría hacer que los postulantes a la empresa

tengan mejores perfiles, siendo interesantes y valiosos para la empresa, bajo esta premisa debe mencionarse que la empresa debe mostrarse atractiva para la captación del mejor talento.

2.2.2.4. Aspectos teóricos relacionados a la rotación de personal.

Reyes (2005) dice: “El tiempo que los empleados permanecen en la organización y con qué frecuencia deben ser reemplazados, es un indicador de saber el motivo aumenta el nivel de rotación de personal, por ellos existen dos tipos rotación de personal” (p. 58). Estos tipos de rotación son las que se detalla a continuación:

A. Rotación interna

La alta rotación de personal muchas veces no es conveniente para las organizaciones, porque esto causa inestabilidad y una línea de continuidad laboral a la empresa. A continuación, mencionamos algunos tipos de rotación interna:

- Transferencia. Es el cambio estable a otro puesto, no supone mayor jerarquía, ni mayor salario.
- Ascenso. Pueden considerarse como el cambio de un trabajador a un puesto de mayor importancia y salario.
- Promociones. Es el cambio de categoría, consecuentemente de un incremento del salario del trabajador, sin cambiar de puesto.
- Descenso. Consiste en el paso de puesto mayor importancia y salario, a otros, que suponen características inferiores en estos dos elementos.

B. Rotación externa

- Rotación de personal voluntaria. Esto puede suceder porque ha encontrado otro puesto superior o simplemente otro puesto que le convence más.

- Rotación de personal involuntaria. Puede pasar por una reestructuración de la plantilla o por una evaluación desfavorable de su trabajo, pero no es una decisión del propio trabajador.
- Rotación positiva. Se produce cuando las experiencias cambian la fuerza de trabajo debido a que los nuevos empleados que aportan ideas y nuevas perspectivas a la empresa reemplazan a los trabajadores que fueron despedidos por bajo rendimiento.
- Rotación negativa. Se conoce como a menudo la indeseable, es fácil entender porque se considera así, cuando los empleados se marchan bajo una nube de circunstancias, tales como despido injustificado sugerido, los conflictos de trabajo

2.2.2.5. Dimensiones de la rotación de personal.

Remuneración de personal.

Juárez (2000) dice: “La remuneración es la que recibe una persona para satisfacción de las necesidades materiales de su familia, se considera un costo y, como todo costo hay que tratar de minimizarlo, retribución que depende del tipo de trabajo y objetividad” (p. 89).

Condiciones de trabajo.

Chiavenato (2009) menciona: “Las condiciones de trabajo basadas en el principio de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres, en ningún caso podrán ser inferiores a las fijadas y deben ser proporcionales a la importancia de los servicios e iguales para trabajos iguales” (p. 92).

Proceso de aprendizaje.

Senge (2010) respecto al proceso de aprendizaje dice: “Es la adquisición del conocimiento durante toda la vida y a través de la experiencia, para aprender se

realizar los siguientes procesos: acceder a la información, procesar y comprender la información, memorizar y transferir el conocimiento a nuevas situaciones” (p. 35).

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Clima organizacional

Ocupa un espacio destacado en la administración de los individuos y en los últimos años ha tomado un rol protagónico como objetivo de análisis en empresas de diferentes sectores y tamaños que buscan identificarlos y usan para su medición las técnicas, la investigación y la interpretación de metodologías particulares que hacen consultores del área de administración humana o desarrollo organizacional de la organización.

Condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo se logran precisar como el total de factores que resuelven la posición en la cual el colaborador ejecuta sus comisiones, y entre las cuales se comprenden la jornada de trabajo, la planeación de la tarea y las mejoras en el ambiente laboral.

Proceso de aprendizaje

El proceso de aprendizaje es la comunicación entre los objetivos y el periodo empleado para conseguirlos, cuanto menor sea la duración que dirige para alcanzar el resultado óptimo y beneficioso para el trabajador y para la empresa puesto que le permite cumplir con los objetivos trazados.

Remuneración de personal

La remuneración de personal es el pago que percibe un trabajador por una jornada laboral realizada de manera óptima y la remuneración se consigue como parte de un acuerdo anticipado que se realiza entre el trabajador y la empresa, adquisición

y provisión de los derechos y obligación del trabajador mediante la firma de un contrato y/o acuerdo hablado o escrito.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva correlacional, porque permite describir, examinar datos, cualidades y comportamientos de las variables de estudio que permitan establecer la jerarquía de relación entre el clima organizacional y la rotación de personal.

Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) dicen: “La investigación descriptiva, comprende la colección de datos para probar hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio. Un estudio descriptivo determina e informa los modos de ser de los objetos” (p. 134).

Como aspecto complementario, Hernández y Mendoza (2018) dicen: “Los estudios correlacionales, tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más concepto, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93).

Asimismo, la investigación se desarrolla bajo el enfoque cuantitativo, puesto que los datos se desarrollan aplicando análisis matemático y estadístico.

Hernández et al. (2014) definen:

El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto. (p. 4)

Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental, porque no se analiza las causas o influencia de una variable sobre otra manipulando una de ellas; por el contrario, es no experimental porque no existe una manipulación intencional de las variables que se están estudiando; en estas investigaciones solo se busca analizar sus situaciones en un contexto real.

Hernández et al. (2014) definen:

El diseño no experimental puede definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables; es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. En la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para realiza sin manipular para analizarlos. (p. 152)

De acuerdo con los momentos en los cuales se recogió los datos, la investigación es transversal, porque los datos se recogieron un solo momento, en ese sentido, Hernández et al. (2014) definen: “Los diseños transversales recopilan datos en un tiempo único” (p. 208).

3.2. Población y muestra

Población

La población está conformada por los 34 trabajadores del Consorcio Comercial Universal S.A en el distrito de San Juan de Miraflores, durante el periodo 2021.

Diversos autores consideran a la población con un conjunto de personas que presentan características particulares que son las que se desean medir para ver que lo viene afectando y que afecta directamente al quehacer diario de las organizaciones en el mercado.

Tabla 1*Población de colaboradores del Consorcio comercial Universal S.A*

Áreas	Número de colaboradores	%
Administración	4	12%
Contabilidad	2	6%
Almacén	10	29%
Caja	2	6%
Despacho	2	6%
Ventas	12	35%
Limpieza	2	6%
Total	34	100%

Muestra

El desarrollo de la investigación no consideró una muestra, puesto que se trabajó con una población pequeña y al alcance de la investigadora, conformada por el total de colaboradores del Consorcio Comercial Universal S.A en el distrito de San Juan de Miraflores que laboran durante el año 2021.

Al respecto, López y Fachelli (2017) señalan que: “Al tener una población pequeña no se considera una muestra, debido que la muestra se encuentra claramente definido o limitado, por ende, no se considera una muestra porque no se considera necesario” (p. 8).

3.3. Hipótesis***Hipótesis general***

Existe relación entre el clima organizacional y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la realización personal y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.

Existe relación significativa entre el involucramiento laboral y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.

Existe relación significativa entre la seguridad y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.

Existe relación significativa entre la comunicación y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de clima organizacional

Brunet (2014) menciona:

El clima organizacional puede ser sentido por un individuo sin que este, necesariamente, consciente de papel y de la existencia de los factores que lo componen; de esta forma resulta difícil medir el clima, puesto que nunca se sabe muy bien si el empleado lo evalúa en función de sus opiniones o de las características verdaderas de las organizaciones. (p. 16)

Definición operacional de clima organizacional

El clima organizacional según los teóricos se divide en cuatro dimensiones, estos a su vez en ocho indicadores que conforman un cuestionario de 19 proposiciones que son medidas en una escala de Likert de 5 alternativas. Dicho cuestionario permite medir el clima en las organizaciones desde la perspectiva que tienen los colaboradores de la empresa.

Tabla 2*Operacionalización de la variable clima organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Rangos
Realización personal	- Línea de carrera	1 al 6	1.Totalmente en desacuerdo	Bueno: [22; 25)
	- Trabajo en equipo			Regular: [16; 22)
Involucramiento laboral	- Estructura	7 al 11	2.En desacuerdo	Bueno: [18; 20)
	- Liderazgo			Regular: [15; 18)
Seguridad	- Implementación	12 al 15	3.Parcialmente de acuerdo	Bueno: [14; 15)
	- Comodidad			Regular: [11; 14)
Comunicación	- Coordinación	16 al 19	4.De acuerdo	Bueno: [14; 18)
	- Actitud			Regular: [10; 14)
			5.Totalmente de acuerdo	Malo: [6; 11)
				Malo: [5; 10)

Definición conceptual de rotación de personal

Reyes (2005) precisa como: “El total de trabajadores que se retiran e incorporan, en relación con el 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).

Definición operacional de rotación de personal

La rotación de personal según los teóricos se divide en tres dimensiones, estos a su vez en seis indicadores que conforman un cuestionario de 16 proposiciones que son medidas en una escala de Likert de 5 alternativas. Dicho cuestionario permite medir la rotación del personal en las organizaciones desde la perspectiva que tienen los colaboradores de la empresa.

Tabla 3*Operacionalización de la variable rotación de personal*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Rangos
Remuneración de personal	- Reducción o aumento de trabajo	1 al 6	1.Totalmente en desacuerdo	Bueno: [21; 29) Regular: [13; 21)
	- Racionalidad		2.En desacuerdo	Malo: [10; 13)
Condiciones de Trabajo.	- Estabilidad laboral	7 al 12	3.Parcialmente de acuerdo	Bueno: [20; 24) Regular: [15; 20)
	- Ambiente laboral		4.De acuerdo	Malo: [11; 15)
Proceso de aprendizaje	- Adaptabilidad	13 al 16	5.Totalmente de acuerdo	Bueno: [13; 17) Regular: [9; 13)
	- Reconocimiento			Malo: [8; 9)

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

La investigación se desarrolló bajo los lineamientos del método hipotético deductivo ya que se basa en observar el fenómeno, crear una hipótesis, darle una explicación, deducir las consecuencias y verificar la verdad de los enunciados deducidos.

Al respecto, Cegarra (2012) dice: “El método hipotético deductivo es el camino para buscar la solución a los problemas, consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas” (p. 82).

Técnica

La técnica utilizada es la encuesta, porque es una técnica principal para la recolección de datos en una ruta cuantitativa que nos va a permitir recopilar información para contrastar las hipótesis del trabajo.

Al respecto, Baena (2017) dice: “Una encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando” (p. 82).

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

La recolección de datos se desarrolló mediante la aplicación de los cuestionarios, que previamente fueron sometidos a criterios de validez de contenido por juicio de expertos y posteriormente la prueba piloto que permitió determinar la confiabilidad, demostrándose que dichas pruebas eran aplicables.

Hernández y Mendoza (2018) expresaron la confiabilidad: “Como instrumento de medición de datos se produce por medio de varias técnicas, y se refiere a que, si se aplica repetidas veces, genera resultados iguales” (p. 58).

Hernández y Mendoza (2018) manifiesta la validez como: “La eficacia con la que el instrumento de recolección de datos mide lo que se pretende investigar, el cual se determinara la validez relacionada directamente con el objetivo de la investigación” (p. 94).

Por otro lado, la investigación cuenta con dos instrumentos para evaluar los datos recolectados de la muestra para las variables clima organizacional y personal en la empresa Consorcio Comercial Universal.

Instrumento I: Cuestionario de clima organizacional

El presente cuestionario sirve para medir las cuatro dimensiones identificadas como problemas del clima organizacional en la empresa como son la realización personal, el involucramiento laboral, la seguridad y la comunicación, desde la percepción de los colaboradores. Asimismo, la medición se realiza mediante la escala de Likert.

Tabla 4*Ficha técnica del cuestionario de clima organizacional*

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de clima organizacional
Autora	Jessica Pamela García Requena
Objetivo	Evaluación objetiva del clima organizacional de los trabajadores del Consorcio Comercial Universal
Ámbito de aplicación	Consorcio Comercial Universal
Informadores	Trabajadores del Consorcio Comercial Universal
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la Universidad Autónoma del Perú.
Duración	25 minutos
Significación	Evaluación con la finalidad de clima organizacional en base de realización personal, involucramiento laboral, seguridad y comunicación.
Finalidad	Comprender la importancia del clima organizacional para conocer los deseos y necesidades de cada uno de los trabajadores, con el objetivo de elaborar estrategias que sean agradables ante la percepción.
Puntajes	Puntuaciones en la medida de bueno, regular y malo considerando para el punto de corte 75 % de la desviación estándar para cada una de las dimensiones.
Materia	Hoja de aplicación y lapicero

Instrumento II: Cuestionario de rotación de personal

El cuestionario ayuda a calcular las tres dimensiones o factores que causan la rotación del personal las cuales son: la remuneración del personal, las condiciones de trabajo y el proceso de apenizaje en la empresa medidos desde la percepción de los colaboradores. Asimismo, la medición se realiza mediante la escala de Likert.

Tabla 5*Ficha técnica del cuestionario de rotación de personal*

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de rotación de personal
Autora	Jessica Pamela García Requena
Objetivo	Evaluación objetiva de rotación de personal del Consorcio Comercial Universal
Ámbito de aplicación	Consorcio Comercial Universal
Informadores	Trabajadores del Consorcio Comercial Universal
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la Universidad Autónoma del Perú.
Duración	25 minutos
Significación	Evaluación objetiva de rotación de personal en base de remuneración de personal, condiciones de trabajo y proceso de aprendizaje.
Finalidad	Comprender la importancia de rotación de personal para conocer los deseos y necesidades de cada uno de los trabajadores, con el objetivo de elaborar estrategias que sean agradables ante la percepción.
Puntajes	Puntuaciones en la medida de bueno, regular y malo considerando para el punto de corte 75 % de la desviación estándar para cada una de las dimensiones.
Materia	Hoja de aplicación y lapicero

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

La prueba de hipótesis de la investigación se llevó a cabo mediante un análisis estadístico siguiendo los procesos explicados a continuación:

Primero, se aplicaron las encuestas a la muestra que permitieron elaborar una base de datos en el Microsoft Office y el IBM SPSS Statistic 25.0.

Segundo, se realizó la medición de la confiabilidad de los instrumentos mediante el alfa de Cronbach, el cual es un coeficiente de medida de consistencia interna que ayudó a verificar si los cuestionarios están aptos para el recojo de datos.

En ese sentido, Vara (2012) dice: “El método más usado y sencillo para saber si una prueba de medición es fiable. Esta técnica se usa sólo cuando tienes instrumentos que son escalas de constructos; es decir, instrumentos que miden conceptos mediante varios ítems” (p. 298).

Tabla 6

Escala de confiabilidad de alfa de Cronbach

Índice	Nivel de fiabilidad	Valor de alfa de Cronbach
1	Excelente] 0.9, 1]
2	Muy bueno] 0.7, 0.9]
3	Bueno] 0.5, 0.7]
4	Regular] 0.3, 0.5]
5	Deficiente	0, 0.3]

Tercero, se realizó el análisis descriptivo de ambas variables en investigación y sus respectivas dimensiones aplicando la media aritmética, puntajes máximos y mínimos y la desviación estándar para expresarlos en tablas y gráficos estadísticos.

Cuarto, se desarrolló la prueba de normalidad mediante la prueba de Shapiro Wilk, que permitió determinar el uso de la prueba adecuada para la comprobación de hipótesis.

Finalmente, se realizó la prueba de contrastación de hipótesis mediante la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman.

Triola (2018) indica: “La prueba de correlación de rangos (o prueba de correlación de rangos de Spearman) es una prueba no paramétrica que utiliza rangos de datos muestrales que constan de pares relacionados. Se usa para probar una asociación entre dos variables” (p. 632).

Tabla 7*Escala de correlación de la Rho de Spearman*

Rango	Relación
- 0.91 a - 1.00	Correlación negativa perfecta
- 0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte
- 0.51 a - 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.11 a - 0.50	Correlación negativa media
- 0.01 a - 0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+ 0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil
+ 0.11 a + 0.50	Correlación positiva media
+ 0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 0.91 a + 1.00	Correlación positiva perfecta

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de la variable clima organizacional

La validez de contenido del cuestionario de clima organizacional se realizó considerando las valoraciones que tienen los jueces expertos en la temática investigada, siendo para este caso de tipo temático y metodólogo que evaluaron y permitieron optimizar la prueba antes de su aplicación.

Tabla 8

Resultados de la validación del cuestionario de clima organizacional

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Mag. James Pajuelo Rodríguez	Aplicable

Validez del instrumento de rotación de personal

La validez de contenido del cuestionario de rotación de personal se realizó considerando las valoraciones que tienen los jueces expertos en la temática investigada, siendo para este caso de tipo temático y metodólogo que evaluaron y permitieron optimizar la prueba antes de su aplicación.

Tabla 9

Resultados de la validación del cuestionario de rotación de personal

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Ramos Chang	Aplicable
Mag. James Pajuelo Rodríguez	Aplicable

Los resultados de validación de contenido determinaron que ambos cuestionarios son aplicables; por tanto, están aptos para la prueba de consistencia interna que permita finalmente aplicar a la muestra para recoger los datos y realizar todo el análisis estadístico.

4.1.1 Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento del clima organizacional.

El análisis de fiabilidad de la prueba de clima organizacional se desarrolló con las puntuaciones otorgados por las unidades de análisis de la prueba piloto que posteriormente fueron sometidas a la prueba estadística alfa de Cronbach pues presenta una escala politómica.

Tabla 10

Análisis de fiabilidad del instrumento de clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	19

En la tabla 10, se muestran los resultados de la prueba de confiabilidad del instrumento clima organizacional. Estos resultados (alfa = 0,800) evidencian una buena confiabilidad de acuerdo con Vara (2012).

Fiabilidad del instrumento de rotación del personal.

El análisis de fiabilidad de la prueba de rotación de personal se desarrolló con las puntuaciones otorgados por las unidades de análisis de la prueba piloto que posteriormente fueron sometidas a la prueba estadística alfa de Cronbach pues presenta una escala politómica.

Tabla 11

Análisis de fiabilidad del instrumento de rotación del personal

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	16

En la tabla 11, se muestran los resultados de la prueba de confiabilidad del instrumento rotación de personal. Estos resultados (alfa = 0,901) evidencian una excelente confiabilidad de acuerdo con Vara (2012).

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable clima organizacional

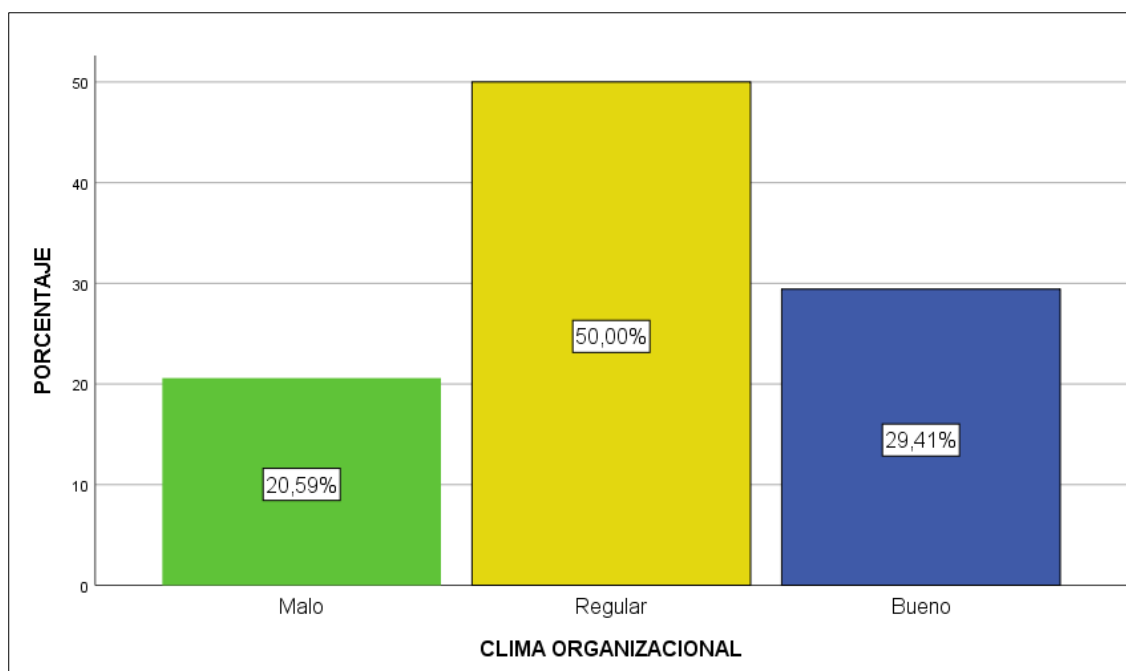
Tabla 12

Análisis descriptivo de la variable clima organizacional

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	7	20,6
Regular	17	50,0
Bueno	10	29,4
Total	34	100,0

Figura 1

Análisis descriptivo de la variable clima organizacional



En la tabla 12 y figura 1 se observa que 17 trabajadores encuestados, que representan un 50% consideran que existe un clima organizacional regular, mientras que 10 trabajadores encuestados, que representan el 29.41% la consideran en un nivel bueno y 7 trabajadores encuestados que representan el 20.59%, la consideran en un nivel malo. Esto evidencia que los colaboradores perciben que no existen las condiciones adecuadas que propicien un buen clima laboral en la empresa, aspectos

que afecta la realización profesional del colaborador, un mayor involucramiento con su trabajo, la seguridad de continuar perteneciendo a la empresa y la adecuada comunicación que debe existir en la organización.

Resultados descriptivos de la variable rotación de personal

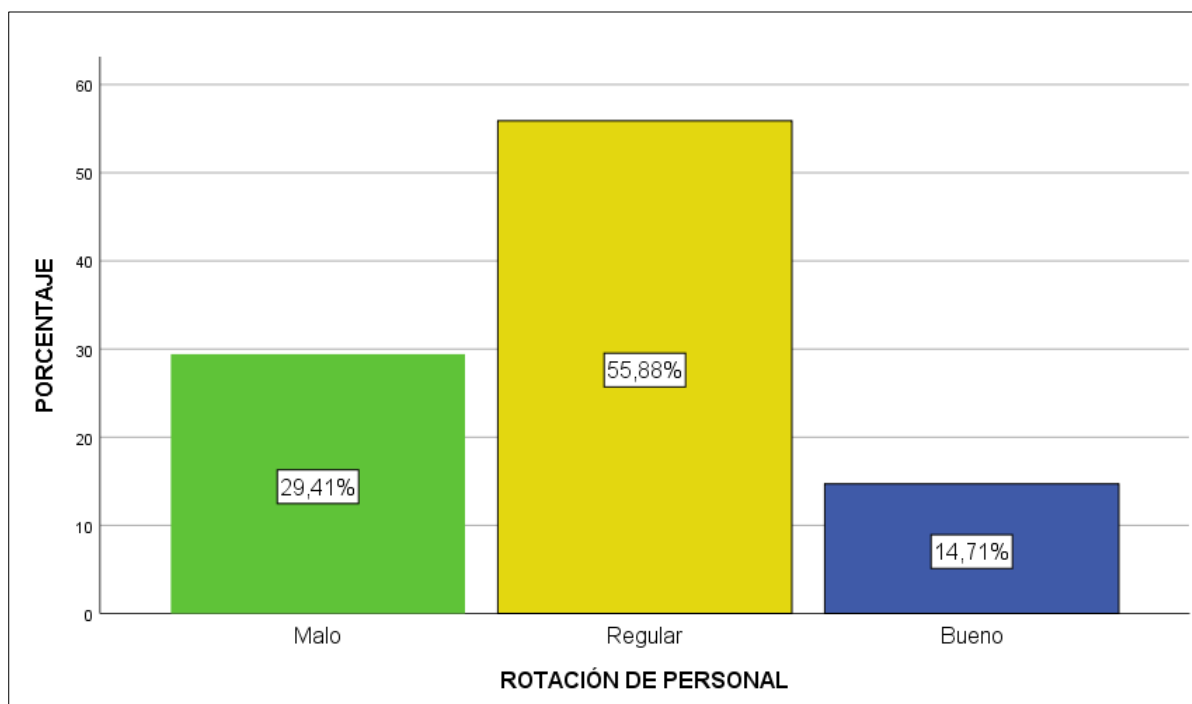
Tabla 13

Análisis descriptivo de la variable rotación de personal

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	10	29,4
Regular	19	55,9
Bueno	5	14,7
Total	34	100,0

Figura 2

Análisis descriptivo de la variable rotación de personal



En la tabla 13 y figura 2 se observa que 19 trabajadores encuestados, que representan un 55.88% consideran que la rotación del personal se desarrolla en un nivel regular, mientras que 10 trabajadores encuestados, que representan el 29.41% la consideran en un nivel malo y 5 trabajadores encuestados que representan el

14.71%, la consideran en un nivel bueno. Estos resultados evidencian que existe un exceso de rotación de personal por causas probables de clima laboral desfavorables, salarios inadecuados, falta de desarrollo profesional.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones del clima organizacional

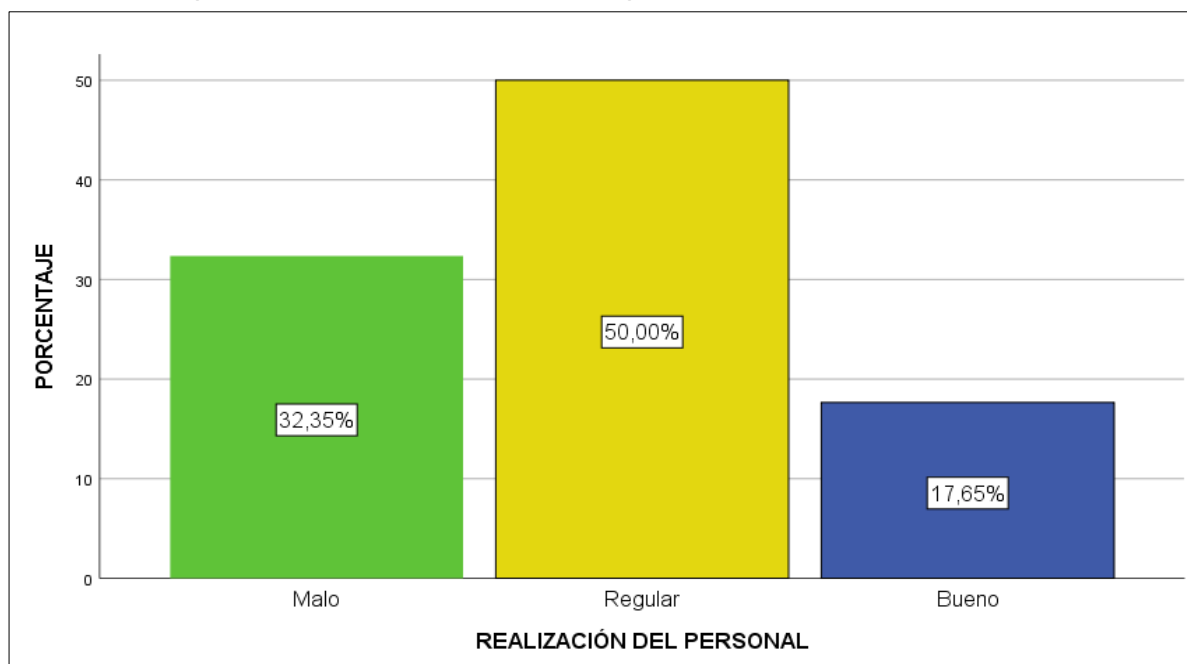
Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión realización personal

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	11	32,4
Regular	17	50,0
Bueno	6	17,6
Total	34	100,0

Figura 3

Análisis descriptivo de la dimensión realización personal



En la tabla 14 y figura 3 se observa que 17 trabajadores encuestados, que representan un 50% consideran que existen condiciones de realización personal en un nivel regular, mientras que 11 trabajadores encuestados, que representan el 32.35% la consideran en un nivel malo y 6 trabajadores encuestados que representan

el 17.65%, la consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que los trabajadores perciben que no se desarrollan profesionalmente en la empresa por causas como el estrés laboral y el estancamiento profesional, no existiendo las condiciones para hacer línea de carrera en la empresa.

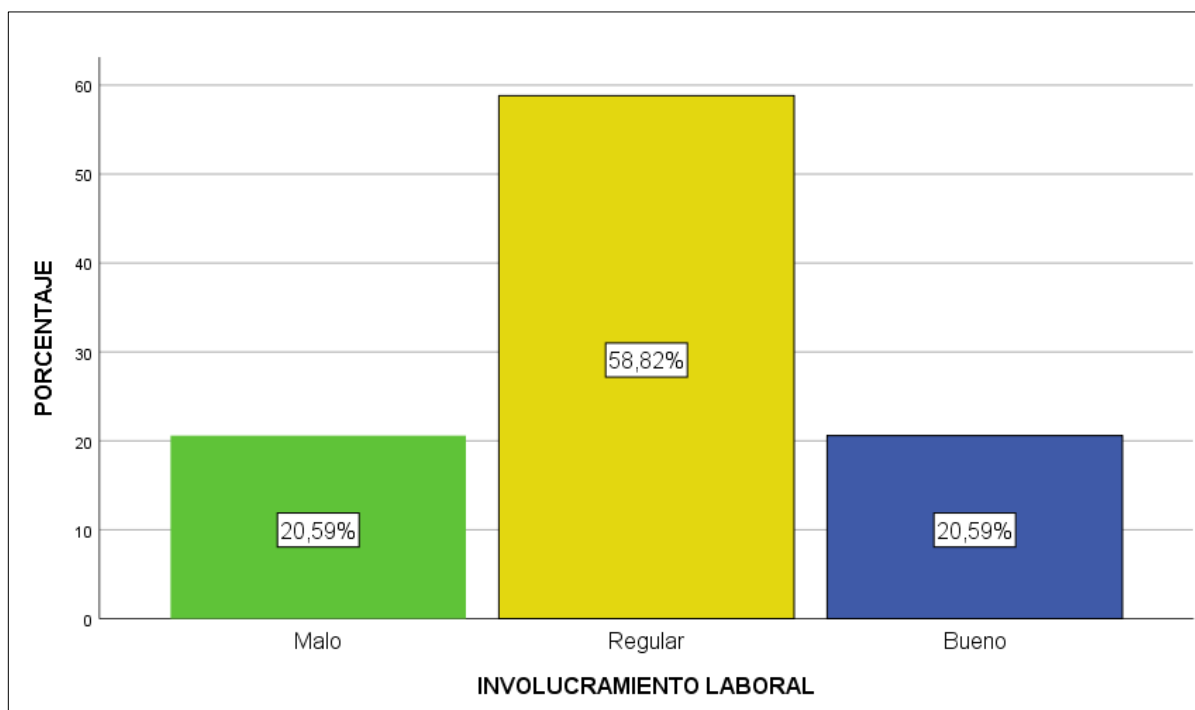
Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión involucramiento laboral

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	7	20,6
Regular	20	58,8
Bueno	7	20,6
Total	34	100,0

Figura 4

Análisis descriptivo de la dimensión involucramiento laboral



En la tabla 15 y figura 4 se observa que 20 trabajadores encuestados, que representan un 58.82% consideran que se involucran con el trabajo en un nivel regular, mientras que 7 trabajadores encuestados, que representan el 20.59% la consideran en un nivel malo y 7 trabajadores encuestados que representan el 20.59%

la consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que los trabajadores no se comprometen con la empresa por causas como la falta de autoconfianza, dirección o justifica en algunas decisiones que se toman en la empresa.

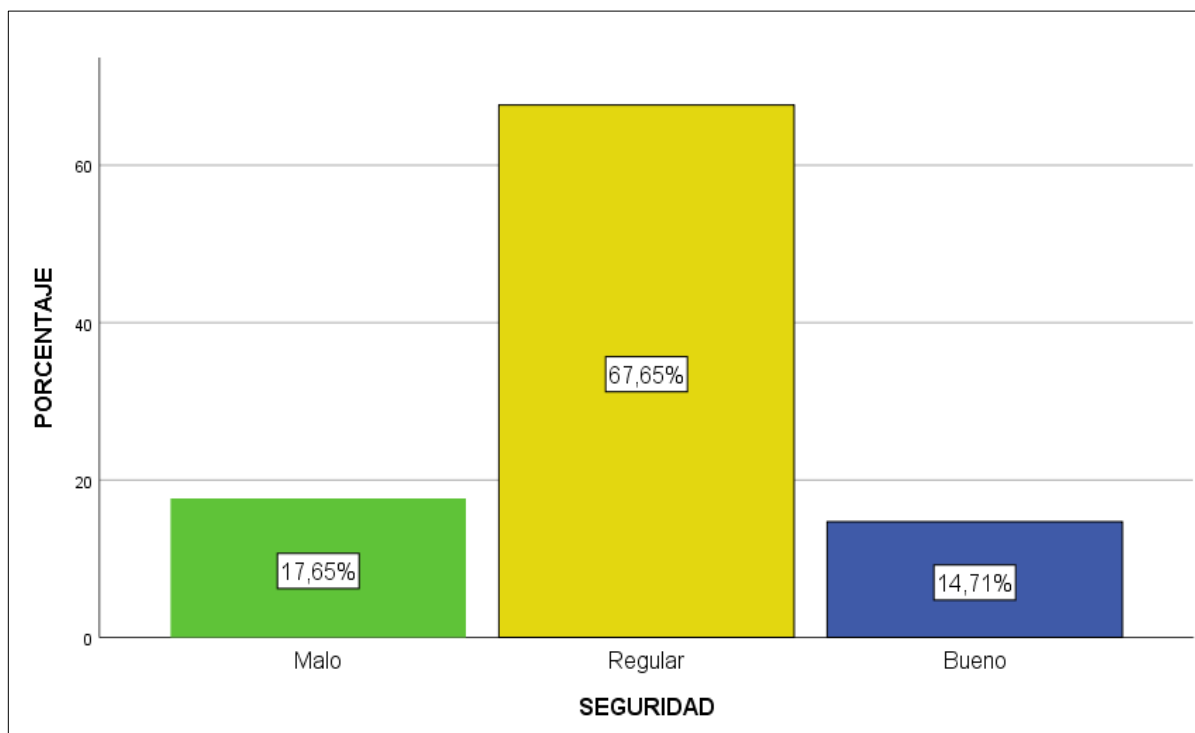
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión seguridad

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	6	17,6
Regular	23	67,6
Bueno	5	14,7
Total	34	100,0

Figura 5

Análisis descriptivo de la dimensión seguridad



En la tabla 16 y figura 5 se observa que 23 trabajadores encuestados, que representan un 67.65% consideran que su seguridad en el trabajo está en un nivel regular, mientras que 6 trabajadores encuestados que representan el 14.71% la consideran en un nivel bueno y 5 trabajadores encuestados que representan el 17.65% la consideran en un nivel malo. Esto evidencia que los trabajadores no se

sienten seguros laboralmente por las políticas adoptadas en el área de recursos humanos.

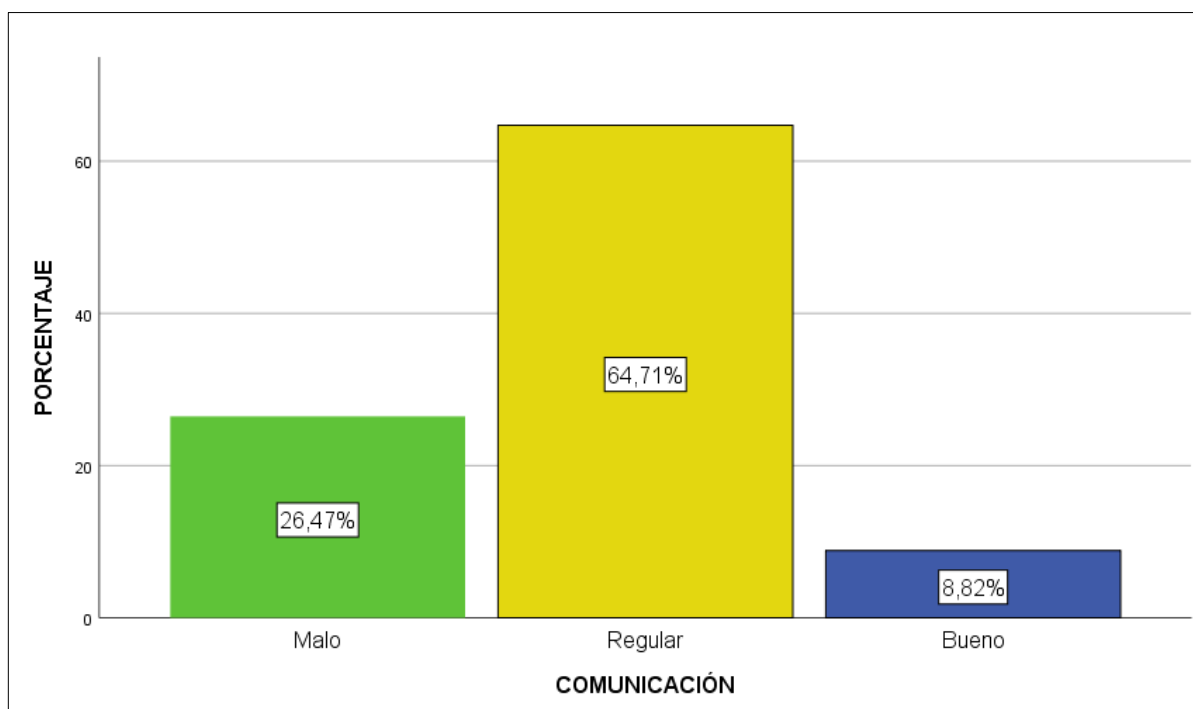
Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión comunicación

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	9	26,5
Regular	22	64,7
Bueno	3	8,8
Total	34	100,0

Figura 6

Análisis descriptivo de la dimensión comunicación



En la tabla 17 y figura 6 se observa que 22 trabajadores encuestados, que representan un 64.71% consideran que la comunicación en el trabajo es de un nivel regular, mientras que 9 trabajadores encuestados que representan el 26.47% la consideran en un nivel malo y 3 trabajadores encuestados que representan el 8.82% la consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que el ambiente de trabajo es

estresante por sobrecarga laboral e insuficiencia de trabajadores con que cuenta la empresa, aspecto que afecta la comunicación entre los trabajadores.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la rotación de personal

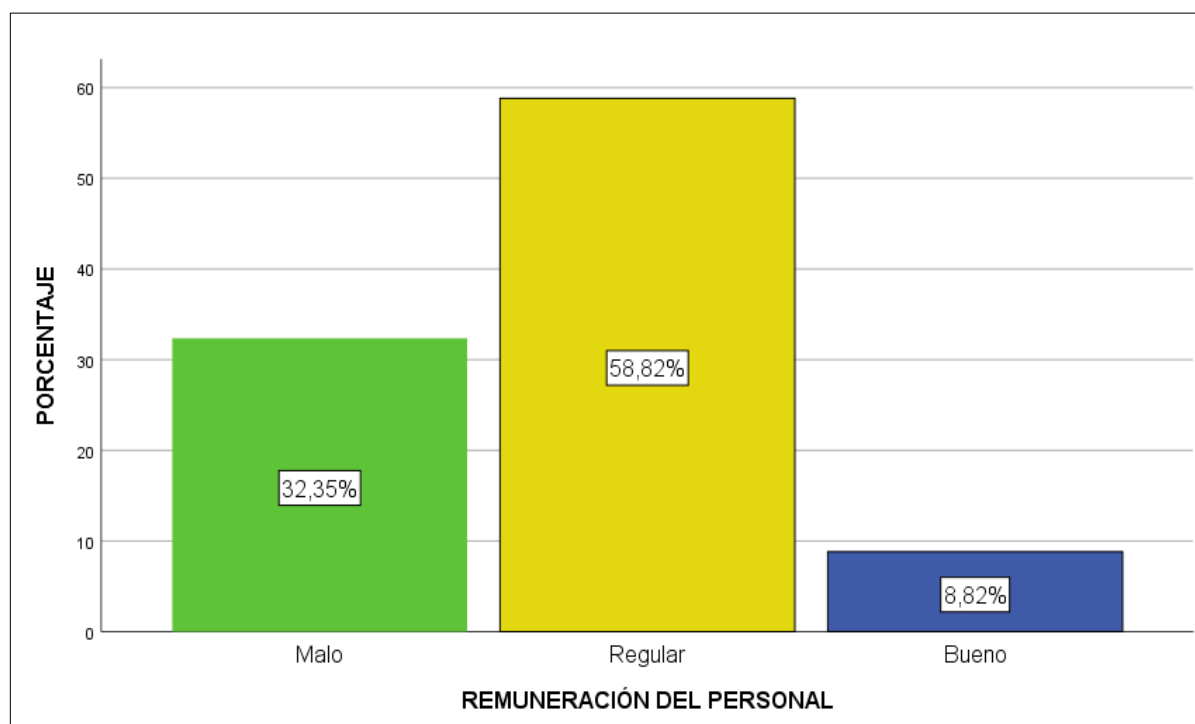
Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión remuneración del personal

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	11	32,4
Regular	20	58,8
Bueno	3	8,8
Total	34	100,0

Figura 7

Análisis descriptivo de la dimensión remuneración del personal



En la tabla 18 y figura 7 se observa que 20 trabajadores encuestados, que representan un 58.82% consideran que la remuneración del personal en un nivel regular con el promedio del mercado, mientras que 11 trabajadores encuestados, que representan el 32.35% la consideran en un nivel malo y 3 trabajadores encuestados que representan el 8.82%, la consideran en un nivel bueno. Estos resultados

evidencian que la remuneración no está de acuerdo al salario del mercado y la falta de reconocimiento de las horas extras, estos aspectos desmotivan el correcto desenvolvimiento de los trabajadores.

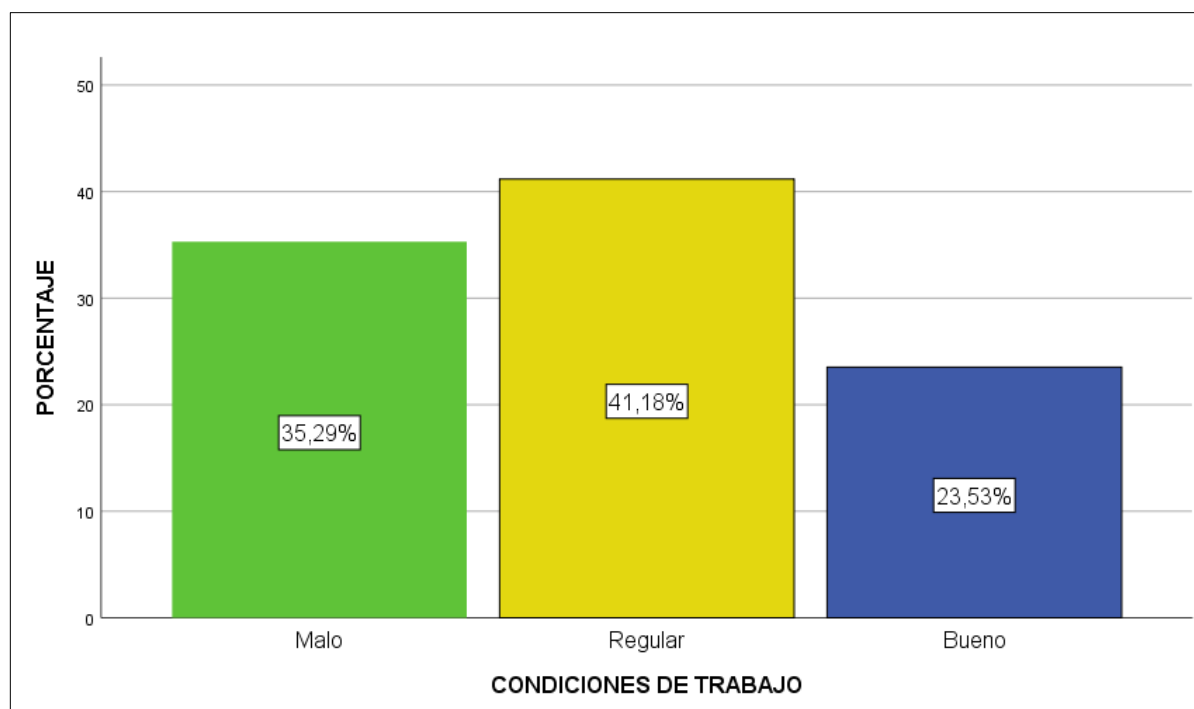
Tabla 19

Análisis descriptivo de la dimensión condiciones de trabajo

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	12	35,3
Regular	14	41,2
Bueno	8	23,5
Total	34	100,0

Figura 8

Análisis descriptivo de la dimensión condiciones de trabajo



En la tabla 19 y figura 8 se observa que 14 trabajadores encuestados, que representan un 58.82% consideran que las condiciones de trabajo están en un nivel regular, mientras que 12 trabajadores encuestados que representan el 35.29% la consideran en un nivel malo y 8 trabajadores encuestados que representan el 23.53%, la consideran en un nivel bueno. Estos resultados evidencian que existe estos

problemas por aspectos como escasa posibilidades de promoción o ascenso, ambiente desfavorable para el trabajo o en algún caso no se tiene las herramientas.

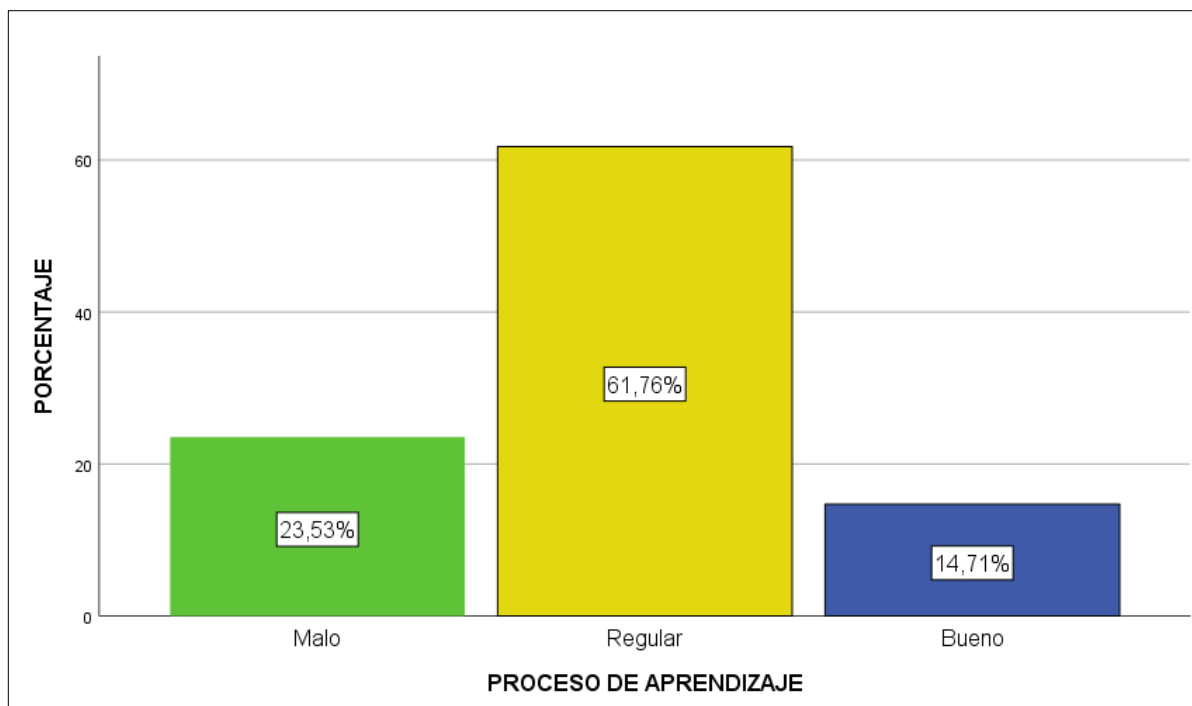
Tabla 20

Análisis descriptivo de la dimensión proceso de aprendizaje

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	8	23,5
Regular	21	61,8
Bueno	5	14,7
Total	34	100,0

Figura 9

Análisis descriptivo de la dimensión proceso de aprendizaje



En la tabla 20 y figura 9 se observa que 21 trabajadores encuestados, que representan un 61.76% consideran que el proceso de aprendizaje en la empresa es de nivel regular, mientras que 8 trabajadores encuestados que representan el 23.53% la consideran en un nivel malo y 5 trabajadores encuestados que representan el 14.71%, la consideran en un nivel bueno. Estos resultados evidencian que la empresa no tiene políticas de capacitación o perfeccionamiento del personal.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

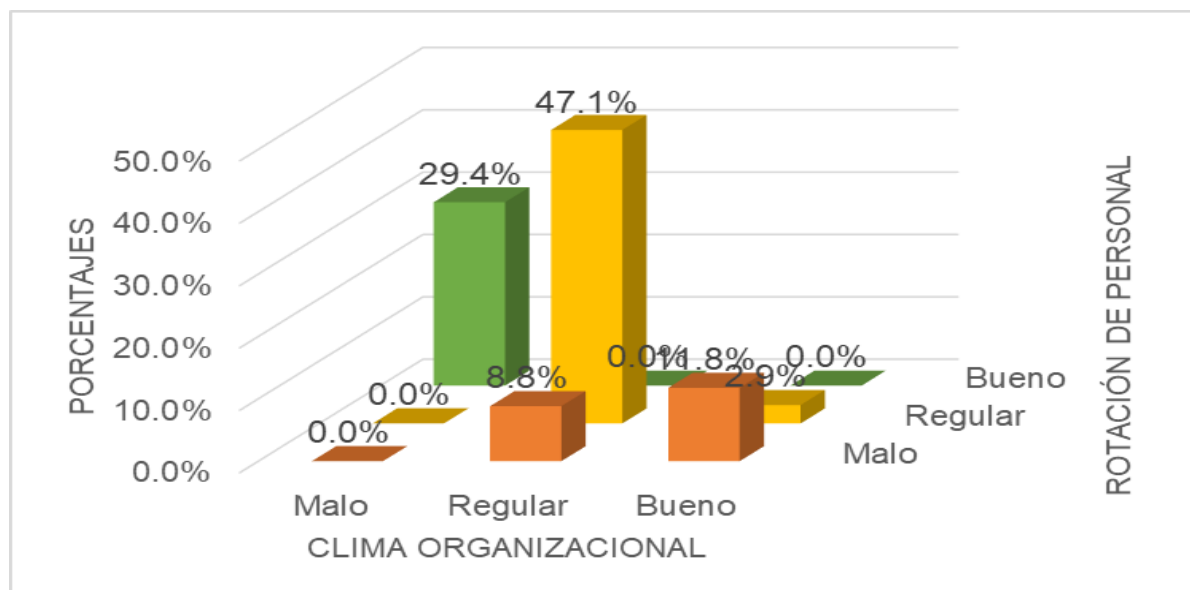
Tabla 21

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

Clima organizacional	Rotación de personal							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	0	0.0%	3	8.8%	4	11.8%	7	20.6%
Regular	0	0.0%	16	47.1%	1	2.9%	17	50.0%
Bueno	10	29.4%	0	0.0%	0	0.0%	10	29.4%
Total	10	29.4%	19	55.9%	5	14.7%	34	100.0%

Figura 10

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



En la figura 10 se presentan los resultados con respecto a la relación de los puntajes de las variables clima organizacional y rotación de personal. Se aprecia que el 29.4% de los trabajadores encuestados consideran la relación entre estas variables como malo – bueno. El 47.1%, de los encuestados, la consideran como regular, mientras que el 11.8% de los trabajadores encuestados la consideran como bueno –

malo. Esto indica que existe una relación negativa e inversa entre las variables, lo cual se verificó en la realización de las pruebas de hipótesis.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀: La variable rotación de personal presenta una distribución normal.

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

Tabla 22

Resultados de la prueba de normalidad de la variable rotación de personal

	Estadístico	gl	Sig.
Rotación de personal	,926	34	,024*

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

En la tabla 22, se presenta el resultado de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, donde se evidencia un nivel de significancia de 0,024, siendo un resultado mayor al 0.05 se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que la variable rotación de personal difiera de una distribución de contraste normal. En ese sentido, este resultado indica que las pruebas inferenciales se deben realizar con un coeficiente de correlación no paramétrica siendo el adecuado para esta investigación la prueba Rho de Spearman; es decir, las contrastaciones de hipótesis se realizarán con la prueba mencionada.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀: No existe relación entre el clima organizacional y rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.

H_a: Existe relación entre el clima organizacional y rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.

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

Regla de decisión: Sig. $\geq 0,05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. $\leq 0,05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 23

Resultados de correlación entre el clima organizacional y la rotación de personal

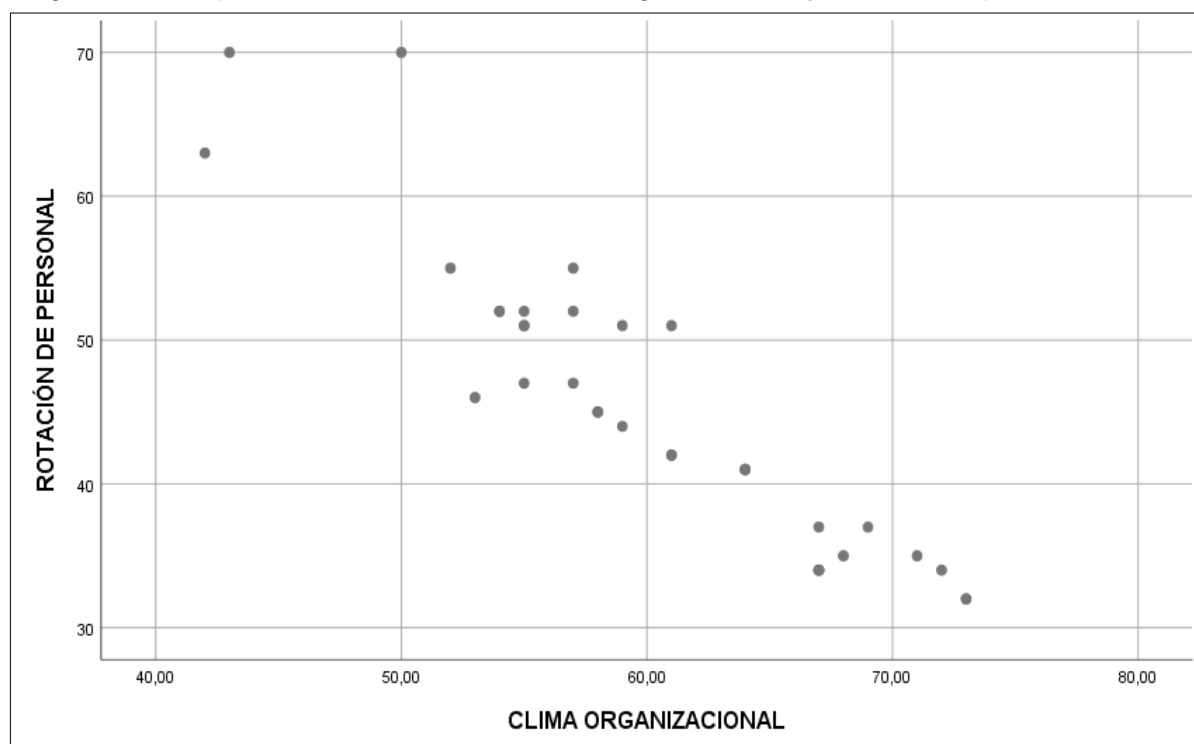
		Rotación de personal	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	-,927**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	34

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 23 se muestran los resultados de la relación entre el clima organizacional y la rotación de personal, donde se puede observar un valor de significancia de 0.000, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que, existe relación entre el clima organizacional y la rotación de personal, según la percepción de los trabajadores del consorcio, siendo una relación negativa perfecta ($r = -0.927$); es decir, que a medida que mejore el clima laboral entonces disminuye la rotación de personal en los trabajadores del Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores.

Figura 11

Diagrama de dispersión de las variables clima organizacional y rotación de personal



En la figura 11 se muestra los resultados del gráfico de dispersión entre el clima laboral y la rotación de personal, en ella, se evidencia la existencia de la correlación negativa inversa entre las variables. Este resultado significa que, a mayores puntajes en el clima organizacional, menores serán los puntajes en la rotación del personal en los trabajadores del Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores.

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre la realización personal y rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.

H₁: Existe relación entre la realización personal y rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.

Tabla 24

Resultados de correlación entre la realización personal y la rotación de personal

		Rotación de personal	
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	-,836**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	34

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 24 se muestran los resultados de la relación entre la realización personal y la rotación de personal, donde se puede observar un valor de significancia de 0.000 menor al 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que, si existe relación entre la realización personal y la rotación de personal, según la percepción de los trabajadores del consorcio, siendo una relación negativa muy fuerte ($r = -0.836$) de acuerdo Hernández et al. (2018); es decir, que a medida que mejore la realización personal entonces disminuye la rotación de personal en los trabajadores del Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre el involucramiento laboral y rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.

H₂: Existe relación entre el involucramiento laboral y rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.

Tabla 25

Resultados de correlación entre el involucramiento laboral y la rotación de personal

		Rotación de personal	
Rho de Spearman	Involucramiento laboral	Coeficiente de correlación	-,648**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	34

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 25 se muestran los resultados de la relación entre el involucramiento laboral y la rotación de personal, donde se puede observar un valor de significancia de 0.000 menor al 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que, si existe relación entre el involucramiento laboral y la rotación de personal, según la percepción de los trabajadores del consorcio, siendo una relación negativa considerable ($r = -0.927$) de acuerdo Hernández et al. (2018); es decir, que a medida que mejore el involucramiento laboral entonces disminuye la rotación de personal en los trabajadores del Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la seguridad y rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.

H₃: Existe relación entre la seguridad y rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.

Tabla 26*Resultados de correlación entre la seguridad y la rotación de personal*

		Rotación de personal	
		Coeficiente de correlación	-,697**
Rho de Spearman	Seguridad	Sig. (bilateral)	,001
		N	34

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 26 se muestran los resultados de la relación entre la seguridad y la rotación de personal, donde se puede observar un valor de significancia de 0.001 menor al 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que, si existe relación entre la seguridad y la rotación de personal, según la percepción de los trabajadores del consorcio, siendo una relación negativa considerable ($r = -0.697$) de acuerdo Hernández et al. (2018); es decir, que a medida que mejore la seguridad entonces disminuye la rotación de personal.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre la comunicación y rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021

H₄: Existe relación entre la comunicación y rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021

Tabla 27*Resultados de correlación entre la comunicación y la rotación de personal*

		Rotación de personal	
		Coeficiente de correlación	-,720**
Rho de Spearman	Comunicación	Sig. (bilateral)	,000
		N	34

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 27 se muestran los resultados de la relación entre la comunicación y la rotación de personal, donde se puede observar un valor de significancia de 0.000

menor al 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que, si existe relación entre la comunicación y la rotación de personal, según la percepción de los trabajadores de la empresa, siendo una relación negativa considerable ($r = -0.720$) de acuerdo Hernández et al. (2018); es decir, que a medida que mejore la comunicación entonces disminuye la rotación de personal en los trabajadores del Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores.

CAPÍTULO V

DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

La investigación se desarrolló con el propósito de establecer una relación entre las variables de clima organizacional y rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.

Los instrumentos aplicados para la recolección de datos fueron sometidos a criterios de validez de contenido y criterios de confiabilidad, obteniendo como resultados niveles altos de confiabilidad. Respecto al cuestionario de clima organizacional se alcanzó un valor de alfa de Cronbach que escala 0,800, de igual manera para el cuestionario de rotación de personal se alcanzó un valor de alfa de Cronbach que escala 0,901, dichas puntuaciones son superiores al 0.8, por lo que se considera que ambos instrumentos cuentan con una excelente confiabilidad aspecto que permitió continuar con la investigación.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis general mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman ($r = -0.728$) con un nivel de significancia de 0.000, esto evidencia que existe una correlación negativa perfecta entre el clima organizacional y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021. Dichos resultados concuerdan con los resultados obtenidos por Málaga et al. (2017) en su investigación *Relación entre el clima laboral y la rotación del personal de la empresa Call center Atento Perú: Área clientes del BBVA, 2016* donde se concluye que el clima laboral y la rotación del personal tienen una correlación negativa perfecta ($\rho = -0,938$; sig. = 0.00). Esto evidencia que las empresas que se preocupan por tener personal satisfecho e identificado con la organizacional, los resultados organizacionales serán los más adecuados disminuyendo los niveles de ausentismo o rotación de personal.

Respecto a la contrastación de la hipótesis específica 1 mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman ($r = -0.836$) con un nivel de significancia de 0.000, esto evidencia que existe una correlación negativa muy fuerte entre la realización personal y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021. Dichos resultados concuerdan con los resultados obtenidos por Cole (2020) en su investigación *La relación entre la rotación de personal y el clima laboral del personal operativo en una empresa retail, Lima, 2020* donde se concluye que la realización del personal y la rotación de personal de los operarios de la empresa retail en Lima 2019 tienen una correlación considerable ($\rho = -0,730$; sig. = 0.00). Esto evidencia que la realización personal o autorrealización se relaciona con la rotación del personal, en este sentido, las empresas deben preocuparse de que el personal pueda alcanzar las motivaciones personales, esperanzas y ambiciones que favorezca el crecimiento de manera personal y profesional que les permita alcanzar sus niveles máximos para lograr el éxito en sus funciones.

Respecto a la contrastación de la hipótesis específica 2 mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman ($r = -0.648$) con un nivel de significancia de 0.000, esto evidencia que existe una correlación negativa considerable entre el involucramiento laboral y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021. Dichos resultados. Dichos resultados difieren con los resultados obtenidos por Cole (2020) en su investigación *La relación entre la rotación de personal y el clima laboral del personal operativo en una empresa retail, Lima, 2020* donde se concluye que el involucramiento laboral se relaciona con la rotación de personal de los operarios de la empresa retail en Lima 2019 a un nivel débil ($\rho = -0.222$; sig. = 0.015). Esto evidencia que el colaborador que tiene altos niveles de involucramiento con la empresa realiza sus funciones y tareas con agrado asumiendo

el logro de los objetivos de la empresa como suyos, disminuyendo los niveles de rotación de personal.

Respecto a la contrastación de la hipótesis específica 3 mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman ($R = -0.697$) con un nivel de significancia de 0.001, esto evidencia que existe una correlación negativa considerable entre la seguridad y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021. Dichos resultados difieren con los resultados obtenidos por Málaga et al. (2017) en su investigación *Relación entre el clima laboral y la rotación del personal de la empresa Call center Atento Perú: Área clientes del BBVA, 2016* donde se concluye que la relación entre la rotación de personal y las causas que afectan la seguridad de los colaboradores de la empresa de call center Atento Perú: Área Clientes del BBVA es negativa muy alta ($\rho = -0,920$; sig. = 0.00). Esto evidencia que las empresas tienen que preocuparse de la seguridad laboral manifestadas en términos de prevención de riesgos inherente a las actividades que realiza, así como creando las condiciones mínimas de continuidad y estabilidad laboral en la empresa buscando disminuir la rotación de personal.

Respecto a la contrastación de la hipótesis específica 4 mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman ($r = -0.720$) con un nivel de significancia de 0.000, esto evidencia que existe una correlación negativa considerable entre la comunicación y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021. Dichos resultados difieren con los resultados obtenidos por Cole (2020) en su investigación *La relación entre la rotación de personal y el clima laboral del personal operativo en una empresa retail, Lima, 2020* donde concluyen que la rotación de personal y la comunicación de los operarios de la empresa retail en Lima 2019 se relacionan a un nivel considerable ($\rho = -0.515$; sig. = 0.000). Esto

significa que las empresas deben fomentar una comunicación efectiva en la empresa para mantener la motivación en los colaboradores que apunten a mejorar los niveles de productividad, en este sentido, el área de recursos humanos debe generar canales de comunicación efectiva para disminuir los niveles de rotación de personal.

De igual manera, para continuar con la investigación se sugiere que apliquen un estudio de causa efecto donde se aplique un plan de mejora de las condiciones de clima organizacional para medir su incidencia en la rotación del personal, ya que en esta investigación correlacional se ha logrado un resultado importante y muy significativo en las dimensiones analizadas.

5.2. Conclusiones

De acuerdo con el objetivo general se demuestra que existe correlación positiva perfecta ($r = -0.927$) a un nivel de significancia de 0.000 entre el clima organizacional y la rotación del personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021. En ese sentido, se concluye que la empresa necesita mejorar sus condiciones favorables del clima para que disminuya la rotación del personal en la empresa.

De acuerdo con el objetivo específico 1 se demuestra que existe correlación positiva muy fuerte ($r = -0.836$) a un nivel de significancia de 0.000 entre la realización del personal y la rotación del personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021. En ese sentido, se concluye que, la empresa necesita mejorar las políticas que favorezca la realización personal de los colaboradores disminuya la rotación del personal en la empresa.

De acuerdo con el objetivo específico 2 se demuestra que existe correlación positiva considerable ($r = -0.684$) a un nivel de significancia de 0.000 entre el involucramiento laboral y la rotación del personal en el Consorcio Comercial

Universal, San Juan de Miraflores – 2021. En ese sentido, se concluye que, la empresa necesita mejorar las condiciones que propicie el involucramiento y sentido de pertenencia de los colaboradores con la empresa para que disminuya la rotación de personal que existe actualmente.

De acuerdo con el objetivo específico 3 se demuestra que existe correlación positiva considerable ($r = -0.697$) a un nivel de significancia de 0.000 entre la seguridad y la rotación del personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021. En ese sentido, se concluye que, en la empresa necesita mejorar sus políticas de recursos humanos relacionado a brindar la seguridad en el desarrollo de sus funciones de los colaboradores para que disminuya la rotación del personal en la empresa.

De acuerdo con el objetivo específico 4 se demuestra que existe correlación positiva considerable ($r = -0.720$) a un nivel de significancia de 0.000 entre la comunicación y la rotación del personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021. En ese sentido, se concluye que, la empresa necesita mejorar sus canales de comunicación orientadas a buscar una comunicación más efectiva que disminuya la rotación de personal existente en la empresa.

5.3 Recomendaciones

En relación con la conclusión general, respecto a la relación entre el clima organizacional y la rotación del personal, se recomienda al gerente de la empresa implementar un plan de acción que contenga estrategias como implementar un ambiente de apoyo a los colaboradores, implementar la flexibilidad del horario y lugar de trabajo, reconocer los logros de los colaboradores, propiciar la autonomía de los colaboradores, creación de programas de aprendizaje y programar actividad de fuera de trabajos. Las actividades para esta recomendación son:

- Crear un ambiente de apoyo que reconozca los deseos y necesidades de los colaboradores, buscando un equilibrio entre el trabajo y la vida privada
- Implementar políticas de trabajo flexible que permitan equilibrar sus vidas profesionales y personal.
- Implementar políticas de reconocimiento de logros de objetivos, buscando motivar al colaborador.
- Aprender a confiar en las capacidades y potencialidades de los colaboradores delegando funciones y empoderarlos.
- Fomentar políticas de capacitaciones basados en el desarrollo de temas específicos que optimicen el desarrollo de sus funciones y el desarrollo profesional dentro de la organización.
- Programar actividades de recreación en un ambiente ajeno a la empresa, que fomente la comunicación e interacciones entre todos los colaboradores.

En relación en la conclusión del objetivo específico 1, respecto a la relación entre la realización del personal y la rotación del personal, se recomienda al gerente de la empresa implementar políticas de capacitación dentro de la empresa con capacitadores externos especialistas, así como promover la especialización y formación de coach dentro de la empresa, fomentar un clima de bienestar favorable dentro de la empresa, donde prevalezca un ambiente de armonía y apoyo mutuo entre colaboradores y directivos. Las actividades para esta recomendación son:

- Designar recursos para la capacitación del personal de las empresas en temas específicos de optimización del personal.
- La empresa tiene técnicos, en ese sentido se puede designar semanas específicas de formación al personal con la finalidad de ampliar conocimientos en el personal.

- Crear políticas que relacionen la vida personal y profesional de los colaboradores, creando espacios de interacción entre todos los miembros de la empresa.
- Crear una política de flexibilidad en la jornada laboral.
- Crear concientización en el personal, puesto que los beneficios del desarrollo personal no son a corto plazo sino es un trabajo permanente y de larga duración.

En relación en la conclusión del objetivo específico 2, respecto a la relación entre el involucramiento laboral y la rotación del personal, se recomienda al gerente de la empresa aplicar estrategias de feedback entre los colaboradores, fijar metas y objetivos comunes entre el personal y la empresa, implementar sistemas de motivación y delegación de responsabilidades buscando la creación de un buen clima laboral. Las actividades para esta recomendación son:

- Implementar un sistema de feedback entre todos los colaboradores, buscando crear una filosofía de la empresa, puesto que es importante que los colaboradores conozcan entre otros aspectos, la misión, la visión y los objetivos de la empresa.
- Involucrar al personal dentro del desarrollo de la cultura de la empresa, buscando estrategias de sensibilización y el sentido de pertenencia e importancia del colaborador para la empresa.
- Buscar crear un ambiente de empatía e identificación, invitándoles a hacer conocer sus metas dentro del área de trabajo.
- Implementar un sistema de trabajo en equipo, delegación y empoderamiento de responsabilidades.

- Fijar un sistema de retribución o compensaciones al personal que logre los objetivos propuestos pues es necesario premiar el esfuerzo de los colaboradores.
- Mejorar y cuidar el clima cálido que se pueda formar dentro de las áreas de la empresa, pues para el colaborador es importante sentirse seguro y tranquilo dentro de la empresa.

En relación en la conclusión del objetivo específico 3, respecto a la relación entre la seguridad y la rotación del personal, se recomienda al gerente de la empresa implementar políticas de inspección permanente del lugar de trabajo con el objetivo de identificar ambiente y materiales peligrosos, fomentar las capacitaciones permanente para que conozcan y se mantengan seguros en el lugar de trabajo, guardar el registro de cualquier incidente dentro de la empresa y crear conciencia de cumplir la normativa de la empresa respecto a la seguridad en el trabajo. Las actividades para esta recomendación son:

- Crear un plan que involucre una lista de las normas que tienen que cumplir los colaboradores dentro de la empresa.
- Mantener un personal calificado para identificar ambientes y materiales peligrosos que puedan perjudicar a los colaboradores.
- Fomentar la política de formar colaboradores idóneos para trabajos de seguridad en el trabajo mediante capacitaciones permanentes sobre funciones específicas de cada área.
- Mantener un registro de incidentes por menores que sean siempre es importante tenerlos en cuenta porque pueden volver a ocurrir.

En relación en la conclusión del objetivo específico 4, respecto a la relación entre la comunicación y la rotación del personal, se recomienda al gerente de la

empresa implementar estrategias de desarrollo de la empatía dentro de la empresa, contagiar la pasión por el trabajo, formación de equipos de trabajo e implementar mejores canales de comunicación como los canales digitales. Las actividades para esta recomendación son:

- Considerar a la empatía como la solución a los problemas de la empresa, creando ambientes cálidos de trabajo.
- Propiciar un liderazgo que busque que tu equipo se apasione por el trabajo mediante el ejemplo del líder.
- Propiciar un lenguaje claro y empático pues una respuesta cálida siempre crea ambiente adecuados de trabajo.
- Implementar canales directos y rápidos como grupos de WhatsApp para tener una comunicación más fluida de la información entre las áreas.
- Formar equipos de trabajo para una comunicación más fluida y directa en el logro de los objetivos de las áreas.

REFERENCIAS

- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias* (3ª ed.). Patria.
- Brunet, L. (2014). *El clima laboral de trabajo en las organizaciones*. Trillas.
- Castillo, E. y Sabando, J. (2018). *Estudio de la incidencia que tiene la rotación de personal en la productividad de la Compañía Exportadora del Sur, Guayaquil, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Guayaquil]. Repositorio institucional UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10174>
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Diaz de Santos.
- Chiavenato, I. (1990). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. McGraw Hill.
- Cole, P. (2020). *La relación entre la rotación de personal y el clima laboral del personal operativo en una empresa retail, Lima, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional USIL. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/10412>
- García, M. y Zapata D., A. (2008). *Instrumento para el diagnóstico del clima organizacional*. Universidad del Valle.
- Goicochea, D. (2018). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outsourcing internacional. Lima, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio institucional URP. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1653>.
- Hernández, G. (2021, 9 de setiembre). *Gobierno mantendrá el recorte en los recursos de apoyo al empleo en 2022*.

<https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Gobierno-mantendra-el-recorte-en-los-recursos-de-apoyo-al-empleo-en-2022-20210908-0137.html>

Hernández, R. y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa y mixta* (10ª ed.). McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.

Juárez, L. (2000). *Variables determinantes de la rotación y retención del personal*.
Díaz de Santos.

López, P. y Fachelli, S. (2017). *Metodología de la investigación social cuantitativa*.
Universidad Autónoma de Barcelona.

Málaga, L., Vargas, Y. y Meza, O. (2017). *Relación entre el clima laboral y la rotación del personal de la empresa Call center Atento Perú: Área clientes del BBVA, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional USIL. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2901>

Mauricio, R. (2017, 18 de abril). *La rotación laboral en América Latina*.
<https://alquimiaseconomicas.com/2017/04/18/la-rotacion-laboral-en-america-latina/>

Mina, M. (2019). *Estudio de rotación de personal en una empresa del sector de alimentos y bebidas, Santiago de Cali, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Occidente]. Repositorio institucional UAO.
<https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/10965/T08497.pdf;jsessionid=08EC34243A8EDA796C402D2F793FA9D9?sequence=4>

Natividad, M. y Zavala, A. (2018). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores Administrativos en la Constructora Río Bravo, Lima, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias

Aplicadas]. Repositorio institucional UPC.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623796/Natividad_CM.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Osorio, M. (2018). *Clima organizacional y rotación de personal de la empresa Factoría Panana, Huacho, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro].

Repositorio institucional Universidad San Pedro.

<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/usanpedro/10709>

Peralta, A. (2002). *Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones*. Universo.

Perdomo, S. (2019). *Clima organizacional como elemento de rotación del personal: Caso Tienda de Conveniencia, México, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad

Autónoma de Puebla]. Repositorio institucional BUAP.

<https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/4565>

Reyes, A. (2005). *Clima organizacional*. UNAD

Rincón, R. (2006). *Clima y compromiso organizacional*. Trillas.

Rodríguez, D. (2001). *La gestión organizacional, elementos para su estudio* (2ª ed.). Universidad Católica de Chile.

Santamaria, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro, Quito, 2020* [Tesis de maestría,

Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional UASB.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204>

Sarmiento, C. y Torres, L. (2017). *Análisis del clima laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de Call Center Internacional en la empresa Setel, Guayaquil, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad de

Guayaquil].

Repositorio

institucional

UG.

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/40517>

Senge, P. (2010). *La quinta disciplina*. Granica.

Taylor, F. (1999). *Los principios de la gestión científica*. Cegal.

Triola, M. (2018). *Estadística* (12ª ed.). Pearson.

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

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Clima organizacional y rotación de personal en los colaboradores del Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores -
2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021? Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la realización personal y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021?	Objetivo general Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021. Objetivos específicos Determinar la relación entre la realización personal y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.	Hipótesis general Existe relación entre el clima organizacional y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021. Hipótesis específicas Existe relación significativa entre la realización personal y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.	Variable 1: Clima organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Realización personal	- Línea de carrera - Trabajo en equipo	1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Parcialmente de acuerdo 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo	Bueno: [22; 25) Regular: [16; 22) Malo: [13; 16)
			Involucramiento personal	- Estructura - Liderazgo		Bueno: [18; 20) Regular: [15; 18) Malo: [13; 15)
			Seguridad	- Implementación - Comodidad		Bueno: [14; 15) Regular: [11; 14) Malo: [6; 11)
			Comunicación	- Coordinación - Actitud		Bueno: [14; 18) Regular: [10; 14) Malo: [5; 10)
			Variable 2: Rotación de personal			
Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos			

¿Qué relación existe entre el involucramiento laboral y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021?	Determinar la relación entre el involucramiento laboral y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.	Existe relación significativa entre el involucramiento laboral y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.	Remuneración del personal	- Reducción o aumento de trabajo - Racionalidad	1.Totalmente en desacuerdo	Bueno: [21; 29) Regular: [13; 21) Malo: [10; 13)	
	¿Qué relación existe entre la seguridad y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021?	Determinar la relación entre la seguridad y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.	Existe relación significativa entre la seguridad y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.	Condiciones de trabajo	- Estabilidad laboral - Ambiente laboral		3.Parcialmente de acuerdo
				Proceso de aprendizaje	- Adaptabilidad - Reconocimiento	4.De acuerdo	
¿Qué relación existe entre la comunicación y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021?	Determinar la relación entre la comunicación y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.	Existe relación significativa entre la comunicación y la rotación de personal en el Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores – 2021.			5.Totalmente de acuerdo	Bueno: [13; 17) Regular: [9; 13) Malo: [8; 9)	

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadísticas utilizadas
Tipo: Descriptivo correlacional Diseño: No experimental Enfoque: Cuantitativo	Población 34 trabajadores del Consorcio Comercial Universal S.A. San Juan de Miraflores. Muestra No se considera una muestra	Variable 1: Clima organizacional Técnicas: Cuestionarios Instrumentos: Cuestionario de clima organizacional Variable 2: Rotación de personal Técnicas: Cuestionarios Instrumentos: Cuestionarios de rotación de personal	Estadísticos descriptivos Tablas estadísticas Gráficos estadísticos Medidas de dispersión: Desviación estándar Estadísticos inferenciales Rho de Spearman

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES: Este cuestionario contiene unas proposiciones cortas, que permite describir tu percepción del clima organizacional. Para ello se te ruega responder cada una de las proposiciones con la mayor sinceridad posible, pues contribuirá al desarrollo de la investigación.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
Realización personal						
1	En la empresa se puede hacer línea de carrera.	1	2	3	4	5
2	La empresa brinda todos los beneficios a sus trabajadores.	1	2	3	4	5
3	Las relaciones jefe y trabajador tienden a ser agradables.	1	2	3	4	5
4	Puedo contar con mis compañeros cuando los necesito.	1	2	3	4	5
5	Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo.	1	2	3	4	5
6	El trabajo en equipo en la empresa permite obtener mejores resultados.	1	2	3	4	5
Involucramiento laboral						
7	Consideras que la estructura organizativa de la empresa está claro.	1	2	3	4	5
8	La toma de decisiones en la empresa se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.	1	2	3	4	5
9	En la empresa salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.	1	2	3	4	5
10	Nuestro jefe muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.	1	2	3	4	5
11	Los errores me sancionan con equidad.	1	2	3	4	5
Seguridad						
12	La empresa le proporciona la ropa y/o equipos de seguridad necesarios.	1	2	3	4	5
13	La iluminación del área de trabajo es suficiente para el desarrollo de mis labores.	1	2	3	4	5

14	Considero que la distribución física de mi área es la adecuada	1	2	3	4	5
15	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.	1	2	3	4	5
Comunicación						
16	Existe buena coordinación entre mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
17	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.	1	2	3	4	5
18	Toman con buena actitud las comunicaciones que emite el jefe de área.	1	2	3	4	5
19	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta empresa.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE ROTACIÓN DE PERSONAL

INSTRUCCIONES: Este cuestionario contiene unas proposiciones cortas, que permite describir tu percepción de la rotación del personal. Para ello se te ruega responder cada una de las proposiciones con la mayor sinceridad posible, pues contribuirá al desarrollo de la investigación.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
Remuneración de personal						
1	Los trabajadores perciben sus sueldos a tiempo	1	2	3	4	5
2	Las horas extras en el trabajo son recomenzadas justamente	1	2	3	4	5
3	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	1	2	3	4	5
4	Mi salario y/o beneficios son razonables	1	2	3	4	5
5	Mi remuneración está de acorde con las responsabilidades de mi cargo	1	2	3	4	5
6	Considero que mi remuneración está al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado	1	2	3	4	5
Condiciones de trabajo						
7	Mi jefe me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles	1	2	3	4	5
8	Creo que con mi capacidad podría ganar más en otra empresa	1	2	3	4	5
9	Mi jefe utiliza frases positivas por cada trabajo que realizan	1	2	3	4	5
10	Entre los trabajadores de la empresa prevalece una atmósfera amistosa	1	2	3	4	5
11	Siento que mucha lealtad por parte del personal hacia la empresa	1	2	3	4	5
12	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas	1	2	3	4	5
Proceso de aprendizaje						
13	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil	1	2	3	4	5
14	Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas	1	2	3	4	5

15	En la empresa existe recompensa por el trabajo bien realizado	1	2	3	4	5
16	Siento que la empresa se preocupa por capacitarme constantemente	1	2	3	4	5

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos de recolección de datos

Validación del instrumento: CLIMA ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] 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): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] 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): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador: MAG. Pajuelo Rodríguez James Aristides

DNI: 03497186

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: MAG. Pajuelo Rodríguez James Aristides

DNI: 03497186

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): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg/Lic./Ing.: RAMOS CHANG JORGE ALONSO

DNI: 40968849

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

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

***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): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg/Lic./Ing.: RAMOS CHANG JORGE ALONSO

DNI: 40968849

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

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

***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 coincidencias (Turnitin)

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/7s=1&u=1075289969&o=1788336676&lang=es

feedback studio Jessica Pamela García Requena CLIMA ORGANIZA... /0

EMPRESAS

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN LOS COLABORADORES DEL CONSORCIO COMERCIAL UNIVERSAL, SAN JUAN DE MIRAFLORES - 2021

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA

JESSICA PAMELA GARCÍA REQUENA
ORCID: 0000-0002-5958-1810

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

Resumen de coincidencias

16 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	10 %
2	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	3 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %

Página: 1 de 110 Número de palabras: 19980 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

21°C Nublado 12:45 20/03/2022

Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ



San Juan de Miraflores, 01 de octubre del 2021

Señores:

UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU

Presente. –

Por medio de la presente hago constatar que se ha otorgado permiso a la Sra. Jessica Pamela García Requena identificada con DNI 48083814 a realizar la aplicación de los cuestionarios de la investigación que viene realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por título "CLIMA ORGANIZACIONAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN LOS COLABORADORES DEL CONSORCIO COMERCIAL UNIVERSAL, SAN JUAN DE MIRAFLORES - 2021"

Estas actividades fueron realizadas los días martes, jueves y sábado, octubre del 2021 en la AV los héroes 999 San Juan de Miraflores, respetando los protocolos de bioseguridad establecidos por la empresa Consorcio Comercial Universal de la sede de Lima.

Se le brindo a la Sra Jessica Pamela Garcia Requena todas las facilidades necesarias para la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores quienes han llenado de forma voluntaria y considerando que la información brindada tiene carácter confidencial.

Atentamente.

CONSORCIO COMERCIAL UNIVERSAL S.A.



GUIANA ALVARO HURTADO
Gerente

Anexo 6. Base de datos

Variable 1. Base de datos del clima organizacional

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	3	3	2	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3
2	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	1	3	3
3	2	2	2	3	1	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	3	4
4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	1	3	4	4	2	4	3	4	3
5	1	2	3	2	4	3	3	4	2	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4
6	3	4	3	4	2	5	3	4	4	3	4	3	4	4	2	5	4	4	5
7	2	2	1	3	4	4	2	2	5	4	4	3	4	4	4	1	1	4	5
8	3	5	1	3	3	1	1	4	5	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2
9	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2
10	3	1	1	3	3	3	3	3	5	3	5	3	2	3	3	3	2	3	4
11	4	3	3	3	2	5	3	5	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4
13	1	1	1	3	1	5	3	4	5	1	3	3	2	3	4	3	1	2	4
14	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	3	2	4	2	2	2	2	4	4
15	4	3	3	4	1	5	4	5	5	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4
16	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3
17	2	4	4	4	2	5	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	1	1	1
18	1	5	4	4	1	5	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	3
19	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	4
20	1	3	2	5	1	4	3	2	5	2	2	1	3	2	1	4	1	3	1
21	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2	4
22	3	3	2	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3
23	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	1	3	3
24	2	2	2	3	1	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	3	4
25	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	1	3	4	4	2	4	3	4	3
26	1	2	3	2	4	3	3	4	2	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4
27	3	4	3	4	2	5	3	4	4	3	4	3	4	4	2	5	4	4	5
28	2	2	1	3	4	4	2	2	5	4	4	3	4	4	4	1	1	4	5
29	3	5	1	3	3	1	1	4	5	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2
30	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2
31	3	1	1	3	3	3	3	3	5	3	5	3	2	3	3	3	2	3	4
32	4	3	3	3	2	5	3	5	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4
34	3	3	2	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3

Variable 2. Base de datos de la rotación de personal

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
2	4	1	3	3	2	3	1	4	1	1	3	3	4	5	3	3
3	4	4	3	3	4	3	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3
4	3	5	5	4	5	4	3	5	3	3	3	2	3	5	3	3
5	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2
6	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
7	2	1	3	4	3	2	3	5	2	1	3	4	3	5	2	2
8	2	1	1	1	1	1	1	5	1	3	1	1	3	1	2	1
9	2	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2
10	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	4	2	2	5	3	3
11	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
12	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
13	3	1	3	3	3	4	2	3	2	4	1	2	3	5	1	1
14	4	3	4	3	3	2	4	3	4	2	2	4	2	5	5	2
15	4	2	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5
16	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
17	5	4	3	3	3	2	4	3	4	1	1	3	4	4	3	3
18	5	5	4	4	4	4	2	5	4	4	3	4	4	5	4	1
19	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
20	1	1	1	2	2	2	1	4	2	2	2	3	3	3	2	2
21	4	3	2	2	2	2	3	4	2	3	2	2	3	3	2	2
22	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
23	4	1	3	3	2	3	1	4	1	1	3	3	4	5	3	3
24	4	4	3	3	4	3	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3
25	3	5	5	4	5	4	3	5	3	3	3	2	3	5	3	3
26	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2
27	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
28	2	1	3	4	3	2	3	5	2	1	3	4	3	5	2	2
29	2	1	1	1	1	1	1	5	1	3	1	1	3	1	2	1
30	2	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2
31	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	4	2	2	5	3	3
32	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
33	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4

Anexo 7. Plan de acción

Clima organizacional y rotación de personal en los colaboradores del Consorcio Comercial Universal, San Juan de Miraflores - 2021

Acción	Qué hacer	Cómo hacer	Con qué lo hace	Cuando lo hace	Quién lo hace	Cuánto lo hace
Acción 1 Realización personal	Implementar políticas de capacitación dentro de la empresa con capacitadores externos especialistas, así como promover la especialización y formación de coach dentro de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - Designar recursos para la capacitación del personal. - Designar a los técnicos semanas específicas de formación al personal. - Crear políticas que relacionen la vida personal y profesional de los colaboradores - Crear una política de flexibilidad en el horario laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitadores - Psicólogos organizacionales 	Permanente	- Todas las áreas de la empresa.	S/. 5000.00
Acción 2 Involucramiento laboral	Aplicar estrategias de feedback, fijar metas y objetivos comunes entre el personal y la empresa, implementar sistemas de motivación y	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un sistema de feedback entre todos los colaboradores. - Involucrar al personal dentro del desarrollo de la cultura de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Coach. - Psicólogos organizacionales 	Permanente	- Todas las áreas de la empresa.	S/. 2500.00.

	delegación de responsabilidades buscando la creación de un buen clima laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Crear un ambiente de empatía e identificación. - Implementar un sistema de trabajo en equipo, delegación y empoderamiento. - Fijar un sistema de retribución o compensaciones al personal que logre los objetivos. 				
Acción 3 Seguridad	Implementar políticas de inspección permanente del lugar de trabajo con el objetivo de identificar ambiente y materiales peligrosos, fomentar las capacitaciones permanentes, guardar el registro de cualquier incidente dentro de la empresa y crear conciencia de cumplir la normativa de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - Crear un plan que involucre una lista de las normas que tienen que cumplir los colaboradores. - Mantener un personal calificado para identificar ambientes y materiales peligrosos. - Fomentar la política de formar colaboradores idóneos para trabajos de seguridad en el trabajo. - Mantener un registro de incidentes por menores que 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones de coaching. - Recursos humanos. 	Permanente.	<ul style="list-style-type: none"> - Todas las áreas de la empresa. 	S/. 5000.00.

		sean siempre es importante tenerlos en cuenta.				
Acción 4 Comunicación	Implementar estrategias de desarrollo de la empatía dentro de la empresa, contagiar la pasión por el trabajo, formación de equipos de trabajo e implementar mejores canales de comunicación como los canales digitales.	<ul style="list-style-type: none"> - Considerar a la empatía como la solución a los problemas de la empresa. - Propiciar un liderazgo que busque que tu equipo se apasione por el trabajo. - Propiciar un lenguaje claro y empático. - Implementar canales directos y rápidos como grupos de WhatsApp. - Formar equipos de trabajo para una comunicación más fluida y directa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitadores. - Implementación de canales de comunicación. 	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> - Todas las áreas de la empresa. 	S/. 1000.00.