



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

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

**TESIS**

CLIMA ORGANIZACIONAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL DE LA EMPRESA  
SECURITY HÉROES DEL CENEP, VILLA EL SALVADOR - 2023

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

**AUTORA**

VERONICA HUILLCAHUAMAN QUISPE  
ORCID: 0000-0002-1835-4179

**ASESOR**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA  
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS**

**LIMA, PERÚ, MAYO DEL 2024**



**CC BY-ND**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

*Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.*

## Referencia bibliográfica

Huillcahuaman Quispe, V. (2024). *Clima organizacional y rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa el Salvador - 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

## HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Veronica Huillcahuaman Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	76064411
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-1835-4179">https://orcid.org/0000-0002-1835-4179</a>
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-0128-0123">https://orcid.org/0000-0003-0128-0123</a>
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Julio Brayan Saldaña Narro
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	76743585
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Pablo Enrique Cabral Byrne
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10280491
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Miguel Stefano Ruiz Gutierrez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	45970839
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Clima organizacional y rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa el Salvador - 2023
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a>

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: el MAG. JULIO BRAYAN SALDAÑA NARRO como presidente, el MAG. PABLO ENRIQUE CABRAL BYRNE como secretario y el MAG. MIGUEL STEFANO RUIZ GUTIERREZ como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

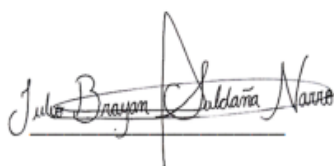
**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL DE LA EMPRESA**  
**SECURITY HÉROES DEL CENEP, VILLA EL SALVADOR - 2023**

Presentado por la bachiller:

**VERONICA HUILLCAHUAMAN QUISPE**

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado** con una calificación de **TRECE (13)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 17 de mayo del 2024.



**PRESIDENTE**  
MAG. JULIO BRAYAN  
SALDAÑA NARRO



**SECRETARIO**  
MAG. PABLO ENRIQUE  
CABRAL BYRNE



**VOCAL**  
MAG. MIGUEL STEFANO  
RUIZ GUTIERREZ

## **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**

Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL DE LA EMPRESA  
SECURITY HÉROES DEL CENEP, VILLA EL SALVADOR - 2023**

De la bachiller VERONICA HUILLCAHUAMAN QUISPE, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 15% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 25 de mayo de 2024



---

LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

40612463



## **DEDICATORIA**

A mi familia por haberme motivado en el momento en que creía que estaba todo perdido a seguir una carrera para realizarme como persona.

### **AGRADECIMIENTOS**

A mi padre por apoyarme apoyado en el quehacer de esta investigación, a mi esposo que me motivo a seguir estudiando la carrera cuando sentía que no podía, a mi hermana por guiarme en todo el proceso universitario. Finalmente, a mi asesor, el Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe por tener la paciencia de guiarme durante todo el proceso de la investigación.



## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>LISTA DE TABLAS</b> .....	5
<b>LISTA DE FIGURAS</b> .....	6
<b>RESUMEN</b> .....	7
<b>ABSTRACT</b> .....	8
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b> .....	9
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b> .....	36
2.1 Tipo y diseño de investigación .....	37
2.2 Población, muestra y muestreo.....	37
2.3 Hipótesis .....	38
2.4 Variables y operacionalización .....	38
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.6 Procedimientos .....	44
2.7 Análisis de datos .....	44
2.8 Aspectos éticos .....	45
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b> .....	46
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN</b> .....	59
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES</b> .....	65
<b>CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES</b> .....	69
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable clima organizacional
Tabla 2	Operacionalización de la variable rotación de personal
Tabla 3	Resultados de validación de los cuestionarios
Tabla 4	Ficha técnica del cuestionario del clima organizacional
Tabla 5	Resultados de fiabilidad del cuestionario de clima organizacional
Tabla 6	Ficha técnica del cuestionario de rotación de personal
Tabla 7	Resultados de fiabilidad del cuestionario de rotación del personal
Tabla 8	Resultados descriptivos de la variable clima organizacional
Tabla 9	Resultados descriptivos de la variable rotación de personal
Tabla 10	Resultados descriptivos de la dimensión identificación
Tabla 11	Resultados descriptivos de la dimensión autonomía
Tabla 12	Resultados descriptivos sobre la dimensión recompensa
Tabla 13	Resultados descriptivos de la dimensión comunicación
Tabla 14	Resultados descriptivos de la dimensión condiciones laborales
Tabla 15	Resultados descriptivos de la dimensión de relaciones interpersonales
Tabla 16	Resultados descriptivos de la dimensión satisfacción laboral
Tabla 17	Resultados de la prueba de normalidad de las variables
Tabla 18	Resultados de correlación de clima organizacional y rotación de personal
Tabla 19	Resultados de correlación entre la identificación y la rotación de personal
Tabla 20	Resultados de correlación entre la autonomía y la rotación de personal
Tabla 21	Resultados de correlación entre la recompensa y la rotación de personal
Tabla 22	Resultados de correlación entre la comunicación y la rotación de personal

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Tabla cruzada de la relación entre el clima organizacional y la rotación de personal
- Figura 2 Resultados de correlación de clima organizacional y rotación de personal

# CLIMA ORGANIZACIONAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL DE LA EMPRESA SECURITY HÉROES DEL CENEPÁ, VILLA EL SALVADOR - 2023

VERONICA HUILLCAHUAMAN QUISPE

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de relación que presenta el clima organizacional y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023. La investigación fue aplicada, correlacional, diseño no experimental, corte transversal y método cuantitativo. La población y la muestra fue de 30 colaboradores de la empresa. Los instrumentos de medición de las variables estudiadas están conformados por 24 ítems en la prueba del clima organizacional y 22 ítems en la prueba de rotación de personal. Los cuestionarios fueron sometidos a criterios de validez por juicio de expertos y confiabilidad mediante el alfa de Cronbach demostrando excelentes niveles de fiabilidad, en el caso de la prueba de clima organizacional (0.941) y en el caso de la prueba de rotación de personal (0.938). Por otro lado, los resultados obtenidos en la comprobación de hipótesis general mediante el estadístico R de Pearson evidencian que existe una correlación positiva y altamente significativa entre las variables de estudio ( $r=0.858$ ;  $\text{sig.} = 0.000 < 0.05$ ). En conclusión, mientras el clima laboral sea bueno y adecuado en la empresa, disminuirá la rotación de personal de la empresa.

**Palabras clave:** clima organizacional, rotación de personal, compañías de seguridad

**ORGANIZATIONAL CLIMATE AND PERSONNEL TURNOVER OF THE  
COMPANY SECURITY HÉROES DEL CENEP, VILLA EL SALVADOR - 2023**

**VERONICA HUILLCAHUAMAN QUISPE**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the level of relationship between the organizational climate and personnel turnover of the company Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023. The research was applied, correlational, non-experimental design, cross-sectional and method . quantitative. The population and sample were 30 company employees. The measurement instruments of the variables studied are made up of 24 items in the organizational climate test and 22 items in the personnel rotation test. The questionnaires were subjected to validity criteria by expert judgment and reliability using Cronbach's alpha, demonstrating excellent levels of reliability, in the case of the organizational climate test (0.941) and in the case of the personnel rotation test (0.938). ). ). On the other hand, the results obtained in the general hypothesis testing using Pearson's R statistic show that there is a positive and highly significant compensation between the study variables ( $r=0.858$ ;  $\text{sig.}= 0.000 < 0.05$ ). In conclusion, as long as the work environment is good and adequate in the company, the company's personnel turnover will decrease.

**Keywords:** organizational climate, personnel turnover, security companies

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

El clima organizacional y la rotación de personal son componentes claves para el éxito y sustentabilidad de una organización, en ese sentido, el clima organizacional está estrechamente vinculado con el clima, la cultura y al entorno de trabajo en que los colaboradores se desenvuelven y que tiene un impacto en el estímulo, responsabilidad, satisfacción y bienestar en general. Por otro lado, la rotación de personal se refiere a la cantidad de colaboradores que dejan una organización y es un fenómeno que debe ser gestionado adecuadamente. En ese contexto, para mitigar la rotación y fomentar un clima positivo, las organizaciones deben priorizar estrategias como la creación de una cultura de confianza y transparencia, brindando oportunidades para el desarrollo de habilidades y avance profesional, ofreciendo paquetes competitivos de compensación y beneficios, promoviendo la armonía entre la vida personal y laboral, implementando canales de comunicación, y realizando monitoreo al clima organizacional de forma periódica.

El clima organizacional son las impresiones positivas o negativas que tiene un colaborador sobre la empresa en la que está trabajando y esto dependerá de cómo se sienta a gusto al trabajar siendo una base importante que se verá reflejado en su productividad del puesto que desempeña. Por otro lado, la empresa no solo es un lugar donde los colaboradores pasan la mayor parte de su tiempo, sino también es un lugar donde los colaboradores interactúan entre ellos. Asimismo, es un lugar donde se puede hallar personas con geniales cualidades que contribuyan a la organización. Sin embargo, cuando no hay una buena atmósfera laboral o falta de incentivos o reconocimientos hará que no se sienta identificado con las metas de la organización, Por otra parte, la rotación es el resultado de una atmósfera inadecuada siendo este un problema muy frecuente en las empresas en la actualidad, asimismo, la rotación voluntaria es cuando una persona decide el tiempo hasta cuando quiere laborar en la

compañía, debido que la empresa no satisface sus necesidades personales o por problemas de la organización como la falta de mejores ambientes de trabajo y la sobrecarga de horas de trabajo.

A nivel mundial, en Estados Unidos las empresas están pasando por una rotación voluntaria la más alta de todos los tiempos, según Bermúdez (2021) esto se debe que después del COVID-19 un 2.7% de colaboradores tomaron la decisión de renunciar de forma voluntaria. Las razones más importantes que los llevaron a tomar esta decisión son porque valoran pasar más tiempo con la familia en comparación con la etapa antes del COVID-19, ahora están interesados en trabajos que se puedan realizar desde casa, donde no tengan que convivir con los jefes malhumorados. Otra de las razones es el cansancio de trabajar de forma rutinaria, sin ascensos ni incentivos y no poder desarrollar sus habilidades.

En Asia según un estudio de Kashif y Shahzadi (2022) sobre las ONG de Pakistán, indican que tienen un problema grande de rotación de personal experimentado por todas partes de este país, como se sabe, las ONG's son organizaciones sin fines de lucro donde ayudan a programas sociales como salud, medio ambiente y educación donde no se brinda un sueldo mensual. Por esa razón, se decidió encuestar a los trabajadores para saber los factores que los llevaban a renunciar voluntariamente. Siendo el factor más resaltante la falta de bonos o reconocimiento por parte de la ONG que los motive a seguir trabajando.

A nivel en América Latina, en México en una investigación de Ramírez et al. (2021) sobre el clima laboral en gobiernos locales, se evidenció que el 36.4% de los profesores de colegio consideraban que había un clima muy malo en sector educativo, creando una baja satisfacción. Por otro lado, en el sector hotelero se tuvo como resultado que el 70% creen que el clima laboral es defectuoso, debido porque no hay



comunicación y falta motivación por parte de los jefes encargados. Por otro lado, en el sector de microempresas pequeñas, el 40% consideraron que cumplen con dar un buen ambiente laboral comparado a las del gobierno.

En Colombia, en un estudio realizado por Daza et al. (2021) sobre el clima laboral en el sector agrícola, para saber cómo se desarrollaba el clima laboral en cuatro empresas que producen la planta de palma. Para ello, se tomó de muestra a 1234 colaboradores de los cuales 301 eran del área administrativa y el resto trabajadores del campo. En sus resultados se encontró que el 52% consideraba que la remuneración mensual no le alcanzaba para vivir. Respecto con la satisfacción de trabajo en equipo el 60,43% lo consideraron satisfactorio, mientras que el 50% considero que están insatisfechos con las condiciones físicas del trabajo.

En Ecuador en una investigación realizada por Bravo et al. (2022) se pretendió conocer cuál eran las razones que llevaban al personal de una compañía a abandonar su trabajo sin indicar el motivo, generando grandes pérdidas de dinero ya que deben contratar un personal nuevo de forma constantemente para el reclutamiento. Para ello, se hizo una encuesta, donde el 76% de los encuestados afirmó que abandonan voluntariamente porque hay mejores puestos de trabajo donde la paga es muy buena. Además, el 60% afirmaron que los horarios de la compañía no están de acuerdo con su vida personal.

En ámbito nacional, según un estudio realizado por PWC Perú (2021) a compañías peruanas reveló que el Perú se coloca como el país latino con más rotación de colaboradores de empresas en toda Latinoamérica. Donde la rotación voluntaria representa un 22% cifra que va en aumento anualmente de ese mismo año comparado en tiempos de pandemia que sólo fue 14%, ya que las empresas en ese tiempo estaban reduciendo personal y los trabajadores se veían obligados a mantener

sus puestos por necesidad, que en su mayoría los que tomaban esta decisión eran jóvenes menores de 30 años. Lo cual, ocasiona gastos a la compañía, ya que ante la renuncia de un colaborador se tiene la necesidad de conseguir personal que cubra el puesto libre, que a veces no se cubre con una sola persona después de su renuncia voluntaria.

En el estudio de Burgos (2023) sobre una compañía que ofrece servicio de seguridad privada, indican que el 61.40% de trabajadores indicaron mantener una atmosfera laboral adecuada. De la misma forma, el compromiso representado 41.40% moderado y la motivación obtuvo 45.70%. Por otro lado, en cuanto a la de productividad, se apreció que el 50% considero que el rendimiento está acorde a la empresa, demostrando que el rendimiento en el personal en la compañía es consistente y eficiente.

Por otro lado, en la investigación de Barboza et al. (2021) se analizó sobre el clima laboral de los empleados en una empresa de motores, hallando que más de la mitad de los colaboradores piensan que el clima es demasiado malo representado por un 52%. Lo más resaltante fue que la falta de buen liderazgo ocasionaba que no haya comunicación y problemas con la resolución de problemas que se presentaba. Sin embargo, se obtuvo un resultado positivo, un 62 % donde afirman que el sueldo que reciben es muy bueno.

De igual forma, el portal de publicación de empleos, RPP (2022) hizo una encuesta a nivel Latinoamérica donde Perú obtuvo que el 55% de los colaboradores de empresas peruanas pretenden abandonar su puesto, debido que un 39% afirmaron que no tienen las oportunidades de crecimiento y un 13% por un clima de trabajo tóxica y por mala relación con los jefes que no están capacitados para guiar y motivar, así como los sueldos bajos.

Por otro lado, Bravo et al. (2023) realizó una investigación sobre una compañía industrial donde se halló que el 80,7% de los trabajadores consideran que el clima de trabajo es regular, en aspecto de comunicación el 49.69% de igual forma, mientras que en 44.3% lo consideran deficiente. Lo mismo se obtuvo con la motivación en el trabajo, el 59.81% consideran que se sienten cómodos trabajar ahí y un 31.64% consideran estar desmotivados. En la identificación con la empresa, el 84.94 % se sienten identificados y un 2.53% no, por la cual, en la empresa tiene un ambiente intermedio pero que podría mejorar en estos aspectos de las dimensiones.

A nivel local, Security Héroes del Cenepa Fuerzas Especiales es una microempresa ubicada en antigua Panamericana Sur km 24, Héroes del Cenepa en el distrito de Villa El Salvador, conformada por expolicías, militares retirados y civiles, que ofrece servicios de seguridad privada armada a todo tipo de sectores como negocios y empresas de alrededores de zona sur. Esta empresa tiene por lo menos seis años de haberse formalizado, aunque es pequeña y tiene poco tiempo. Se sabe que se desea obtener las máximas utilidades, olvidándose de cómo el personal de seguridad pueda sentirse al trabajar. Se pudo encontrar que el clima es deficiente en cuanto a la identificación con la empresa, los empleados no se encuentran identificados con la misión y la razón de la organización en la realización de sus labores, lo que se refleja en su forma de actuar sin entusiasmo. Por otra parte, las relaciones personales en la compañía son malas por el mucho control por parte del supervisor que es muy exigente, haciendo que el trabajo en equipo del área operativa se sienta tenso. Por otro lado, las condiciones laborales físicas, mentales que ofrece la compañía son inadecuadas, llegando al extremo de que los empleados no puedan sentarse y permanecer de pie 12 horas diarias bajo el sol sin poder ir al baño o comer tranquilamente, generando una poca satisfacción laboral. Puesto que, sienten que la

empresa es muy dura y, además, no existe un canal adecuado de comunicación. A pesar de que la remuneración está acorde con el mercado actual, no reciben beneficios como utilidades o asignación familiar, CTS; lo que genera que haya una alta rotación de empleados, ocasionando gastos extras para la capacitación constante de nuevos empleados que se incorporan con frecuencia a la compañía.

De acuerdo con el análisis en la problemática de la empresa se plantea el problema general ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la rotación del personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023? Acorde al problema general se propusieron los siguientes problemas específicos ¿Qué relación existe entre la identificación y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023?, ¿Qué relación existe entre la autonomía y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023?, ¿Qué relación existe entre la recompensa y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023? y ¿Qué relación existe entre la comunicación y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023?

Realizar una investigación con estas variables es importante para las organizaciones debido que un buen clima laboral les favorece con la obtención de más beneficios económicos tanto para los colaboradores como la empresa. Además, propicia que los colaboradores tengan impresiones positivas, haciendo que aumente la motivación por trabajar y sean más productivos con las actividades que le fueron asignadas. Por otro lado, un inadecuado clima de trabajo produce una rotación voluntaria, una postura de falta de compromiso perjudicando el desempeño, además de dar una mala imagen ante clientes de la compañía. Además, es necesario este estudio porque hay la dimensión autonomía en el trabajo que es la libertad que se

sienten los colaboradores en la toma de decisiones en relación con las tareas que realizan, de forma responsable y creativa e innovadora mejorando la calidad del servicio, haciendo que sientan valorados y comprometidos. Por otro lado, los indicadores de condiciones laborales como tipo de contrato y desarrollo habilidades no han sido consideradas en otras investigaciones.

Desde la connotación práctica esta investigación es fundamental, debido que Security Héroes del Cenepa no es la única empresa que tiene problemas en el clima organizacional y la rotación de personal, por la cual necesitan investigaciones que ayuden a la empresa a implementar las recomendaciones adecuadas que permitan solucionar el problema identificado. De la misma forma, desde la connotación teórica de esta investigación, desea aportar las futuras investigaciones con indicadores consistentes y nuevos para las dimensiones para un mejor estudio de a las variables estudiadas. Por otro lado, para las fundamentaciones teóricas se considera la teoría del clima organizacional de Brunet y los aportes teóricos de Chiavenato para la rotación del personal. Finalmente, desde la connotación metodológica se aporta con dos cuestionarios importantes que presenten validez y confiabilidad poniendo al servicio de la comunidad académica.

Posteriormente, se plantea como objetivo general establecer la relación entre el clima organizacional y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023. Además se plantean los objetivos específicos que consisten en establecer la relación entre la identificación y la rotación de personal del personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023, establecer el vínculo entre la autonomía y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023, establecer la relación entre la recompensa y la rotación de personal del personal de la empresa Security Héroes del

Cenepa, Villa El Salvador – 2023, finalmente, establecer la relación entre la comunicación y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023.

En esta investigación se tuvieron limitaciones relacionadas con la búsqueda de información en artículos y libros de la variable clima organizacional y rotación. Así como las referencias encontradas estaban en inglés dificultando la búsqueda de información.

En cuanto a los antecedentes internacionales se tuvieron que seleccionar artículos internacionales tanto de inglés a español con la finalidad de darle credibilidad a este estudio, siendo los más importantes los realizados por Bhat y Meher (2020) en su artículo “Ambiente de trabajo e intenciones de abandono en la compañía de seguridad Port Harcourt”, la cual se buscaba resultados neutros sobre el nivel de vínculo de las variables estudiadas. Para ello, se usó una metodología cuantitativa, diseño cuasi experimental. La muestra considerada estuvo conformada por 150 empleados de compañías de seguridad. Los hallazgos obtenidos en la prueba de Spearman evidenciaron una correlación importante entre el ambiente de trabajo y la intención de abandono ( $\rho=0.153$ ;  $\text{Sig.}=0.06$ ). En la dimensión de autonomía se obtuvo un resultado de 0.429, mientras que en la dimensión reconocimiento obtuvo 0.214, Por otro lado, la dimensión de recompensa obtuvo un resultado de 0.155. Asimismo, un ambiente adecuado y motivador es un gran instrumento para la reducir las intenciones de abandono de colaboradores en las compañías de seguridad.

Hernández et al. (2021) en su artículo “Vínculo entre compromiso laboral y la rotación de colaboradores obreros”, tuvo como objetivo analizar el vínculo en ambas variables en las Mypes de México. Este estudio es de carácter cuantitativo desarrollado en una muestra de 18 Mypes. En los hallazgos se evidencia una

correlación positiva alta de 0.755 de nivel de significativo de 0.00. Se encontró además que los empleados comprometidos no necesitan de supervisión de superiores, lo que les hace sentir más comprometido con la organización, disminuyendo las ganas de renunciar voluntariamente.

Márquez et al. (2021) en su artículo “Rotación de colaboradores y la atmosfera laboral de una compañía de servicios de electricidad de la ciudad cantón Milagro”, tuvo como finalidad examinar el vínculo de las variables atmosfera laboral y rotación de colaboradores. La metodología utilizada fue descriptiva, enfoque cuantitativo y una muestra de 112 empleados. En los resultados obtenidos se halló que hay vinculo positivo moderada en ambas variables estudiadas por medio de la prueba de Spearman ( $\rho = 0.531$ ;  $\text{Sig.} = 0.01$ ). En resumen, se puede afirmar que la atmosfera laboral influye en la rotación de los empleados de la empresa eléctrica.

Miidom et al. (2021) en su artículo “Clima laboral e intenciones de abandono de empleo en compañías de manufactura en Nigeria”, tuvo como propósito analizar como la atmosfera laboral se vincula con el abandono de empleo en compañías de manufactura en Nigeria. Este estudio fue de enfoque cuantitativo transversal y se encuestaron a 153 empleados de 6 compañías del mismo rubro. En los resultados se encontraron que el 35% consideran que la comunicación en la compañía manufacturas tiene un vínculo con sus intenciones de abandono. En cuanto al liderazgo el 45% lo considera como moderada, respecto a la identificación con la empresa el 44% estaban de acuerdo y un 19% afirmo que no sienten identificados con la compañía, concluyendo que hay un vínculo positivo alto entre ambas variables. Asimismo, la carencia de un clima de trabajo adecuado causó que quieran dejar sus trabajos, haciendo que perjudique de forma directa al funcionamiento de la compañía.

Nur et al. (2022) en su artículo “Influencias de aplicación de sistemas de recompensa sobre intenciones de abandono de trabajo en la compañía Auto Padu como mediador la motivación”, tuvo como finalidad analizar las correlaciones de las variables sistemas de recompensas y motivación si tenía repercusión positiva o negativa sobre las intenciones de abandono de trabajo. Para ello, usaron metodología cuantitativa, con el estadístico de regresión múltiple lineal y de puesta en práctica una muestra de 30 colaboradores permanentes que trabajan activamente en la compañía. Los resultados en regresión de  $4,978 > 2048$  de nivel de significativo de 0.000. concluyendo que sistemas de recompensas puede ayudar a disminuir de forma significativa las intenciones de rotación por el personal.

En cuanto a la revisión de los antecedentes nacionales, se consideró importante la investigación realizada por Vásquez et al. (2022) en su artículo “La atmosfera de trabajo y su relación con la rotación en una compañía de llamadas telefónicas de Lima, Perú-2021” donde tuvieron como objetivo establecer si las variables clima laboral y rotación tienen algún vínculo en la empresa Teleatento. Para ello, usaron metodología cuantitativa, que fue puesto en práctica mediante una encuesta hecha a una muestra de 372 colaboradores que tuvo como resultados en el test de rho= $-0.578$ , en el cual se halló que hay vínculo entre las variables “atmosfera laboral” y “rotación” de nivel significativo superior al 0.05. En resumen, se puede afirmar que hay una conexión inversa en las variables estudiadas, de forma que la organización pueda ser optima, es esencial mejorar aspectos de la comunicación entre los colaboradores y sus superiores, Además de disminuir la exigencia en la carga del trabajo. Por otra parte, este artículo fue seleccionado debido que es un artículo científico con una información muy importante sobre dimensión comunicación interna y los indicadores que se utilizaron en esta investigación.



Sánchez (2021) en su tesis *Clima de trabajo y su vínculo con la rotación de empleados en una compañía de logística de mercancías Jonyfsa, Trujillo -2021*, tuvo la finalidad de conocer el vínculo entre el clima laboral y la rotación en los empleados de Jonyfsa. En este estudio se usó la metodología no experimental cuantitativa mediante encuestas aplicadas a 50 trabajadores. Los resultados que se tuvieron en la prueba Rho de Spearman fueron de 0,712 con una significancia de 0.000, donde se indican que hay un vínculo positivo medio entre el clima de trabajo y la rotación de personal de nivel significativo inferior a 0,05 concluyendo que el clima laboral favorable mejor de forma significativa la rotación de personal.

Sánchez (2022) en su tesis *Influencia del clima laboral en la rotación de empleados en la municipalidad de Atalaya, Ucayali - 2022*, tuvo como objetivo conocer el grado de incidencia del clima laboral en la rotación de empleados en el municipio de Atalaya, Ucayali - 2022, de tal forma que se pueda conocer las razones y disminuir la rotación voluntaria por parte de los trabajadores. Para ello, usaron metodología cuantitativa, practicado mediante encuestas a un grupo representativo de 183 empleados. Los hallazgos que se tuvieron en la prueba de Pearson indican que hay un vínculo positivo moderado ( $r=359$ ; Sig.<0,05) entre ambas variables. En resumen, se confirmó que un clima laboral positiva disminuye de forma significativa la rotación de los colaboradores de la empresa.

Huaraz y Mallqui (2023) en su tesis *Incidencia del clima de trabajo y el proceso de contratación en la rotación de colaboradores en la compañía PWC Perú - 2023*, en la tuvieron como objetivo identificar el nivel de influencia que tiene clima laboral sobre los procesos de contratación en la rotación de colaboradores de la compañía. En este estudio se empleó una metodología cuantitativa en 151 colaboradores de la empresa. En los resultados se obtuvieron un resultado estadístico R de Pearson de 0,686 con

un grado de significancia menor al 0,05, lo que evidencia que existe una conexión altamente significativa. En ese sentido, se puede mencionar que la rotación de colaboradores no se da únicamente por circunstancias o factores individuales, sino que también por algunos elementos importantes como mejores oportunidades de trabajo.

Quispe et al. (2023) en su artículo “Las condiciones de empleo y rotación de empleados de una compañía de manutención y gestión de edificaciones en Moquegua” tuvo como finalidad conocer la asociación de la variable condiciones de empleo y rotación de empleados, de forma que se pueda encontrar opciones de mejora en las condiciones laborales de los empleados. Para ello, fue de metodología cuantitativa mediante encuestas aplicadas a 87 colaboradores. El resultado en la prueba de R de Pearson fue de 0,695 de grado significativo menor a 0,05, lo que indica que las condiciones en las que laboran son inadecuadas tanto física como mentalmente, llegando a la conclusión que mientras las condiciones de empleo sean malas, generará que renuncien voluntariamente en menor tiempo.

Una vez revisados los antecedentes, se llevó a cabo una búsqueda completa y detallada de la literatura sobre autores que respaldan este estudio sobre las dos variables elegidas. En ese sentido, respecto al clima laboral a comienzos del siglo 19 Arano et al. (2016) alega que el clima organizacional no era conocido en esos tiempos; sin embargo, el ingeniero Frederick Taylor estaba muy interesado en entender todo sobre los colaboradores, debido a que siempre había problemas con las áreas operativas de la empresa. Por lo tanto, se creía que las jefes que tomaban el mando deberían buscar la solución hacia los problemas que se presentaban a través de incentivos. Para los años de 1924-1930 recién se estaban planteando los expertos estudiar a los colaboradores de una empresa americana muy conocida en ese

entonces, para ver si el ambiente laboral tenía una repercusión en las labores que ejercen, Para la década de los 80 fue donde nace el estudio la psicología, para saber más sobre los comportamientos de las personas y las razones e impactos.

De acuerdo con ello se empezó definiendo la terminología de la variable clima organizacional con autores expertos del tema como el autor Brunet (2006) define el clima organizacional como: “Son las características únicas de una compañía que representa la organización que repercute en el modo de actuar en las personas que laboran ahí” (p. 20). En otras palabras, el clima organizacional se denomina que son las impresiones de los empleados que tienen sobre al lugar que trabajan, lo cual influirá en la forma que en que desempeñan su trabajo, ya sea con ganas y sin ganas.

Por otro lado, Bordas (2016) explica: “Son definiciones de un grupo de personas donde detallan el entorno en que trabajan dependiendo a un conjunto de magnitudes relacionada al colaborador, jefes y empresa” (p. 26). De la misma forma el autor Peña (2018) lo define: “Son aquellas impresiones generales de un grupo de personas sobre en la compañía en la que trabaja donde se refleja la forma en que se integra a ella” (p. 24).

En ese sentido, la trascendencia del clima organizacional es entender reacciones de un grupo de personas ante un clima que comparten. Además, saber esto contribuirá a que el gerente pueda buscar soluciones y mejorando los aspectos negativos encontrados. Tal como explica Brunet (2006) en un sentido se evidencian las cualidades de un grupo de personas, como la forma de actuar los dogmas que tienen. Al mismo tiempo, esto se convierte un componente de la variable que se estudia. Asimismo, para aportar al gerente y pueda examinar y determinar el ambiente de la compañía que está a cargo, por tres motivos:

- Estimar el origen de los desacuerdos y descontentos que apoya a comportamientos desfavorables.
- Comenzar con el cambio que diga el gerente sobre bases del cual debe guiar las participaciones.
- Permanecer con el crecimiento de la empresa prevenir con cualquier dificultad que aparezca.

Por otro lado, Peña (2018) considera la trascendencia del clima organizacional son de gran ayuda para saber las opiniones de los empleados de la compañía hacia la empresa, de forma que se pueda identificar las deficiencias que la generan para después corregirlas. Por otro lado, considera los siguientes beneficios de saber cómo es el clima en las empresas:

- Tener un adecuado clima beneficia a tener una sólida inversión a largo plazo.
- Fideliza a los trabajadores con la empresa.
- Conocer a las repercusiones de un clima positivo y negativo.
- Ayuda aumentar el compromiso en los colaboradores.
- Los colaboradores son lo más importante en la compañía.

Las características que resaltan en el clima organizacional es que las compañías deben saber contratar un personal preparado para la dirección de los trabajadores, como también los encargados de cada área deben saber escuchar personal operario. De la misma forma, el personal operario debe saber entender a los superiores que solo quieren guiar a los objetivos de la empresa. Es por ello, que Brunet (2006) menciona que en una empresa siempre va a estar una persona a cargo de todas las áreas, de todos los niveles, Por el cual, es una tarea que no podría hacerlo solo una persona. Por ende, necesitará ayuda de profesionales de varias carreras que ayuden a dirigir a los colaboradores de áreas inferiores. Por otro lado, la

llegada de la tecnología hizo que las compañías se adapten a los tiempos actuales y que requieran colaboradores especialistas en la carrera que estudiaron, como por ejemplo economistas, etc. Pero esto no es del todo positivo, debido que siempre va a ver una diferencia eminente en la forma de pensar en los que están encargados de hacer que el personal llegue a los objetivos y con los empleados de cargo inferiores, debido que las diferencias de clases social y nivel de estudios no es el mismo, generando discordancias como:

- Las conductas codiciosas, que solo piensan de los colaboradores de rango superior, consisten en que los jóvenes de rangos superiores, que están encargados de dar órdenes como jefe de cada área de cada empresa, solo piensan en que los empleados de rangos inferiores deben trabajar muy duro, sin importarles cómo se sientan.
- Los inconvenientes causados por el trabajo de los colaboradores de rango superior por excusarse del porqué están allí, de modo que admitan su participación en la finalidad de la empresa, trata de que solo los jefes quieren que las utilidades aumenten, ya que los colaboradores inferiores hagan caso a las ordenes que se les da.
- La subordinación evidente de los colaboradores de rangos superiores, a vista de aceptación de los colaboradores rangos inferiores, consiste en que los jefes de áreas superiores a veces no son aceptados por los colaboradores de cargos inferiores, por la misma razón de ser muy jóvenes, lo que ocasiona incertidumbre al jefe.

Por otro lado, surgen las teorías alineadas al clima organizacional, para Brunet (2006) considera que hay muchas teorías diferentes, donde el más resalta la teoría de los tipos de clima que existen, como:

- El clima autoritario es el cual la gerencia tiene la confianza en los colaboradores, donde la toma las decisiones la hace gerencia de manera descendente, donde el ambiente es a base de amenazas, raramente brindan recompensas. Asimismo, hay poca interacción entre áreas superiores e inferiores, donde se basa de miedo y desconfianza. No obstante, los procesos de control que tienen son de forma informal. Por otro lado, este clima se muestra una atmosfera estable, donde solo hay comunicación lateral.
- El tipo autoritario, que se distingue en la confianza entre los jefes con los trabajadores de rangos inferiores, donde mayormente usan las recompensas y sanciones como fundamento de motivación hacia los colaboradores. En este tipo de clima organizacional, la gerencia no es tan buena con los trabajadores, aunque dan una apariencia que tienen una atmosfera adecuada.
- El consultivo que generalmente se da en donde la gerencia desea que todos los integrantes participen por la confianza que se tienen, no obstante, las decisiones las toma la gerencia. Por otro lado, si las decisiones son para área operativa, la gerencia da a la oportunidad a sus subordinados que tomen decisiones específicas del área operativa. La comunicación que más usa en este tipo de clima es la descendiente. Además, los castigos y recompensas son mayormente usados como motivación a los colaboradores de forma que pueda cumplir los objetivos de la empresa. Por lo tanto, en los procesos de control es de forma descendiente, donde todos los integrantes se involucran responsablemente, es normal que se desarrolle de forma informal, aunque a veces se resisten a los objetivos de la organización.
- El paternalista en grupo que se distingue por la total confianza que se brinda, en el aspecto de toma de decisiones. Se distribuyen las decisiones en toda la

compañía de forma que puedan tomar una decisión en conjunto, generando que todos los trabajadores se sientan motivados de contribuir y trabajar a la par con los objetivos de la empresa. Por lo tanto, hay una relación de afecto entre ellos que se ven reflejados en la responsabilidad al hacer su trabajo y más en los rangos inferiores.

De acuerdo con los autores se establecen las siguientes dimensiones que se tomaran en cuenta en esta investigación como:

A. Autonomía. Bordas (2016) considera que la autonomía es el nivel de independencia de un colaborador al tomar decisiones importantes, de modo que solucione problemas que se le presenten sobre su labor que desempeña, sin la necesidad de consultar a su jefe. Los indicadores de la dimensión autonomía son:

- Liderazgo. Es el modo en que consideran positiva o negativamente sobre la forma de liderar y el tipo de dirección que ejercen sobre un grupo de personas.
- Toma de decisiones. Es la forma en que se toman decisiones dentro de la organización y si toman en consideración los puntos de vida de los empleados, además si tienen la ocasión de tomar decisiones propias en decisiones complicadas.
- Responsabilidad. Es aquella sensación de ser el dueño de lo que hace en el trabajo.

B. Recompensa. Son las retribuciones de dinero como bonos, la recompensa también es la derivación de pertenencia a la organización y a la realización del trabajo, el reconocimiento y compensación (Peña, 2018). Los indicadores de la dimensión recompensa son:

- Salario. Es la forma en que se paga a una persona por los servicios que ofrece.
- Bonos. Es un incentivo monetario.

- Ascensos. Es la oportunidad de subir de rango en una empresa.

C. Comunicación. Es el nivel de comunicación que existe entre todos los niveles de áreas superiores e inferiores; si se maneja de manera efectiva y si tienen un canal adecuado para transmitir los mensajes de modo que se pueda llegar el mensaje de forma clara y concisa (Brunet, 2006). Los indicadores de la dimensión comunicación son:

- Comunicación en la empresa. Es el modo en que los jefes transmiten a sus empleados mediante acciones.
- Comunicación con superiores. Es cuando el jefe retroalimenta sobre la organización al subordinado sobre lo que pasa en la empresa como también sobre las labores que debe mejorar.
- Comunicación con compañeros. Es tener una buena relación entre colegas de trabajo donde todos intercambien opiniones sobre su vida personal o del trabajo sean positivas o negativas.

D. Identificación. Son aquellos sentimientos de una persona donde se siente que pertenece a la empresa de modo que comparte con la razón de ser la empresa al momento de la realización de su trabajo (Peña, 2018). Los indicadores de identificación son:

- Valores. Son convicciones morales que revela la identidad de la compañía.
- Visión. Son las metas que desea la empresa a corto o largo plazo.
- Misión. Son las aspiraciones como también es donde detalla su tipo de servicio y a quien lo vende.

En relación con la revisión de las consideraciones teóricas de la variable rotación de personal, se puede citar a Escobedo (2023) quien menciona que se descubrió a finales del siglo XVIII cuando las empresas agrícolas estaban en



crecimiento, por lo que requerían mucho personal para luego renunciar de manera abrupta. En ese tiempo, era muy común que 100 colaboradores renuncien sin decir nada. Para el siguiente siglo, nació el interés de comenzar a estudiar en específico en el sector manufacturero por la masiva rotación de personal que se vivía. Es cuando aparece Paul Douglas, un político economista. quien considero que las rotaciones de personal eran alteraciones naturales debido por factores como la evolución industrial. Seguidamente, Trios (2021) menciona que para el siglo XX apareció otro economista de nombre Sumner Slichter. interesado en entender la rotación. Es por ello, que decide investigar concluyendo que la rotación provenía por motivos de infelicidad en el puesto que desempeña el colaborador. Por otro lado, las investigaciones hechas en ese entonces consideraban que era más la rotación voluntaria que el despido por parte de los empleadores. Para los años 1930 se intensificó la rotación debido a la crisis, más conocida como la gran depresión, de quiebre financiero de Wall Street, donde fue la época más dura para todas las empresas, donde tuvieron que despedir a su personal.

De acuerdo con ello, se debe empezar definiendo la terminología de la variable rotación de personal, con la cual se debe empezar definiendo la terminología de la variable clima rotación de personal. Álvarez (2020) la define como: “Es cuando una persona decide dejar su puesto de trabajo inesperadamente generando pérdidas para la empresa de fuga de talento” (p. 14). En otras palabras, la rotación de personal es cuando el individuo renuncia de forma voluntaria a la empresa para luego ser sustituido por otra persona, causando que la empresa gaste en capacitación. De la misma forma Carrillo y Santibañes (2001) mencionan: “Es cuando un trabajador renuncia a su trabajo para ir a trabajar a una empresa de similares características en la que estaba” (p. 23). Por otro lado, Chiavenato (2011) define: “Es el cambio de

trabajadores que entran y salen dentro de una compañía de forma voluntaria para luego ser reemplazados por otros” (p. 116).

Asimismo, la importancia de entender la rotación de colaboradores para de una forma contrarrestarlo, es encontrar los orígenes que motiven al colaborador dejar su puesto. Las tres razones que es necesario, porque entender la rotación, según Álvarez (2020) consiste en explicar los factores que lo rodean a un colaborador, incorporar personas con buenos talentos que pueden contribuir con la organización y la forma de relacionarse con los compañeros y superiores determina la permanencia.

Por otro lado, la importancia es examinar las razones voluntarias de la rotación de personal, la forma de desenvolvimiento de los individuos mediante entrevistas a los colaboradores y jefes. De la misma forma, saber razones involuntarias donde la compañía cuando elige dejar de prescindir los servicios de un colaborador. En ese sentido, Carrillo y Santibañes (2001) indican que la importancia consiste en saber ello es que muchos empresarios pasan por el problema de rotación, debido que se necesita siempre un personal preparado que ya asuma sus funciones, de modo que sume a la empresa, estas son: Tener personal estable, disminuir los costos de nuevo personal, retención del buen talento y disminuir la rotación voluntaria de colaboradores.

Por otro lado, las características más resaltantes de la rotación de personal es que las compañías deben saber los factores que propician que dejen de laborar. Al respecto, Álvarez (2020) menciona las características más resaltantes de rotación como:

- Continuo cambio de trabajadores para llegar a las metas de la compañía.
- Necesidades personales de un colaborador, son aquellas aspiraciones de una persona por tener un empleo donde sienta bien.

- Mercado laboral atractivo, son puestos de trabajo de empresas que ofrecen mejores condiciones y ofertas que brindan a los colaboradores mejores remuneraciones.
- Ambiente de la compañía, es un lugar en que las personas se pueden sentir feliz o estresado dependiendo de la estructura física la compañía si son cómodos o incómodos.

Por otro lado, Chiavenato (2011) explica que la rotación de personal son los efectos principales de una mala administración interna de la empresa como el sueldo establecido para cada área de la empresa, la falta de un programa de realización de personal para empelados, la forma de supervisión al personal, la carencia de un inadecuado reclutamiento de personal en la empresa, las condiciones laborales inhumanas, la forma de relaciones interpersonales y las políticas exageradas. Asimismo, Chiavenato (2011) afirma que existen causas externas que provocarían la rotación como una mayor demanda de número de personas que están buscando un trabajo, recursos financieros bajos de la empresa y mejores ofertas laborales.

Carrillo y Santibañes (2001) indican que la rotación de personal sucede de forma voluntaria cuando el personal elige abandonar por las contantes dificultades notorias que tiene la empresa al darse cuenta de que no hay motivo para quedarse en ella como los pagos bajos, insatisfacción de personal por el puesto que desempeña, muchas ofertas de trabajo y poco personal que desea trabajar, falta de un buen clima laboral y toma de decisiones por parte del gerente de forma autocrática.

Existen varias teorías sobre la rotación de personal, como la teoría de relación de trabajador y empleador y su efecto en la rotación. En este punto, considera que las relaciones en el trabajo, en específico de empleador y colaborador, deben tener un clima que le permita al subordinado sentirse guiado por el jefe. Por otra parte, si el

colaborador se siente satisfecho con sus labores, cuenta con una adecuada infraestructura para desempeñarse, igualmente si tuviera un tipo de contrato adecuado, donde pueda sentirse que crece profesionalmente, determinara la permanencia de un empleado. En caso contrario, no tenga mencionado anteriormente, hará que el colaborador renuncie sin pensarlo para buscar mejores compañías que le puedan dar lo que desea.

De igual importancia Chiavenato (2011) explica que la teoría asociada a los costos de la rotación de personal conlleva a que la rotación de los colaboradores ya sea voluntaria o involuntaria, es lo que se debe tener en cuenta y estar preparados.

Los costos que explica esta teoría son:

- Costos principales de reclutamiento de nuevo personal. Chiavenato (2011) afirma que los costos de incorporación de nuevos trabajadores son altos, debido, que va a ser necesario que al nuevo personal tenga todos los beneficios necesarios, como seguros de salud, capacitación sobre el puesto, búsqueda de nuevo empleados, horas extras por parte de otros trabajadores para poder reemplazar el puesto donde el colaborador renuncio o fue sacado.
- Los costos secundarios de nuevo personal en el área. Es todo lo que tiene que ver con el área donde se desempeñaba el colaborador, donde repercute de forma intangible en la productividad que se ve afectada por la rotación. Mientras el área de recursos humanos está buscando un reemplazo, el colaborador que hace horas extras no va a ser 100% productivo. Por otra parte, cuando se encuentra el reemplazo va a tomar tiempo para que se acostumbre en la forma de trabajo.
- Los costos terciarios. Se aluden a los costos a largo plazo después del reemplazo del colaborador, a la cual incluyen aumentos de tasas de seguros,

la depreciación de los equipos de trabajo, como sus costos de mantenimiento y reparación en función de la producción que disminuye durante los periodos de entrenamientos de los nuevos empleados. Asimismo, también se abarcan incrementos en salarios para los nuevos empleados por lo que puede provocar ajustes en los salarios de los empleados ya existentes en el mercado laboral actual.

De acuerdo con ello se establecen las dimensiones de la rotación de personal determinadas por autores, las cuales son:

A. Condiciones laborales. Es el resultado del tiempo de la duración de un contrato, como también su nivel de vida y crecimiento personal. Está relacionada a las condiciones que se dan dentro de un entorno laboral, en donde se segregan elementos objetivos como lo son la infraestructura, contractuales y el sueldo. En lo correspondiente a elementos subjetivos, es la satisfacción laboral (Carrillo y Santibañes (2001). Los indicadores de la dimensión condiciones laborales son:

- Infraestructura. Es el lugar donde el empleado realizará sus funciones y el bienestar que este le ofrece. Cabe mencionar que debe brindar condiciones ergonómicas como una buena luz o que tenga un techo que lo proteja del sol, un espacio donde pueda almorzar tranquilo.
- Tipo de contrato. Es la condición establecida entre el empleado y el empleador mediante un documento escrito donde se establece las responsabilidades y beneficios, pero por sobre todo el tiempo de duración de este, que se clasifican en: planta tiempo indefinido, temporal y sin contrato que impacta de manera significativa en la percepción de estabilidad del colaborador.

- Horas de trabajo. Es el tiempo establecido de un colaborador mediante una jornada laboral de acuerdo con el área y funciones que le brindan y que están preestablecidas en un contrato.
- Carga de trabajo. Es la abundancia de una acción que se destina a empleados que requieren esfuerzo físico y mental para el desempeño dentro de un tiempo establecido.

B. Relaciones interpersonales. Álvarez (2020) explica que son aquellas interacciones entre un grupo de personas dentro de una empresa donde se puede reflejar como el apoyo, comunicación, equidad, escuchar y valorar, y puede generar sentimientos negativos, como positivos, que pueden influenciar en la en la forma comportarse y relacionarse. Los indicadores de la dimensión relaciones interpersonales son:

- Reconocimiento. Es la acción y efecto de agradecer de forma pública o explícita, o de forma monetaria, por parte de la dirección por el buen desempeño de un colaborador
- Trabajo en equipo. Es la capacidad de un individuo en realizar tareas en conjunto para perseguir metas u objetivos en común.
- Confianza. Es la seguridad que tiene un empleado en hacer sus labores en la empresa en que labora.

C. Satisfacción laboral. Es la postura de un empleado que esta complacido en laborar en su puesto de trabajo, generando más productividad (Chiavenato, 2011).

Los indicadores de la dimensión satisfacción laboral son:

- Flexibilidad en el trabajo. Es la implementación de ciertas medias que permiten que los trabajadores gocen de ciertos beneficios acordados entre ellos y la empresa sin perjudicar las funciones y metas para el puesto de trabajo.

- Desarrollo de habilidades. Son aptitudes de aprender herramientas que te permitan al colaborador lograr tener experiencia en un determinado conocimiento o campo nuevo de una forma que lo aplique en su área de trabajo.
- Realización personal. Son los deseos de una persona para lograr su crecimiento personal.
- Capacitaciones. Es una serie de acciones planificadas por parte de la empresa con el objetivo de instruir sobre un determinado tema para ampliar el conocimiento, aptitudes y habilidades de sus colaboradores.

La comprensión de las bases teóricas demandó de la explicación de algunos términos, los cuales son:

Convicción. Es la idea arraigada que dirige el pensamiento o conducta, que puede ser de tipo religiosa, ética o política.

Equidad. Es una cualidad que define a la justicia, por lo que a cada individuo se lo merece de forma racionalizada, indiferente a su condición.

Interacción. Es la relación sujeta a un grado de reciprocidad entre dos o más personas o cosas, que se influyen y modifican entre sí.

Postura. Se define como la posición o actitud que un individuo puede optar dependiendo de un determinado tiempo prolongado.

Valorar. Reconocer y apreciar el trabajo de los trabajadores, proporcionando un entorno de trabajo adecuado, satisfaciendo necesidades y expectativas para fomentar su compromiso, satisfacción laboral y retención dentro de la organización.

Contractual. Es un acuerdo de dos personas haciendo referencia a un contrato que establece determinadas formalidades, que obligan de forma recíproca y que se afianza en ese documento.

Fuerza laboral. Es la capacidad física y mental que tiene una persona para desempeñar sus funciones o actividades de manera conjunta, acompañada de los medios de producción formando parte de los procesos productivos.

Cualidades. Son características innatas que distinguen y definen a los seres vivos en general o las cosas formando parte de su naturaleza.



**CAPÍTULO II**  
**METODOLOGÍA**

## **2.1. Tipo y diseño de investigación**

La investigación fue de tipo aplicado dado que se busca plantear soluciones prácticas que lleve a solucionar la problemática identificada dentro de la organización. En ese sentido, Rodríguez (2020) afirma: “Es mayormente empleado para hallar las soluciones a dificultades de todo tipo como las empíricas donde todo se basa en el momento real” (p. 22).

Asimismo, esta investigación es correlacional, debido que ayuda a saber el tipo de relación que tienen las variables estudiadas. En ese sentido, Rodríguez (2020) argumenta: “Son aquellos estudios que analizan los datos numéricos entre variables estudiadas, sin la necesidad de encontrar las razones, impactos o influencia de una variable sobre otra” (p. 26).

Por otro lado, el enfoque de estudio es cuantitativo, puesto que su análisis se desarrolla con la aplicación de procedimientos estadísticos. En ese sentido, Ortiz y García (2020) indican que la investigación con enfoque cuantitativo comprende en contrastar hipótesis desde el punto de vista probabilístico y, dado el caso de ser aceptadas y demostradas en circunstancias distintas.

Finalmente, el estudio fue de diseño no experimental de corte transversal o transeccional, porque se desea examinar la transformación de las variables sin su manipulación y en un solo momento. Al respecto, Rodríguez (2020) argumenta: “Este diseño es solo para recoger datos de un tiempo específico, es decir, tiene como intención explicar la variable estudiada, examinando su repercusión en tiempo estudiado” (p. 30).

## **2.2. Población, muestra y muestreo**

Ñaupas et al. (2018) indican: “Es el total de un grupo de individuos o elementos que cuentan con características específica y que son objeto de análisis” (p. 335). En

el caso de la investigación, la población está integrada por 30 empleados de la compañía Security Héroes del Cenepa.

Respecto a la muestra, Méndez (2020) afirma: “La muestra es analizar a una pequeña porción de grupo de individuos” (p. 149). En el caso de la investigación no se considera muestra, se decidió trabajar con toda la población, puesto que las unidades están propicias a participar en el estudio.

## **2.3 Hipótesis**

### ***Hipótesis general***

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la rotación del personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023.

### ***Hipótesis específicas***

Existe relación significativa entre la identificación y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023.

Existe relación significativa entre la autonomía y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023.

Existe relación significativa entre la recompensa y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023.

Existe relación significativa entre la comunicación y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023.

## **2.4. Variables y operacionalización**

Una variable es entendida como una característica, cualidad o actitud que es sujeta de medición empírica, esta característica tiende a ser medida por tal razón, forma parte fundamental de una investigación científica.

Asimismo, la medición de la variable se realizó mediante procesos de operacionalización, resultado que se muestra a continuación.

**Tabla 1***Operacionalización de la variable clima organizacional*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Brunet (2006) considera: “Son las características únicas de una compañía que representa la organización que repercute en el modo de actuar en las personas que laboran ahí” (p. 20).	La variable se ha medido mediante cuatro dimensiones como: identificación, autonomía, recompensa y así como 12 indicadores.	Identificación  Autonomía  Recompensa  Comunicación	- Misión, visión - Objetivo - Valores - Liderazgo - Toma de decisiones - Responsabilidad - Salario - Bonos - Ascensos - Comunicación en la empresa - Comunicación con superiores - Comunicación con compañeros	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Posteriormente se realizó la operacionalización de la variable rotación de personal con la finalidad de ser medida de forma objetiva. La finalidad de operacionalizar una variable es hacerla más específica, es decir, hacerla medible a la percepción de los colaboradores a lo que se desea encuestar.

**Tabla 2***Operacionalización de la variable rotación de personal*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Chiavenato (2011) considera: “Es el cambio de trabajadores que entran y salen dentro de una compañía de forma voluntaria para luego ser reemplazados por otros” (p. 116).	La variable rotación de personal a sido medido en tres dimensiones: condiciones laborales, relaciones interpersonal es y satisfacción laboral; así como un total de 11 indicadores.	Condiciones Laborales  Relaciones interpersonal es  Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura</li> <li>- Tipo de contrato</li> <li>- Horas de trabajo</li> <li>- Carga de trabajo</li> <li>- Reconocimiento</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Confianza</li> <li>- Flexibilidad de trabajo</li> <li>- Desarrollo de habilidades</li> <li>- Realización personal</li> <li>- Capacitaciones</li> </ul>	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

## 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica aplicada fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios que tuvieron como objetivo medir de forma objetiva el clima organizacional y la rotación de personal de los colaboradores de la empresa. Estos cuestionarios pasaron por procesos de validación y confiabilidad. En el caso de la validez, Salvatierra (2020) menciona: “Es el grado en que se puede medir la variable de modo que pueda hacerse después a base de ello indicadores” (p. 6). En el caso de la confiabilidad, Salvatierra (2020) indica: “Es el nivel de rango de coherencia que se tiene al medir mediante una

prueba a un grupo de personas obteniendo la misma valoración de forma repetida en diferentes días” (p. 6).

**Tabla 3**

*Resultados de validación de los cuestionarios*

Especialistas validadores	Resultado de aplicabilidad
Mg. Mario Edgart Chura Alegre	Aplicable
Dr. José Antonio Crisóstomo Olivares	Aplicable
Mg. Danny Retamozo Riojas	Aplicable

Los resultados de validación evidencian que los reactivos están acordes con los indicadores de medición; es decir, realmente miden la variable de indican medir, de acuerdo con el criterio y juicio de los validadores.

***Instrumento I cuestionario de clima organizacional***

Este cuestionario es para mensurar la variable estudiada mediante sus cuatro dimensiones integrado con sus respectivos indicadores para luego convertirlo en una prueba de 24 ítems para recoger información de la muestra de estudio.

**Tabla 4**

*Ficha técnica del cuestionario del clima organizacional*

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de clima organizacional
Autor	Verónica Huillcahuaman Quispe
Objetivo	Establecer correlación del clima organizacional en el personal de la empresa Security Héroes del Cenepa
Informadores	Personal de Security Héroes del Cenepa
Validación	Docentes con maestría y doctorado especializados en investigaciones de la universidad Autónoma del Perú
Significación	Valoración de la variable clima organizacional mediante identificación, autonomía, recompensa, comunicación
Finalidad	Estimar la correlación en rotación de personal en la empresa Security Héroes del Cenepa
Puntajes	Puntuación mediante totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, parcialmente de acuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo

El análisis de confiabilidad fue elaborado mediante el alfa de Cronbach, debido que es la óptima y más usada para medir la solides del cuestionario mediante composición de la escala de Likert.

**Tabla 5**

*Resultados de fiabilidad del cuestionario de clima organizacional*

Escala	Alfa de Cronbach	N de reactivos
Identificación	0.806	6
Autonomía	0.904	6
Recompensa	0.936	6
Comunicación	0.771	6
Total de la prueba	0.941	24

Se observa en la tabla 5 que la prueba de clima organizacional presenta una confiabilidad muy alta (0.941). Por otro lado, respecto a los niveles de confiabilidad de las dimensiones son: Identificación (0.806), autonomía (0.904), recompensa (0.936) y por último la comunicación (0.771). estos resultados demuestran que la prueba es adecuada para medir la variable de estudio.

***Instrumento II cuestionario de rotación de personal***

Este cuestionario sirve para medir la variable mediante sus tres dimensiones, integrado con sus respectivos indicadores, para luego convertirlo en un cuestionario de 22 ítems para recoger información de la muestra de estudio.

**Tabla 6***Ficha técnica del cuestionario de rotación de personal*

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de rotación de personal
Autor	Verónica Huillcahuaman Quispe
Objetivo	Establecer la relación de la rotación de personal en la empresa Security Héroes del Cenepa
Informadores	Trabajadores de Security Héroes del Cenepa
Validación	Docentes con maestría y doctorado especializados en investigaciones de la universidad Autónoma del Perú
Significación	Valoración de la rotación de personal mediante condiciones laborales, relaciones interpersonales, satisfacción laboral
Finalidad	Estimar la correlación que posee rotación de personal en la empresa Security Héroes del Cenepa para sus colaboradores
Puntajes	Puntuación mediante totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, parcialmente de acuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo

El análisis de confiabilidad de la prueba de confiabilidad se desarrolló con la prueba estadística de alfa de Cronbach siendo el estadístico adecuado para realizar la consistencia interna en pruebas con escala politómicas.

**Tabla 7***Resultados de fiabilidad del cuestionario de rotación del personal*

Escala	Alfa de Cronbach	N° de reactivos
Condiciones laborales	0.776	7
Relaciones Interpersonales	0.817	7
Satisfacción laboral	0.943	8
Total de la prueba	0.941	22

Se observa en la tabla 7 que la prueba de rotación de personal presenta una confiabilidad muy alta (0.941). Por otro lado, respecto a los niveles de confiabilidad de las dimensiones son: condiciones laborales (0.776), relaciones interpersonales (0.817) y satisfacción laboral (0.943). estos resultados demuestran que la prueba es adecuada para medir la variable de estudio.



## **2.6. Procedimientos**

La investigación inició con la identificación del problema de investigación en la empresa, luego se examinó la literatura de las variables para poder entender lo que se vive en diferentes continentes, así como también del país. Sin embargo, para las bases teorías se tomó a un autor de la variable clima organizacional del año 2006, debido que la información que contenía es muy completa y garantiza los resultados conseguidos en diferentes investigaciones elaborados por diferentes investigadores. De ahí, se solicitó un permiso formal al subgerente general de la empresa Security Héroes del Cenepa mediante una solicitud pidiendo que se autorice para luego ser aprobada por el gerente, de forma que se pueda poner en práctica el instrumento de estimación, donde se expone el motivo de esta investigación y de la autorización informada confidencial.

## **2.7. Análisis de datos**

El análisis estadístico de esta investigación inició con la conformación de la base de datos que le permita realizar todos los procesos estadísticos como el análisis de confiabilidad desarrollado mediante el alfa de Cronbach.

Luego se desarrolló el análisis descriptivo de la variable clima organizacional y rotación de personal y sus respectivas dimensiones, se llevó a cabo el cálculo del promedio, la obtención de puntuaciones altas y bajas y desviación típica que son transmitidos mediante tablas y gráficos.

Por otro lado, se desarrolló el análisis de la prueba de normalidad para identificar si los datos presentan una distribución de contraste normal que permitan identificar el estadístico de correlación adecuado para probar las hipótesis y dando con cumplido los objetivos que se plantearon durante su desarrollo, tanto el general como los específicos.

## **2.8. Aspectos éticos**

Esta investigación está elaborada a base de valores éticos fundamentales de la universidad autónoma del Perú de modo que se respeta los criterios de la casa de estudios de la investigadora. Para ello, se utilizó el conjunto de lineamientos para redacción APA 7 conforme con las regulaciones establecidas del vicerrectorado de investigación de la Universidad. Por otra parte, para la aplicación de la encuesta fue hecho con consentimiento de los colaboradores de forma confidencial de forma que se proteja la confidencialidad del encuestado para evitar futuras represarías por parte del empleador. Finalmente, la información que presenta esta investigación cumple con los criterios de originalidad y en caso se hayan tomado información de otras fuentes están debidamente referenciadas en el estudio.

**CAPÍTULO III**  
**RESULTADOS**

### 3.1. Resultados descriptivos de las variables

**Tabla 8**

*Resultados descriptivos de la variable clima organizacional*

Escala	Colaboradores	Porcentaje
Malo	7	23.3
Regular	17	56.7
Bueno	6	20.0
Total	30	100

Los hallazgos evidenciados en la tabla 8, muestra los niveles de la variable clima organizacional que se reflejan en los trabajadores de la compañía Security Héroes del Cenepa. En dicha tabla se puede ver que 56,7% de los encuestados aseguran que el clima organizacional es de nivel regular, el 23,3 % de los encuestados aseguran que el clima organizacional es de nivel malo y finalmente un 20% de los encuestados aseguran que el clima organizacional es de nivel bueno. Estos hallazgos se deben a que el personal operativo no se siente identificados con la razón de ser de la compañía, donde no pueden tomar propias decisiones.

**Tabla 9**

*Resultados descriptivos de la variable rotación de personal*

Escala	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	7	23,3
Regular	18	60,0
Alto	5	16,7
Total	30	100.0

Los hallazgos evidenciados en la tabla 9, muestra los niveles de la variable rotación de personal que se reflejan en los trabajadores de la compañía Security Héroes del Cenepa. En dicha tabla se puede ver que 60% de los encuestados aseguran que la rotación de personal es de nivel regular, el 23,3 % de los encuestados aseguran que la rotación de personal es de nivel bajo y finalmente un 16.7% de los

encuestados aseguran que la rotación de personal es de nivel alto. Estos resultados se deben a las condiciones de trabajo físicas son inadecuadas, lo que hace que no se sientan a gusto con el lugar de trabajo. De igual manera, las relaciones interpersonales en grupo son buenas, pero relación con los jefes muy mala. De la misma forma, la satisfacción que sienten al trabajar ahí es que las capacitaciones contribuyen al crecimiento de los colaboradores.

### 3.2. Resultados descriptivos de las dimensiones

#### ***Resultados descriptivos de las dimensiones del clima organizacional***

**Tabla 10**

*Resultados descriptivos de la dimensión identificación*

Escala	Colaboradores	Porcentaje
Malo	9	30,0
Regular	15	50,0
Bueno	6	20,0
Total	30	100.0

Los hallazgos evidenciados en la tabla 10, muestra los niveles de la dimensión identificación que se reflejan en los trabajadores de la compañía Security Héroes del Cenepa. En dicha tabla se puede ver que 50% de los encuestados aseguran que la identificación es de nivel regular, el 30% de los encuestados aseguran que la identificación es de nivel regular malo y finalmente un 20% de los encuestados aseguran que la identificación es de nivel regular bueno. Estos hallazgos se deben a que los vigilantes no se identifican con la misión y los valores de la compañía. Sin embargo, sienten que el valor de transparencia y pasión contribuyen a su trabajo. Además, saben los objetivos de empresa, pero sienten que la empresa no los motiva al objetivo de rentabilidad del 15% anualmente.

**Tabla 11***Resultados descriptivos de la dimensión autonomía*

Escala	Colaboradores	Porcentaje
Malo	8	26,7
Regular	17	56,7
Bueno	5	16,7
Total	30.	100.0

Los hallazgos evidenciados en la tabla 11, muestra los niveles de la dimensión autonomía que se reflejan en los trabajadores de la compañía Security Héroes del Cenepa. En dicha tabla se puede ver que 56.7% de los encuestados aseguran que la autonomía es de nivel regular, el 26.7% de los encuestados aseguran que la autonomía es de nivel malo y finalmente un 16.7% de los encuestados aseguran que la autonomía es de nivel bueno. Estos hallazgos se deben a que los encuestados no están de acuerdo con la retroalimentación de sus labores por parte de los jefes. Además, en cuanto a la toma de decisiones individuales, sienten que no son libres de decidir sobre sus funciones. Además, opinan que la compañía no los toma en cuenta para la toma de decisiones sobre el área que trabajan. Sin embargo, consideran que son responsables con sus funciones y por el rendimiento que tenga la organización.

**Tabla 12***Resultados descriptivos sobre la dimensión recompensa*

Escala	Colaboradores	Porcentaje
Malo	9	30,0
Regular	15	50,0
Bueno	6	20,0
Total	30	100.0

Los hallazgos evidenciados en la tabla 12, muestra los niveles de la dimensión recompensa que se reflejan en los trabajadores de la compañía Security Héroes del

Cenepa. En dicha tabla se puede ver que 50% de los encuestados aseguran que la recompensa es de nivel regular, el 30% de los encuestados aseguran que la recompensa es de nivel malo y finalmente un 20% de los encuestados aseguran que la recompensa es de nivel bueno. Estos resultados se deben a que los encuestados consideran que la remuneración no está de acuerdo con sus necesidades personales. De la misma forma, afirman que el salario mensual y los bonos nocturnos de 170 soles no está de acuerdo con las labores que desempeñan. Sin embargo, estas conformes con el bono por rendimiento mensual de 50 soles. Respecto a los ascensos, consideran que la empresa brinda la oportunidad de ascender para ser supervisor solo a los empleados que son responsables.

**Tabla 13**

*Resultados descriptivos de la dimensión comunicación*

Escala	Colaboradores	Porcentaje
Malo	8	26,7
Regular	13	43,4
Bueno	9	30,0
Total	30	100.0

Los hallazgos evidenciados en la tabla 13, muestra los niveles de la dimensión comunicación que se reflejan en los trabajadores de la compañía Security Héroes del Cenepa. En dicha tabla se puede ver que 43.4% de los encuestados aseguran que la comunicación es de nivel regular, el 30% de los encuestados aseguran que la comunicación es de nivel bueno y finalmente un 26.7% de los encuestados aseguran que la comunicación es de nivel malo. Estos resultados se deben, debido que los encuestados consideran que la comunicación en todas las áreas, en los canales de comunicación como WhatsApp y email fluye de manera. De la misma forma, con la comunicación de los jefes, compañeros es muy eficiente.

## **Resultados descriptivos de las dimensiones de la rotación del personal**

**Tabla 14**

*Resultados descriptivos de la dimensión condiciones laborales*

Escala	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	7	23,3
Regular	17	56,7
Alto	6	20,0
Total	30	100,0

Los hallazgos evidenciados en la tabla 14, muestra los niveles de la dimensión condiciones laborales se reflejan en los trabajadores de la compañía Security Héroes del Cenepa. En dicha tabla se puede ver que 56.7% de los encuestados aseguran que las condiciones laborales son de nivel regular, el 23,3% de los encuestados aseguran que las condiciones laborales son de nivel bajo y finalmente un 20% de los encuestados aseguran que las condiciones laborales son de nivel alto. Estos resultados son porque la empresa les brinda un techo adecuado para protegerse del sol para la realización de sus labores. Sin embargo, la empresa no brinda a todo el personal equipos de protección personal como chalecos antibalas, armas. Respecto a tipo de contrato, los colaboradores consideran que su contrato no está de acuerdo con la ley. En cambio, con la renovación de contrato trimestral están de acuerdo. En cuanto a los horarios de trabajo consideraron que el horario de trabajo de 12 horas no está de acuerdo con sus necesidades familiares de pasar tiempo en familia.

**Tabla 15**

*Resultados descriptivos de la dimensión de relaciones interpersonales*

Escala	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	7	23,3
Regular	17	56,7
Alto	6	20,0
Total	30	100,0



Los hallazgos evidenciados en la tabla 15, muestra los niveles de la dimensión relaciones interpersonales se reflejan en los trabajadores de la compañía Security Héroes del Cenepa. En dicha tabla se puede ver que 56.7% de los encuestados aseguran que las relaciones interpersonales son de nivel regular, el 23,3% de los encuestados aseguran que las relaciones interpersonales son de nivel bajo y finalmente un 20% de los encuestados aseguran que las relaciones interpersonales son de nivel alto. Estos resultados se deben a que los colaboradores afirmaron que trabajar de manera coordinada en grupo contribuye a su permanencia en la empresa. De la misma forma, están de acuerdo con la distribución del trabajo. En cuanto al reconocimiento, consideraron que se sienten un poco valorados, porque no hay felicitaciones por parte de la empresa cuando se hace un buen trabajo. Además, afirmaron que tienen un poco de confianza al expresar algo con lo que no están de conformes.

**Tabla 16**

*Resultados descriptivos de la dimensión satisfacción laboral*

Escala	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	9	30.0
Regular	14	46.7
Alto	7	23.3
Total	30	100.0

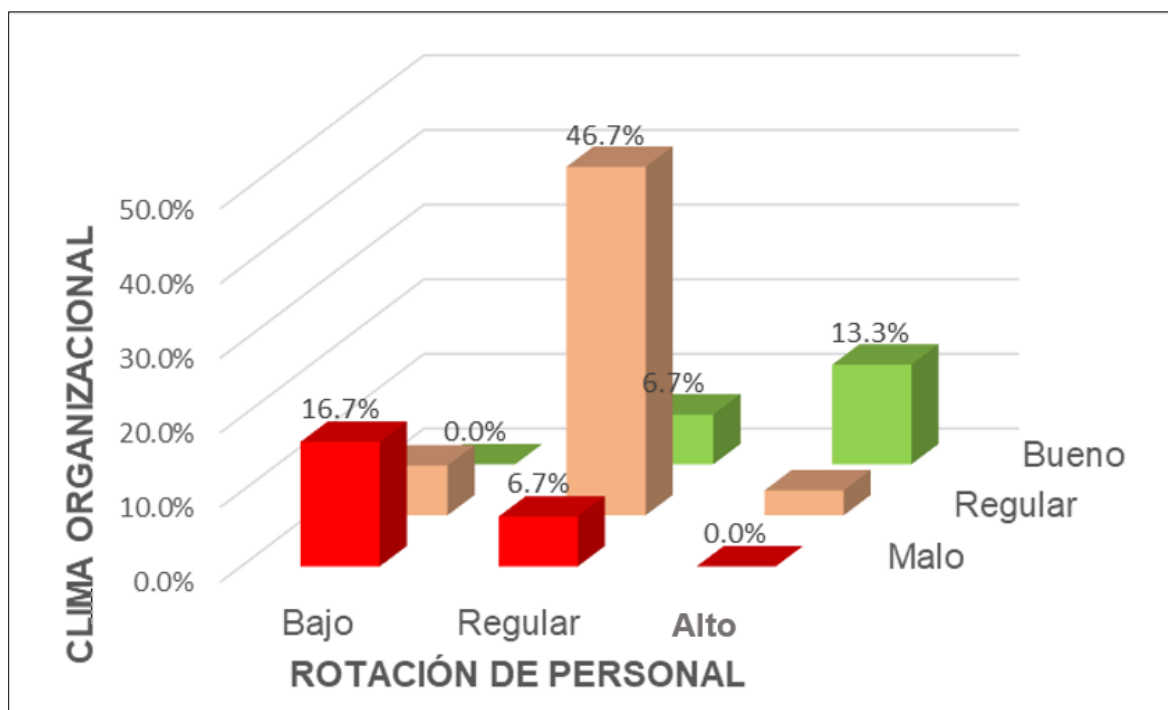
Los hallazgos evidenciados en la tabla 16, muestra los niveles de la dimensión satisfacción laboral se reflejan en los trabajadores de la compañía Security Héroes del Cenepa. En dicha tabla se puede ver que 46.7% de los encuestados aseguran que la satisfacción laboral es de nivel regular, el 30% de los encuestados aseguran que la satisfacción laboral es de nivel bajo y finalmente un 23.3% de los encuestados aseguran que la satisfacción laboral es de nivel alto. Estos resultados se deben a que

los trabajadores consideraron que las capacitaciones sobre entrenamiento de manejo de armas y defensa personal contribuyen a sus labores y crecimiento personal. No obstante, con la flexibilidad laboral, consideraron que la compañía no brinda flexibilidad de horarios por problemas familiares ni cedes cerca de casa.

### 3.3. Resultados descriptivos de las variables

**Figura 1**

*Tabla cruzada de la relación entre el clima organizacional y la rotación de personal*



En la figura 1, se contempla que el 16.7% de los colaboradores opinan que el clima organizacional y la rotación personal se asocian en un nivel bajo, el 46.7% considero que se vinculan en grado regular y el 13.3% consideran que se relacionan en nivel bueno. Los resultados obtenidos exponen que las variables estudiadas muestran una tendencia positiva de modo que los resultados validan la precisión de la información con los hallazgos a probarse en la prueba de hipótesis.

### 3.4. Prueba de normalidad para la variable de estudio

$H_0$ . Las variables clima organizacional y la rotación de personal presentan una distribución normal.

H<sub>a</sub>. Las variables clima organizacional y la rotación de personal no presentan una distribución normal.

**Tabla 17**

*Resultados de la prueba de normalidad de las variables*

	Estadístico	Población	Significancia
Clima organizacional	0.973	30	0.617
Rotación de personal	0.977	30	0.740

En la tabla 17, se evidencian los resultados obtenidos del test de normalidad de Shapiro - Wilk, donde se aprecia el orden de los puntajes de la variable clima organizacional presentan una normalidad en su distribución, debido que, tiene una significancia de 0.617, que es mayor que el 0,05. De igual modo, se observa en la variable rotación de personal que tiene un grado significativo de 0.740, evidenciando que también es mayor que 0.05, razón por la cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

### 3.5 Procedimiento correlacionales

#### *Prueba de hipótesis general*

H<sub>0</sub>. No existe una relación significativa entre el clima organizacional y la rotación del personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023.

H<sub>a</sub>. Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la rotación del personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023.

**Tabla 18**

*Resultados de correlación de clima organizacional y rotación de personal*

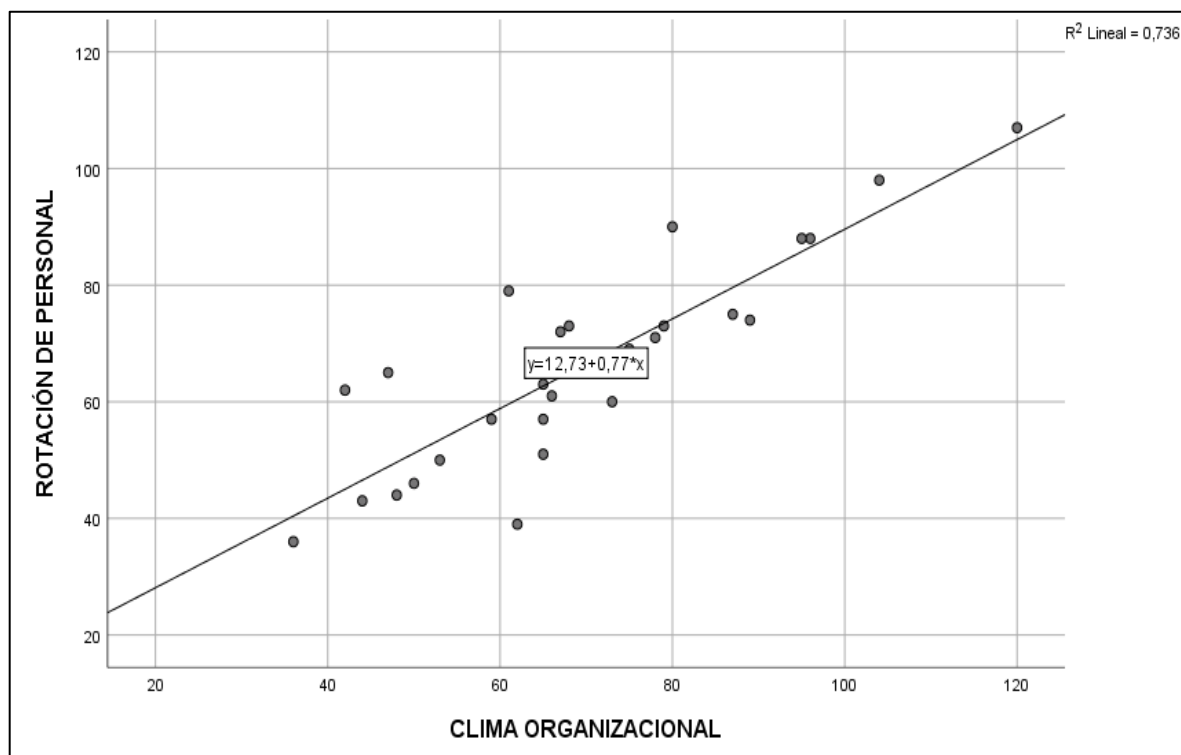
		Rotación de personal
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,858
	Sig.(bilateral)	0.000
	N	30

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

La tabla 18, se presentan los resultados de correlación entre el clima organizacional y la rotación del personal de la empresa Security Héroes del Cenepa. En ella se evidencia un nivel significancia de 0.000 menor al 0.05, por ende, se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se aprecia un coeficiente de correlación R de Pearson de 0.858, lo que se comprueba que las variables estudiadas tienen una correlación positiva y altamente significativa, conforme a las impresiones de los trabajadores de la compañía Security Héroes del Cenepa.

**Figura 2**

*Resultados de correlación de clima organizacional y rotación de personal*



En la figura 2, se presentan los hallazgos obtenidos del gráfico de dispersión entre la variable clima organizacional y rotación de personal, por el cual se aprecia una pendiente positiva y directa entre las variables mencionadas anteriormente. En otras palabras, a mayores puntajes en la variable clima organizacional, mayores serán los puntajes de la variable rotación de personal.

### **Contraste de hipótesis específica 1**

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la identificación y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023.

H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre la identificación y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023.

**Tabla 19**

*Resultados de correlación entre la identificación y la rotación de personal*

		Rotación de personal
Identificación	Correlación de Pearson	,733
	Sig.(bilateral)	0.000
	N	30

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

La tabla 19, se presentan los resultados de correlación entre la dimensión identificación y la variable rotación del personal de la empresa Security Héroes del Cenepa. En ella se evidencia un nivel significancia de 0.000 menor al 0.05, por ende, se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se aprecia un coeficiente de correlación R de Pearson de 0.733, lo que se comprueba que la dimensión y la variable tienen una correlación positiva y altamente significativa, conforme a las impresiones de los trabajadores de la compañía Security Héroes del Cenepa.

### **Contraste de hipótesis específica 2**

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la autonomía y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023.

H<sub>2</sub>. Existe relación significativa entre la autonomía y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023.

**Tabla 20***Resultados de correlación entre la autonomía y la rotación de personal*

		Rotación de personal
Autonomía	Correlación de Pearson	,799
	Sig.(bilateral)	0.000
	N	30

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

La tabla 20, se presentan los resultados de correlación entre la dimensión autonomía y la variable rotación del personal de la empresa Security Héroes del Cenepa. En ella se evidencia un nivel significancia de 0.000 menor al 0.05, por ende, se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se aprecia un coeficiente de correlación R de Pearson de 0.799, lo que se comprueba que la dimensión y la variable tienen una correlación positiva y altamente significativa, conforme a las impresiones de los trabajadores de la compañía Security Héroes del Cenepa.

### **Contraste de hipótesis específica 3**

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la recompensa y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023.

H<sub>3</sub>. Existe relación significativa entre la recompensa y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023.

**Tabla 21***Resultados de correlación entre la recompensa y la rotación de personal*

		Rotación de personal
Recompensa	Correlación de Pearson	,811
	Sig.(bilateral)	0.000
	N	30

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

La tabla 21, se presentan los resultados de correlación entre la dimensión recompensa y la variable rotación del personal de la empresa Security Héroes del Cenepa. En ella se evidencia un nivel significancia de 0.000 menor al 0.05, por ende, se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se aprecia un coeficiente de correlación R de Pearson de 0.811, lo que se comprueba que la dimensión y la variable tienen una correlación positiva y altamente significativa, conforme a las impresiones de los trabajadores de la compañía Security Héroes del Cenepa.

#### **Contraste de hipótesis específica 4**

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la comunicación y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023.

H<sub>4</sub>. Existe relación significativa entre la comunicación y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023.

#### **Tabla 22**

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

		Rotación de personal
Comunicación	Correlación de Pearson	,765
	Sig.(bilateral)	0.000
	N	30

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

La tabla 22, se presentan los resultados de correlación entre la dimensión comunicación y la variable rotación del personal de la empresa Security Héroes del Cenepa. En ella se evidencia un nivel significancia de 0.000 menor al 0.05, por ende, se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se aprecia un coeficiente de correlación R de Pearson de 0.765, lo que se comprueba que la dimensión y la variable tienen una correlación positiva y altamente significativa, conforme a las impresiones de los trabajadores de la compañía.

**CAPÍTULO IV**  
**DISCUSIÓN**



De acuerdo con los hallazgos conseguidos con la contrastación de la hipótesis general mediante la prueba de Pearson de 0.858 con un grado significativo de 0,000 se comprueba que las variables clima organizacional y rotación de personal en la empresa Security Héroes del Cenepa tienen un vínculo altamente significativo. Estos hallazgos corroboran con los obtenidos por Huaraz y Mallqui (2023) en su tesis *Incidencia de la atmosfera de trabajo y el proceso de contratación en la rotación de colaboradores en la compañía PWC-Peru-2023*, donde se observa que las variables estudiadas tienen una relación en la prueba de Pearson de 0.686 de nivel significativo inferior al 0,05 de forma que se comprueba que existe un vínculo alto entre ambas variables, Por otra parte los resultados obtenidos son diferentes debido son de rubro diferente, ya que es de rubro de servicios de consultoría para compañías. Por otro lado, Security Héroes del Cenepa es de sector servicios de seguridad, además la población de estudio fue diferente, debido que Huaraz y Mallqui (2023) es un estudio dirigido a colaboradores de todos los niveles jerárquicos altos y bajos de la compañía, Security Héroes es de área operativa. Por otro lado, los resultados difieren con Bhat y Meher (2020) en su artículo "Ambiente de trabajo e intenciones de abandono en la compañía de seguridad de Port Harcourt", donde se observa que las variables estudiadas no tienen un vínculo, comprobado con un resultado Rho de 0.153 obteniendo un valor de significancia de 0,06. Por otro lado, con la cultura en la compañía como moderador de la atmosfera de trabajo, los resultados cambian teniendo un vínculo bajo Rho de 0.298 de nivel 0.000 comprobando que hay una relación negativa entre ambas variables. Por otra parte, los hallazgos conseguidos son diferentes a pesar de ser del mismo rubro, ya que la investigación de Bhat y Meher (2020) estaba enfocada en trabajadores de ocho empresas de seguridad, lo cual es una muestra grande comparado a Security Héroes del Cenepa. Asimismo, Márquez

et al. (2021) en su artículo “Rotación de colaboradores y el clima laboral en una empresa prestadora de servicios de electricidad de la ciudad Cantón Milagro” muestra que las variables presentan un resultado de correlación Rho de 0.531 con un grado significativo de 0,001, comprobando que tiene existe conexión positiva moderada entre ambas variables. Por otra parte, los resultados obtenidos son diferentes debido que está enfocado a rotación interna de empleados. Además, no es el mismo rubro de seguridad, ya que la investigación de Márquez et al. (2021) es una empresa pública de servicios de electricidad, por ende, no tiene la misma forma de trabajo. Por último, estos hallazgos difieren con los conseguidos por Sánchez (2022) en su tesis *Influencia del clima laboral en la rotación de empleados en la Municipalidad de Atalaya, Ucayali - 2022*, donde se observa que el clima laboral y la variable rotación de personal tienen un vínculo bajo mediante el test de Pearson de 0,359 de nivel de significativo inferior al 0,05 comprobándose que existe un vínculo bajo entre ambas variables. Este autor enfoco su estudio en colaboradores de oficina y funcionarios, mientras que Security Héroes del Cenepa fue de área operativa. Es por ello, que se debe fortalecer un buen clima motivador de forma que disminuya la rotación en los colaboradores. Los resultados contrastados son explicados por Brunet (2006) cuando afirma que el clima laboral es primordial en las compañías, puesto que mantener un clima adecuado determina la forma de actuar positiva o negativamente en los integrantes que lo conforman, llevando tasas altas de rotación voluntaria. Por otro lado, Chiavenato (2011) afirma que los colaboradores son muy importantes para la compañía ya que gracias a ellos la compañía puede seguir funcionando. Por lo tanto, es necesario tener clima adecuado para que puedan trabajar de forma cómoda.

De acuerdo con la hipótesis específica 1, que se tuvieron del test de Pearson sobre el vínculo de la dimensión identificación y la rotación de personal, se comprueba

que hay una conexión alta demostrado mediante una R de Pearson de 0.733 con un grado de significativo de 0,000. De forma que se comprueba que la relación es altamente significativa entre la dimensión identificación y rotación de personal en la empresa Security Héroes del Cenepa. Esto difiere con Hernández et al. (2021) en su artículo denominado “Vínculo entre compromiso laboral y la rotación de colaboradores obreros” donde se muestra que la dimensión compromiso normativo y la variable rotación de personal tienen un vínculo bajo mediante el test de Pearson de 0,523 con grado significativo inferior al 0,05. Por otra parte, los resultados obtenidos son similares a pesar de ser de rubros diferentes, ya que uno es de construcción y Security Héroes del Cenepa es de servicios de seguridad; sin embargo, la población en ambas fue área operativa. Por otra parte, la identificación de los empleados con la organización es lo más crucial, ya que, si un colaborador no se siente identificado, no hará el trabajo en todo su potencial. Además, el autor Peña (2018) afirma que la identificación es muy importante porque son las emociones de un trabajador que se siente apreciado y parte de la compañía, ya que tienen objetivos comunes.

De acuerdo con la segunda hipótesis específica, los hallazgos que se tuvieron del test de R de Pearson respecto a la relación entre la dimensión autonomía y la rotación de personal se comprueban que hay un vínculo positivo alto ( $r=0.799$ ; Sig.=0,000) en la empresa Security Héroes del Cenepa. Estos hallazgos contrastan con los obtenidos por Sánchez (2021) en su tesis *Clima de trabajo y su vínculo con la rotación de empleados en una compañía de logística de mercancías Jonyfisa, Trujillo - 2021*, donde se observa que la dimensión autonomía y la rotación de personal tienen un vínculo moderado mediante el test de Spearman de 0.591 con un nivel de significancia inferior al 0,05, de forma que se comprueba que hay una unión entre la autonomía y la rotación de personal. Por otra parte, los resultados obtenidos son

similares debido que son de rubro diferente; sin embargo, la población de estudio fue de área operativa, igual que Security Héroes del Cenepa. Por otro lado, la autonomía es lo más importante para los empleados de forma que puedan contribuir en la toma de decisiones sobre inconvenientes que se presenten mientras laboran. Asimismo, Brunet (2006) afirma que la autonomía es la libertad que da la compañía a sus trabajadores en toma de decisiones individuales, sin necesidad de preguntar a los superiores, de forma que genera que se sienta importantes.

En cuanto a la hipótesis específica 3, los hallazgos conseguidos en el test de Pearson respecto a la relación entre la dimensión recompensas y la rotación de personal se comprueba que hay una relación positiva alta ( $r=0.811$ ;  $\text{Sig.}=0,000$ ) en la empresa Security Héroes del Cenepa. Estos resultados difieren con los obtenidos por Nur et al.(2022) en su artículo “influencias de aplicación de sistemas de recompensa sobre intenciones de abandono de trabajo en la compañía Auto Padu como mediador la motivación”, donde se observa que las variables sistemas de recompensas e intención de abandono de trabajo tienen un vínculo significativo ( $t_{\text{count}} 4.978 > t_{\text{table}} 2.048$ ;  $\text{Sig.}=0,000$ ) lo que comprueba que los sistemas de recompensa tienen un impacto positivo para disminuir las intenciones de abandono de trabajo. Esto quiere decir que brindar recompensas como bonos y sueldos adecuadas al trabajo que desempeñan hará a los colaboradores más felices de laborar en la compañía.

En cuanto a la cuarta hipótesis específica, los hallazgos conseguidos en el test de Pearson de la relación entre la dimensión comunicación y la rotación de personal, se comprueba que hay un vínculo positivo alto ( $r=0.765$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ) en la empresa Security Héroes del Cenepa. Estos hallazgos difieren con los conseguidos por Vásquez et al. (2022) en su artículo “El clima de trabajo y su relación con la rotación en una compañía de llamadas telefónicas de Lima, Perú-2021”, donde se obtuvo

como resultados en el test de rho = -0,578 con un nivel de significancia de 0,000 en la que se observa que tienen un vínculo indirecto, cuando la comunicación crece, la rotación decrece. Por otra parte, la comunicación dentro de las compañías es lo más esencial, de modo que es necesariamente estar comunicándose entre áreas si necesitan, como también saber escuchar a los colaboradores, de modo que hará que se sientan más importantes. Asimismo, Brunet (2006) menciona que la comunicación es la forma como los trabajadores pueden transmitir sobre las cosas que lo aquejan, es por ello, que la comunicación es lo más primordial que todos se comuniquen sin importar los rangos de puestos que tengan, para evitar rumores y chismes mal intencionados que generen discordancias.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES**

En relación con el objetivo general establecido anteriormente, se concluye que existe un vínculo fuerte entre el clima organizacional y la rotación del personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador – 2023 demostrado con la correlación de Pearson de 0.858 con un grado de significancia de 0.000. Esto se manifiesta en los hallazgos descriptivos conseguidos, en la que se contempla que el 56,67% de los 30 encuestados consideraron que el clima organizacional es regular, este resultado es semejante a la rotación de personal que obtuvo grado moderado reflejado en un 60%. En otras palabras, que a la vez que el clima laboral sea bueno en la empresa Security Héroes del Cenepa, generará baja rotación de personal, generando una satisfacción laboral en los empleados de forma que se sientan comprometidos con la compañía, de manera que lleguen tener un buen desempeño laboral.

En relación con el objetivo específico 1, se concluye que la dimensión identificación tiene un vínculo fuerte y significativo con la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023, demostrado con el coeficiente de correlación de Pearson de 0.733 con grado de significancia de 0.000. Esto se manifiesta en los hallazgos descriptivos, donde se manifiesta en las impresiones de los empleados hacia la compañía, representando un 50% de nivel moderado, que es semejante a la rotación de personal el 60% como nivel moderado que perciben los trabajadores de Security Héroes del Cenepa. En otras palabras, mientras la empresa tenga establecida sus misión y visión como objetivos y sepa transmitir de forma clara y concisa al personal, generará la identificación de manera que no querrán renunciar voluntariamente.

En relación con el objetivo específico 2, se concluye que la dimensión autonomía tiene un vínculo fuerte y significativo con la rotación de personal en la

empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador – 2023, demostrado con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.799 con grado de significancia de 0.000. Esto se manifiesta en los hallazgos descriptivos conseguidos, donde se refleja en las impresiones de los colaboradores sobre el nivel de autonomía en su área de trabajo es representando con un 56,67% de nivel moderado, equivalente con la rotación de personal de nivel moderado representando un el 60%. En otras palabras, cada vez que la empresa le de libertad a los empleados de tomar decisiones que puedan mejorar su área, harán que se sientan en confianza de brindar ideas innovadoras de forma de trabajo que contribuya a la compañía.

En relación con el objetivo específico 3, se concluye que la dimensión recompensa tiene un vínculo fuerte y significativo con la variable rotación de personal en la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023 demostrado con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.811 con una significancia de 0.000. Esto se manifiesta en los hallazgos descriptivos conseguidos, donde se refleja en las impresiones de los trabajadores encuestados sobre el grado de recompensas que ofrece la compañía a sus empleados es de un 50% de nivel moderado, de forma similar consideraban que la rotación de personal es de nivel moderado, representando un el 60%. En otras palabras, cada vez que la empresa brinde una adecuada remuneración con bonos adecuados al mercado o al trabajado que realizan, o cubra sus necesidades personales, generara una sensación de motivación entre los empleados, mejorando así su rendimiento en su área de trabajo que se desempeña. Esto beneficia a la empresa, haciéndola más competitiva ante sus competidores.

En relación con el objetivo específico 4, se concluye que la dimensión comunicación presenta un vínculo fuerte y significativo con la rotación de personal en la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023, demostrado con un



coeficiente de correlación de Pearson de 0.765 con grado de significancia de 0.000. Esto se manifiesta en los hallazgos descriptivos donde se refleja en las impresiones de los colaboradores sobre el nivel de comunicación interna en todas las áreas de la empresa está representado en un 43.3% que manifiestan que es de nivel regular. De forma similar, la rotación de personal es de grado moderado representado con un 60%. En otras palabras, cada vez que la comunicación en la compañía sea directa, clara y concisa, hará que todas las áreas trabajen de manera adecuada, ayudando que todos los integrantes de la organización se integren más y también a reducir los malentendidos y rumores que se generen.

**CAPÍTULO VI**  
**RECOMENDACIONES**

En relación con la conclusión general que demuestra la relación entre el clima organizacional y la rotación de personal, se recomienda la aplicación de las estrategias que ofrece el endomarketing que permita que el personal se sienta identificado con la empresa de tal forma que ayude a reducir de manera considerablemente la rotación voluntaria en Security Héroes del Cenepa.

En relación con la primera conclusión específica respecto a la relación entre la identificación y la rotación de personal en compañía Security Héroes del Cenepa, se recomienda a los jefes, encargados del departamento de recursos humanos la implantación de un programa de integración de los colaboradores con las razones de ser de la empresa. Esto hará que se sientan más comprometidos y motivados, para ello, se deben tener en cuenta aspectos como tener una misión y visión claramente definida, definir los propósitos estratégicos generales de la compañía de manera clara y comprensible, crear valores que motiven a los colaboradores sentirse identificados, brindar charla una vez cada mes sobre la importancia de la misión y visión antes de la realización de sus labores y la aplicación del merchandising de la empresa para los colaboradores.

En relación con la segunda conclusión específica que demuestra la relación entre la dimensión autonomía y la rotación de personal, se recomienda a los jefes de rangos superiores, como la gerencia, que promuevan en la compañía la posibilidad de otorgar menos supervisión a los trabajadores de seguridad. Si se le da la oportunidad, pueden usarlo para la toma de decisiones individual creativas, de forma que contribuya o mejore su trabajo de forma responsable. Para ello, se deben brindar charlas de resolución de posibles problemas, brindar capacitación de forma que puedan desarrollar sus habilidades, dar la libertad que se desarrolle su trabajo

supervisando por cámaras de seguridad de forma que no se sienta intimidado y darle la oportunidad que participe en la toma de cesiones del área operativa.

En relación con la tercera conclusión específica que demuestra la relación entre la dimensión recompensa y la rotación de personal, se recomienda a los jefes, encargados y supervisores de cada departamento identificar cual sería el tipo de recompensa ideal que le otorgarían al personal que está bajo su cargo para poder implementar el plan de mejora de incentivos para el personal de todos los turnos. Dentro de ellos se planea contemplar como incentivo una tarjeta que está afiliada a diferentes comercios, donde el personal puede elegir que desea obtener, debido a que solo contar con el reconocimiento anual da el efecto contrario. Por lo que esta estrategia plantea realizar un cuestionario para el personal donde brinde las opciones de lo que quisieran recibir de la empresa como incentivo de reconocimiento a su buen desempeño, evaluar las opciones para que la gerencia de recursos humanos tome una decisión, los incentivos se calificarán en tres categorías, puestos que habrá incentivo mensual, trimestral y semestral para que pueda establecer un periodo de evaluación del cumplimiento de las metas y posterior retroalimentación para que pueda mejorar, la entrega de los incentivos se realizará en una reunión de los encargados directos, jefe de departamento y equipo de recursos humanos en una ceremonia y el área de marketing hará sesiones fotográficas para colocar las fotos en un cuadro de honor.

En relación con la cuarta conclusión específica que demuestra la relación entre la dimensión comunicación y la rotación de personal, se recomienda la implementación de un plan de comunicación interna de forma que se restructure el flujo de comunicación actual, debido a que uno de los factores principales para tener un clima laboral saludable es establecer un canal de comunicación motivador de

manera eficaz y una vez culminado, implementar un plan de comunicación donde se pueda informar oportunamente el mensaje que desea hacer llegar. Las actividades a realizar para lograr la estrategia consisten en convocar reuniones consecutivas una vez al mes con las distintas áreas para conocer cuál es flujo de comunicación de un área, entre áreas y hacia la gerencia, el área encargada empieza elaborar un borrador del flujo de la comunicación, después de elaborar vuelve a convocar la reunión para que dé el visto bueno, el área encargada elabora una propuesta de mejora en el proceso de comunicación, la capacitación en inteligencia emocional a todos los colaboradores de todas las áreas, para poder comunicarse de manera asertiva en línea de rango tanto horizontal y de forma vertical, la presentación a todas a las áreas el nuevo flujograma de comunicación y una vez que esté aprobado por la gerencia, se poner en marcha, el plan de comunicación se someterá un periodo de evaluación de tres meses para analizar la efectividad de la comunicación en todos los niveles de la compañía, dentro de ese periodo se hace monitoreo de forma quincenal y se evalúa de forma mensual y finalmente, en el periodo de prueba, se realiza un feedback si se debe modificar el flujo de comunicación.

## **REFERENCIAS**

- Álvarez, D. (2020). *Rotación de personal ¿Qué es y cómo combatirla?* Plaza y Valdés.
- Arano, R., Escudero, J. & Delfín, L. (2016). El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: Una aproximación. *Ciencias Administrativas*, 1(1), 9–4. <https://cienciaadministrativa.uv.mx/index.php/cadmiva/article/viewFile/2323/41>  
28
- Barboza, S., Rivera, R. & Rafael, J. (2021). Clima organizacional: Un diagnóstico en la empresa de motorepuestos Alarcón Perú. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), 31–41. <https://doi.org/https://doi.org/10.37787/7khjw55>
- Bermúdez, A. (2021, 29 de junio). La gran renuncia: Por qué los trabajadores en Estados Unidos están dejando sus empleos a un ritmo récord. *BBC News Mundo*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-57645362>
- Bhat, S. & Meher, S. (2020). Ambiente de trabajo y intenciones de abandono en la compañía de seguridad Port Harcourt. *Anusandhan: Journal of Business and Management Research*, 2(2), 1–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.56411/anusandhan.2020.v2i2.1-15>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. UNED.
- Bravo, L., Egusquiza, M., Ruiz, M. & Manrique, M. (2023). Clima organizacional en las pymes del sector comercio de la ciudad de Ayacucho. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 171–184. <https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.12>
- Bravo, S., Orellana, M. & Tapia, N. (2022). Análisis del índice de rotación de personal y sus posibles causas en Farmamia CIA. Ltda. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3630–3648. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2866](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2866)

- Brunet, L. (2006). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas.
- Burgos, G. (2023). Relación entre el clima laboral y desempeño en los colaboradores de una empresa de seguridad. *Sciéndo*, 26(4), 381–385. <https://doi.org/https://doi.org/10.17268/sciendo.2023.055>
- Carrillo, J. & Santibañes, J. (2001). *Rotación de personal en las maquiladoras* (2ª ed.). Plaza y Valdés.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). McGraw- Hill.
- Daza, A., Beltrán, L. & Silva, W. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 29(1), 65–76. <https://doi.org/https://doi.org/10.18359/rfce.4233>
- Escobedo, A. (2023, diciembre). *Rotación de personal: Causas e inconvenientes*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/rotacion-de-personal/>
- Hernández, Y., Jaramillo, J. & Hernández, G. (2021). Vínculo entre el compromiso organizacional y la rotación de personal obrero. *Estudios de administración*, 1(1), 18-28. <https://doi.org/https://doi.org/10.5354/0719-0816.2021.60211>
- Huaraz, V. & Mallqui, M. (2023). *Influencia del clima laboral y el proceso de selección en la rotación de personal en PWC Perú* [Tesis de pregrado, Universidad de Lima]. Repositorio de la Universidad de Lima <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/19154>
- Kashif, K. & Shahzadi, A. (2022). Factors influencing employee turnover in the ngo's of Pakistan. *EPRA International Journal of Economics, Business and Management Studies*, 9(2), 31–37. <https://doi.org/https://doi.org/10.36713/epra9540>



- Márquez, A., Villegas, F., Moreira, J. & Gaibor, A. (2021). Rotación de personal y clima organizacional en una empresa eléctrica de distribución del cantón Milagro. *Revista Conrado*, 17(80), 371–381. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1856>
- Méndez, C. (2020). *Metodología de la investigación diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales* (5ª ed.). Alpha.
- Miidom, D., Tidjoro, C. & Sampson, D. (2021). Organizational climate and employee turnover intention in manufacturing firms in Nigeria. *International Journal of Advanced Academic Research*, 7(9), 488–512. <https://www.ijaar.org/articles/v7n9/sms/ijaar-v7n8-Aug21-p78230.pdf>
- Nur, R., Merlita, L., Multazam, M., Azani, T. & Ikram, L. (2022). Influencias de aplicación de sistemas de recompensa sobre intenciones de abandono de trabajo en la compañía Auto Padu como mediador la motivación. *International Conference on Health Science, Green Economics, Educational Review and Technology*, 5(1), 337–342. <https://doi.org/https://doi.org/10.54443/ihert.v5i1.230>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Ortiz, F. & García, M. (2020). *Metodología de la investigación: Sus procesos y sus técnicas*. Limusa Noriega.
- Peña, H. (2018). *Clima organizacional construcción personalista del medio ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial*. UPSE.
- PWC, Perú (2021, mayo). *Informe de sostenibilidad, impacto y transparencia*. Pwc Perú. [https://www.pwc.pe/es/assets/pwc\\_informe\\_de\\_sit.pdf](https://www.pwc.pe/es/assets/pwc_informe_de_sit.pdf)

- Quispe, M., Gómez, X. & García, A. (2023). Condiciones de trabajo y rotación de personal en una empresa de alimentación y de gestión de infraestructura en Moquegua. *Horizonte empresarial*, 10(2), 58–72.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.26495/rce.v10i2.2664>
- Ramírez, R., Ruiz, C., Gonzáles, J., Terán, N., Cáceres, J. & Palomino, G. (2021). Clima organizacional en los gobiernos locales. *Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1198–1208.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.321](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.321)
- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Soluciones Educativas.
- RPP (2022, julio). *El 55% de los peruanos quiere renunciar a su trabajo*. RPP.  
<https://rpp.pe/economia/economia/el-55-de-los-peruanos-quiere-renunciar-a-su-trabajo-noticia-1417724>
- Salvatierra, A. (2020). *Propiedades de un instrumento de recolección de información: La validación y la confiabilidad*. Apogeo.
- Sánchez, F. (2022). *Influencia del clima organizacional en la rotación de personal de una Municipalidad Provincial de la Región Ucayali, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/114049>
- Sánchez, I. (2021). *El clima laboral y su relación con la rotación del personal de la empresa de Transportes Jonyfsa S.A.C. en el distrito de Trujillo, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio de la Universidad Privada Antenor Orrego.  
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/9166>
- Trios, S. (2021, febrero). *Historia de la rotación de personal*. Plataforma de Derecho y Ciencias Sociales. <https://leyderecho.org/historia-de-la-rotacion-de-personal/>

Vásquez, F., Napán, A. & Miranda, N. (2022). Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center teleatento del Perú, Lima 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(2), 29–42.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.029>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Clima organizacional y rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores		
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la rotación del personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Qué relación existe entre la identificación y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023?, ¿Qué</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer la relación entre el clima organizacional y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Establecer la relación entre la identificación y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la rotación del personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación significativa entre la identificación y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023. Existe relación significativa entre la autonomía y la rotación</p>	<b>Variable 1: Clima organizacional</b>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
			Identificación	- Misión, visión - Objetivo - Valores	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Parcialmente de acuerdo. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.
			Autonomía	- Liderazgo - Toma de decisiones - Responsabilidad	
			Recompensa	- Salario - Bonos - Ascensos	
			Comunicación	- Comunicación en la empresa - Comunicación con superiores - Comunicación con compañeros	
			<b>Variable 2: Rotación de personal</b>		
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>			

<p>relación existe entre la autonomía y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023?, ¿Qué relación existe entre la recompensa y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023?, ¿Qué relación existe entre la comunicación y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023?</p>	<p>Establecer el vínculo entre la autonomía y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador – 2023.</p>	<p>de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023. Existe relación significativa entre la recompensa y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023.</p>	<p>Condiciones Laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura</li> <li>- Tipo de contrato</li> <li>- Horas de trabajo</li> <li>Carga de trabajo</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totalmente en desacuerdo</li> <li>2. En desacuerdo</li> <li>3. Parcialmente de acuerdo</li> <li>4. De acuerdo</li> <li>5. Totalmente de acuerdo</li> </ol>
	<p>Establecer la relación entre la recompensa y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador – 2023.</p>	<p>Existe relación significativa entre la comunicación y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023.</p>	<p>Relaciones interpersonales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Confianza</li> </ul>	
	<p>Establecer la relación entre la comunicación y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023.</p>	<p>Existe relación significativa entre la comunicación y la rotación de personal de la empresa Security Héroes del Cenepa, Villa El Salvador - 2023.</p>	<p>Satisfacción laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Flexibilidad de trabajo</li> <li>- Desarrollo de habilidades</li> <li>- Realización personal</li> <li>- Capacitaciones</li> </ul>	

<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Estadísticos utilizados</b>
<b>Tipo:</b> Aplicada <b>Diseño:</b> No experimenta <b>Enfoque:</b> cuantitativo	<b>Población:</b> 30 colaboradores de Security Héroes Del Cenepa. <b>Muestra:</b> No se considera muestra	Cuestionario sobre el clima organizacional. Cuestionario de rotación de personal.	<b>Estadísticos descriptivos</b> Gráficos y tablas estadísticas <b>Medidas de dispersión:</b> <b>Desviación típica</b> <b>Estadísticos inferenciales</b> R de Pearson

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

**Instrucciones.** Este cuestionario tiene preguntas sobre cómo valoras el clima laboral en la empresa Security Héroes del Cenepa, es por ello, que es necesario que contestes con la verdad, de modo que ayude que la empresa identifique sus deficiencias.

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1. IDENTIFICACIÓN</b>						
1	La empresa alinea la seguridad y resguardo de bienes orientado al cumplimiento de la misión institucional.	1	2	3	4	5
2	La visión de expansión de la empresa está claramente definida.	1	2	3	4	5
3	La empresa me motiva alcanzar la rentabilidad del 15% anualmente.	1	2	3	4	5
4	Los objetivos de la empresa son entendibles.	1	2	3	4	5
5	Los valores de la empresa contribuyen a mis labores .	1	2	3	4	5
6	Me siento identificado con pasión y transparencia como valores institucionales.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 2. AUTONOMÍA</b>						
7	Estoy satisfecho con la retroalimentación por parte de mis superiores sobre las labores que desempeño.	1	2	3	4	5
8	Mis superiores emplean el liderazgo motivacional de forma adecuada.	1	2	3	4	5
9	Soy libre de tomar decisiones individuales sobre mi área laboral.	1	2	3	4	5
10	Mis superiores me incluyen en toma de decisiones sobre el área operativa.	1	2	3	4	5
11	Cumplo con el resguardo de los bienes de la empresa.	1	2	3	4	5
12	Me siento responsable por el rendimiento de la empresa.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 3. RECOMPENSA</b>						
13	La remuneración de la empresa está de acuerdo con mis necesidades personales.	1	2	3	4	5



14	El salario mensual está de acuerdo con las labores que realizo.	1	2	3	4	5
15	Consideras que el bono nocturno de 170 soles mensual es suficiente.	1	2	3	4	5
16	Los bonos de desempeño de 50 soles mensual son similares a otras empresas de seguridad.	1	2	3	4	5
17	La empresa brinda ascensos laborales para ser supervisor a personas que realmente son responsables.	1	2	3	4	5
18	La empresa me otorga las oportunidades de ascender de puesto.					
<b>DIMENSIÓN 4. COMUNICACIÓN</b>						
19	La comunicación en todas las áreas fluye de manera adecuada.	1	2	3	4	5
20	Los canales de comunicación como WhatsApp y email de la empresa son eficientes .	1	2	3	4	5
21	Mi jefe me mantiene al tanto de lo que pasa en la compañía	1	2	3	4	5
22	La comunicación verbal con mis superiores es muy eficiente	1	2	3	4	5
23	La comunicación con mis compañeros contribuye a mi satisfacción.	1	2	3	4	5
24	Mantengo buen dialogo de confianza con mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5

## CUESTIONARIO DE ROTACIÓN DE PERSONAL

**Instrucciones.** Este cuestionario tiene preguntas sobre cómo se desarrolla la rotación de personal en la empresa Security Héroes del Cenepa, por ello que es necesario que contestes con la verdad de modo que ayude que la empresa identifique sus deficiencias.

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1. CONDICIONES LABORALES</b>						
1	Cuento con un techo adecuado para protegerme del sol al realizar mis labores.	1	2	3	4	5
2	La empresa me brinda chalecos antibalas y armas para hacer mi trabajo de forma segura .	1	2	3	4	5
3	La empresa me brinda un contrato de trabajo de acuerdo con la ley.	1	2	3	4	5
4	Estoy satisfecho con la renovación de contrato trimestral que ofrece la empresa.	1	2	3	4	5
5	El horario de trabajo de 12 horas está de acuerdo con mis necesidades familiares.	1	2	3	4	5
6	Realizo horas extras laborables más del del tiempo establecido en la empresa.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 2. RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
7	La empresa me asigna a resguardar a diferentes sedes más de lo habitual.	1	2	3	4	5
8	Tengo suficiente tiempo para terminar mis labores asignadas.	1	2	3	4	5
9	Trabajar de manera coordinada con mis compañeros me motiva a seguir laborando en la empresa .	1	2	3	4	5
10	Me siento cómodo con la distribución de tareas en equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
11	Mis superiores generan un ambiente acogedor.	1	2	3	4	5
12	Tengo confianza al decir lo que siento a mis superiores sobre algo que me incomode.	1	2	3	4	5

<b>DIMENSIÓN 3. SATISFACCIÓN LABORAL</b>						
13	Me siento valorado en la empresa	1	2	3	4	5
14	La empresa felicita públicamente a los trabajadores que se esfuerzan.	1	2	3	4	5
15	La empresa otorga flexibilidad de escoger la sede cerca de mi vivienda.	1	2	3	4	5
16	La empresa me brinda la flexibilidad de cambiar horario de trabajo cuando lo requiera.	1	2	3	4	5
17	La empresa me incentiva a desarrollar mis habilidades creativas para la resolución de problemas en mi área laboral.	1	2	3	4	5
18	Considero que tengo aptitudes organizativas para desarrollarme en el área que me desempeño.	1	2	3	4	5
19	La empresa me permite trabajar en la carrera que estudio para desarrollarme profesionalmente.	1	2	3	4	5
20	Las tareas que realizo contribuyen a mi crecimiento personal.	1	2	3	4	5
21	Las capacitaciones de entrenamiento y manejo de armas que otorga la empresa contribuyen a mi desempeño en mis funciones.	1	2	3	4	5
22	Las capacitaciones de defensa personal aportan a mi crecimiento personal en la empresa.	1	2	3	4	5

### Anexo 3. Ficha de validación de expertos

#### Validación del instrumento: CLIMA ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mario Edgart Chura Alegre

DNI: 43486931

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

\*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 DEL PERSONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mario Edgart Chura Alegre

DNI: 43486931

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

\*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: CLIMA ORGANIZACIONAL  
Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA  
Opinión de aplicabilidad:  
Aplicable []      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.:  
Dr. CRISOSTOMO OLIVARES, Jorge Antonio DNI: 09288593

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

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>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): SI HAY SUFICIENCIA  
Opinión de aplicabilidad:  
Aplicable []      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.:  
Dr. CRISOSTOMO OLIVARES, Jorge Antonio DNI: 09288593

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

#### Anexo 4. Informe de coincidencias

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>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.:**

**MG. DANNY RETAMOZO RIOJAS..... DNI:**  
**03695192.....**

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

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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: ROTACION 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.:**

**MG. DANNY RETAMOZO RIOJAS ..... DNI: 03695192 .....**

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

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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. Índice de coincidencias

VERÓNICA HUILLCAHUAMAN QUISPE 6. TESIS PARA REPO... ↔ Cambiar a la nueva versión ⓘ Detalles de la entrega ⓘ Ayuda

Universidad Autónoma del Perú

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

**TESIS**  
CLIMA ORGANIZACIONAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL DE LA EMPRESA  
SECURITY HÉROES DEL CENEP, VILLA EL SALVADOR - 2023

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

**AUTORA**  
VERONICA HUILLCAHUAMAN QUISPE  
ORCID: 0000-0002-1835-4179

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

Compartir 🔍 🔍

Página 1 de 92

Fuentes principales Todas las fuentes

61 Exclusiones por similitud

**15%**  
similitud general

1 repositorio.autonoma.edu.pe INTERNET 7%

2 repositorio.ucv.edu.pe INTERNET 2%

3 hdl.handle.net INTERNET <1%

4 cibertesis.unmsm.edu.pe INTERNET <1%

5 Universidad César Vallejo el 202... TRABAJOS ENTREGADOS <1%

Marcas de alerta 15% similitud general

Detalles del documento

AI

## Anexo 5. Documento de consentimiento informado de la empresa



Lima, 25 de junio del 2023

**Señores**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**Presente.**

*Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso a la Sr(a) Veronica Huilcahuaman Quispe identificado con DNI 76064411 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 de la empresa Security Héroes del Cenepa S.A.C - Villa el Salvador 2023".*

*Estas actividades fueron realizadas el día 15 y 20 de junio del 2023 en la Antigua panamericana sur. Km 25 Mz A lote 12 Héroes del Cenepa Villa el Salvador, respetando los protocolos de bioseguridad establecidos por la empresa SecurityHéroes del Cenepa Salvador S.A.C.*

*La Sr(a) Verónica Huilcahuaman Quispe contó con todas las facilidades necesarias para la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores de la empresa, quienes han llenado de forma voluntaria y considerando que la información brindada tiene carácter de confidencial.*

**Atentamente,**

Fuerzas Especiales S.A.C.  
HEROES DEL CENEPA  
*[Firma manuscrita]*  
Dny Huilcahuaman Quispe  
GERENTE GENERAL

Firma



