



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA ROTACIÓN DE
PERSONAL DEL ÁREA DE OPERACIONES EN UN CALL
CENTER DEL DISTRITO DE EL AGUSTINO, 2018.**

PRESENTADA POR

ERICKA LILIANA TRELLES TADEO

ASESOR

EBOR FAIRLIE FRISANCHO

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN GESTIÓN
DE RECURSOS HUMANOS**

LIMA – PERÚ

2019



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

La autora sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA ROTACIÓN DE
PERSONAL DEL ÁREA DE OPERACIONES EN UN CALL CENTER
DEL DISTRITO DE EL AGUSTINO, 2018.**

**TESIS PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN GESTIÓN DE
RECURSOS HUMANOS**

**PRESENTADO POR:
ERICKA LILIANA TRELLES TADEO**

**ASESOR:
DR. EBOR FAIRLIE FRISANCHO**

LIMA, PERÚ

2019

Dedicatoria

Mi trabajo de investigación es muy importante y especial, es por ello que te lo dedico a ti mamita Alejandrina que estás en el cielo y a mi madre Lily, que con su apoyo logre alcanzar mis objetivos, gracias por apoyarme y estar siempre a mi lado incondicionalmente, mamá eres la persona más importante en mi vida y este título es para ti. Lo logramos!!

Agradecimientos

Primero, agradezco a Dios por darme salud y a mi madre por haberme apoyado en estos cinco años de carrera universitaria. Seguidamente agradecer a mis profesores que me apoyaron y a las personas que permitieron realizar la investigación en la empresa de un call center.

Finalmente, agradecer a mi asesor de tesis el Doctor Ebor Fairlie, quien con su enseñanza, paciencia y conocimiento pudo ser un buen guía en este camino de la tesis.

ÍNDICE

RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	16
1.1 Antecedentes de la investigación	16
1.2 Bases teóricas	24
1.3 Definición de términos básicos	37
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	39
2. 1 Formulación de hipótesis principal y derivadas.....	39
2.1 Variables y definición operacional	39
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	40
3.1 Diseño metodológico	40
3.2 Diseño muestral.....	41
3.3. Técnicas de recolección de datos	42
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	46
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	47
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	70
5.1. Discusión de resultados	70
RECOMENDACIONES	81
FUENTES DE INFORMACIÓN	83
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	89
ANEXO 2:	91
Matriz de la Operacionalización de la variable 1	91
Matriz de la Operacionalización de la variable 2	94
ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Escalas o Dimensiones de Litwin y Stringer	25
Tabla 2 - Dimensiones de Pritchard y Karasick	26
Tabla 3 - Tipos de Rotación de Personal	32
Tabla 4 - Modelo de rúbrica para la validación de juicio de expertos de acuerdo a los criterios de evaluación	42
Tabla 5 - Técnica / Instrumento de recolección de datos	43
Tabla 6 - Pruebas de normalidad “Kolmogorov-Smirnov”	47
Tabla 7 - Análisis de la mediana y moda de cada pregunta	49
Tabla 8 - Correlación de Pearson	49
Tabla 9 - Estadísticos de fiabilidad – Alfa de Cronbach – Confiabilidad del Instrumento	50
Tabla 10 - Estadísticos de fiabilidad – Alfa de Cronbach – Confiabilidad de las Dimensiones de las dos variables	50
Tabla 11 - Validez de constructo de la variable Clima Laboral	51
Tabla 12 - Correlación de Pearson de la variable Clima Laboral	52
Tabla 13 - Validez de constructo de la variable Rotación de Personal	53
Tabla 14 - Correlación de Pearson de la variable Rotación de Personal	54
Tabla 15 - Correlación de Remuneración y Rotación de personal	55
Tabla 16 - Correlación de Estructura organizacional y Rotación de personal	57
Tabla 17 - Correlación de Relaciones sociales y Rotación de personal	59
Tabla 18 - Correlación de Apoyo y Rotación de personal	61
Tabla 19 - Correlación de Autonomía y Rotación de personal	63
Tabla 20 - Correlación de Clima laboral y Rotación de personal	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Dispersión simple entre las variables remuneración y rotación de personal	56
Figura 2 - Dispersión simple entre las variables estructura organizacional y rotación de personal	58
Figura 3 - Dispersión simple entre las variables relaciones sociales y rotación de personal	60
Figura 4 - Dispersión simple entre las variables apoyo y rotación de personal	62
Figura 5 - Dispersión simple entre las variables autonomía y rotación de personal	64
Figura 6 - Dispersión simple entre las variables clima laboral y rotación de personal	66

RESUMEN

En los últimos años, se observa como la alta rotación es una demanda muy fuerte en las empresas, generando costos elevados para la elección del nuevo candidato para cubrir un puesto.

El objetivo principal de la presente investigación fue establecer la relación que existe entre el clima laboral y la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de el agustino, 2018, para ello el tipo y diseño de investigación que se empleó para responder al problema y contrastar las hipótesis generales y específicas planteadas; es el diseño Cuantitativo de tipo Descriptivo Correlacional, para la aproximación cuantitativa se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario a los trabajadores.

De acuerdo al diseño metodológico, se utilizó la técnica estadística de análisis cuantitativo llamada R de Pearson, ya que esta técnica analiza la relación entre dos variables, la primera clima laboral y la segunda rotación de personal. La muestra la conformaron ciento cincuenta y tres trabajadores del área de operaciones del call center.

La conclusión general refiere que si existe relación entre el clima laboral y la rotación de personal, con la recomendación de tomar puntos de control en el clima laboral para reducir el índice de rotación de personal.

Palabras claves: Clima laboral, rotación de personal, call center, descriptivo correlacional, encuesta.

ABSTRACT

In recent years, it has been observed that high turnover is a very strong demand in companies, generating high costs for the election of the new candidate to fill a position.

The main objective of this research was to establish the relationship between the work environment and the turnover of the operations area in a call center of the district El Agustino, 2018, for this the type and design of research that was used to respond to the problem and contrast the general and specific hypotheses raised; It is the Quantitative Design of the Correlational Descriptive type, for the quantitative approach the survey data collection technique was performed and the instrument the questionnaire to the workers.

According to the methodological design, the statistical technique of quantitative analysis called Pearson's R was used, since this technique analyzes the relationship between two variables, the first work environment and the second staff turnover. The sample was made up of one hundred fifty-three workers in the area of operations of the call center.

The general conclusion refers that if there is a relationship between the work environment and staff turnover, with the recommendation to take control points in the work environment to reduce the turnover rate.

Keywords: Working environment, staff turnover, call center, descriptive correlational, survey.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación abordó el tema del clima laboral y su relación con la rotación de personal, delimitando al área de operaciones de un call center del distrito de El Agustino. Cuando se hace referencia al clima laboral se entiende como el ambiente físico y humano donde desarrollas tu trabajo cotidiano; y la rotación como el retiro permanente de un trabajador. Para las empresas la alta rotación de trabajadores es un problema serio al cual no se le presta la debida atención, pese a sus efectos negativos en los costos que representa, ya sea por trámites de selección del personal, inducción, y capacitación generando así un verdadero problema para la empresa, en cuanto a costos de productividad y desempeño del personal.

Una empresa dedicada al servicio de Call Center, cuyo significado según Linguee (2017), es un centro de atención de llamadas. En este caso el call center del distrito del Agustino es líder en la prestación de servicios a otras empresas, como sucede con la portabilidad de Claro, Soat y afiliando a seguros de Intercorp, donde su principal fortaleza es el capital humano.

Para analizar esta problemática del clima laboral y su relación con la rotación de personal en el call center, se ha accedido a información asociada con la rotación del personal del área de operaciones correspondiente al trimestre que va de agosto a octubre del 2017. Identificándose como problema central la presencia de una alta rotación de los trabajadores en el área de operaciones que ofrece el servicio de call center, 260 se encuentran ubicados en el área de operaciones del Call Center (AOCC), la cual ha experimentado la rotación laboral de 190 personas que viene a ser el 73% respecto al total de trabajadores.

Las características principales del clima laboral que afectan en esta elevada rotación de personal según el experto son la remuneración, estructura organizacional, relaciones sociales, apoyo y autonomía, características que forman parte y son claves de la empresa call center – área de operaciones. Por otro lado, en la rotación existen los indicadores que son percepción de

permanencia, percepción de la retribución y percepción del interés del trabajador, los tres con el tiempo afecta a la productividad, calidad de servicio y crecimiento económico en una organización.

El promedio mensual de rotación vendría a ser el 33% (63), cuyo margen de permanencia laboral va de 15 días a más de dos meses. Y quienes dejan la empresa, habiendo laborado más de dos meses representan sólo un 20.05% (39), de los cuales 38 se encontraban en planilla, por cuanto la alta rotación se concentraría en el 79.95% (151) que han laborado de dos meses a menos. Período que está por debajo de los tres meses mínimos de prueba, antes de entrar en planilla de los centros de trabajo, establecido por la legislación laboral del Perú (Art. 10, Título II, DL 728).

Como se observa la frecuencia de rotación y tiempo de permanencia en el call center, superan a empresas donde este fenómeno laboral de la alta rotación está prevista y es tolerable, en la medida que implica baja especialidad y, por ende, menor costo de inducción y productividad.

La más alta volatilidad de la permanencia en el puesto de trabajo en el call center, se produjo en agosto con la baja del 49% (93/190) del trimestre, donde el 34% (32) permaneció apenas dos semanas, que sumado a quienes sólo se quedaron entre 15 a 60 días alcanza al 69%, transformándose así en el mes más crítico.

En contraste con agosto, la menor rotación se produjo en octubre 14% (26 de 190) pero manteniendo la misma tendencia, acentuado la proporción de baja en aquellos de menos de 15 días (42%) de relación laboral y la más baja en los mayores a dos meses de permanencia (27%).

Si bien setiembre se coloca al centro, destaca porque en él se da de baja a la mayoría del personal con más dos meses de permanencia 45% (32/71). A ello se añade que la mitad (16/32) habían superado los tres meses de prueba por ley, puesto que estaban bajo nómina de planilla. Esta situación observada en el trimestre representa al 20% (38/190) del total del personal que ha experimentado rotación laboral.

Condición que estaría significando, una afectación al capital humano calificado, con competencias para su desempeño en el puesto, elevando el costo en la productividad de la empresa y/o baja calidad del servicio debido a que “La inversión de tiempo y dinero es algo que no se recupera; capacitar a un candidato y pasar la curva de aprendizaje representa retraso y desgaste para una empresa si la persona se va a corto plazo.” (Pinilla citado en El tiempo, 18 de diciembre 2016).

La investigación de esta problemática se realizó en el área de operaciones de un call center en el distrito de El Agustino, donde se analizará la relación existente entre clima laboral y rotación del personal, ya que se considera importante demostrar que el clima laboral que brinda la empresa, si tiene un nivel alto de implicancia en la rotación del personal de operaciones. Quiere decir que dicha investigación le servirá a la empresa a poder saber y medir si el clima laboral que brinda son recepcionados satisfactoriamente y si estos verdaderamente si causan conformidad y compromiso en sus trabajadores, tanto así que sus niveles de eficacia y eficiencia se vean reflejados en la superación de sus objetivos y sean personas más productivas y motivadas, como es el fin de la empresa.

Debido a ello surgen las siguientes interrogantes:

Problema General:

¿Qué relación existe entre el clima laboral y la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino en el año 2018?

Problemas Específicos:

1. ¿Cómo se relaciona la remuneración con la rotación de personal en el área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino?
2. ¿Cómo se relaciona la estructura organizacional con la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino?

3. ¿Cómo se relaciona las relaciones sociales con la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino?
4. ¿Cómo se relaciona el apoyo con la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino?
5. ¿Cómo se relaciona la autonomía con la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino?

En base a las interrogantes planteadas se determinó los siguientes objetivos:

Objetivo General:

Establecer la relación que existe entre el clima laboral y la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino, 2018.

Objetivos Específicos:

1. Identificar como se relaciona la remuneración con la rotación de personal.
2. Identificar como se relaciona la estructura organizacional con la rotación de personal.
3. Identificar como se relaciona las relaciones sociales con la rotación de personal.
4. Identificar como se relaciona el apoyo con la rotación de personal.
5. Identificar como se relaciona la autonomía con la rotación de personal.

En base a los objetivos se determinó las siguientes hipótesis:

Hipótesis General:

El clima laboral está significativamente relacionado con la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino, 2018.

Hipótesis Específicos:

1. La remuneración está significativamente relacionada con la rotación de personal.
2. La estructura organizacional está significativamente relacionada con la rotación de personal.
3. Las relaciones sociales están significativamente relacionadas con la rotación de personal.
4. El apoyo está significativamente relacionado con la rotación de personal.
5. La autonomía está significativamente relacionada con la rotación de personal.

Para la presente investigación se utilizó el diseño cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, siendo un diseño no experimental y con un muestreo no probabilístico.

El instrumento utilizado fue un cuestionario de 58 preguntas cuya medición de resultados será a través de la escala de Likert.

En el marco teórico se profundizó en antecedentes, teorías y conceptos que describieron el clima laboral y rotación del personal.

Durante el diseño de la presente investigación se ha considerado todos los procedimientos científicos y metodológicos para asegurar su rigurosidad, representatividad y validez. En la medida que será aplicado a una muestra de 153 trabajadores, siendo una población de doscientos sesenta trabajadores,

260, del área operativa del call center, teniendo un nivel alto de confiabilidad que es no mayor ni menor al 5% del margen de error.

La investigación es viable debido a que ya existen otros trabajos académicos a nivel de tesis en el país y a nivel internacional que trabajan las variables mencionadas de forma asociada o individualmente en otro tipo de empresas, por cuanto se transforman en fuentes confiables de referencia para el desarrollo de la tesis, asimismo contamos con el tiempo disponible para realizar la investigación.

Se ha identificado la mayoría de las fuentes secundarias y primarias disponibles y accesibles, que puedan contribuir al presente trabajo de investigación. Seguidamente se ha establecido contacto y relación con la empresa donde se realizará la investigación, mediante entrevistas y acceso a información clave que ha sido facilitado por el Sub. Gerente. Así mismo se ha explorado inicialmente en el ánimo y disposición de y algunos de sus trabajadores, en su condición de futura unidad de información con la finalidad de establecer la accesibilidad y viabilidad de la investigación.

También, se cuenta con los recursos necesarios para realizar la investigación, verificar datos y obtener los resultados que permita cumplir los objetivos de la investigación, así como satisfacer la expectativa de la empresa a cerca de las recomendaciones que se le entregará al culminar la presente investigación.

La presente investigación consta de cinco capítulos:

Capítulo I: Se muestran los antecedentes internacionales, nacionales, y las bases teóricas que fundamentan la investigación.

Capítulo II: Se formulan las hipótesis y se realiza la definición de operacionalización de las variables y sus dimensiones.

Capítulo III: Se establece la metodología de la investigación, el cual describe el diseño, la muestra, el instrumento que se utilizó para la recolección de información y análisis de resultados.

Capítulo IV: Se muestran los resultados obtenidos en la investigación haciendo de acuerdo a los objetivos.

Capítulo V: Contiene la discusión de resultados, la contrastación teórica y de las hipótesis.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, y las referencias bibliográficas que validan la información de esta investigación.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

En la actualidad, las empresas están comprometidas con el éxito y tienen un amplio panorama ya que se encuentran en constante cambio para un mercado competitivo.

Durante el desarrollo del estado de la cuestión de la presente investigación, se ha identificado pocas pero importantes investigaciones que analizan el clima laboral y la rotación de personal, relacionando conjuntamente ambas variables, es por ello que en los antecedentes serán mencionadas, asimismo se mostrará investigaciones donde se han trabajado mencionadas variables independientemente, porque servirán de referencia para la comprensión del comportamiento de las mismas en contraste con las que serán sujeto de estudio en la presente tesis.

1.1.1 Antecedentes internacionales

Es de suma importancia investigar tesis que tengan relación con el clima laboral y la rotación de personal, porque es una problemática la cual está experimentando la empresa de un call center y cada vez influye más en su productividad.

Según Ovalle (2018) tomo como muestra a 37 colaboradores que laboran en el área administrativa y operativa, utilizando el método descriptivo cuantitativo. En donde el objetivo era equipar herramientas para tener un clima organizacional adecuado. Según la investigación realizada las conclusiones fueron que la rotación y el clima del personal son los adecuados. Es por ello que se puede comprender que la posición de los colaboradores se mantiene positiva, sin embargo lo que se pudo identificar fue que existen diferentes aspectos a mejorar tales como estrategias para evitar la fuga de nuestros talentos humanos con mayor potencial, proponer incentivos que sean motivacionales para que los colaboradores se desempeñen debidamente y puedan sentirse comprometidos con su trabajo y la organización y la implementación de nuevas herramientas científicas para un mejor y adecuado desempeño que contribuya a la productividad de la empresa.

Para Sarmiento y Torres (2017) tomaron como muestra toda la población integrado por 16 colaboradores, utilizando el método de tipo correlacional y descriptivo. En donde el objetivo de la investigación fue identificar los aspectos que influyen en el clima laboral y su relación con la rotación del personal. Según la investigación realizada las conclusiones fueron que el estilo de liderazgo es muy autoritario lo que hace que las relaciones interpersonales de los trabajadores y jefes sean demasiado estresantes y es por ello que se origina la desvinculación del personal. Por otro lado, se evidenció que el clima laboral es muy intenso y se debe a que el departamento del call center tiene demasiada presión por su jefe para alcanzar sus metas mensuales y por la carga laboral excesiva que le dan a cada colaborador. Finalmente, se hace mención que no existe la adecuada motivación como los trabajadores esperan ni por el lado de bonificaciones por las metas mensuales ni por la oportunidad de desarrollo profesional.

Según Flores (2014) tomo como muestra de 14 operadores utilizando el método exploratoria - descriptiva. En donde el objetivo de la investigación era comprender como se sienten los teleoperadores en la empresa de call center. Según la investigación se analizó que en las condiciones laborales que se encuentran trabajando los teleoperadores no son las adecuadas ya que no tienen las herramientas necesarias para poder desarrollar su trabajo adecuadamente para así evitar enfermedades como la tendinitis, dolores de oídos y afecciones oculares. Por otro lado, en el tema psicológico, los teleoperadores al estar sometidos en un nivel alto de exigencia, control, presión y vigilancia no tienen un buen rendimiento y su productividad cada vez es menos afectando no solo en ello, sino también en su salud a través del agotamiento mental que todo ello le produce. Asimismo, mencionar que las condiciones fisiológicas en un call center la mayoría de veces no son las adecuadas, ya que hay pocos baños y las instalaciones de comedores o sitios para descansar son tan pequeñas para una gran cantidad de personas que es incómodo poder relajarte en el horario de refrigerio.

Según Criollo (2014) tomo como muestra a 50 trabajadores del área operativa motorizada. En donde el objetivo fundamental de la investigación era determinar si el clima laboral influye directamente en la rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A. utilizando el método correlacional no experimental. Según la investigación realizada las conclusiones fueron que, existe un mal clima laboral el cual se enfoca en dos variables la estabilidad y la seguridad del personal. Es por ello que el índice de rotación se encuentra en negativo. Según el autor recomienda examinar las encuestas de clima laboral para con ello reforzar inmediatamente y poder realizar un plan para lograr un mejor clima laboral para toda la empresa. Asimismo, recomienda que después de un tiempo de 6 meses después de implementar el plan de mejora se vuelva a realizar una encuesta de clima laboral para ver cómo se sienten los trabajadores.

Asimismo, Sierra (2013) tomo como muestra a 15 trabajadores del área de call center utilizando el método no experimental. En donde el objetivo de la investigación era identificar mediante el análisis de clima laboral (en sus dimensiones de comunicación, satisfacción, motivación, relaciones con los líderes y capacitación) los problemas que afectan la compañía. Según la investigación realizada las conclusiones fueron de que existe una comunicación deficiente, lo cual evita a los colaboradores cambiar actitudes negativas a positivas de comunicación, la relación con el líder es muy mala ya que se ve reflejado en el creciente número de quejas que los clientes hacen y, por último, existe una clara falta de capacitación, lo cual significa y demuestra la presencia de desmotivación e insatisfacción, además de reflejar acentuadamente la falta de interés al ejecutar las labores.

Asimismo Díaz y Morán (2011) tomaron como muestra a 102 asesores telefónicos utilizando el método correlacional. En donde el objetivo de la investigación era proponer un plan de mejora según los resultados del clima laboral y cultura organizacional. Según la investigación realizada las conclusiones fueron que las áreas operativas y administrativas tienen una falta de comunicación provocando rechazo en el desarrollo de los procesos en los que realizan sus labores afectando de esta forma al clima laboral que se

encuentra en desagradable situación por la cultura de la organización en la empresa American Call Center.

Por otro lado, Vidaurre (2009) tomó como muestra 110 trabajadores utilizando el método correlacional. En donde el objetivo de la investigación era determinar el diagnóstico de clima organizacional y saber en qué estado se encuentran los factores de motivación, satisfacción laboral y culturales. Según la investigación realizada se encontró que las dimensiones ya antes mencionadas son de suma importancia en la empresa, pues su conocimiento es de gran eficiencia en la administración de recursos humanos. Finalmente, la puntuación obtenida en la evaluación de la empresa fue de 57.77% lo cual indica que es de suma importancia implementar estrategias para tener trabajadores felices generando de esta manera un mejor clima laboral.

Según Bravo y Cárdenas (2005) tomaron como muestra 46 personas de una población de 52 trabajadores, utilizando el método correlacional. El objetivo de esta investigación era determinar la relación de clima organizacional y el grado de compromiso que poseen los trabajadores. Según la investigación realizada llegó a la conclusión de que los trabajadores tienen un nivel bajo de compromiso con la empresa ya que no se sienten identificados por la falta de liderazgo y por la falta de una buena estructura organizacional, lo cual provoca que los trabajadores no se sientan comprometidos con la empresa, ni con los objetivos ni con las metas de esta misma.

Guillermo (2005) tuvo como muestra un total de 60 trabajadores, utilizando el método descriptivo. El objetivo de esta investigación era identificar los incentivos laborales que mejoran el desempeño del personal del Call Center. Según la investigación realizada se llegó a la conclusión de que los incentivos que se dan a los trabajadores tales como estabilidad laboral, línea de carrera, capacitaciones y cada mes reconocen al empleado del mes; hace que el trabajador se sienta de que tiene un ambiente laboral muy bueno e incluso hacen referencia a que el salario que devengan está muy bien pagado, lo cual influye en la satisfacción positiva de los agentes del call center generándoles identidad y una alta permanencia en la empresa.

Flores, R. Abreu, J y Badii, M (2008) tuvo como muestra a 17 trabajadores. El objetivo de la investigación era determinar los factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. Según la investigación realizada se identificó que la relación entre rotación de personal e insatisfacción laboral explicaban el efecto que tiene la baja remuneración en la rotación del personal y se analizó cómo afecta la selección incorrecta y la motivación en la rotación de personal. En adición se estudió la importancia que tienen las bajas biológicas, las bajas sociales y las bajas por motivos personales en la rotación de personal.

Soberanes, L. y De la Fuente, A (2009) en su artículo mencionan que el clima organizacional es sumamente importante, mismo que debe prevalecer en cada una de las organizaciones, y ello conlleva a que el factor humano asuma el compromiso organizacional sintiéndose identificado donde labora, ya que un trabajador fidelizado con la empresa es más eficiente y puede lograr una mejor productividad, alcanzando mejores resultados.

En estas investigaciones se identificó que el clima laboral y la rotación de personal son importantes para la gestión del talento humano, donde un adecuado clima laboral hará que los trabajadores se sientan comprometidos, seguros, motivados y satisfechos con la empresa, y con ello se eleva el desempeño de los trabajadores.

Asimismo, según las investigaciones analizadas anteriormente si las dos variables no se relacionan, causaría un problema en las empresa como es el caso de la alta rotación de personal, ya que si los trabajadores se van, hay que volver a contratar nuevo personal, y es allí donde se vuelve a invertir en selección, inducción y capacitación, lo cual genera un costo para la empresa. Por otro lado, se visualiza que los autores deberían de tomar medidas para retener a su personal, como sería el caso de otorgarles más incentivos, oportunidad de desarrollo profesional y reconocimientos en el caso que se amerite. Como por ejemplo, si un trabajador tiene horas extras acumuladas, uno como gerente de Recursos Humanos, deberá negociar estas horas, podría ser en el caso de que un día entra más tarde de su hora o podría salir

antes de su hora, a esto le llamamos la compensación de trabajo, la cual se le puede otorgar al trabajador de alguna manera.

Hay que tener en cuenta que un adecuado ambiente de trabajo (entre trabajadores, supervisores y gerentes) generará la permanencia de los trabajadores y así la empresa logrará alcanzar eficientemente sus objetivos.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Abarcando la realidad sobre todo en Perú, hoy en día enfrentamos problemas de distinta índole y uno de ellos siendo un tema importante es el clima laboral y la rotación de personal.

Según Seminario (2017) tuvo como muestra a 111 vendedores utilizando el método descriptivo – correlacional. El objetivo de esta investigación era evaluar la relación que existe entre clima laboral y compromiso organizacional identificando así la permanencia de los trabajadores. Según la investigación realizada se encontró que efectivamente existe una relación positiva entre clima laboral y compromiso organizacional, de tal manera de que los trabajadores sienten que la satisfacción laboral y motivación hacen que ellos sientan un afecto y se encuentren identificados con la empresa, logrando de esta manera la permanencia de estos mismos.

Según Barrantes (2017) tuvo como muestra a 62 trabajadores, utilizando el método tipo Descriptiva- explicativo. El objetivo de esta investigación era identificar si el clima organizacional influye en la rotación de personal. Según esta investigación llegó a la conclusión de que si existe relación significativa entre el clima organizacional y la rotación de personal, asimismo la percepción laboral y ambiente organizacional también tienen relación significativa con la rotación de personal, es por ello que el autor recomienda que la empresa debe capacitar a los trabajadores para un mejor desempeño, asimismo los directivos y jefes deberían actuar con un liderazgo adecuado que les permita tener una buena comunicación, orientando e incentivando la participación de los trabajadores para lograr el bienestar de la empresa en cuanto a su clima laboral y a la motivación de sus trabajadores.

Según Neyra y Ríos (2016) tuvo una muestra de 140 trabajadores de un universo de 240, utilizando el método correlacionar. El objetivo de esta investigación era determinar la relación entre la percepción del clima organizacional y la motivación laboral. La investigación llegó a la conclusión de que existe una correlación fuerte significativa entre clima organizacional y motivación, generado que muchos de los trabajadores al no percibir correctamente un buen clima laboral se vea reflejado en su motivación y hasta podrían empezar a buscar otro trabajo, y la empresa perdería su capital humano provocando así una rotación de personal.

Asimismo, Ruiz (2016) tomo como muestra 28 ex trabajadores del Call Center, utilizando el método de tipo descriptivo de diseño no experimental. En donde el objetivo de la investigación era determinar las principales causas de la rotación del personal. Es así que después de realizar la investigación se llegó a la conclusión que las principales causas que originan la rotación del personal son las ofertas laborales externas debido a un crecimiento en el tema salarial, la falta de crecimiento laboral en la empresa y el horario de trabajo, estas causas son las dimensiones por la cual los colaboradores toman la decisión de irse de la empresa.

Según Coronado (2016) tomo como muestra a una población de 35 colaboradores, utilizando el método de descriptivo correlacional. En donde el objetivo era establecer la relación entre satisfacción laboral y rotación de personal de los colaboradores de la panadería y pastelería La Baguette. Es así que después de realizar la investigación se llegó a la conclusión que en la panadería y pastelería La Baguette existe una fuerte relación positiva entre la satisfacción laboral y la rotación de personal en donde cada trabajador que no se siente satisfecho ni motivado toma la decisión de abandonar la empresa.

Pelaes (2010) tomo como muestra toda la población conformada por 200 trabajadores de la empresa Telefónica del Perú, utilizando el método de tipo correlacional. En donde el objetivo de la investigación era determinar la existencia de una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Según la investigación realizada las conclusiones

fueron que si existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Asimismo, mencionar que en esta investigación las dimensiones que más abarcan en el clima organizacional son relaciones interpersonales, liderazgo, remuneración, disponibilidad de recursos, estabilidad laboral, estructura organizacional y clientes satisfechos con relación a la satisfacción del cliente.

Por otro lado, Ccollna, Y (2015). Utilizó un diseño correlacional – cuantitativo, empleando la revisión documental en las áreas de Recursos Humanos y la Gerencia de Operaciones, así como un cuestionario estructurado, aplicado a los operarios de la empresa Ángeles Eventos en el año 2010. El objetivo era determinar la relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad de los operarios de la empresa Ángeles Eventos en el año 2010. Dando como resultado de que la relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad si es significativa.

Según lo analizado de estas investigaciones en nuestro país, se puede decir que existe una correlación fuerte entre clima laboral y rotación del personal, en donde una variable depende de la otra, en este caso la variable rotación del personal depende de la variable clima laboral y que se dan a través de las dimensiones como son la falta de una buena remuneración, conflicto y cooperación, relaciones sociales y motivación. Sin estas dimensiones mencionadas que se rescatan de los antecedentes nacionales, se dice que provoca la inestabilidad de permanencia en los trabajadores.

Después de investigar se delimita la investigación a los trabajadores de una empresa de un call center del distrito de El Agustino, preguntando si la remuneración, estructura organizacional, relaciones sociales, apoyo y autonomía que fueron las cinco dimensiones más importantes en la empresa del call center influyen de manera significativa en la rotación de personal y cómo en base a los resultados la especialidad de Gestión de Recursos Humanos debe proponer estrategias de mejoras para los trabajadores, teniendo estas investigaciones se dice que entre clima laboral y la rotación de personal, una variable afecta a la otra, y por ello las empresas debieran colocar atención al talento humano creando condiciones para un agradable y

mejor clima laboral en el trabajo, motivando así que el trabajador se sienta comprometido, fidelizado y tenga una satisfacción agradable con la empresa en donde trabaja aportando sus competencias en el desempeño de sus tareas, aportando de esta manera al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Clima Laboral

1.2.1.1 Concepto de clima laboral

Definido por Méndez (2006) como:

“El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.”(p. 108).

Brunet (2004) afirmó que “las definiciones objetivas u objetivistas privilegian una comprensión del clima como mero conjunto de características organizacionales tangibles y que influyen sobre las conductas de sus integrantes” (p. 23).

Por cuanto el clima laboral se refiere al ambiente de trabajo en el cual se desarrolla el trabajo cotidiano, esto puede influir en la motivación, en el desempeño del trabajador, compromiso, comunicación y relaciones interpersonales lo cual puede afectar de manera positiva o negativa en la productividad de las organizaciones.

1.2.1.2 Importancia del clima laboral

El clima laboral en las empresas tiene un alto nivel de importancia ya que genera que el trabajador tenga identificación con la empresa, integrándose y trabajando en grupos, bajo un adecuado liderazgo que debe existir en todas las empresas.

“El clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados. Esto incluye elementos como el grado de identificación del trabajador con la empresa, la manera en que los grupos se integran y trabajan, los niveles de conflicto, así como los de motivación, entre otros. Desde hace un tiempo los expertos vienen hablando de la importancia del clima laboral a lo interno de las empresas, pero muchas organizaciones aún fallan en esto. Uno de los principales problemas que presentan es la falta de buenos canales de comunicación, lo que imposibilita que los empleados se sientan parte del proyecto y que se involucren en el logro de los objetivos.” (La estrella de Panamá, 2014, s.n)

1.2.1.3 Características de un buen clima laboral

Las características de un buen clima laboral deben ser susceptibles y medibles en una empresa, ya que estas influyen en el comportamiento de los trabajadores.

“La cultura de una empresa atrae talentos, los mantiene motivados y hace que generen mejores resultados. Es por ello que Javier Morales Espino, director de operaciones de grupo Adya, menciona 5 características que debe poseer una empresa con un clima laboral positivo, tales como escuchar a sus colaboradores para que se sientan que tienen un valor para la empresa, promover la sana competencia en donde los trabajadores tenga una meta fija y puedan cumplir con los objetivos, reconocer el esfuerzo de tu personal es muy importante ya que otorgar reconocimientos a las personas por su trabajo sobresaliente los motiva a seguir avanzando, involucrarse en los proyectos demostrándole a su equipo de trabajo que todos forman parte del mismo trabajo y que todos son importantes con su aporte, finalmente generar un ambiente de respeto, cortesía y educación para todos los trabajadores en la empresa.” (Mundo Ejecutivo, 2015, s.n)

1.2.1.4 EL clima laboral y sus dimensiones

En el siglo XXI se han producido numerosos estudios sobre clima organizacional, en la línea del enfoque psicológica e individualizada de Litwin y Stringer (1968), aplicando su propuesta metodológica Organizational Climate Questionnaire (OCQ) centrado en la evaluación de la dimensión organizacional, a partir del cual se puede describir el clima organizacional y clasificarlo.

Paralelamente al desarrollo del concepto de clima organizacional aplicable a cualquier modalidad de organización social, emerge el término de clima laboral. Likert (1967), en este esfuerzo de precisión que permita estudiar el clima laboral dentro de una empresa de servicios, desde un enfoque organizacional, proporciona algunas dimensiones realizando la descripción y explicación de una empresa: métodos de mando; naturaleza de las fuerzas de motivación, comunicación, interacción; toma de decisiones; fijación de objetivos y directrices; procesos de control y todos aquellos aspectos referidos a la objetivación y perfeccionamiento de resultados.

Desde un enfoque teórico de autores como Litwin y Stringer (1968), el clima se puede medir a través de 9 tipos de escalas o dimensiones como:

Tabla 1 - Escalas o Dimensiones de Litwin y Stringer
➤ Estructura: cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas y obstáculos a que se ven enfrentados los miembros de una organización en el desempeño de su labor.
➤ Remuneraciones: nivel de aceptación de los sistemas de recompensas existentes y reconocimiento de la relación existente entre tarea y remuneración.
➤ Responsabilidad Individual: autonomía en la toma de decisiones relacionadas a trabajo.
➤ Riesgos y toma de decisiones: grado en que las diferentes situaciones laborales ofrecen la posibilidad de asumir riesgos y adoptar decisiones.
➤ Apoyo: percepciones que tienen los miembros de la organización de sentirse apoyados por su grupo de trabajo.
➤ Conflicto: nivel de tolerancia al conflicto que puede tener un miembro de la organización.
➤ Relaciones Sociales: tipo de ambiente de trabajo y de relaciones sociales tanto entre iguales como entre jefes y subordinados.
➤ Estándares: énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.
➤ Identidad: espíritu de pertinencia a la organización.

Fuente: (Remedios, 2007, pp. 71-72)

En el caso de las dimensiones de Litwin y Stringer, como se puede observar en la tabla 1 se tiene que cada dimensión, tiene sus subdimensiones ya mencionadas en el cuadro, y la forma de medirlas es a través de la escala de Likert, ya que son dimensiones cuantitativas.

Asimismo, los autores de Litwin y Stringer identificaron la productividad relacionada con el comportamiento asociado a la teoría de McClelland, relacionándola con los comportamientos asociados del modelo de motivación de las investigaciones, haciendo de esta forma referencia como ellos entendían el comportamiento en la empresa, usando el fundamento teórico de McClelland, surge el modelo de Litwin y Stringer para el estudio del clima organizacional.

Por otro lado, la teoría de Pritchard y Karasick (1973). Estos autores se esforzaron por desarrollar un instrumento de medida del clima que estuviera compuesto por dimensiones independientes, completas y descriptivas. Es por ello que evaluando a la empresa y a sus trabajadores se puede tomar alguna medida prevenida necesaria.

Tabla 2 - Dimensiones de Pritchard y Karasick
➤ Autonomía. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
➤ Conflicto y cooperación. Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
➤ Relaciones sociales. Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
➤ Estructura Organizacional. Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
➤ Remuneración. Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores (los salarios, los beneficios sociales, etc.)
➤ Rendimiento. Se trata de la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
➤ Motivación. Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
➤ Estatus. Este aspecto se refiere a las diferentes jerarquías (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
➤ Flexibilidad e innovación. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar nuevas cosas y de cambiar la forma de hacerlas.
➤ Centralización de la toma de decisiones. Esta dimensión analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
➤ Apoyo. Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Fuente: (Pritchard, R. P. y Karasick, B. W., "The effects of organizational climate on managerial job performance and satisfaction", *Organizational behavior and human performance*, 9, 1973, págs. 126-146. Citado por: Brunet, L. (2011) El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas, págs. 47,48.)

En caso de las dimensiones de Pritchard y Karasick, como se puede observar en la tabla 2 se tiene que cada dimensión, tiene su definición de la cual se pueden sacar sus subdimensiones ya mencionadas en el cuadro, y la forma de medirlas es a través de la escala de Likert, ya que son dimensiones cuantitativas.

Asimismo, se hace mención que las dimensiones de estos autores tienen semejanza con los autores de Likert, Bowers y Taylor, ya que están enlazados por la teoría de Motivación, donde se refiere a las fuerzas que estimulan a los trabajadores a desempeñarse efectivamente como lo hace mención el autor Méndez, donde considera que la mayor fuerza motivacional es el pago recibido por las labores desempeñadas.

1.2.1.5 Clima laboral en la empresa de call center del distrito de El Agustino – Área de operaciones

El call center es una empresa proveedora de servicios profesionales, que brinda soluciones enfocadas a emprendedores, empresarios y empresas, a través de la gestión de procesos de negocio, empleando capital humano especializado y tecnología. Cuenta con el conocimiento y experiencia para implementar soluciones a la medida de sus clientes, con resultados tangibles. Es por ello que a través de una entrevista con el Sub. Gerente y haciendo un pequeño focus group con algunos trabajadores encontramos que el clima laboral en el call center del distrito de El Agustino se encuentra inestable afectando de esta manera al negocio y al rendimiento de los trabajadores lo cual provoca un índice alto de rotación de personal. Es por ello que se dialogó con el Sub. Gerente y llegamos a una misma opinión de que las dimensiones más importantes del clima laboral en dicha empresa serían la falta de remuneración, estructura organizacional, relaciones sociales, apoyo y autonomía.

Al tener identificadas estas 5 dimensiones por la información mencionada anteriormente se hace referencia en utilizar las 5 dimensiones encontradas y más relevantes para la empresa y desarrollarlas desde el enfoque de Pritchard y Karasick (1973) que se asemeja para la investigación, de donde se toma las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Remuneración: Es el pago que se da a los trabajadores a través de sus salarios.

Dimensión 2: Estructura Organizacional: Es aquella donde se consignan el organigrama, políticas, reglamentos y procedimientos de cómo se debe llevar a cabo el desempeño de su labor.

Dimensión 3: Relaciones Sociales: Es el ambiente social que se genera dentro de la organización.

Dimensión 4: Apoyo: Es la percepción que adopta el trabajador en sentirse apoyado en su equipo de trabajo.

Dimensión 5: Autonomía: Es el grado de determinación que el trabajador tiene en su desarrollo personal.

Las 5 dimensiones mencionadas anteriormente tienen 3 indicadores cada uno, de los cuales se especifica en la matriz de operacionalización, las cuales serán evaluadas a través de una encuesta con la escala de Likert para determinar cuánto afecta el clima laboral en la rotación de personal y como este perjudica a la empresa.

1.2.1.6 Las ventajas de trabajar en un agradable clima laboral

Trabajar en un ambiente agradable, es esencial para todo ser humano, porque ofrecerán mejores condiciones laborales. El trabajador tendrá una mejor productividad, mejor y favorable desarrollo personal como profesional. Pero muchas empresas no piensan y no crean un ambiente grato a sus trabajadores, generando en ellos el deseo de cambiarse de trabajo por algo mejor, que puede traducirse en un problema de rotación laboral según su frecuencia y proporción.

“Tan importante se ha convertido el poder desenvolverse en un trabajo con un ambiente grato que cuando no sucede, no hay dinero, ni beneficios que impidan que el profesional comience a buscar nuevos desafíos, perjudicando los planes de retención de talento que tenga la organización. De hecho, se dice que si no se tiene un buen clima laboral se está condenado al fracaso empresarial. Entre los

principales riesgos que genera la ausencia de políticas que permitan las buenas relaciones entre los empleados están la alta rotación, baja productividad, dificultades en las comunicaciones y conflictos. De presentar estos inconvenientes es recomendable que los cargos superiores realicen ciertos cambios, como intervenir jefaturas, reorganizar los equipos de trabajo, establecer canales de comunicación y retroalimentación o romper con la rutina. (Universia, Chile, s.n)”.

1.2.2 Rotación de personal

1.2.2.1 Definición Rotación de personal

La rotación de personal es muy delicada para la gestión de los recursos humanos porque genera costos adicionales para la empresa, por ello antes de contratar nuevos trabajadores se debe realizar una adecuada y rigurosa selección de personal donde sea posible elegir al personal idóneo para el puesto y de esta manera invertir en el nuevo trabajador sin el temor a que deje la empresa en un par de semanas.

Existen diversos conceptos sobre lo que es rotación de personal, en la presente investigación se empleará el desarrollo por (Robbins 2010) “la definió como el retiro permanente de una organización, y puede ser voluntario o involuntario. Una tasa de rotación elevada da como resultado costos más alto de reclutamiento, selección y capacitación” (p.211).

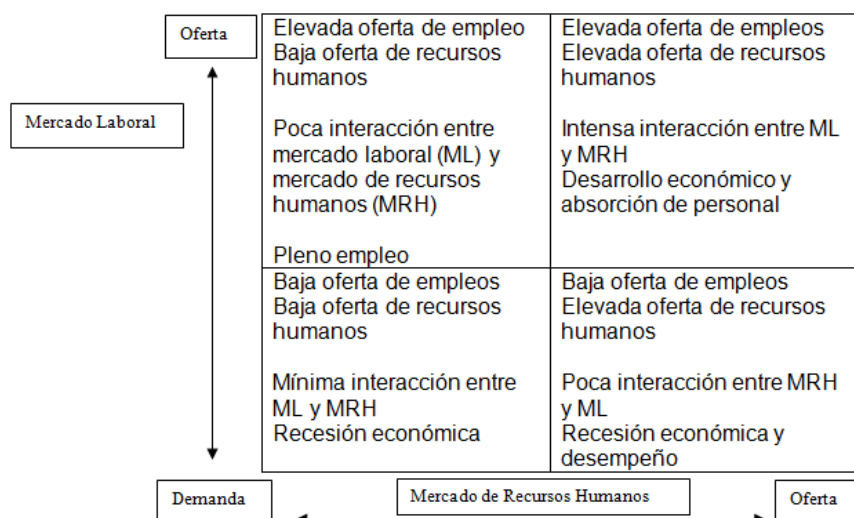
Chiavenato (1999) dice que “la rotación de recursos humanos se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que la fluctuación entre una organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización u el de las que salen de ella. La rotación de personal se expresa mediante la relación porcentual entre las admisiones y los retiros, y el promedio de los trabajadores que pertenecen a la organización en cierto periodo” (p.188).

Zimmermann (2010) afirma: “Es el indicador que mide anualmente qué porcentaje de la fuerza laboral se retira de la compañía por motivos voluntarios o involuntarios” (p.1).

Estos autores tienen diferentes conceptos pero coinciden que la rotación laboral es la salida de colaboradores o desvinculación de ellos con la empresa, debido a diferentes motivos como:

- ✓ Su salida debe basarse en evaluaciones del desempeño.
- ✓ Motivos disciplinarios u objetivos de la empresa.
- ✓ Motivos por salud.
- ✓ Motivos por viaje.
- ✓ Posibilidades de desarrollo
- ✓ Competitividad Salarial
- ✓ Sobrecarga laboral
- ✓ Falta de motivación
- ✓ Ambiente no grato
- ✓ La calidad de vida
- ✓ La calidad de trabajo

Se puede mencionar que la alta rotación de personal es uno de los problemas que preocupan a los ejecutivos de recursos humanos, como se puede ver afectada la fidelización del trabajador con la empresa, ya que la motivación del trabajador es un estado que se considera como una necesidad estimulada, por ello las empresas deben brindar a sus trabajadores un grato ambiente laboral para que así ellos tengan un grado de compromiso con la organización.



Fuente: Interacción entre mercado laboral y mercado de recursos humanos. (Elaborado por Chiavenato. 1999. p.189.).

1.2.2.2 Causas de la rotación de personal

Las causas de la rotación de personal pueden ser muchas, desde la insatisfacción de laborar del trabajador hasta la falta de comunicación en la empresa.

En su artículo Pérez (2016), mencionó que “las causas más frecuentes por las cuales existe la rotación de personal, es por un inadecuado clima laboral, remuneración baja en el mercado, crecimiento personal y motivación, es por ello que el área de recursos humanos debe trabajar de cerca con los colaboradores para evitar la fuga de talento”.

Por otro lado tenemos a Moultry (s.f). Señala que “una alta rotación laboral puede atribuirse a varios factores, desde problemas con las escalas salariales hasta conflictos con la gerencia de la empresa. A pesar de estas causas, es importante reducir la alta rotación porque se refleja pobremente en la imagen de la empresa, ya que una alta rotación puede dificultar el reclutamiento de nuevos talentos, por los costos”.

Ambas entrevistas brindan factores acerca de la rotación, según el contexto en el cual se encuentra, ambos autores tienen aspectos que coinciden como la remuneración y las relaciones con los supervisores. En mi experiencia como practicante puedo decir que en la actualidad los trabajadores buscan una mejora económica y que los pagos de las remuneraciones sean puntuales que en ocasiones en la empresa donde laboran no lo encuentran y es por ello que deciden desvincularse laboralmente, pero también un factor importante son las relaciones que se entablan en la empresa, porque de ello depende un buen clima laboral que beneficia a todos en la organización.

1.2.2.3 Tipos de Rotación de Personal

Los recursos humanos (2014) señala que existen dos tipos de rotación de personal: voluntaria e involuntaria. Cada una de ellas tiene diferentes causas.

Tabla 3 - Tipos de Rotación de Personal

La rotación de personal voluntaria es cuando los empleados renuncian. Esto puede deberse a la búsqueda de otra posición en otra empresa, el conflicto con un supervisor o jefe, o una razón personal como dejar de trabajar y quedarse en casa con la familia.

La rotación de personal involuntaria es cuando un empleado es despedido en general debido a una reducción de staff por un cambio o reestructuración o debido a una medida disciplinaria o por bajo desempeño.

Fuente: (Los recursos Humanos.com, 2014, s.n).

1.2.2.4 Los costos de una tasa alta de rotación

Según lo analizado en el call center del distrito de El Agustino podríamos decir que los costos se elevan cada vez más cuando la rotación se da en la empresa como por ejemplo si se van entre 10 a 15 trabajadores mensualmente, entonces se tendría que contratar nueva gente e invertir en su selección, inducción y capacitación, siendo uno de estos los costos más elevados para la empresa, ya que el reclutar y/o capacitar al nuevo personal significa invertir dinero y tiempo en dicha persona.

Según Robbins, (1999, pp. 24-25) nos hace mención que “si se toma en cuenta que se afecta el funcionamiento eficaz y eficiente de una organización cada vez que retira un empleado (que ya desarrolló conocimientos y experiencia en el puesto) y que se debe invertir tiempo para encontrar a su reemplazo y que éste se prepare, es decir, ser entrenado para poder desempeñar responsablemente dicho puesto. Un aspecto importante también señalado, es que la rotación se genera en empleados, que por cuyos resultados de rendimiento satisfactorio, no se desearía perder”.

Por otro lado Chiavenato, (1999, pp.198 - 203) señala que “la rotación de personal está involucrada con los costos primarios y secundarios. Los costos primarios son las inversiones que realiza la empresa para contratar al personal para cubrir las vacantes, y los costos secundarios es lo que destina la empresa durante el tiempo en el que queda cubierta la vacante. Los costos de sustitución de recursos humanos son: costos de reclutamiento, de selección, de formación y de la ruptura laboral. Otro indicador que marca un impacto en la producción y desarrollo óptimo de la organización es el generado por el ausentismos. El ausentismo es el tiempo en que el empleado de una empresa no está trabajando cuando debería de hacerlo, algunos factores que lo ocasionan son la falta de motivación por el trabajo realizado ya sea porque es un experto en su trabajo o porque el trabajo no le gusta, el nivel de empleo, salarios, sexo, edad y situación familiar. Entre las clasificaciones de ausentismo mencionamos las: faltas justificadas, injustificadas, las de por enfermedad, accidentes, por mencionar algunas”.

Es por ello que analizando lo antes ya mencionado, si la empresa tiene una frecuente rotación de personal, se generará una baja productividad y esto ocasionará pérdidas para la empresa, llevándola hasta el punto de quiebre y cierre, si es que no tomamos las medidas necesarias para resolver este tipo de situaciones que se dan en la mayoría de empresas.

Asimismo, Enrique, C (s.f) (s.n) menciona que “hasta USD 50 000 puede costarle a una empresa el que un empleado deje una posición en dicha organización y deba ser reemplazado por otro. Este balance corresponde a un análisis que hizo la firma Evaluar.com. El valor que le representa a la compañía la rotación de personal depende del cargo que queda vacante. En el caso de rotación de personal en posiciones gerenciales, el costo es mayor. Como parte del proceso de rotación a la firma le corresponde cumplir ciertos gastos como pago de liquidaciones, cancelación de montos por acciones de tipo jurídicas-laborales, etc. También cuesta tiempo y el proceso de inducción para el nuevo empleado, afectación a los compañeros, impacto en el clima laboral, etc”.

Según lo analizado se dice que una empresa con alta rotación de personal genera costos y se pierde dinero, asimismo se genera la falta de identificación de los trabajadores con la empresa, el mal clima laboral la falta de motivación provocando que los trabajadores decidan buscar remuneraciones mayores en otras empresas, saliendo sin avisar , o porque terminan su tiempo de prueba de los tres meses y enseguida buscan otras opciones de mejoras al criterio de cada trabajador, generando una alta rotación de personal.

1.2.2.5 Consecuencia de la rotación del personal

La consecuencia de la rotación de personal es por falta de compromiso de los trabajadores, la rotación de personal puede crecer aún más ya que al irse el trabajador, genera sobrecarga de trabajo para los demás trabajadores que permanecen en la empresa ya que probablemente tendrán que asumir la responsabilidad de aquella persona que se fue. Asimismo, al aumentarles el trabajo disminuirá su calidad en sus funciones, ya que la sobrecarga laboral puede influir en la desmotivación del trabajador.

Arías, F., Valera, D. Loli, A. y Quintana M. (2002), mencionan que “el compromiso empresarial abarca dos situaciones, una favorable, donde se espera una intención de permanencia, es decir, continuar manteniendo los nexos con la empresa. Por otro lado, la situación desfavorable, un compromiso muy elevado puede significar la inflexibilidad de los miembros de la empresa respectiva a las transformaciones en la misma, así como rechazo de la innovación y por ende falta de adaptabilidad. En contrapartida la búsqueda de empleo presentaría relaciones negativas con el compromiso. Asimismo, conforme se incrementa el compromiso es de esperarse un mayor esfuerzo, representado por el tiempo dedicado al trabajo y la intensidad del mismo”.

1.2.2.6 Rotación de personal en la empresa de un call center en el distrito de El Agustino– Área de operaciones

Para fines de esta investigación se utilizará 3 indicadores que son muy particular y a la empresa les interesa saber porque había una alta rotación de personal, es por ello que cuando se recabo la información con el focus group realizado con el experto, se evidenció que los 3 indicadores son las percepciones que tienen los trabajadores:

Indicador 1: Percepción de permanencia: Actitudes de los trabajadores frente a su permanencia en el puesto de trabajo,

Indicador 2: Percepción de la retribución: Es el sueldo que se le paga al trabajador.

Indicador 3: Percepción del interés del trabajador: Es el interés que tiene el trabajador por la puntualidad en su horario, el cual podría beneficiar a su desempeño.

Con estos tres indicadores de rotación de personal ya descritos en la matriz de operacionalización de variables se correlacionará con las dimensiones de clima laboral y se analizará de qué manera el clima laboral tiene una relación significativa con la rotación del personal.

1.2.3 Relación entre clima laboral y rotación de personal

La relación entre el clima laboral y la rotación de personal en los trabajadores es muy importante porque si existe un mal clima laboral en la empresa, se sobreentiende que los trabajadores se sentirán frustrados, con falta de interés por sus funciones, bajo rendimiento y la poca productividad.

Es por ello que en las empresas (directivos y el profesional de recursos humanos) deben tomarse el tiempo para analizar los factores que pueden estar causando un desagradable ambiente de trabajo para sus trabajadores, para que se pueda tomar las medidas necesarias, como podrían ser satisfacer las necesidades de las

personas tales como emocionales, espirituales, intelectuales, económicas etc, debido a que el clima laboral en la empresa es un factor clave para la relación trabajador – líderes – empresa.

1.3 Definición de términos básicos

1. Clima Laboral: El clima laboral impacta en el comportamiento de sus trabajadores en una organización.
2. Remuneración: Es el pago que se da a los trabajadores a través de sus salarios.
3. Estructura Organizacional: Es aquella donde se consignan el organigrama, políticas, reglamentos y procedimientos de cómo se debe llevar a cabo el desempeño de su labor.
4. Relaciones Sociales: Es el ambiente social que se genera dentro de la organización.
5. Apoyo: Es la percepción que adopta el trabajador en sentirse apoyado en su equipo de trabajo.
6. Autonomía: Es el grado de determinación que el trabajador tiene en su desarrollo personal.
7. Rotación de personal: Es la variación que se da en una organización a través de las personal que dejan de laborar.
8. Percepción de permanencia: Actitudes de los trabajadores frente a su permanencia en el puesto de trabajo.
9. Percepción de la retribución: Es el sueldo que se le paga al trabajador.
10. Percepción del interés del trabajador: Es el interés que tiene el trabajador por la puntualidad en su horario, el cual podría beneficiar a su desempeño.
11. Call Center: Es donde se realizan llamadas al público para ofrecer diferentes tipos de servicios.
12. Compromiso: Es la responsabilidad del trabajador que siente al realizar su trabajo.
13. Ética: Es la capacidad de obrar con buenos valores morales respetando las políticas organizacionales.

- 14.Liderazgo: El conjunto de habilidades que una persona puede tener para guiar a un equipo de trabajo y llegar al éxito.
- 15.Comunicación eficaz: Es la capacidad para escuchar y entender a las personas, debe ser clara y entendible.
- 16.Desarrollo y autodesarrollo del talento: Es la capacidad de incentivar a las personas a que se desenvuelvan dando lo mejor de sus conocimientos, habilidades y competencias.
- 17.Trabajo en equipo: Colaborar con todos sus compañeros y trabajar de la mano para lograr grandes resultados.
- 18.Productividad: Es el desempeño de los trabajadores que se ve reflejado en los indicadores establecidos por la empresa.
- 19.Administración de recursos humanos: Es el área que se encarga de velar por los trabajadores, realizando una adecuada planeación, organización, desarrollo y coordinación para que la empresa tenga buenos talentos humanos.
- 20.Unidad de análisis: Son los elementos que se utilizarán para recabar información y debe ser definido con propiedad, a quien se va aplicar la muestra para efectos de obtener una correcta información.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2. 1 Formulación de hipótesis principal y derivadas

a) Hipótesis General:

El clima laboral está significativamente relacionado con la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino, 2018.

b) Hipótesis Específico:

1. La remuneración está significativamente relacionada con la rotación de personal.
2. La estructura organizacional está significativamente relacionada con la rotación de personal.
3. Las relaciones sociales están significativamente relacionadas con la rotación de personal.
4. El apoyo está significativamente relacionado con la rotación de personal.
5. La autonomía está significativamente relacionada con la rotación de personal.

2.1 Variables y definición operacional

El presente trabajo de investigación, se desarrolla con dos variables; la variable independiente que es “Clima laboral”, que contiene 5 dimensiones y la variable dependiente que es la “Rotación de personal”, que contiene 3 indicadores. La operacionalización de las variables consiste en convertir las variables en indicadores de manera que permita medir las dimensiones. (Ver anexo 2).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

El presente trabajo de investigación se plantea el clima laboral y su relación con la rotación de personal del área de operaciones de un call center del distrito de El Agustino; siendo el objetivo general para investigar el problema principal, establecer la relación que existe entre el clima laboral y la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino, 2018.

Según el problema y los objetivos planteados, el tipo de investigación corresponde a un estudio Descriptivo - Correlacional, del tipo investigación aplicada, de acuerdo al enfoque de asociación existente entre las variables y tema a investigar para saber cuál es el clima laboral del call center y cómo se relaciona con la rotación de personal.

- Enfoque: Método de investigación cuantitativa

Se considera cuantitativa mediante encuestas que se aplicará a la muestra que se sacará de la población total del área operativa; ya que el principal objetivo de la investigación es establecer la relación entre el clima laboral y la rotación de personal del área de operaciones de un call center en el distrito de El Agustino.

- Tipo: Investigación aplicada

Es una investigación aplicada porque tras identificar el nivel de relación es posible establecer medidas de resolución del problema. Por consecuencia, la empresa podría tener un mejor clima laboral teniendo la afiliación de sus trabajadores y evitando la rotación de estos mismos.

- Alcance: Descriptivo - Correlacional

Se realizó un alcance descriptivo correlacional, donde tendremos las dos variables, clima laboral y rotación de personal, válido para el universo del caso estudiado. Lo cual tiene como finalidad establecer el grado de relación

entre las dos variables. Asimismo, los resultados permitirán explicar el problema de la rotación laboral de todas las empresas a nivel nacional e internacional; de todos los call center y del área operativa de la empresa estudiada.

Diseño: No experimental

Para la profundidad del estudio se utiliza un diseño no experimental por medio del cual se observa el fenómeno investigado tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

- Unidad de investigación

Trabajadores hombres y mujeres del área de operaciones de un call center del distrito de El Agustino, que laboran en su puesto en el turno de la mañana y la tarde, bajo las modalidades de planilla y recibo por honorarios.

3.2 Diseño muestral

a) Población

En el presente trabajo, la población que se investigara es personal operativo de un call center del distrito de El Agustino, de una empresa que tiene como actividad económica brindar el servicio de ventas a través del call center, se tomará en cuenta la población dentro del área de operaciones que está conformado por 260 trabajadores, que están en el rango entre 18 a 35 años, se caracterizan por dominar la tecnología que hoy en día es de suma importancia ya que constantemente con el pasar de los años se va innovando.

- ✓ Los criterios de inclusión de la población de estudio, fueron elegidos en primer lugar porque la organización brinda clima laboral a todos sus colaboradores, y la gran mayoría de ellos son personal profesional, técnico y que terminaron la secundaria, que realizan funciones operativas para la

empresa Call Center. Son personas entre varones y mujeres entre los 18 años a 50 años de edad.

- ✓ Criterios de exclusión de la población de estudio, fueron elegidas por las siguientes determinaciones, deben de ser personal con más de 01 mes de permanencia en el grupo organizacional, y personal que brinde servicios operacionales, con estudios técnicos y/o profesionales.

b) Muestra

Se aplicó el muestreo no probabilístico porque el proceso de elegir a las personas será en base a juicio.

Muestra: No Probabilístico.
 Muestreo: Juicio de Expertos
 Población: 260 trabajadores
 Muestra: Trabajadores del área de operaciones más menos 5% de error muestral = 153

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 \cdot x(N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot P \cdot Q}$$

Datos:		$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 \cdot x(N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot P \cdot Q}$	Valores Z:		
Z(0.975)=	1.95996		95% de confianza, nivel de significancia = 5%	Niveles de confianza:	α
Z ² =	3.841459		90%	10%	Z(0.95)= 1.64485
N =	260		95%	5%	Z(0.975)= 1.95996
N-1 =	259		99%	1%	Z(0.995)= 2.57583
P =	0.6				
Q =	0.4				
E =	0.05	Reemplazando valores en la fórmula:			
E ² =	0.0025	n =	239.707 =	153	
			1.56945		

La muestra que utilizaremos es de 153 trabajadores.

3.3. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se empleó en la investigación fue de recojo de información primaria mediante encuestas, aplicada a los trabajadores de un call center del distrito de El Agustino, en marzo del 2018.

3.1.1 Confiabilidad del instrumento

El recojo de información se realizó a través de una encuesta que consta de dos secciones. La primera incluye preguntas demográficas: Género, edad, grado de instrucción, tiempo de trabajo, carga familiar, tipo de contrato y campaña a la que pertenecen. En la segunda parte se recogen datos puntuales del clima laboral y la rotación de personal, para ello se elaboró un cuestionario tipo Likert, el cual permitió recabar la recolección de los datos a través de preguntas con opciones múltiples que consta de **57** ítems con cinco opciones de respuesta a partir de los indicadores que se encuentran en la matriz de operacionalización de la variable Clima Laboral (independiente) y la variable Rotación de personal (dependiente), las cuales representan para la investigación los objetos de estudio.

La confiabilidad del cuestionario será validado en forma independiente a través del coeficiente de consistencia interna alpha de Cronbach y de acuerdo al valor obtenido del alpha de Cronbach será considerado aceptable y podrá ser utilizado en este instrumento para el presente trabajo de investigación.

La fórmula de Alfa de Cronbach:

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

$\sum S_i^2$: Sumatoria de varianza de los ítems

K : Número de ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

3.1.2 Validez del instrumento

Los dos instrumentos de recolección de datos fueron sometidos previamente a una evaluación de aprobación, a través del juicio de expertos; donde los validadores fueron:

- a) Mg. Jorge Eloy Chávez Fiesta
- b) Mg. Luis Alberto Huatuco Honores
- c) Lic. Raúl A. Díaz Alva

Tabla 4 - Modelo de rúbrica para la validación de juicio de expertos de acuerdo a los criterios de evaluación.

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de:
www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

:

Tabla 5 - Técnica / Instrumento de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos	Instrumentos de recolección de datos
Primaria: Aplicación de encuestas a una muestra representativa y entrevistas a informantes claves.	Encuesta, entrevistas, grupos focales, observación, guía de preguntas, evidencia de fotos.
Secundarias: Revisión bibliográfica, documentaria y base de datos de la empresa de un call center del distrito de El Agustino.	Fichas bibliográficas, fichas resumen, sabana de datos, programación Excel y SPSS.

De las técnicas de recolección de datos e instrumentos que se muestran líneas arriba, en el presente trabajo de investigación se empleó la técnica de la Encuesta y el Instrumento del Cuestionario, que se midió por medio de la escala de Likert:

- ✓ TOTAL EN DESACUERDO: 1 PUNTO
- ✓ EN DESACUERDO: 2 PUNTOS
- ✓ INDECISO: 3 PUNTOS
- ✓ DE ACUERDO: 4 PUNTOS
- ✓ TOTALMENTE DE ACUERDO: 5 PUNTOS

La técnica e instrumentos de recolección de datos, fueron elegidos para obtener resultados específicos por medio de las respuestas brindadas por el personal operativo, en donde responderán preguntas cerradas y abiertas, que servirán para saber su opinión y resaltar su nivel de conformidad y satisfacción con el clima laboral, y poder establecer la relación que existe entre el clima laboral y la rotación de personal del área de operaciones.

3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

El método empleado en el procesamiento de datos será de forma cuantitativa; ya que se aplicará como instrumento de recolección de datos, una encuesta realizada a los trabajadores del área de operaciones de un call center del distrito de El Agustino; sujeto a la escala de Likert y opciones múltiples, mediante el cual se enuncian las preguntas de forma cuantitativa y son valoradas por puntajes entre 1 y 5 (codificación), dependiendo de sus respuestas.

Cabe resaltar además, que se realizará un análisis cuantitativo de tipo descriptivo, donde se ejecutará la interpretación y síntesis de la información, y posteriormente, usando el SPSS-24 se elaborará tablas de frecuencias con sus respectivos gráficos, lo cual se validará previamente el instrumento con el Alpha de Cronbach, utilizando la muestra, luego se elaborará las tablas y gráficos correspondientes en la presente investigación, dando respuesta a los objetivos planteados.

Por otro lado, se utilizó la estadística Pearson, lo que va permitir demostrar la relación entre las dos variables: Clima laboral y la rotación de personal del área de operaciones de un call center del distrito de El Agustino, 2018.

El coeficiente de Pearson puede variar de -1 a + 1.00, siendo los valores extremos los que indican mayor correlación entre variables, y siendo el 0 el punto que indica la no existencia de correlación.

Lectura de la prueba estadística la correlación de Pearson.

Coeficiente	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.80 < r < 1$	Muy alta
$0.60 < r < 0.80$	Alta
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.20 < r < 0.40$	Baja
$0 < r < 0.20$	Muy baja
$r = 0$	Nula

Fuente: Tesis e investigaciones. (2018). COEFICIENTE DE PEARSON. Recuperado de <https://www.tesisinvestigaciones.com/estadisticas-descriptivos/coeficiente-de-pearson>

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, ya que se quiere establecer la relación que existe entre el clima laboral y la rotación de personal del área de operaciones de un call center del distrito de El Agustino, sin manipulación de los sujetos y condiciones. El alcance de la investigación que se realizó, corresponde a un estudio Descriptivo - Correlacional de tipo investigación aplicada, para la aproximación cuantitativa se realizó la técnica de recolección de datos de encuesta y el instrumento es el cuestionario a los trabajadores del área de operaciones de un call center del distrito de El Agustino. Luego de tener la información necesario se procedió a pasar los datos al programa estadístico SPSS para su análisis e interpretación, los cuales iremos viendo en el transcurso de este capítulo.

4.1.1. Descripción de la muestra

La muestra que se analizó para la presente investigación es el personal de operaciones de un call center, ubicada en el distrito de El Agustino. Es una empresa que tiene como actividad brindar el servicio de ventas a través del call center. Se trabajó con la muestra de 153 trabajadores. Para la obtención de los resultados se aplicó las encuestas que cuenta con 57 preguntas cerradas en la escala de likert y 1 pregunta abierta que nos ayudará a las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

4.1.2. Análisis exploratorio

En el análisis exploratorio se estudian los datos con la finalidad de analizar la consistencia de la información obtenida. Se realizaron pruebas de normalidad, mediana, media, moda y correlación de Pearson.

Tabla 6 - Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1_D1	,125	153	,000	,945	153	,000
V1_D2	,189	153	,000	,804	153	,000
V1_D3	,258	153	,000	,766	153	,000
V1_D4	,253	153	,000	,755	153	,000
V1_D5	,260	153	,000	,772	153	,000
V2_I1	,112	153	,000	,965	153	,001
V2_I2	,207	153	,000	,768	153	,000
V2_I3	,286	153	,000	,802	153	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Como se observa, ninguna de las dos variables tiene un valor p superior a 0,05, por lo que ninguna sería normal según esta prueba. Sin embargo, hay que recordar que el test K-S sólo es válido para muestras de entre 50 y 1000 casos, y la nuestra tiene 153.

Resumen de prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	Las categorías de V2_I1 se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
2	Las categorías de V2_I2 se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
3	Las categorías de V2_I3 se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
4	La distribución de V1_D2 es normal con la media 31,941 y la desviación estándar 6,88.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
5	La distribución de V1_D3 es normal con la media 33,379 y la desviación estándar 7,10.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
6	La distribución de V1_D4 es normal con la media 33,399 y la desviación estándar 7,37.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
7	La distribución de V1_D5 es normal con la media 32,908 y la desviación estándar 7,19.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

Como se observa en el cuadro, en V1_D1, V1_D2, V1_D3, V1_D4, V1_D5, V2_I1, V2_I2, V2_I3 se rechaza la hipótesis nula, lo que significa que los datos siguen una distribución normal rechazando la hipótesis nula.

Tabla 7 - Análisis de la mediana y moda de cada pregunta

Se realizó el análisis de la mediana y moda de cada pregunta y los resultados fueron los siguientes:

		P1	P2	P3	P4	P5	P6
N	Válidos	153	153	153	153	153	153
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		2,45	2,38	2,56	2,52	2,45	3,14
Mediana		2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00
Moda		1	1	1	1	1	4

		P7	P8	P9	P10	P11	P12
N	Válidos	153	153	153	153	153	153
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		3,17	3,11	3,22	3,66	3,46	2,79
Mediana		4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
Moda		4	4	4	4	4	4

		P13	P14	P15	P16	P17	P18
N	Válidos	153	153	153	153	153	153
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		3,45	3,47	3,63	3,56	3,54	3,10
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
Moda		4	4	4	4	4	4

		P19	P20	P21	P22	P23	P24
N	Válidos	153	153	153	153	153	153
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		3,35	3,25	3,67	3,39	3,76	3,69
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4	4	4	4

		P25	P26	P27	P28	P29	P30
N	Válidos	153	153	153	153	153	153
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		3,88	3,75	3,65	3,76	3,82	3,67
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4	4	4	4

		P31	P32	P33	P34	P35	P36
N	Válidos	153	153	153	153	153	153
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		3,94	3,65	3,78	3,80	3,63	3,27
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4	4	4	4

		P37	P38	P39	P40	P41	P42
N	Válidos	153	153	153	153	153	153
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		3,76	3,74	3,70	3,68	3,59	3,60
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4	4	4	4

		P43	P44	P45	P46	P47	P48
N	Válidos	153	153	153	153	153	153
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		3,76	3,58	3,82	3,73	3,80	3,84
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4	4	4	4

		P49	P50	P51	P52	P53	P54
N	Válidos	153	153	153	153	153	153
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		3,76	3,65	3,71	3,58	3,55	3,50
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4	4	4	4

		P55	P56	P57
N	Válidos	153	153	153
	Perdidos	0	0	0
Media		3,69	3,75	3,72
Mediana		4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4

Tabla 8 - Correlación de Pearson

		VD	VI
VD	Correlación de Pearson	1	,818**
	Sig. (bilateral)		,000
VI	Correlación de Pearson	,818**	1
	Sig. (bilateral)	,000	

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

Como se observa el nivel de correlación de Pearson es de 1 lo cual significa que existe una relación lineal fuerte entre las variables: clima laboral y rotación de personal.

4.1.3. Confiabilidad y validez del constructo del instrumento

4.1.3.1 Confiabilidad del Instrumento de Clima Laboral

El análisis de fiabilidad, da los siguientes resultados:

Tabla 9 - Estadísticos de fiabilidad de la Variable Clima Laboral

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,967	,978	45

Como se puede observar en el análisis de fiabilidad de la variable clima laboral, el coeficiente de Alfa Cronbach es de 0.967 o 97% lo cual significa que el instrumento de medición es confiable.

4.1.3.2 Confiabilidad del Instrumento de Rotación de Personal

Tabla 10 - Estadísticos de fiabilidad de la Variable Rotación de Personal

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,969	,980	12

Como se puede observar en el análisis de fiabilidad, el coeficiente de Alfa Cronbach es de 0.969 o 97 % lo cual significa que el instrumento de medición es confiable.

4.1.3.3 Confiabilidad de las dimensiones de las dos variables

La fiabilidad de las variables con sus respectivas dimensiones, lo cual da los siguientes resultados:

Tabla 11 - Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,928	,939	8

Como se puede observar en el análisis de fiabilidad, el coeficiente de Alfa Cronbach es de 0.928 o 92.8% lo cual significa que el instrumento de medición en las variables es confiable.

4.1.3.4 Validez del constructo del instrumento

a) Validez de constructo de la variable Clima Laboral

Tabla 12 - Estadísticos

		Remuneración	Estructura Organizacional	Relaciones Sociales	Apoyo	Autonomía
N	Válidos	153	153	153	153	153
	Perdidos	0	0	0	0	0
	Media	26,65	31,94	33,38	33,40	32,91
	Error típ. de la media	,540	,556	,574	,596	,581
	Mediana	26,00	34,00	36,00	36,00	36,00
	Moda	24	36	36	36	36
	Desv. típ.	6,675	6,878	7,098	7,368	7,190
	Varianza	44,557	47,306	50,382	54,281	51,702
	Asimetría	-,327	-1,763	-1,834	-1,897	-1,761
	Error típ. de asimetría	,196	,196	,196	,196	,196
	Curtosis	,959	3,384	3,846	3,901	3,583
	Error típ. de curtosis	,390	,390	,390	,390	,390
	Rango	36	36	36	36	36
	Mínimo	9	9	9	9	9
	Máximo	45	45	45	45	45
	Suma	4078	4887	5107	5110	5035
Percentiles	25	24,00	30,00	33,00	33,00	31,00
	50	26,00	34,00	36,00	36,00	36,00
	75	31,50	36,00	36,00	36,00	36,00

Tabla 13 - Correlación de Pearson de la variable Clima Laboral

		Correlaciones				
		Remunera ción	Estructura Organizaci onal	Relacione s Sociales	Apoyo	Autono mía
Remuneración	Correlación de Pearson	1	,596**	,613**	,627**	,623**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000
	N	153	153	153	153	153
Estructura Organizacional	Correlación de Pearson	,596**	1	,882**	,864**	,818**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000
	N	153	153	153	153	153
Relaciones Sociales	Correlación de Pearson	,613**	,882**	1	,888**	,871**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000
	N	153	153	153	153	153
Apoyo	Correlación de Pearson	,627**	,864**	,888**	1	,866**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000
	N	153	153	153	153	153
Autonomía	Correlación de Pearson	,623**	,818**	,871**	,866**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	
	N	153	153	153	153	153

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

En la presente tabla se observa que las dimensiones de estudio tienen una tendencia o correlación significativa con la variable de estudio general, es decir, clima laboral según los valores obtenidos, por lo tanto, se puede concluir que existe un índice de dominio total, es decir, cada una de las dimensiones tienen una correlación aceptable, demostrándose la validez de constructo.

b) Validez de constructo de la variable Rotación de Personal

Tabla 14 - Estadísticos

		Percepción de permanencia	Percepción de retribución	Percepción de interés del trabajador
N	Válidos	153	153	153
	Perdidos	0	0	0
Media		11,71	14,10	14,80
Error típ. de la media		,264	,235	,271
Mediana		12,00	15,00	16,00
Moda		13	16	16
Desv. típ.		3,264	2,913	3,358
Varianza		10,656	8,484	11,277
Asimetría		-,294	-1,934	-1,580
Error típ. de asimetría		,196	,196	,196
Curtosis		-,150	4,429	2,723
Error típ. de curtosis		,390	,390	,390
Rango		16	16	16
Mínimo		4	4	4
Máximo		20	20	20
Suma		1791	2157	2265
10		8,00	11,00	10,40
20		9,00	12,00	12,80
25		10,00	13,00	14,00
30		10,00	13,00	15,00
40		10,60	14,00	16,00
Percentiles	50	12,00	15,00	16,00
	60	13,00	16,00	16,00
	70	13,00	16,00	16,00
	75	14,00	16,00	16,00
	80	15,00	16,00	16,00
	90	16,00	16,00	18,00

Tabla 15 - Correlación de Pearson de la variable Rotación de Personal

		Correlaciones		
		Percepción de permanencia	Percepción de retribución	Percepción de interés del trabajador
Percepción de permanencia	Correlación de Pearson	1	,548**	,319**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	153	153	153
Percepción de retribución	Correlación de Pearson	,548**	1	,739**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	153	153	153
Percepción de interés del trabajador	Correlación de Pearson	,319**	,739**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	153	153	153

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

En la presente tabla se observa que las dimensiones de estudio tienen una tendencia o correlación significativa con la variable de estudio general, es decir, rotación de personal según los valores obtenidos, por lo tanto se puede concluir que existe un índice de dominio total, es decir, cada una de las dimensiones tienen una correlación aceptable, demostrándose la validez de constructo.

4.1.4. Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis

4.1.4.1. La remuneración está significativamente relacionada con la rotación de personal.

Hipótesis específica 1

a. Hipótesis de trabajo

Hi: La remuneración está significativamente relacionada con la rotación de personal.

Ho: La remuneración no está significativamente relacionada con la rotación de personal.

b. Regla de decisión

Sig > 0.01: No se rechaza la hipótesis nula.

Sig < 0.01: Se rechaza la hipótesis nula

c. Estadísticos

Aplicación de la fórmula Rho de Pearson con procesador SPSS.

d. Cálculos

Coefficiente de correlación de niveles de remuneración y la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino.

Tabla 16 - Correlaciones

		Remuneración	Rotación de Personal
Remuneración	Correlación de Pearson	1	,494**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	153	153
Rotación de Personal	Correlación de Pearson	,494**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	153	153

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

En la prueba de correlación de Pearson realizada a las variables remuneración y rotación de personal, se obtuvo como resultado un coeficiente de $r=0.494$, logrando un coeficiente positiva moderada debido a que se encuentra dentro del intervalo establecido ($0.40 > r < 0.70$) y arrojando un nivel de significancia de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < 0,01$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna formulada, con ello se puede afirmar que sí existe una relación significativa moderada entre la remuneración y la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino. (Fuente: Resultados programa estadístico SPSS y elaboración propia basada en cuestionario)

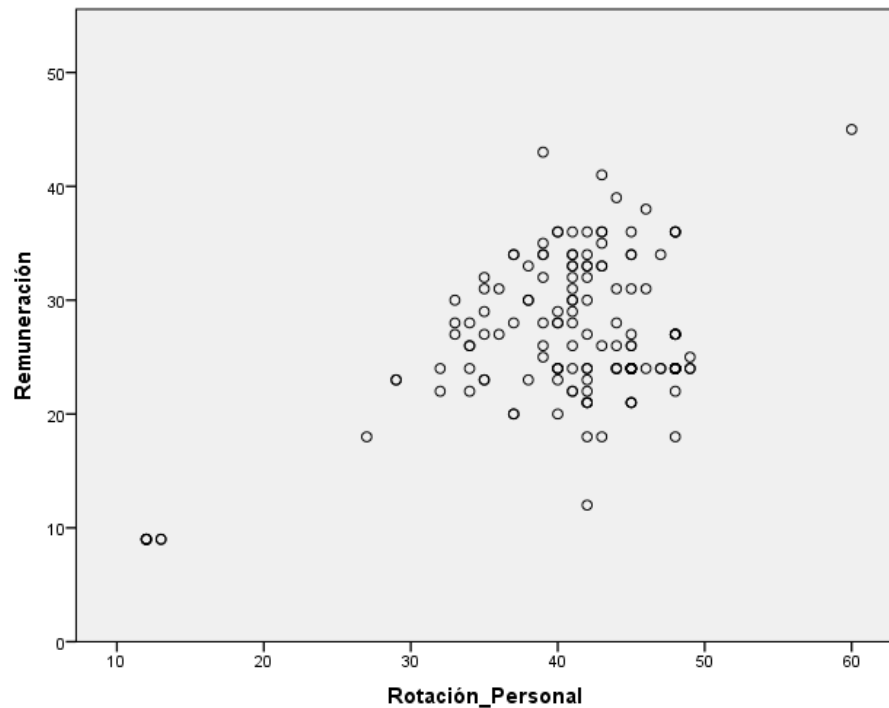


Figura 1 - Dispersión simple entre las variables remuneración y rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino.

4.1.4.2. La estructura organizacional está significativamente relacionada con la rotación de personal.

Hipótesis específica 2

a. Hipótesis de trabajo

Hi: La estructura organizacional está significativamente relacionada con la rotación de personal.

Ho: La estructura organizacional no está significativamente relacionada con la rotación de personal.

b. Regla de decisión

Sig > 0.01: No se rechaza la hipótesis nula.

Sig < 0.01: Se rechaza la hipótesis nula

c. Estadísticos

Aplicación de la fórmula de Pearson con procesador SPSS.

d. Cálculos

Coeficiente de correlación de estructura organizacional y la rotación de personal del área de operaciones del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino.

Tabla 17 - Correlaciones

		Estructura Organizacional	Rotación de Personal
Estructura Organizacional	Correlación de Pearson	1	,828**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	153	153
Rotación de Personal	Correlación de Pearson	,828**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	153	153

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

En la prueba de correlación de Pearson realizada a las variables estructura organizacional y rotación de personal, se obtuvo como resultado un coeficiente de $r=0.828$, logrando un coeficiente positiva grande debido a que se encuentra dentro del intervalo establecido ($0.71 > r < 0.99$) y arrojando un nivel de significancia de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < 0,01$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna formulada, con ello se puede afirmar que sí existe una relación significativa entre la estructura organizacional y la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino. (Fuente: Resultados programa estadístico SPSS y elaboración propia basada en cuestionario)

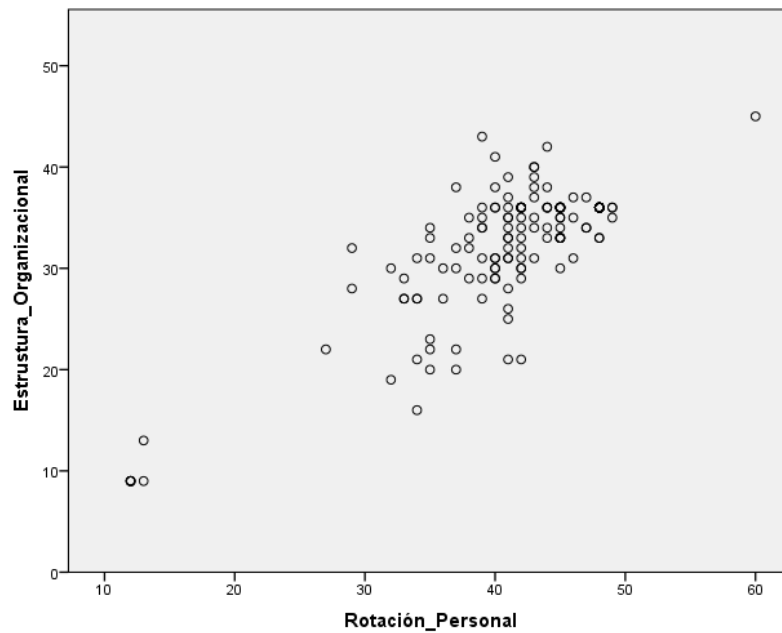


Figura 2 - Dispersión simple entre las variables estructura organizacional y rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino.

4.1.4.3. Las relaciones sociales están significativamente relacionadas con la rotación de personal.

Hipótesis específica 3

a. Hipótesis de trabajo

Hi: Las relaciones sociales están relacionadas con la rotación de personal.

Ho: Las relaciones sociales no están relacionadas con la rotación de personal.

b. Regla de decisión

Sig > 0.01: No se rechaza la hipótesis nula.

Sig < 0.01: Se rechaza la hipótesis nula

c. Estadísticos

Aplicación de la fórmula de Pearson con procesador SPSS.

d. Cálculos

Coeficiente de correlación de relaciones sociales y la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino.

Tabla 18 - Correlaciones

		Relaciones Sociales	Rotación de Personal
Relaciones Sociales	Correlación de Pearson	1	,804**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	153	153
Rotación de Personal	Correlación de Pearson	,804**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	153	153

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

En la prueba de correlación de Pearson realizada a las variables relaciones sociales y rotación de personal, se obtuvo como resultado un coeficiente de $r=0.804$, logrando un coeficiente positiva grande debido a que se encuentra dentro del intervalo establecido ($0.71 > r < 0.99$) y arrojando un nivel de significancia de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < 0,01$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna formulada, con ello se puede afirmar que sí existe una relación significativa entre las relaciones sociales y la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino. (Fuente: Resultados programa estadístico SPSS y elaboración propia basada en cuestionario)

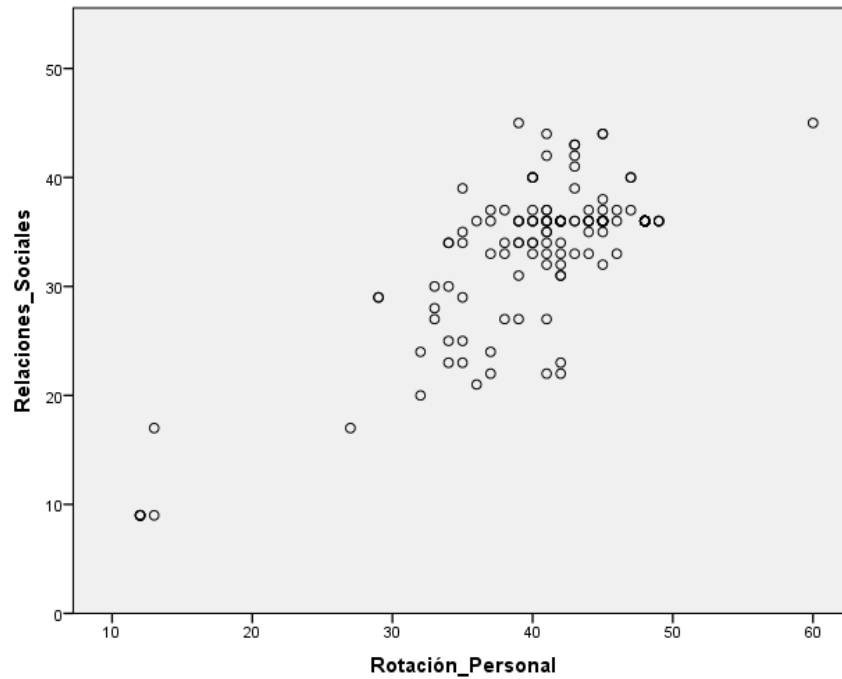


Figura 3 - Dispersión simple entre las variables relaciones sociales y rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino.

4.1.4.4. El apoyo está significativamente relacionado con la rotación de personal.

Hipótesis específica 4

a. Hipótesis de trabajo

Hi: El apoyo está significativamente relacionado con la rotación de personal.

Ho: El apoyo no está significativamente relacionado con la rotación de personal.

b. Regla de decisión

Sig > 0.01: No se rechaza la hipótesis nula.

Sig < 0.01: Se rechaza la hipótesis nula

c. Estadísticos

Aplicación de la fórmula de Pearson con procesador SPSS.

d. Cálculos

Coeficiente de correlación de apoyo y la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito del Agustino.

Tabla 19 - Correlaciones

		Apoyo	Rotación de Personal
Apoyo	Correlación de Pearson	1	,791**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	153	153
Rotación de Personal	Correlación de Pearson	,791**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	153	153

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

En la prueba de correlación de Pearson realizada a las variables apoyo y rotación de personal, se obtuvo como resultado un coeficiente de $r=0.791$, logrando un coeficiente positiva grande debido a que se encuentra dentro del intervalo establecido ($0.71 > r < 0.99$) y arrojando un nivel de significancia de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < 0,01$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna formulada, con ello se puede afirmar que sí existe una relación significativa entre el apoyo y la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino. (Fuente: Resultados programa estadístico SPSS y elaboración propia basada en cuestionario)

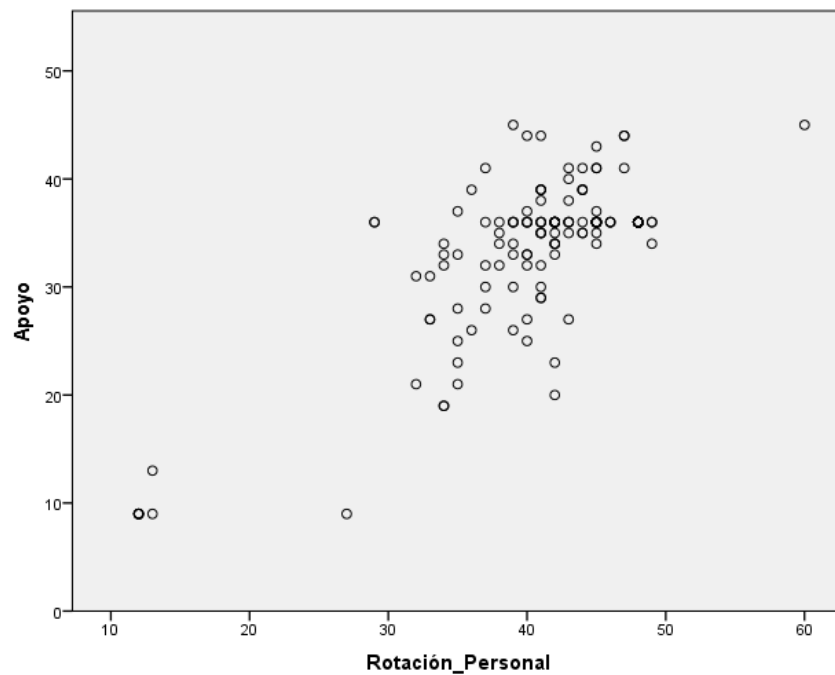


Figura 4 - Dispersión simple entre las variables apoyo y rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino.

4.1.4.5. La autonomía está significativamente relacionada con la rotación de personal.

Hipótesis específica 5

a. Hipótesis de trabajo

Hi: La autonomía está significativamente relacionada con la rotación de personal.

Ho: La autonomía no está significativamente relacionada con la rotación de personal.

b. Regla de decisión

Sig > 0.01: No se rechaza la hipótesis nula.

Sig < 0.01: Se rechaza la hipótesis nula

c. Estadísticos

Aplicación de la fórmula de Pearson con procesador SPSS.

d. Cálculos

Coeficiente de correlación de autonomía y la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino.

Tabla 20 - Correlaciones

		Autonomía	Rotación de Personal
Autonomía	Correlación de Pearson	1	,763**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	153	153
Rotación de Personal	Correlación de Pearson	,763**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	153	153

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

En la prueba de correlación de Pearson realizada a las variables autonomía y rotación de personal, se obtuvo como resultado un coeficiente de $r=0.763$, logrando un coeficiente positiva grande debido a que se encuentra dentro del intervalo establecido ($0.71 > r < 0.99$) y arrojando un nivel de significancia de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < 0,01$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna formulada, con ello se puede afirmar que sí existe una relación significativa entre la autonomía y la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino. (Fuente: Resultados programa estadístico SPSS y elaboración propia basada en cuestionario)

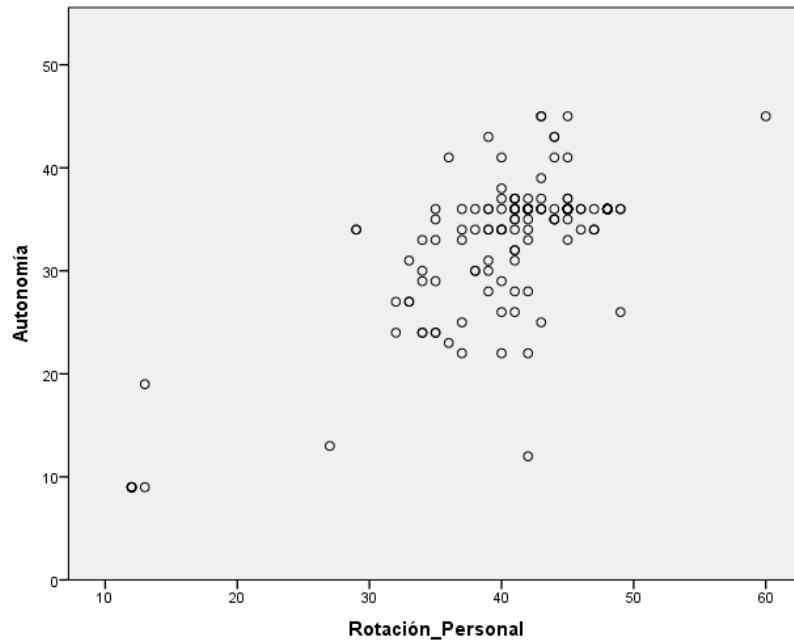


Figura 5 - Dispersión simple entre las variables autonomía y rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino.

4.1.4.6. El clima laboral está significativamente relacionado con la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino, 2018.

Hipótesis General

a. Hipótesis de trabajo

Hi: El clima laboral está significativamente relacionado con la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino, 2018.

Ho: El clima laboral no está significativamente relacionado con la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino, 2018.

b. Regla de decisión

Sig > 0.01: No se rechaza la hipótesis nula.

Sig < 0.01: Se rechaza la hipótesis nula

c. Estadísticos

Aplicación de la fórmula de Pearson con procesador SPSS.

d. Cálculos

Coeficiente de correlación de clima laboral y la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito del Agustino.

Tabla 21 - Correlaciones

		Clima Laboral	Rotación de Personal
Clima Laboral	Correlación de Pearson	1	,818**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	153	153
Rotación de Personal	Correlación de Pearson	,818**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	153	153

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

En la prueba de correlación de Pearson realizada a las variables clima laboral (variable independiente) y rotación de personal (variable dependiente), se obtuvo como resultado un coeficiente de $r=0.818$, logrando un coeficiente positiva grande debido a que se encuentra dentro del intervalo establecido ($0.71 > r < 0.99$) y arrojando un nivel de significancia de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < 0,01$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna formulada, con ello se puede afirmar que sí existe una relación significativa entre el clima laboral y la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino. (Fuente: Resultados programa estadístico SPSS y elaboración propia basada en cuestionario)

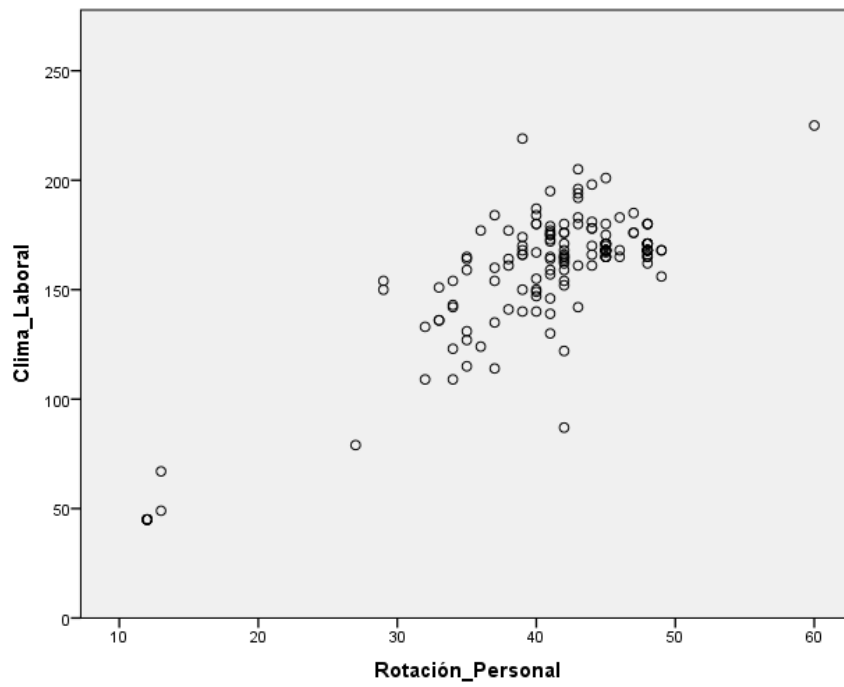


Figura 6 - Dispersión simple entre las variables clima laboral y rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

En el presente acápite se presenta la discusión de resultados del análisis realizado para estudiar «Clima laboral y su relación con la rotación de personal del área de operaciones de un call center del distrito de El Agustino, 2018», para una muestra aleatoria de 153 «trabajadores del área de operaciones», para tal fin la discusión de los resultados serán explicados en títulos que comprenden las hipótesis específicas (objetivos específicos) y la hipótesis general (objetivo general) formuladas en esta investigación. A fin de determinar si existe relación entre el clima laboral y la rotación de personal del área de operaciones de un call center del distrito de El Agustino, 2018, las encuestas realizadas justifican y sustentan la investigación. Por otro lado se obtuvo el análisis de confiabilidad del instrumento de la variable clima laboral en 0,967 y el análisis de confiabilidad del instrumento de la variable rotación de personal en 0,969; lo cual significa que el instrumento de medición es el adecuado. Asimismo, la validez del contenido verificado por los juicios de expertos de la Universidad de San Martín de Porres, de acuerdo al folio de honestidad y objetivos propuestos en la investigación, considerando el tamaño muestral de un total de 153 trabajadores del área de operaciones del call center.

Los resultados producto del trabajo de campo ayudaron a contrastar la información obtenida con los antecedentes, bases teóricas y teorías que sirvieron de base para la investigación sobre el clima laboral y rotación de personal del área de operaciones del call center. Es por ello que tomamos en cuenta ciertas investigaciones y las relacionamos con otras que hacen referencia con respecto a este tema, es por ello que hacemos mención a ciertos antecedentes que podrían ayudarnos a la sustentación de esta tesis, por un lado tenemos a Flores (2014) nos dice que en las condiciones laborales que se encuentran trabajando los teleoperadores no son las adecuadas, ya que no tienen las herramientas necesarias para poder desarrollar su trabajo adecuadamente para así evitar enfermedades como la tendinitis, dolores de oídos y afecciones oculares. Por otro lado, en el tema psicológico, los teleoperadores al estar sometidos en un nivel alto

de exigencia, control, presión y vigilancia no tienen un buen rendimiento y su productividad cada vez es menos afectando no solo en ello, sino también en su salud a través del agotamiento mental que todo ello le produce. Asimismo, mencionar que las condiciones fisiológicas en un call center la mayoría de veces no son las adecuadas ya que hay pocos baños y las instalaciones de comedores o sitios para descansar son tan pequeñas para una gran cantidad de personas que es incómodo poder relajarte en el horario de refrigerio. Por otro lado mencionar que los aspectos básicos en materia de seguridad laboral por parte de la empresa, refleja cómo la búsqueda de la rentabilidad económica lleva a éstas a despreocuparse de la seguridad e integridad física de los trabajadores, pudiendo destinar recursos mínimos en normalizar situaciones como las descritas. Finalmente en la pregunta 58 que fue pregunta abierta, los 153 trabajadores sugieren en sus comentarios que se les debe otorgar capacitaciones para un mejor desempeño laboral, la implementación de un adecuado botiquín para los primeros auxilios, disminuir las metas mensuales que hoy por hoy son muy elevadas y hacen que no lleguen a recibir sus incentivos y solo reciben su sueldo básico, mejorar las condiciones de trabajo para evitar enfermedades futuras e implementar reconocimientos para el personal, como se puede leer los 153 trabajadores coincidieron en sus comentarios ya mencionados anteriormente, lo cual dicho por ellos esto con el tiempo no tiene solución y se van haciendo más fuertes, es por ello que los trabajadores de la empresa del call center deciden irse en búsqueda de otro y agradable lugar de trabajo.

Vidaurre (2009) nos dice que el estado de los factores de motivación, satisfacción laboral y culturales son de suma importancia en la empresa, pues su conocimiento es de gran eficiencia en la administración de recursos humanos y es necesario implementar acciones a corto plazo para optimizar la atmosfera laboral existente en la empresa.

Ruiz (2016) nos hace mención que las principales causas que originan la rotación del personal son las ofertas laborales externas debido a un crecimiento en el tema salarial, la falta de crecimiento laboral en la empresa y el horario de trabajo, estas causas son las dimensiones por la cual los colaboradores toman la decisión de irse de la empresa.

Asimismo Seminario (2017) menciona que efectivamente existe una relación positiva entre clima laboral y compromiso organizacional, de tal manera de que los trabajadores sienten que la satisfacción laboral y motivación hacen que ellos sientan un afecto y se encuentren identificados con la empresa, logrando de esta manera la permanencia de estos mismos.

Finalmente la hipótesis general tiene relación directa con la base teórica de Méndez y la teoría propuesta desde el enfoque de Pritchard y Karasick; donde se puede decir que en el call center del distrito del Agustino entre el clima laboral y la rotación de personal existe correlación positiva grande, con lo que conlleva a reducir que el clima afecta a la rotación de personal, provocando esto un costo adicional a la empresa.

5.1.1. La remuneración está significativamente relacionada con la rotación de personal.

Se puede evidenciar correlación positiva moderada frente a las variables de estudio remuneración y rotación de personal, un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.494$, concluyendo que existe relación significativa moderada entre las variables remuneración y rotación de personal del área de operaciones de la empresa call center, lo cual nos quiere decir que no todos los trabajadores se van porque les pagan mal. Comparando con los antecedentes y las bases teóricas, en donde en varias bibliografías se puede llegar a comprender que la remuneración son beneficios económicos que fidelizan al trabajador, lo cual puede generar que aumente la proactividad y su productividad en la empresa. Estos resultados coinciden moderadamente con las investigaciones ya mencionadas, Guillermo (2005), quien sostiene que la remuneración influye en la satisfacción positiva de los trabajadores generándoles identidad y una alta permanencia en la empresa. Mientras que para Sarmiento y Torres (2017), menciona que no existe la adecuada motivación como los trabajadores esperan ni por el lado de remuneraciones, ni bonificaciones por las metas mensuales, ni por la oportunidad

de desarrollo profesional, lo cual conlleva a los trabajadores a buscar otra oportunidad laboral externa.

Asimismo, la presente hipótesis tiene relación directa con dicha teoría propuesta desde el enfoque de Pritchard y Karasick (1973) la remuneración, es el pago que se da a los trabajadores a través de sus salarios.

Es por ello que se puede decir que la remuneración puede influir significativamente moderada en la rotación de personal ya que en la empresa no solo se puede enfocar y conformar en atraer al mejor talento a la organización, sino que también deben de realizar un adecuado plan de retención, de permanencia, ofreciendo una adecuada remuneración, planes de reconocimiento y beneficios sociales.

5.1.2. La estructura organizacional está significativamente relacionada con la rotación de personal.

Los resultados evidencian correlación grande entre las variables de estudio estructura organizacional y rotación de personal, con un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.828$ lo que significa que tiene una correlación positiva grande. Con ello se puede afirmar que sí existe una relación significativa entre la estructura organizacional y la rotación de personal del área de operaciones en el call center.

Comparando los resultados con las investigaciones se observó que existe relación significativa con los autores Bravo y Cárdenas (2005), sostienen que los trabajadores tienen un nivel bajo de compromiso con la empresa ya que no se sienten identificados por la falta de liderazgo y por la falta de una buena estructura organizacional, lo cual provoca de que los trabajadores no se sientan comprometidos con la empresa, ni con los objetivos ni con las metas de está misma. Por otro lado, Barrentes (2017), hace mención de que si existe relación significativa entre el clima organizacional y la rotación de personal, asimismo la percepción laboral y ambiente organizacional también tienen relación significativa

con la rotación de personal, es por ello que el autor recomienda que la empresa debe capacitar a los trabajadores para un mejor desempeño, asimismo los directivos y jefes deberían actuar con un liderazgo adecuado que les permita tener una buena comunicación, orientando e incentivando la participación de los trabajadores para lograr el bienestar de la empresa en cuanto a su clima laboral y a la motivación de sus trabajadores.

Asimismo, la presente hipótesis tiene relación directa con dicha teoría propuesta desde el enfoque de Pritchard y Karasick (1973) que menciona la estructura organizacional, es aquella donde se consignan el organigrama, políticas, reglamentos y procedimientos de cómo se debe llevar a cabo el desempeño de su labor.

Es por ello que la estructura organizacional afecta de manera significativa a la rotación de personal, pues si la empresa no tiene una clara visión de sí misma y no da las adecuadas inducciones y capacitaciones a sus trabajadores, ellos no sabrán como desempeñarse adecuadamente provocando así bajas en la productividad y haciendo que muchos de los trabajadores busquen otras oportunidades en otra empresa.

5.1.3. Las relaciones sociales están significativamente relacionadas con la rotación de personal.

Los resultados evidencian correlación grande entre las variables relaciones sociales y rotación de personal, con un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.804$ lo que significa que tiene una correlación positiva grande. Con ello se puede afirmar que sí existe una relación significativa entre las relaciones sociales y la rotación de personal del área de operaciones en el call center.

Los resultados mencionados anteriormente coinciden significativamente con la investigación de Sarmiento y Torres (2017) menciona de que el estilo de liderazgo

es muy autoritario lo que hace que las relaciones interpersonales de los trabajadores y jefes sean demasiado estresantes y es por ello que se origina la desvinculación del personal. Por otro lado, Sierra (2013) menciona de que una comunicación deficiente, lo cual evita a los colaboradores cambiar actitudes negativas a positivas de comunicación, la relación con el líder es muy mala ya que se ve reflejado en el creciente número de quejas que los clientes hacen y por ultimo existe una clara falta de capacitación, lo cual significa y demuestra la presencia de desmotivación e insatisfacción, además de reflejar acentuadamente la falta de interés al ejecutar las labores. Asimismo, Díaz y Morán (2011) mencionan que una falta de comunicación provocando rechazo en el desarrollo de los procesos en los que realizan sus labores afectando de esta forma al clima laboral que se encuentra en desagradable situación por la cultura de la organización en la empresa American Call Center.

Es por ello que la presente hipótesis tiene relación directa con dicha teoría propuesta desde el enfoque de Pritchard y Karasick (1973) que nos dice que las relaciones sociales es el ambiente social que se genera dentro de la organización.

5.1.4. El apoyo está significativamente relacionado con la rotación de personal.

Los resultados evidencian una correlación grande entre las variables de estudio apoyo y rotación de personal, con un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.791$ lo que significa que tiene una correlación positiva grande. Con ello se puede afirmar que sí existe una relación significativa entre el apoyo y la rotación de personal del área de operaciones en el call center.

Los resultados guardan una relación con la investigación de Sarmiento y Torres (2017) nos dicen que el clima laboral es muy intenso y se debe a que el departamento del call center tiene demasiada presión por su jefe para alcanzar sus metas mensuales y por la carga laboral excesiva que le dan a cada colaborador. Asimismo, Flores (2014) sostiene que las condiciones laborales que se encuentran trabajando los teleoperadores no son las adecuadas, ya que no

tienen las herramientas necesarias para poder desarrollar su trabajo adecuadamente para así evitar enfermedades como la tendinitis, dolores de oídos y afecciones oculares.

Es por ello que la presente hipótesis tiene relación directa con dicha teoría propuesta desde el enfoque de Pritchard y Karasick (1973) menciona que el apoyo es la percepción que adopta el trabajador en sentirse apoyado en su equipo de trabajo.

5.1.5. La autonomía está significativamente relacionada con la rotación de personal.

Se evidencia una correlación grande aplicadas a las variables de estudio autonomía y rotación de personal, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.763$ lo que significa que tiene una correlación positiva grande, con ello se puede afirmar que sí existe una relación significativa entre la autonomía y la rotación de personal del área de operaciones en el call center.

Los resultados guardan una relación con la investigación de Méndez (2006) menciona que “El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.”

Asimismo, Mundo Ejecutivo (2015) nos menciona “que hay que generar un ambiente de respeto a través de nuestra autonomía, generando un ambiente de respeto, cortesía y educación para todos los trabajadores en la empresa.”

La presente hipótesis tiene relación directa con dicha teoría propuesta desde el enfoque de Pritchard y Karasick (1973) menciona que la autonomía es el grado de determinación que el trabajador tiene en su desarrollo personal.

5.1.6. El clima laboral está significativamente relacionado con la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino, 2018.

Realizando una comparación de los resultados del presente trabajo en donde se puede afirmar la aprobación de la hipótesis general, gracias a los resultados mayores al 0.05 de nivel de significancia y de acuerdo a las variables clima laboral (variable independiente) y rotación de personal (variable dependiente), se obtuvo como resultado un coeficiente $r = 0.818$ lo que significa que tiene una correlación positiva grande, con ello se puede afirmar que sí existe una relación significativa entre el clima laboral y la rotación de personal del área de operaciones en el call center. Podemos comparar en primera instancia que estos resultados mantiene una relación con los antecedentes y las bases teóricas, con las hipótesis específicas y la general, en donde en varias bibliografías se puede llegar a comprender, como lo sustenta Chiavenato (1999), quien precisa que “la rotación de personal se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que la fluctuación entre una organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización u el de las que salen de ella. La rotación de personal se expresa mediante la relación porcentual entre las admisiones y los retiros, y el promedio de los trabajadores que pertenecen a la organización en cierto periodo”.

Según Neyra y Ríos (2016) menciona que si existe una correlación fuerte significativa entre clima organizacional y motivación, generado que muchos de los trabajadores al no percibir correctamente un buen clima laboral se vea reflejado en su motivación y hasta podrían empezar a buscar otro trabajo, y la empresa perdería su capital humano provocando así una rotación de personal.

Por otro lado, Pérez (2016) mencionó que “las causas más frecuentes por las cuales existe la rotación de personal, es por un inadecuado clima laboral, remuneración baja en el mercado, crecimiento personal y motivación, es por ello que el área de recursos humanos debe trabajar de cerca con los colaboradores para evitar la fuga de talento.”

Asimismo, según la estrella de Panamá (2014), “El clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados. Esto incluye elementos como el grado de identificación del trabajador con la empresa, la manera en que los grupos se integran y trabajan, los niveles de conflicto, así como los de motivación, entre otros. Desde hace un tiempo los expertos vienen hablando de la importancia del clima laboral a lo interno de las empresas, pero muchas organizaciones aún fallan en esto. Uno de los principales problemas que presentan es la falta de buenos canales de comunicación, lo que imposibilita que los empleados se sientan parte del proyecto y que se involucren en el logro de los objetivos.”

La validez del presente trabajo es la validez de constructo, ya que se ha realizado tomando las cinco dimensiones que fueron las más importantes como parte del clima laboral de la empresa, las cuales se encontraron en relación con la propuesta desde el enfoque de Pritchard y Karasick (1973), esta referencia le da fuerza a la presente investigación, por las bases en una teoría que ya está formulada, estudiada y comprobada por los expertos.

Los resultados obtenidos en la presente investigación, pueden servir de base a futuras investigaciones en contextos parecidos, en donde se puede afirmar que el clima laboral se relaciona significativamente con rotación de personal. Asimismo, se puede validar que el clima laboral está teniendo repercusión de la rotación de personal como conciencia de ello, confirmar que sí, pudiéndose utilizar como referencias los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación. Además, no solamente los guía de los resultados sino también de las técnicas de análisis de datos aplicables a otros escenarios.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados podemos concluir, que efectivamente sí existe una relación significativa entre el clima laboral y la rotación de personal en los trabajadores del área de operaciones del distrito de El Agustino en el año 2018, ya que estas dos variables de estudios han sido contrastadas y obtuvieron una correlación positiva grande.
2. Se comprobó la hipótesis específica 1 que planteaba que la remuneración está significativamente relacionada con la rotación de personal. De la correlación encontrada de acuerdo a los resultados obtenidos se puede llegar a la conclusión que R es positiva moderada, existiendo correlación significativa directa entre el objetivo específico 1 y la hipótesis específica 1, por tanto, se acepta la hipótesis. Es decir la remuneración si tiene nivel de relación moderada con la rotación de personal y que a medida que se brinde un nivel significativo de la remuneración en la empresa, esto mejorará correlativamente la satisfacción de los trabajadores.
3. Se comprobó la hipótesis específica 2 que planteaba que la estructura organizacional está significativamente relacionada con la rotación de personal. De la correlación encontrada de acuerdo a los resultados obtenidos se puede llegar a la conclusión que R es positiva grande, existiendo correlación significativa directa entre el objetivo específico 2 y la hipótesis específica 2, por tanto, se acepta la hipótesis. Es decir, que la estructura organizacional si tiene nivel de relación con la rotación de personal y que a medida que se brinde un nivel significativo en la estructura organizacional de la empresa, esto mejorará correlativamente el compromiso de los trabajadores.

4. Se comprobó la hipótesis específica 3 que planteaba que las relaciones sociales está significativamente relacionada con la rotación de personal. De la correlación encontrada de acuerdo a los resultados obtenidos se puede llegar a la conclusión que R es positiva grande, existiendo correlación significativa directa entre el objetivo específico 3 y la hipótesis específica 3, por tanto, se acepta la hipótesis. Es decir, que las relaciones sociales si tiene nivel de relación con la rotación de personal y que a medida que se brinde un nivel significativo en las relaciones sociales en la empresa, esto mejorara correlativamente a la satisfacción de los trabajadores.

5. Se comprobó la hipótesis específica 4 que planteaba que el apoyo está significativamente relacionado con la rotación de personal. De la correlación encontrada de acuerdo a los resultados obtenidos se puede llegar a la conclusión que R es positiva grande, existiendo correlación significativa directa entre el objetivo específico 4 y la hipótesis específica 4, por tanto se acepta la hipótesis. Es decir, que el apoyo si tiene nivel de relación con la rotación de personal y que a medida que se brinde un nivel significativo, el apoyo en la empresa mejorará correlativamente en la productividad de los trabajadores.

6. Se comprobó la hipótesis específica 5 que planteaba que la autonomía está significativamente relacionado con la rotación de personal. De la correlación encontrada de acuerdo a los resultados obtenidos se puede llegar a la conclusión que R es positiva grande, existiendo correlación significativa directa entre el objetivo específico 5 y la hipótesis específica 5, por tanto, se acepta la hipótesis. Es decir, que la autonomía si tiene nivel de relación con la rotación de personal y que a medida que se brinde un nivel significativo, la autonomía en la empresa mejorará correlativamente el compromiso de los trabajadores.

RECOMENDACIONES

1. Basándonos en la definición de Méndez acerca del clima laboral, es recomendable, para el call center del distrito de El Agustino buscar estrategias de mejora para reducir los niveles de rotación de personal, para que de esta manera se pueda elevar la productividad, como también crear el compromiso en los trabajadores para su permanencia con la empresa.
2. Basándonos en lo que el call center del distrito de El Agustino podría otorgar a sus trabajadores, se recomienda establecer una Política de Sueldos, en el cual se incluyan incrementos anuales, relacionados a la variación del Costo de vida y la Inflación del mercado. Detallando niveles de incremento salarial por tiempo de trabajo (antigüedad laboral), se recomienda que dichos incrementos sean del 5% del sueldo bruto y los rangos recomendados son de cada 3 años. Asimismo, realizar diversos reconocimientos, donde se reconozca el buen desempeño de sus funciones de los trabajadores (en donde sepa que no solo es llegar a la meta si no que se sienta que a donde debe fijar sus objetivos es a superar dicha meta), otorgando premios para el trabajador destacado del mes, darles física o virtualmente una tarjeta de felicitaciones a los trabajadores logrando así de que ellos se sientan motivados.
3. Basándonos en la teoría de Litwin y Stringer, se recomienda diseñar una adecuada estructura organizacional para que ayude a la alta gerencia a identificar el talento humano que necesita ser retenido por la empresa, dándoles un buen procedimiento de sus actividades, una buena inducción, una clara visión de la empresa y que las responsabilidades estén claramente definidas según las funciones de su trabajo y que cada trabajo ocupe su propia posición en el organigrama de la empresa. Asimismo realizar convenios educativos para los trabajadores que lo merezcan, ya que este tipo de incentivos educativos favorecen a ambas partes, por un lado al trabajador para emprender cosas nuevas y por otro lado a la

empresa para aplicarlas y que mejoren algún proceso o estrategia que se pueda implementar.

4. Basándonos en la teoría de Pritchard y Karasick, se recomienda organizar eventos de integración y cumplir con los cronogramas ya establecidos, a fin de detectar talentos claves que estén escondidos en el día a día logrando la fidelización de los trabajadores con la empresa para estrechar lazos y mejorar las relaciones interpersonales en el equipo de trabajo; asimismo, en el caso de los líderes que no realicen bien su función como tal, capacitarlos con el Coaching ejecutivo para que puedan potenciar sus habilidades como líder, como persona, como profesional, como pieza clave en la empresa y puedan pasar de un estado actual al estado deseado.

5. Basándonos en la teoría de Pritchard y Karasick, se recomienda solicitar un requerimiento de espacio para los trabajadores, con adecuados mobiliarios y equipamiento ergonómico para facilitar el trabajo de los trabajadores. Por otro lado, evitar el almacenamiento de materiales que le impidan al trabajador trabajar con fluidez y comodidad. Asimismo, otorgarles a los trabajadores adecuados servicios higiénicos que tengan los materiales de aseos necesarios para su uso, como también ofrecerles un adecuado lugar donde puedan tener su refrigerio a su comodidad y así lograr satisfacer las necesidades y deseos de un trabajador fidelizado.

6. Basándonos en la teoría de Pritchard y Karasick, se recomienda otorgar programas de capacitación a los trabajadores en temas que agreguen valor a sus funciones, incentivándolos a la creación de una Política de Desarrollo Personal, otorgándoles a los trabajadores la carga de trabajo y actividades de acuerdo a sus capacidades. Asimismo, realizar reuniones quincenales en donde se discutan los logros y fracasos de todos los trabajadores, ya que esto resulta indispensable para el desarrollo de cada uno de los trabajadores como el de la compañía en su conjunto.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Alles, M. (1 a ed.) (2009). *Diccionario de competencias*. Buenos Aires: Granica

Arias, F., Valera, D. Loli, A. y Quintana M. (2002). Psicología Organizacional. *Revista de Psicología LIBERABIT*, v.8. p.14

Barrantes, F. (2017). "*Clima organizacional y su influencia en la rotación de personal en la Empresa Cineplex S.A., distrito de Comas, Lima - Año 2017*". (Tesis de pregrado). Recuperado el 20 de julio de 2019 de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3066/Barrantes_GFL.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Bravo, M. y Cárdenas, N. (2005). "*Relación entre el Clima Organizacional y el Compromiso que poseen los trabajadores de una empresa de servicios de asesoría*". (Tesis de pregrado). Pág.75. Universidad Católica Andrés Bello. Recuperado el 17 de octubre 2017 de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN7770.pdf>

Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición diagnóstica y consecuencia*. México D.F.: Editorial Trillas.

Centty, D (2017). *Manual metodológico para el investigador científico*. Recuperado el 02 de noviembre de 2017 de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/UNIDADES%20DE%20ANALISIS.htm>

Ccollna, Y (2015). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. *Revista de Ciencias empresariales de la Universidad San Martín de Porres*, 6 (2), 40-49. Recuperado el 10 de noviembre de 2019 de <http://www.sme.usmp.edu.pe/index.php/sme/article/view/74/65>

Contreras, B. y Matheson, P. (s.f). "*UNA HERRAMIENTA PARA MEDIR CLIMA ORGANIZACIONAL: CUESTIONARIO DE LITWIN Y STRINGER*". Recuperado el 20 de octubre de 2017 de <https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf>

Coronado, J. (2016). *“Satisfacción laboral y rotación de personal de los colaboradores de la panadería y pastelería la baguette, distrito el callao, 2016”*. (Tesis de pregrado). Recuperado el 20 de julio de 2019 de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/201380>

Coulter, R. (10 ma) (2010). *Administración*. Pearson Educación: México
Chiavenato, I. (5 ta) (1999). *Administración de Recursos Humanos*. México McGraw Hill.

Chiavenato, I. (1999). *Interacción entre mercado laboral y mercado de recursos humanos*. p.189.

Criollo,L. (2014). *“Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A”*. (Tesis de pregrado). Recuperado el 18 de julio de 2019 de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3602/1/T-UCE-0007-133.pdf>

Díaz, M. y Morán P. (2011). *“Análisis del clima laboral, cultura organizacional y realización de un plan de mejora en la Empresa American Call Center en la ciudad de Quito”*. (Tesis de pregrado). Pág.86. Pontificia Universidad Católica Del Ecuador. Recuperado el 15 de octubre 2017 de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/3499/T-PUCE-3568.pdf?sequence=1>

Enríquez, C. (s.f). *La rotación eleva los costos de la empresa*. Recuperado el 27 de octubre de 2017 de <http://www.revistalideres.ec/lideres/rotacion-eleva-costos-empresa.html>

Fernández, M (2012). *Qué es un call center*. Recuperado el 31 de octubre de 2017 de http://www.mailxmail.com/que-es-call-center-definicion-funciones-ventajas_h

Flores, C. (2014). *Condiciones de trabajo en la Industria de Call Center en Chile*. (Tesis de pregrado). Pág. 266. UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO. Recuperado el 16 de octubre 2017 de

<http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/2428/TSOC%20188.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores, R. Abreu, J y Badii, M (2008) Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *Revista Daena: International Journal of Good Conscience*, 3(1), 65-99. Recuperado el 10 de noviembre de 2019 de [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf)

Guillermo, J. (2005). “*Los incentivos laborales y el desempeño del personal de los Call Center de grupos financiero*”. (Tesis Pregrado). Pág. 64. Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 19 de octubre de 2017 de <http://biblio3.url.edu.gt/Publi/Tesis/2005/01/01/Guillermo-Jose.pdf>

La estrella de Panamá. (2014). *La importancia del clima laboral en una empresa*. Recuperado el 06 de setiembre 2017 de <http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa/23773652>

Linguee. (2017). *Centro de Atención de llamadas*. Recuperado el 18 de julio de 2019 <https://www.linguee.es/ingles-espanol/traduccion/call+center.html>

Litwin , G. H., & Stringer , R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School.

Los Recursos Humanos (2014). *Rotación del personal*. Recuperado el 19 de Octubre de 2017 de <http://www.losrecursoshumanos.com/rotacion-del-personal/>

Moultry, L. (s.f). *¿Cuáles son las causas de la alta tasa de rotación laboral?*. Recuperado 19 octubre de 2017 de <http://pyme.lavoztx.com/cules-son-las-causas-de-la-alta-tasa-de-rotacin-laboral-10779.html>

Mundo Ejecutivo. (2015). *5 CARACTERÍSTICAS DE UN CLIMA LABORAL POSITIVO*. Recuperado 06 de setiembre 2017 de <http://mundoejecutivo.com.mx/management/2015/07/07/5-caracteristicas-clima-laboral-positivo>

Neyra, J. y Ríos, T. (2016). *“Percepción del clima organizacional y motivación laboral de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú de la Región 1, 2016”*. (Tesis de pregrado). Pág.90. Universidad Peruana Unión. Recuperado el 18 de octubre de 2017 de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/539/Jenny_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ovalle, C. (2018). *“Rotación de personal y clima organizacional”*. (Tesis de pregrado). Recuperado el 18 de julio de 2019 de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjr/2018/05/43/Macario-Fredy.pdf>

Pitchard, R. P. y Karasick, B. W., *“The effects of organizational climate on managerial job performance and satisfaction”*, *Organizational behavior and human performance*, 9, 1973, págs. 126-146. Citado por: Brunet, L. (2011) *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas, pp. 47-48.

Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. (Tesis de doctorado). Pág. 164. Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Recuperado el 14 de octubre de 2017 de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo(2).pdf)

Pinilla, J. (2016). *Lo que cuesta a empresas que sus trabajadores se aburran y no duren. Cuando una persona deja su cargo, la compañía incurre en un gasto de hasta 12 veces el salario*. Recuperado el 21 de Julio de 2019 de <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/impacto-de-la-rotacion-de-personal-en-las-empresas-46479>

Real Academia Española (2017). *Diccionario de lengua española*. Recuperado el 02 de Noviembre de 2017 de <http://dle.rae.es/?id=UH8mXZv>

Remedios (2007). *Expertas en personas*. Madrid, España: Pearson Educación, pp. 71-72.

Robbins, S (1999). *Comportamiento organizacional*. México:Ed. Prentice. pp. 24-25

Robbins, S (2010). *Administración*. México: Person Educación. p. 211

Ruiz, G. (2016). *Factores de rotación del personal en el Call Center del Banco de Crédito del Perú – Cobtel*. (Tesis de pregrado). Pág. 42. Universidad César Vallejo Sede Trujillo. Recuperado el 15 de octubre de 2017 de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/453/ruiz_bg.pdf?sequence=1

Sarmiento, C. y Torres, L. (2017). *“Análisis del clima laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de call center internacional en la empresa setel periodo 2015 – 2016”*. (Tesis de pregrado). Pág.66. Universidad de Guayaquil. Recuperado el 14 de octubre de 2017 de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20513/1/TESIS%20FINAL_LV.pdf

Seminario, S. (2017). *Clima laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail de Lima Metropolitana*. (Tesis de pregrado). Pág.51. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado el 18 de octubre de http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/622010/5/Seminario_VS.pdf

Sierra, G. (2013). *Diagnóstico de clima laboral y estrategias de resultados área Call Center en la compañía VENTAS Y MARCAS S.A.S*. (Tesis de pregrado). Pág. 38. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Recuperado el 16 de octubre de 2017 de <http://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1649/T242.pdf?sequence=1>

Soberanes, L. y De la Fuente, A. (2009). El Clima y el Compromiso Organizacional en las Organizaciones. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, 5 (9), 120-127. Recuperado el 10 de noviembre de https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/lucia_sob/2.pdf

Tesis e investigaciones. (2018). *COEFICIENTE DE PEARSON*. Recuperado de 15 de abril de 2018 <https://www.tesiseinvestigaciones.com/estadiacutesticos-descriptivos/coeficiente-de-pearson>

Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728 Ley de Productividad y Competitividad Laboral N° 003-97-TR (27/03/1997). En Ministerio de Trabajo. (Junio 2016) Compendio de Normas sobre LEGISLACIÓN LABORAL DEL RÉGIMEN PRIVADO. pp. 38-71. Recuperado el 21 de Julio de 2019 de http://www.administracion.usmp.edu.pe/bolsa-trabajo/wp-content/uploads/sites/31/2016/10/Compendio_Normas_Laborales_2016.pdf

Ley General del Trabajo (2006) Recuperado el 21 de Julio de 2019 de <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2006/trabajo/ley-general/texto.pdf>

Universia. (2016). *Clima laboral, las ventajas de trabajar en un ambiente grato*. Recuperado el 30 de agosto de 2017 de <http://noticias.universia.cl/en-portada/noticia/2013/04/15/1016826/clima-laboral-ventajas-trabajar-ambiente-grato.html>

Vidaurre, R. (2009). *Diagnóstico de Clima Organizacional en una empresa de telecomunicaciones de el Salvador: Punto de partida para la propuesta de un programa de motivación para el personal*. (Tesis Maestría). Pág.111. Universidad Dr. José Matías Delgado. Recuperado el 17 de octubre de 2017 de <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/03/MPO/ADVD0001155.pdf>

Zimmerman, J. (2010). *Sepa cómo evitar la rotación de personal*. Recuperado de 19 de octubre de 2017 de <http://aptitus.com/blog/gestion-de-recursos-humanos/sepa-como-evitar-la-rotacion-de-personal/>

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Qué relación existe entre el clima laboral y la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino en el año 2018?	Establecer la relación que existe entre el clima laboral y la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino, 2018.	El clima laboral está significativamente relacionado con la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino, 2018.	Variable 1 Clima Laboral	VI-1.1: Remuneración VI-1.2: Estructura Organizacional VI-1.3: Relaciones Sociales VI-1.4: Apoyo VI-1.5: Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativa • Alcance: Descriptivo - Correlacional • Tipo: Investigación aplicada • Diseño: No experimental • Unidad de investigación: Trabajadores del área de operaciones de un Call Center en el distrito de El Agustino.
			Variable 2 Rotación de personal		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos		Indicadores	Medios de Certificación (Fuente / Técnica)
Problema específico 1. ¿Cómo se relaciona la remuneración con la rotación de personal en el área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino?	Objetivo específico 1. Identificar como se relaciona la remuneración con la rotación de personal.	Hipótesis específico 1. La remuneración está significativamente relacionada con la rotación de personal.	V1.1 Remuneración	1. Incentivos 2. Pago por rendimiento 3. Beneficios Laborales	Fuentes Secundarias: ➤ Libros ➤ Revistas científicas ➤ Tesis
			V2 Rotación de personal	1. Percepción de permanencia 2. Percepción de retribución 3. Percepción de interés del trabajador	
Problema específico 2. ¿Cómo se relaciona la estructura organizacional con la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de	Objetivo específico 2. Identificar como se relaciona la estructura organizacional con la rotación de personal.	Hipótesis específico 2. La estructura organizacional está significativamente relacionada con la rotación de personal.	V1.2 Estructura Organizacional	1. Grado de Visión, Inducción y política de calidad 2. Gestión de comunicación 3. Satisfacción por la labor realizada	

El Agustino?			V2 Rotación de personal	1. Percepción de permanencia 2. Percepción de retribución 3. Percepción de interés del trabajador	➤ Observación
Problema específico 3. ¿Cómo se relaciona las relaciones sociales con la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino?	Objetivo específico 3. Identificar como se relaciona las relaciones sociales con la rotación de personal.	Hipótesis específico 3. Las relaciones sociales están significativamente relacionadas con la rotación de personal.	V1.3 Relaciones Sociales	1. Orientado al trabajo en equipo 2. Compañerismo y comunicación 3. Orientados a la gestión	
			V2 Rotación de personal	1. Percepción de permanencia 2. Percepción de retribución 3. Percepción de interés del trabajador	
Problema específico 4. ¿Cómo se relaciona el apoyo con la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino?	Objetivo específico 4. Identificar como se relaciona el apoyo con la rotación de personal.	Hipótesis específico 4. El apoyo está significativamente relacionado con la rotación de personal.	V1.4 Apoyo	1. Distribución física 2. Equipos y materiales 3. Ambiente de trabajo	
			V2 Rotación de personal	1. Percepción de permanencia 2. Percepción de retribución 3. Percepción de interés del trabajador	
Problema específico 5. ¿Cómo se relaciona la autonomía con la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino?	Objetivo específico 5. Identificar como se relaciona la autonomía con la rotación de personal.	Hipótesis específico 5. La autonomía está significativamente relacionada con la rotación de personal.	V1.5 Autonomía	1. Motivación 2. Responsabilidad 3. Desempeño de tareas	
			V2 Rotación de personal	1. Percepción de permanencia 2. Percepción de retribución 3. Percepción de interés del trabajador	

ANEXO 2:

Matriz de la Operacionalización de la variable 1

Variable Independiente: Clima Laboral		
Definición conceptual: Según Méndez (2006) “El clima laboral es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social”. En el call center las dimensiones más importantes del clima laboral en dicha empresa son la falta de remuneración, estructura organizacional, relaciones sociales, apoyo y autonomía.		
Instrumento: Encuesta		Técnica: Escala de Likert
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento
Dimensión 1 Remuneración: Es el pago que se da a los trabajadores a través de sus salarios.	Indicador 1: Incentivos: Es aquel estímulo que se le ofrece al trabajador para que esté a gusto en su trabajo y mejore en su productividad.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realmente me siento motivado con los incentivos que ofrece la empresa. ➤ Me siento bien con lo que gano. ➤ En la empresa además del pago económico, me ofrece otro tipo de incentivos.
	Indicador 2: Pago por rendimiento: Es el salario que percibe el trabajador, puede estar relacionado con rendimiento individual o general de toda la empresa o en comparación a otro igual en el mercado. El pago en la empresa es según la ley lo estipule.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mi salario es bueno o mejor que aquellos que se pagan en empresas similares. ➤ Mi sueldo es adecuado con relación a la labor que realizo. ➤ Mi presupuesto personal se cubre con la percepción en el trabajo actual.
	Indicador 3: Reconocimientos Laborales: Es aquello que recibe el trabajador por haber cumplido con los objetivos de la empresa y haber llegado a sus metas.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sé a cuáles puestos puedo aspirar dentro de la empresa. ➤ La empresa promueve primero a sus empleados antes de buscar en el mercado. ➤ Yo como trabajador acepto que mi percepción es mejor que la de puestos similares.
Dimensión 2 Estructura Organizacional: Es aquella donde se consignan el organigrama, políticas, reglamentos y procedimientos de cómo se debe llevar a cabo el desempeño de su labor.	Indicador 1: Grado de Visión, Inducción y política de calidad: Son elementos importantes de la empresa que todo trabajador debe saber por conocimiento al momento de ingresar a laborar.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La empresa tiene una clara visión de sí misma. ➤ Conozco la política de calidad de la empresa. ➤ La empresa me otorga una adecuada inducción antes de ingresar a laborar.
	Indicador 2: Gestión de comunicación: Aportar a los planeamientos con la adecuada comunicación efectiva, reconocer las jornadas extraordinarias e informar los	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Me dan oportunidad adecuada para influir en la planeación, los procedimientos y las actividades de la empresa de acuerdo a mis responsabilidades. ➤ Mi jornada extraordinaria, es reconocida dentro de la empresa y percibo la

	cambios en la organización.	<p>gratificación por ello.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estoy informado de las razones por las cuales hacen cambios en las políticas y procedimientos de la empresa.
	<p>Indicador 3: Satisfacción por la labor realizada: Es la satisfacción que tiene y como se siente el trabajador en sus horarios de trabajo y al realizar sus actividades en la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Me gusta el trabajo que realizo. ➤ Mi horario de trabajo es el adecuado de acuerdo a mi percepción personal. ➤ Me siento comprometido con la estructura organizacional de la empresa.
<p>Dimensión 3</p> <p>Relaciones Sociales: Es el ambiente social que se genera dentro de la organización.</p>	<p>Indicador 1:</p> <p>Orientado al trabajo en equipo: Es el trabajo que realizan en conjunto los trabajadores interactuando entre ellos mismos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Yo considero que la relación laboran con mis compañeros de trabajo es la adecuada. ➤ Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo. ➤ Siento que mis jefes superiores son accesibles para conversar con ellos en cualquier momento.
	<p>Indicador 2: Compañerismo y comunicación: Es el ambiente que los mismos trabajadores generan en su entorno de trabajo provocando así una comunicación eficaz.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo. ➤ En el área al que pertenezco existe un ambiente de cooperación. ➤ La comunicación con la alta dirección es la suficiente para resolver cualquier problemática en la empresa.
	<p>Indicador 3: Orientados a la gestión: Se orienta al trabajador de la manera adecuada para la calidad de sus funciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los trabajadores respetamos a aquellos ubicados en posiciones de mayor nivel jerárquico. ➤ En ésta empresa se estimula el trabajo entre las diferentes áreas. ➤ Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.
<p>Dimensión 4</p> <p>Apoyo: Es la percepción que adopta el trabajador en sentirse apoyado en su equipo de trabajo.</p>	<p>Indicador 1: Distribución física: El ambiente del lugar de los trabajadores para sus labores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores. ➤ El ambiente donde trabajo es confortable. ➤ Yo como trabajador puedo aportar ideas nuevas para mejorar el ambiente físico

		dentro del espacio de trabajo.
	<p>Indicador 2: Equipos y materiales: Es el apoyo de los materiales que la empresa otorga a sus trabajadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las condiciones del mobiliario y equipo que dispongo para hacer mi trabajo, se encuentra en buenas condiciones. ➤ Yo considero que cuento con los suficientes materiales para realizar mi trabajo. ➤ Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento cada cierto tiempo.
	<p>Indicador 3: Ambiente de trabajo: Es el espacio del trabajador donde realiza sus funciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las condiciones del clima dentro de mi trabajo son las adecuadas para un buen ambiente laboral. ➤ La iluminación dentro de mi área de trabajo son las adecuadas para un buen ambiente laboral. ➤ El ambiente laboral resulta ser cómodo para el desarrollo óptimo de mi trabajo.
<p>Dimensión 5 Autonomía: Es el grado de determinación que el trabajador tiene en su desarrollo personal.</p>	<p>Indicador 1: Motivado: El trabajador se siente bien consigo mismo en la labor que realiza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. ➤ Siento que he logrado algo mejor con trabajar para esta empresa. ➤ Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).
	<p>Indicador 2: Responsabilidad: Sentirse capaz de afrontar las adversidades por el volumen de funciones en su puesto de trabajo de tal manera que se sienta satisfecho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las actividades que me han asignado, son las suficientes para responder con responsabilidad. ➤ Me han dado a conocer las responsabilidades y obligaciones dentro de mi puesto de trabajo. ➤ La carga de trabajo y actividades que desarrollo son las suficientes de acuerdo a mi capacidad.
	<p>Indicador 3: Desempeño de tareas: Es donde las responsabilidades influyen en el desarrollo de las funciones de los trabajadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las tareas que realizo, las logro sin problema alguno, ya que mi personalidad ayuda en ello. ➤ Las tareas que realizo me son gratas y las realizo con gusto. ➤ Me siento feliz en mi trabajo.

(Fuente: Elaboración propia en base a Pritchard y Karasick.)

Matriz de la Operacionalización de la variable 2

Variable Dependiente: Rotación de Personal	
Definición conceptual: Según Chiavenato (1999) “La rotación de personal significa la fluctuación entre una organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella”. En el Call Center se da la rotación a través de 3 indicadores la percepción de permanencia, de retribución y del interés del trabajador.	
Instrumento: Encuesta	Técnica: Likert
Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Indicador 1: Percepción de permanencia: Actitudes de los trabajadores frente a su permanencia en el puesto de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estoy dispuesto a abandonar este trabajo al tener algún problema ya sea de tipo personal o familiar. ➤ Al ser el principal proveedor económico de mi familia, me obligo a permanecer en este trabajo. ➤ El trabajo que me gusta no lo puedo realizar, por ello que permanezco en estas actividades por el momento. ➤ El encontrar otro trabajo me resulta difícil, por ello permanezco en esta empresa.
Indicador 2: Percepción de la retribución: Es el sueldo que se le paga al trabajador.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La percepción económica que percibo actualmente, aun no me satisface y deseo un mayor pago ➤ La percepción económica que percibo actualmente, llega a satisfacer mis necesidades ➤ Considero que tengo oportunidad de mejorar mis ingresos dentro de este puesto o área en la que trabajo. ➤ La remuneración que percibo es importante, pero actualmente lo que me motiva en mayor cantidad son las comisiones que pueda lograr.
Indicador 3: Percepción del interés del trabajador: Es el interés que tiene el trabajador por la puntualidad en su horario, el cual podría beneficiar a su desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mi horario de trabajo me permite estudiar y crecer en mi trabajo. ➤ Mi turno de trabajo me permite hacer mi actividad del hogar. ➤ Considero que el turno matutino es el mejor para trabajar y resolver los asuntos personales por la tarde. ➤ Cuando tengo que laborar horas adicionales a mi jornada de trabajo, son reconocidas y remuneradas.

(Fuente: Elaboración propia)

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

CLIMA LABORAL

El propósito de esta encuesta es colaborar y contribuir de forma transparente con la tesis de investigación para la obtención de grado de Licenciada en Recursos Humanos, asimismo que **LA EMPRESA** se beneficie con sus opiniones, aportes y sugerencias. Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción de mejora con el fin de ofrecer mejoras referente a sus políticas, prácticas y procedimientos de la organización.

Por favor responda el cuestionario individualmente. No incluya su nombre, está encuesta es totalmente confidencial.

PROCESO

Los resultados serán revisados y tabulados por la investigadora Ericka Trelles Tadeo y la información recopilada será manejada con total confidencialidad y objetividad. A la vez los resultados obtenidos se divulgarán con un grupo de personas involucradas para ser analizadas y sugerir planes de acción, para un adecuado y mejor clima laboral.

En la primera parte serán sus datos generales, porfavor completar sea el caso o marcar con una X.

Género

Femenino
Masculino

Tipo contrato

Planillas
Recibo por honorarios

Edad

18 años a 20 años
21 años a 25 años
26 años a 35 años
36 años a más

Tiempo de trabajo

1 mes a 2 meses
3 meses a 6 meses
7 meses a 1 año
1 año a 3 años

Grado de instrucción

Secundaria completa
Técnico incompleto
Técnico completo
Universitario incompleto
Universitario completo

Carga familiar

Con hijos
Sin hijos

INFORMACIÓN OBJETIVA

Las siguientes preguntas requieren que usted aporte sus opiniones, actitudes y sentimientos respecto a la empresa y su área de trabajo. Son 58 ítems o preguntas, que deben responderse según las siguientes alternativas:

- Totalmente en Desacuerdo 1
- Desacuerdo 2
- Indeciso 3
- De Acuerdo 4
- Totalmente de Acuerdo 5

ITEM	ASPECTOS	Total en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
		1	2	3	4	5
1	Realmente me siento motivado con los incentivos que ofrece la empresa.					
2	Me siento bien con lo que gano					
3	Estoy dispuesto a abandonar este trabajo al tener algún problema ya sea de tipo personal o familiar.					
4	En la empresa además del pago económico, me ofrece otro tipo de incentivos.					
5	Mi salario es bueno o mejor que aquellos que se pagan en empresas similares.					
6	Al ser el principal proveedor económico de mi familia, me obligo a permanecer en este trabajo.					
7	Mi sueldo es adecuado con relación a la labor que realizo.					
8	Mi presupuesto personal se cubre con la percepción en el trabajo actual.					
9	El trabajo que me gusta no lo puedo realizar, por ello que permanezco en estas actividades por el momento.					
10	Sé a cuáles puestos puedo aspirar dentro de la empresa.					
11	La empresa promueve primero a sus empleados antes de buscar en el mercado.					
12	El encontrar otro trabajo me resulta difícil, por ello permanezco en esta empresa.					
13	Yo como trabajador acepto que mi percepción es mejor que la de puestos similares.					
14	La empresa tiene una clara visión de sí misma.					
15	La percepción económica que percibo actualmente, aun no me satisface y deseo un mayor pago.					
16	Conozco la política de calidad de la empresa.					
17	La empresa me otorga una adecuada inducción antes de ingresar a laborar.					
18	La percepción económica que percibo actualmente, llega a satisfacer mis necesidades.					
19	Me dan oportunidad adecuada para influir en la planeación, los procedimientos y las actividades de la empresa de acuerdo a mis responsabilidades.					
20	Mi jornada extraordinaria, es reconocida dentro de la empresa y percibo la gratificación por ello.					
21	Considero que tengo oportunidad de mejorar mis ingresos dentro de este puesto o área en la que trabajo.					
22	Estoy informado de las razones por las cuales hacen cambios en las políticas y procedimientos de la empresa.					
23	Me gusta el trabajo que realizo.					

24	La remuneración que percibo es importante, pero actualmente lo que me motiva en mayor cantidad son las comisiones que pueda lograr.					
ITEM	ASPECTOS	Total en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
25	Mi horario de trabajo es el adecuado de acuerdo a mi percepción personal.					
26	Me siento comprometido con la estructura organizacional de la empresa.					
27	Mi horario de trabajo me permite estudiar y crecer en mi trabajo.					
28	Yo considero que la relación laboral con mis compañeros de trabajo es la adecuada.					
29	Mi turno de trabajo me permite hacer mi actividad del hogar.					
30	Considero que el turno matutino es el mejor para trabajar y resolver los asuntos personales por la tarde.					
31	Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo.					
32	Cuando tengo que laborar horas adicionales a mi jornada de trabajo, son reconocidas y remuneradas.					
33	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
34	En el área al que pertenezco existe un ambiente de cooperación.					
35	La comunicación con mi jefe inmediato es la suficiente para resolver cualquier problemática en la empresa.					
36	Siento que mis jefes superiores son accesibles para conversar con ellos en cualquier momento.					
37	Los trabajadores respetamos a aquellos ubicados en posiciones de mayor nivel jerárquico.					
38	En esta empresa se estimula el trabajo entre las diferentes áreas.					
39	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
40	La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores.					
41	El ambiente donde trabajo es confortable.					
42	Yo como trabajador puedo aportar ideas nuevas para mejorar el ambiente físico dentro del espacio de trabajo.					
43	Las condiciones del mobiliario y equipo que dispongo para hacer mi trabajo, se encuentra en buenas condiciones.					
44	Yo considero que cuento con los suficientes materiales para realizar mi trabajo.					
45	Al equipo y herramientas de trabajo que utilizo se le da mantenimiento cada cierto tiempo.					
46	Las condiciones del clima dentro de mi trabajo son las adecuadas para un buen ambiente laboral.					
47	La iluminación dentro de mi área de trabajo son las adecuadas para un buen ambiente laboral.					
48	El ambiente laboral resulta ser cómodo para el desarrollo óptimo de mi trabajo.					
49	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
50	Siento que he logrado algo mejor con trabajar para esta empresa.					
51	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
52	Las actividades que me han asignado, son las suficientes para responder con responsabilidad.					
53	Me han dado a conocer las responsabilidades y obligaciones dentro de mi puesto de trabajo.					
54	La carga de trabajo y actividades que desarrollo son las suficientes de acuerdo a mi capacidad.					
55	Las tareas que realizo, las logro sin problema alguno, y a que mi personalidad ayuda en ello.					
56	Las tareas que realizo me son gratas y las realizo con gusto.					
57	Me siento feliz en mi trabajo.					

58. Usted como trabajador(a) de la empresa, ¿qué sugerencias y/o comentario aportaría para mejorar el ambiente de trabajo en la empresa?

“Gracias por su colaboración”