



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA  
ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA DE LAS CADENAS DE  
TIENDAS RETAIL DE LIMA METROPOLITANA, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

**Bachiller en Administración**

Autor:

Vic Jimmy Arril Aspajo

Asesor:

Dr. Mauricio Acevedo Carrillo

Lima - Perú

2019

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a mi hijo Noah Adriano Arril Lizano, quien ha sido mi mayor motivación en los últimos años por darme la fuerza necesaria para continuar y lograr mis objetivos, a mi esposa Miluska Lizano por su dedicación y apoyo incondicional en todo momento, con cariño dedico esta tesis a toda mi familia.

## AGRADECIMIENTO

Mi gratitud principalmente está dirigida a Dios. A mi madre y a mi padre por brindarme su apoyo en cada una de las etapas de mi vida y por enseñarme que con responsabilidad, esfuerzo y dedicación se logra grandes éxitos. A mi queridísimos hermanos Eduardo, Muller, Masterson, Liz y Miriam, por su ayuda, amor y lo más importante su amistad A ti Miluska Lizano por tu apoyo y ayuda incondicional. A todos mis amigos que compartieron este sueño logrando convertirlo en una realidad.

A mi asesor el Dr. Mauricio Acevedo Carrillo, maestros que en el transcurso de estos últimos años, influyo con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida. Todo mi cariño para las personas que participaron en cumplir mis objetivos, ya que invirtieron su tiempo y conocimiento para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme a culminar mi tesis a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS .....</b>	<b>2</b>
<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS .....</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>TABLA DE CONTENIDOS .....</b>	<b>6</b>
<b>INDICE DE TABLAS.....</b>	<b>8</b>
<b>INDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>10</b>
<b>ÍNDICE DE ECUACIONES .....</b>	<b>11</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>12</b>
<b>CAPITULO I INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
1.1 Realidad Problemática .....	13
1.1.1 Antecedentes Internacionales.....	16
1.1.2 Antecedentes Nacionales.....	17
1.1.3 Antecedentes Locales.....	19
1.2. Bases teóricas.....	20
1.2.1. Variable independiente: Clima Organizacional (Laboral).....	22
Dimensiones del Clima Organizacional .....	23
1.2.2. Variable Dependiente: Rotación de Personal .....	25
Dimensiones de la Rotación de Personal .....	25
1.3. Formulación del Problema .....	27
1.4. Objetivos.....	27
1.4.1. Objetivos General.....	27
1.4.2. Objetivos específicos .....	27
1.5. Hipótesis.....	28
1.5.1. Hipótesis general.....	28
1.5.2. Hipótesis específica H1, H0 .....	28
Hipótesis específica 1.....	28
Hipótesis específica 2.....	29
Hipótesis específica 3.....	29
Hipótesis específica 4.....	29

<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>30</b>
2.1. Tipo de investigación.....	30
2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos) .....	30
2.2.1. Población.....	30
2.2.2. Muestra.....	31
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....	32
2.3.1. Instrumentos.....	33
2.3.2. Validación .....	34
2.4. Procedimientos de recolección de datos .....	34
<b>CAPÍTULO III. RESULTADO.....</b>	<b>38</b>
3.1. Índice de Validez .....	38
3.2. Presentación de resultados.....	39
3.3. Confiabilidad.....	43
3.4. Prueba de normalidad .....	44
3.5. Prueba de Hipótesis. ....	45
3.5.1. Hipótesis General.....	46
3.5.2. Hipótesis Específicas. ....	47
3.6. Tablas de Frecuencias – Grafico (Preguntas de Encuesta) .....	51
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>71</b>
4.1 Discusión .....	71
4.2 Conclusiones .....	73
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>76</b>
<b>ANEXO .....</b>	<b>79</b>
<b>Anexo 1.....</b>	<b>79</b>
Anexo 2. Validación de instrumento 1.....	80
Anexo 3. Validación de instrumento 2.....	81
Anexo 4. Validación de instrumento 3.....	82
Anexo 6. Matriz de consistencia.....	83
Anexo 7. Matriz Operacionalización de la variable independiente: Clima Organizacional. ....	84
Anexo 8. Matriz Operacionalización de la variable dependiente: Rotación de personal. ....	85
Anexo 9. Matriz de Operativización del instrumento de investigación de la variable independiente: Clima organizacional.....	86
Anexo 10. Matriz de Operativización del instrumento de investigación de la variable dependiente: Rotación de personal. ....	87

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Índice de Coeficiente y Relación.....	43
Tabla 2. Resumen del procesamiento de los datos.....	43
Tabla 3. Estadísticos de Fiabilidad.....	43
Tabla 4. Pruebas de normalidad.....	44
Tabla 5. Escala de Coeficiente de Correlación.....	45
Tabla 6. Correlaciones, hipótesis general.....	46
Tabla 7. Correlaciones, primera hipótesis específica.....	47
Tabla 8. Correlaciones, segunda hipótesis específica.....	48
Tabla 9. Correlaciones, Tercer hipótesis específica.....	49
Tabla 10. Correlaciones, Cuarta hipótesis específica.....	50
Tabla 11. Pregunta 1. ¿La empresa cuenta con programas de capacitación con el propósito de mantener o mejorar el desempeño de su trabajo?.....	51
Tabla 12. Pregunta 2: ¿Siente usted que las reglas o estándares de su trabajo se cumplen?.....	52
Tabla 13. Pregunta 3: ¿Dispones de los materiales y equipos que necesitas para hacer bien tu trabajo y sea más productivo?.....	53
Tabla 14. Pregunta 4: ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?.....	54
Tabla 15. Pregunta 5: ¿Siente que en la empresa donde trabaja, tiene futuro?.....	55
Tabla 16. Pregunta 6: ¿Siente usted que el método de evaluación de personal es el adecuado?.....	56
Tabla 17. Pregunta 7: ¿Los objetivos de tu organización hacen que tu trabajo sea importante?... ..	57
Tabla 18. Pregunta 8: ¿En los últimos 6 meses, ¿alguien de tu trabajo ha hablado contigo sobre tu desempeño o progreso dentro de la organización?.....	58
Tabla 19. Pregunta 9: ¿Existe colaboración y participación del líder en su área de trabajo?.....	59
Tabla 20. Pregunta 10: ¿La comunicación en la organización permite la interacción entre trabajador y jefes?.....	60
Tabla 21. Pregunta 11: ¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?.....	61
Tabla 22. Pregunta 12: ¿Me siento seguro y estable en mi empleo?.....	62
Tabla 23. Pregunta 13: ¿Si se le presenta algún problema (familiar o de salud),o se siente mal mientras trabaja, ¿la empresa le da permiso de salida?.....	63
Tabla 24. Pregunta 14: ¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, bonos, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho o se llega al presupuesto del mes?.....	64
Tabla 25. Pregunta 15: ¿En los últimos 7 días, ¿te has sentido reconocido o premiado por haber hecho un buen trabajo?.....	65
Tabla 26. Pregunta 16: ¿Está de acuerdo cuando la empresa lo manda a cubrir posición en otra tienda aun si esta queda en otro distrito por falta de personal?.....	66
Tabla 27. Pregunta 17: ¿La infraestructura del ambiente de trabajo te permite realizar tus actividades sin problemas?.....	67

Tabla 28. Pregunta 18: ¿En el último año, ¿has tenido oportunidades en el trabajo de aprender y crecer como profesional? .....	68
Tabla 29. Pregunta 19: ¿El trabajo que realiza, se desarrolla bajo presión que te incita a querer renunciar? .....	69
Tabla 30. Pregunta 20: ¿Crees que la empresa despide a los trabajadores sin tomar en cuenta el desempeño? .....	70

## INDICE DE FIGURAS

Grafico 1. ¿La empresa cuenta con programas de capacitación con el propósito de mantener o mejorar el desempeño de su trabajo? .....	51
Grafico 2. ¿Siente usted que las reglas o estándares de su trabajo se cumplen?.....	52
Grafico 3. ¿Dispones de los materiales y equipos que necesitas para hacer bien tu trabajo y sea más productivo?.....	53
Grafico 4. ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?.....	54
Grafico 5. ¿Siente que en la empresa donde trabaja, tiene futuro? .....	55
Grafico 6. ¿Siente usted que el método de evaluación de personal es el adecuado? .....	56
Grafico 7. ¿Los objetivos de tu organización hacen que tu trabajo sea importante? .....	57
Grafico 8. ¿En los últimos 6 meses, ¿alguien de tu trabajo ha hablado contigo sobre tu desempeño o progreso dentro de la organización? .....	58
Grafico 9. ¿Existe colaboración y participación del líder en su área de trabajo? .....	59
Grafico 10. ¿La comunicación en la organización permite la interacción entre trabajador y jefes? .....	60
Grafico 11. ¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas? .....	61
Grafico 12. ¿Me siento seguro y estable en mi empleo?.....	62
Grafico 13. ¿Si se le presenta algún problema (familiar o de salud),o se siente mal mientras trabaja, ¿la empresa le da permiso de salida?.....	63
Grafico 14. ¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, bonos, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho o se llega al presupuesto del mes? .....	64
Grafico 15. ¿En los últimos 7 días, ¿te has sentido reconocido o premiado por haber hecho un buen trabajo? .....	65
Grafico 16. ¿Está de acuerdo cuando la empresa lo manda a cubrir posición en otra tienda aun si esta queda en otro distrito por falta de personal? .....	66
Grafico 17. ¿La infraestructura del ambiente de trabajo te permite realizar tus actividades sin problemas? .....	67
Grafico 18. ¿En el último año, ¿has tenido oportunidades en el trabajo de aprender y crecer como profesional? .....	68
Grafico 19. ¿El trabajo que realiza, se desarrolla bajo presión que te incita a querer renunciar? ..	69
Grafico 20. ¿Crees que la empresa despide a los trabajadores sin tomar en cuenta el desempeño? .....	70

## ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1: Población finita .....	31
------------------------------------	----

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general conocer la influencia que existe entre el clima organizacional y la rotación del personal en una de las cadenas de tiendas retail de Lima Metropolitana,

2018. La investigación que se realizó es de tipo no experimental y transversal ya que no se manipulo ninguna de las variables. La muestra estudiada fue determinada por conveniencia, siendo 113 encuestados, la recolección de información se realizó utilizando un cuestionario, compuesto de 20 preguntas con la finalidad de medir la confiabilidad de dicho instrumento se utilizó de escala de medición Likert.

Como técnica estadística para comprobar la Hipótesis se realizó la prueba de Pearson en la cual se buscó determinar la existencia de la influencia entre el Clima Organizacional y la Rotación de personal en la cadena de tiendas retail de Lima Metropolitana. Se considera que el valor de significancia es de 0.000, en este caso se acepta la Hipótesis con el valor de resultado de correlación de Pearson de 0.993, lo cual indica que existe una correlación positiva muy fuerte. Por lo tanto, hay evidencia suficiente concluir que existe influencia del clima organizacional en la rotación de personal en una de las cadenas de tiendas retail de Lima, 2018.

Palabras claves: Clima organizacional, Rotación de personal.

## **NOTA DE ACCESO**

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

## REFERENCIAS

### Referencias

- Delgado Abella , L., & Vanegas García, M. (2013). *Psicología organizacional: perspectivas y avances*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Julcamoro Quintana , M., & Diana Portal Alvarado , J. (2017). *Tesis titulada —INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA CALIDAD* . Lima: Universidad UPN.
- Abella, L. E., & Vanegas García, M. (2013). *Psicología organizacional: perspectivas y avances*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Aguilar Ramos, V. (2015). CUAUTITLÁN IZCALLI, EDO. DE MÉXICO: Universidad Nacional Autónoma de Mexico.
- Aguinaga, F. I. (2016). *Propuesta para reducir la rotacion de personal en la distribuidora de productos Coca Cola de la ciudad de Chiclayo*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Alicia, P. S. (2015). *Tesis "Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Patate en el año 2015"*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Arce, R. S. (2011). *Cultura organizacional y desempeño productivo en empresas e instituciones del Estado de México. Estudios de caso*. Mexico: © Ediciones y Gráficos Eón, S.A. de C.V.
- Barrantes conzalez, F. L. (2017). Lima - Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Borda, M. (2013). *El proceso de investigación. Visión general de su desarrollo*. Barranquilla, Colombia: Editorial Universidad del Norte, 2013. .
- Bordas, J. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid - España: Madrid: UNED Madrid.
- Bustos Lllingworth, D. C. (2013). Cayambe - Ecuador: Univesidad de las Americas.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica, pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigació*. Lima : Editorial San Marcos.
- Carvajal, L. (2013). *Lizardo Carvajal*. Obtenido de <http://www.lizardo-carvajal.com/investigacion-aplicada/>
- Castillo, J. (2006). *Administración de Personal: un enfoque hacia la calidad*. Bogota - Colombia: (2ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda. .
- Castro Henao, N., & Carrascal Reinemer, Y. (2017). Bogota: Fundacion Universitaria los Libertadores Facultad de Ciencias Basicas .
- Chávez Saldaña, Á. M., & Flores Garrido, L. P. (2016). *Correlación entre el clima laboral y la rotación de personal de una empresa textil en el distrito de Ate Vitarte en el período 2016*. Lima: Universidad Privada del Norte.
- Chiavenato. (2011). *Administración de recursos humanos. 9na Ed*. México : McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración del talento humano. Colombia*. Colombia: McGraw Hill Colombia (5ª.Ed).
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de Recursos Humanos (5ta ed.)*. México: Mc Graw Hill.

El clima organizacional y su influencia en la rotación de personal en una de las cadenas de tiendas retail de Lima Metropolitana, 2018

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. Mexico: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. México D.F.: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores. .
- Comercio, D. E. (27 de 08 de 2014). <http://www.infocapitalhumano.pe>. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/el-peru-tiene-el-mas-alto-indice-de-rotacion-laboral-en-latinoamerica/>
- Criollo Fernandez, L. M. (2014). Quito: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.
- Diario El Comercio, D. E. (22 de Julio de 2016). *El comercio*. Obtenido de El comercio: <https://elcomercio.pe/economia/negocios/estudio-tres-trabajadores-renuncia-corto-plazo-239296>
- Falcon Espinoza, C. J. (2017). *Clima Laboral y su Relación con la Rotación del Personal Administrativo de la Red De Salud Lima Norte IV - Puente Piedra, 2017*. Lima: TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.
- Gadow, F. (2010). *Dilemas La gestión del talento en tiempos de cambio*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Gan, F., & Gaspar Berbel. (2007). *Manual de Recurso Humanos* . Barcelona: Editorial UOC.
- González, R. E. (2008). *Comportamiento organizacional Nuevos retos*. Monterrey: ISBN.
- Guillen, C. M. (2012). *La evaluación del rendimiento* . Madrid: Díaz de Santos .
- Henao, M. F. (2013). *Indice de la motivacion en la rtacion de personal de la empresa Digitex Internacional Sede manizales - Caldas* . Caldas - Colombia: Facultad de Ciencias Sociales y Humanas Universidad de Manizales.
- Hernández. (2014). *Metodología de la investigación*. MEXICO: Mc Graw Hill.
- Herrera Choque, S. B., & Aguilar Gonsales, E. L. (2014). Arequipa - Peru: Universidad Nacional de San Agutin de Arequipa.
- Idalberto, C. (2009). *Gestión de Talento Humano*. Mexico: Educacion.
- Lastra, J. F., & Uribe Macías, M. (2009). *Los indicadores de gestión y su relación con la cultura organizacional*. Tolima: Grupo ECO.
- Leon Espinoza, C. J. (2017). Lima - Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista (13ª ed.)*. España: Lex Nova, S.A .
- Magaly Candia Alvarado, C. C. (2017). *RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL ENGAGEMENT EN LA INTENCION DE ROTAR EN UNA EMPRESA MINERA*. Lima - peru: Universidad del Pacifico.
- Martinez, M. J. (2016). *Gestión estrategica del clima laboral*. Madrid: ISBN .
- Navarro Snachez, L. (2008). Mexico D.F.: Escuela Superiro de comercio y A dministracion Unidad Santo Tomas.

El clima organizacional y su influencia en la rotación de personal en una de las cadenas de tiendas retail de Lima Metropolitana, 2018

- Obregón Rojas, T. L. (2017). *La mejora del proceso de selección de personal y la influencia en la efectividad de los vendedores de la empresa DIGALIMENTA S.A.C. en el distrito de Comas. Periodo 2015*. Lima: Universidad Privada del Norte.
- Oscar Sánchez, E., Ricardo Herrero, D., & Ángeles Hortigüela, V. (2013). *Comunicación en las Relaciones profesionales*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- P. Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. Mexico: PEARSON.
- Perez Fernandez, M., & Espichan Malasquez, W. L. (2016). Trujillo - Peru: Universidad Priva del Norte.
- Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente Organizacional*. Mexico, D.F : El Manual Moderno.
- Robbins, S. P., & A. Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson Educacion.
- Rubio, T. (2016). *Recursos Humanos* . Barcelona: Ediciones OCTAEDRO, S.L.
- Salcedo Vargas, N. (2017). *Jornada laboral y estrés del personal de salud en atención de pacientes hospitalizados con tuberculosis extremadamente-resistente en hospital público, Lima*. Lima - Perú: Tesis de la Universidad Cesar Vallejo.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Sanchez, I. P. (2012). *Comunicación en las relaciones profesionales*. Malaga: IC Editorial.
- Senlle, A. (2010). *Gestión estratégica de RR.HH. para la calidad y la excelencia*. España: AENORediciones.
- Trinidad Leiva, J. M. (2019). Lima - Peru: Universidad tecnologica del Peru.
- Valdez, M. V., & Maldonado Alcudia, A. (2010). *Estrategias organizacionales de competitividad Enfoques regionales*. Mexico: ISBN.
- Vargas Espinoza, Y. S., & Meza Cosme, O. (2017). Lima - Peru: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Vargas, M. Y. (2010). *Causa de la rotacion de personal en una empresa de seguridad privada*. Morelia - Mexico: Universidad Michuacana de San Nicolas de Hidalgo.