

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA
ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA FUERZA DE
VENTAS DE UNA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES DE LIMA, 2019

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Yury Stephany Pino Chanzapa

Asesor:

Mg. Giovanna Gissel Mendiolaza Castillo

Lima - Perú

2019



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Rafael Fernando Rondón Eusebio, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis del estudiante:

✓ **Yury Stephany Pino Chanzapa**

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: El clima laboral y su relación con la rotación de personal en la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019 para aspirar al título profesional de: *Licenciado en Administración* por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Ing. /Lic./Mg./Dr. Nombre y Apellidos

Asesor

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*, para aspirar al título profesional con la tesis denominada: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y

Apellidos

Jurado

Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y

Apellidos

Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y

Apellidos

Jurado

DEDICATORIA

Esta tesis es dedicada a mi madre: “La Sra. Chanzapa”; a mi hermana Erika y sus tres hermosas hijas: Tabhis, Tati Nico por enseñarme el valor de una familia; a Bryan G.I.(+) y a Tefitah6 por acompañarme en esta aventura el tiempo que Dios les permitió, a mi compañero PettyRoman.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios antes todo. Así mismo agradecer de manera especial a la Universidad Privada Del Norte, Facultad de Negocios en la carrera profesional de Administración, en especial a todos los docentes que compartieron conmigo sus conocimientos y experiencias para que logre hoy ser una profesional universitaria. A ellos y a los mencionados en mi dedicatoria: Gracias Totales.

TABLA DE CONTENIDOS

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	11
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	58
CAPÍTULO III. RESULTADOS	67
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	101
REFERENCIAS	113
ANEXOS	118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	63
Tabla 2.....	63
Tabla 3.....	64
Tabla 4.....	64
Tabla 5.....	67
Tabla 6.....	68
Tabla 7.....	70
Tabla 8.....	70
Tabla 9.....	72
Tabla 10.....	74
Tabla 11.....	76
Tabla 12.....	76
Tabla 13.....	78
Tabla 14.....	80
Tabla 15.....	80
Tabla 16.....	82
Tabla 17.....	83
Tabla 18.....	83
Tabla 19.....	85
Tabla 20.....	86
Tabla 21.....	86
Tabla 22.....	88
Tabla 23.....	89
Tabla 24.....	90
Tabla 25.....	92
Tabla 26.....	93
Tabla 27.....	95
Tabla 28.....	96

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Tabla 29.....	96
Tabla 30.....	99
Tabla 31.....	101
Tabla 32.....	101
Tabla 33.....	102
Tabla 34.....	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Imagen 1 Costo de Rotación (Cheavenato 2011).....	45
Imagen 2 Fórmula matemática para hallar índice de rotación Castilo (2006)	46
Imagen 3 Percepción de la relación entre el clima laboral y la rotación del personal. ...	69
Imagen 4 Percepción de relación entre liderazgo participativo y rotación voluntaria. ...	74
Imagen 5 Percepción de relación entre liderazgo participativo y rotación involuntaria.	78
Imagen 6 Percepción de relación entre Relaciones Laborales y rotación involuntaria...	81
Imagen 7 Percepción de relación entre Relaciones Laborales y rotación voluntaria.	84
Imagen 8 Percepción del sexo femenino en la relación del clima laboral y la rotación del personal.	87
Imagen 9 Percepción del sexo masculino en la relación del clima laboral y la rotación del personal.	90
Imagen 10 Percepción de los colaboradores de 27 a 30 años en la relación del clima laboral y la rotación del personal.	93
Imagen 11 Percepción de los colaboradores de 35 a 36 años en la relación del clima laboral y la rotación del personal.	96
Imagen 12 Percepción de los colaboradores de 36 a 40 años en la relación del clima laboral y la rotación del personal.	99
Imagen 13 Percepción del sexo femenino en relación al liderazgo participativo y las renunciaciones voluntarias.....	<u>100</u>
Imagen 14 Percepción del sexo masculino en relación al liderazgo participativo y las renunciaciones voluntarias.	<u>100</u>

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Imagen 15 Ingreso y cese del personal de enero a octubre del 2019.	121
Imagen 16 Cuestionario presentado a los colaboradores del área de fuerzas de ventas.	122
Imagen 17 Encuesta Interna del primer trimestre del año.....	123
Imagen 19 Resultado de las encuestas según las escala de Likert.....	124
Anexo 6 deImagen 20 Valor alfabético por cada Ítem, es decir, se realizaron 26 preguntas valoras desde la A – Z. Elaboración propia. ANEXO 7:	125

RESUMEN

La presente investigación tuvo un proceso de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, rigiéndose a la observación de los fenómenos en su ambiente; el corte fue transversal aplicado a un momento puntual, teniendo un alcance de nivel de correlacional dado que en este diseño no se manipula ninguna variable, tan solo se miden y se comparan para observar qué concordancia existe entre éstas. La presente está respaldada en las teorías de Robbins (1998), Blanch (2003), Brunet (2004), Cáceres (2008), Yukl (2010) y Hernández, Hernández & Mendieta (2013); El objetivo fue establecer la relación del clima laboral con la rotación del personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019, dado que los datos semestrales de RRHH arrojan el ingreso mínimo y cese elevado de colaboradores. La población estuvo constituida por 54 colaboradores del área, 28 de ellos fueron mujeres y 26 fueron hombres. La herramienta: el cuestionario (elaboración propia), se utilizó fórmulas de Excel para validar los datos. Los Resultados obtenidos fue que más del 64.81% percibe que existe influencia y el 5.56% tiene la certeza de dicha influencia. La conclusión: no se está teniendo una buena comunicación con superiores, falta de inclusión al personal, cooperación y control de los jefes, cambios de equipo, más momentos de integración y reconocimiento por los logros ; ello incide en la rotación del personal.

Palabras clave: Clima laboral, rotación del personal, liderazgo participativo, relaciones laborales, renuncia voluntaria, renuncia involuntaria.

ABSTRACT

This research had a quantitative approach process, with a non-experimental design, governing the observation of phenomena in its environment; the cut was applied at a specific time, having a correlational or explanatory level scope. The present is supported by the theories of Robbins (1998), Blanch (2003), Brunet (2004), Cáceres (2008), Yukl (2010) and Hernandez, Hernández & Mendieta (2013); The objective was to establish the relationship of the working environment the rotation of the sales strong staff of a telecommunications company in Lima, 2019, as the six-monthly HR data yield the minimum income and high cessation of employees. The population consisted of 54 employees from the area, 28 of them were women and 26 were men. The tool: the questionnaire (own processing), Excel formulas were used to validate the data. The results obtained were that more than 64.81% perceive that there is influence and 5.56% have the certainty of such influence. The conclusion: there is no good communication with superiors, lack of inclusion of staff, cooperation and control of heads, team changes, more moments of integration and recognition for achievements; this has an on-the-line staff turnover.

Keywords: Working environment, staff turnover, participatory leadership, labor relations, voluntary resignation, involuntary resignation.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

1.1.1. Descripción del problema

En el mundo cada vez hay más empresas que están trabajando en mejorar el clima laboral dentro de sus organizaciones y otras que reconocen este esfuerzo, caso de Great Place to Work que, indica que su misión es construir un mundo mejor apoyando a las empresas a construir buenos lugares de trabajos; pues la mejora de un clima laboral significa mejores resultados de un negocio. Lo cual Vilema (2018), nos habla de que la importancia de los factores implicados en el clima laboral se debe a que, estos se convierten en la base para el desarrollo del instrumento de medición que se aplica a la empresa. Por otro lado, Cabrera, Ledezma & Rivera (2011) expresa que la importancia de la rotación laboral es que sirve como un indicador de la estabilidad de la organización, donde radica lo relevante del estudio de rotación del personal como elemento de la administración de recursos humanos para fomentar la estabilidad y la productividad de la organización.

Sin embargo, la realidad en América Latina es de mejora pausada, según Castro & Serna (2016), el efecto de la contratación de empresas a fines del rubro de telecomunicación y la incursión de sectores de servicios de contacto de clientes por llamadas (Contact-Center) en la ciudad de Manizales - Colombia, dejan un balance favorable en términos del clima en el empleo, y en esta misma línea los estudios realizados en Argentina y Chile dejan contrastes poco favorables del buen ambiente laboral y pertenencia del colaborador hacia la empresa ya que

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019 expresan monotonía del trabajo, con las actividades de rutina y, sobre todo, con el poco reconcomiendo y valor social que tiene el trabajo de telecomunicación con clientes.

En Perú, Aptitus informó que el 81% de trabajadores considera que el clima laboral es importante para el buen desempeño según publicación del diario Gestión (2018). Es una necesidad de tener cambios de culturas e ideales para no vernos desfasados en la globalización, es por eso que hoy por hoy, en Perú se invierte en el cambio para obtener un clima laboral adecuado, no solo por una fidelización al colaborador, es decir: evitar un alto índice de rotación en la empresa para una buena productividad, sino como herramienta de un crecimiento homogéneo entre colaborador y empresa.

Para Rodríguez (2019) citado en Gestión (2019) nos dice que la rotación se ha vuelto un grave problema al momento de afianzar el talento dentro de la compañía y mantener su competitividad en el mercado ya que los nuevos colaboradores van a requerir mayor tiempo de aprendizaje para desempeñar sus funciones a un nivel adecuado y esto podría afectar la calidad de un servicio o la imagen de una empresa.

En la empresa de telecomunicaciones; los datos semestrales que maneja la jefatura de Recursos Humanos arrojan el ingreso y cese de un número elevado de colaboradores, renuncias a pocas semanas de la firma de contrato, despido por baja producción o prospección y hasta un porcentaje de abandono laboral. Esto está reflejado en los informes semestrales que la jefatura

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019 informa a la gerencia General desde el 2016 hasta la actualidad¹; en el informe entregado el segundo semestre del 2016 comunicó que se contrató a 16 colaboradores, pero se tuvieron que dar de baja a 24 por hasta 3 motivos distintos. Esto conlleva a analizar los datos registrados por el área de Recursos Humanos, ya que estos síntomas podrían arrojar que el clima laboral está influyendo en la rotación laboral puesto que los datos históricos confirman un incumplimiento de los objetivos, presentando bajas en la producción, pudiendo hacer sentir entre los colaboradores una sobre carga laboral, a lo cual podría llevar a la deserción laboral, alta rotación de personal, fatiga para el personal aun activo que podría ocasionar una baja rentabilidad para la empresa y esto último originar despidos ya que, al no tener liquidez no se podría cubrir la planilla, las obligaciones tributarias, los pagos de beneficios sociales, los pagos a proveedores, llevando esto a un posible cierre, dejando si un sustento y/o ingreso económico al estado y a los más importante: dejando a decenas de familias sin ingresos para cubrir sus necesidades básica y primordiales.

Por lo tanto, esta investigación pretende comprobar la relación del clima laboral con la rotación del personal de las fuerzas de ventas de una empresa de Telecomunicaciones.

¹ Ver anexo 2

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

1.1.2. Justificación

El bienestar de toda empresa, institución y/u organización, está en su talento humano y sin él mismo no habría una adecuada organización, por tal motivo el clima laboral es sumamente importante y necesario para el desarrollo de toda empresa (Salazar y Guerrero, 2009).

Según (Robbins y Judge, 2009) un trabajador permanente que tenga sentimientos y emociones positivas sobre su trabajo es transcendental para el desarrollo de las labores.

1.1.2.1. Justificación teórica

Esta investigación se realiza con el propósito de actualizar la información que se tiene en cuanto a investigaciones sobre clima laboral y rotación de personal, asimismo, pueda ser fuente bibliográfica para futuras investigaciones sobre el tema.

1.1.2.2. Justificación práctica

Los hallazgos de la presente investigación servirán para que se encuentren las causas o la existencia de otras relaciones con el problema de rotación, para que a partir de estos hallazgos sirva para la mejora de toma de decisiones y puedan mejorar algunas actividades como el clima laboral, no solo en una empresa de telecomunicaciones, sino se podría aplicar los hallazgos a cuyas empresas nacionales contemplan la misma problemática, más los hallazgos no pueden ser adjudicados a otra área de fuerzas de ventas de otra empresa

1.1.2.3. Justificación Metodológica

El enfoque de la presente investigación será un enfoque cuantitativo con un diseño de investigación no experimental. Para hallar los resultados de los objetivos que se ha propuesto el presente estudio de investigación, se utilizará el método del muestreo censal, la técnica a utilizar será la encuesta, siendo el cuestionario² la herramienta de recolección de datos, el cual constará de 26 preguntas para aplicar en la muestra, esta herramienta contará con una escala de calificación según LIKERT. Para la confiabilidad del análisis de los datos obtenidos se trabajará con el coeficiente de Alfa de Cronbach y con tabulaciones en cuadro Excel; de esta manera se podrá identificar si existe una la relación entre el clima laboral con la rotación de personal en la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019.

1.1.3. Antecedentes

1.1.3.1. Antecedentes Internacionales:

Escola (2020), en Trabajo de Titulación modalidad Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Psicóloga Industrial; nos presenta su investigación de tipo correlacional, cuantitativa: Clima organizacional y su incidencia en la rotación de personal de la empresa Estrategias y Mercado, aplicada a 56 colaboradores activos en la empresa y 39 personas cesantes. Resumen: Obtuvo como resultado que las condiciones laborales y las percepciones de los colaboradores crean el clima organizacional; para establecer la existencia de la incidencia del

² Ver anexo 3

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

clima organizacional en la rotación del personal de la Empresa Estrategias y Mercado se orientó en la variable rotación de personal; resultando que existen tres dimensiones que pertenecen a: sentido de pertenencia; estabilidad; y valores colectivos; el retiro personal; se constató que las desvinculaciones de trabajadores, ocurren por renuncia y por reestructuraciones administrativas de la empresa.

Macario (2018) en su investigación para obtener la tesis de grado, presenta Rotación De Personal Y Clima Organizacional, cuya investigación fue de tipo descriptiva cuantitativo.

Resumen: Se trabajó con 37 colaboradores de la empresa Viper S.A., que brindan servicios de distribución de vidrios y materiales para ensamblar ventanas de aluminio. Este estudio se efectuó para conocer para conocer si la rotación de personal impacta en los colaboradores con respecto al ambiente y entorno de la empresa; obteniendo como resultado que el índice rotación de personal y el clima organizacional son sanos. Sin embargo, existen aspectos que se pueden mejorar, como las estrategias para retener al talento humano con mayor potencial, entre otros.

Sarmiento & Torres (2017) en su investigación denominada: 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 para optar el grado de Ingeniero Comercial. Resumen: Esta tesis fue realizada en base a la realidad que existe en la empresa de call center; tuvieron como objetivo determinar cuáles son los factores que influyen en el clima laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de Call Center Internacional en la empresa Setel. Para la elaboración y desarrollo del trabajo de titulación tomaron como muestra a 16 colaboradores, tuvieron como resultado que si existe una relación entre el clima laboral y la rotación del

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019 personal dado que la forma de liderazgo que prevalece en el personal directivo del departamento de Call Center es totalitario (opresor), lo cual generó amplias brechas en las relaciones en las relaciones interpersonales que provocan la renuncia o la desvinculación del personal de la empresa.

Romero, Gonzales & Coello (2017) en la tesis para la obtención de grado: Estudio del alto índice de rotación de personal y su incidencia en el ambiente laboral en la planta empacadora Cashrimp S.A. El retener el personal es una parte esencial en la actividad que realiza el departamento de recursos humanos y de la administración de manera general, debido a la desvinculación que representa los costos y daños que pueda perjudicar a la imagen de la empresa. Con la presente investigación se busca analizar los motivos del alto índice de rotación de personal de la empresa CASHRIMP S.A. de la ciudad de Guayaquil. En relación a los resultados obtenidos se realiza un estudio cuantitativo de manera descriptiva, donde dichos resultados muestran las causas principales del por qué la rotación de personal como pueden ser el salario, oportunidades de carrera, reconocimiento, cooperación entre áreas, balance vida-trabajo e innovación, entre otros. Estos elementos se tomarán en cuenta por el área administrativa de la empresa para que efectúen los lineamientos necesarios que minimicen la rotación de personal.

Medina & Pallo Núñez (2016). En Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de INGENIERO COMERCIAL: El clima organizacional en la empresa XYZ y su incidencia en la rotación del personal, trabajo de titulación, “La metodología aplicada es mixta es decir que es cuantitativa y cualitativa. Además, para esta investigación se analiza ocho factores o dimensiones claves: seguridad laboral, estructura organizacional, trabajo en grupo, liderazgo, comunicación,

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019 motivación, presión laboral y compromiso, esta última es la más crítica de todas y está vinculada directamente con las primeras ya mencionadas. Obtuvieron como resultado que el índice de rotación del personal es elevada, terminado con un 26.2% en estos primeros seis meses del 2016. Como principal conclusión de determino que la empresa investigada tiene un clima organizacional aceptable sin embargo tiende a inclinarse más a regular que eficiente, así mismo se demostró que la baja inversión en programas de motivación, integración, capacitación, liderazgo, adecuado trato laboral entre otros aspectos, representa ahorros de gastos para la empresa, Se concluyó además que los factores analizados inciden en la rotación de los colaboradores y el débil clima organizacional que mantiene la empresa”

1.1.3.2. Antecedentes Nacionales:

Reymundo (2020), en su Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración que tiene por título: La Relación Entre La Rotación De Personal Y El Clima Laboral Del Personal Operativo En Una Empresa Retail, Lima 2019. Resumen: fue elaborada bajo un estudio es correlacional, no experimental indicando que lo clasifica así dado que no se infiere ni se manipula las variables seleccionadas; que tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables “Rotación de Personal y el impacto en el clima laboral de la organización”, concluyeron que existe un nivel jerárquico a estudiar (tales como a los encargados de la reposición, recepción, orden, manipulación de mercadería.), es decir, hay la relación entre las variables rotación de personal y clima laboral; Los resultados coinciden con estudios pasados, lo cual ha sido confirmado por la prueba no paramétrica de Spearman.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Alhuay (2019). En su Tesis: “Clima Laboral Y Rotación De Personal En La Empresa Intradevco industrial S.A. Lurín - 2018”; elaborada para obtener el título de

Licenciada En Administración De Empresas. Resumen: El presente estudio buscó determinar la relación entre clima laboral y la rotación del personal, utilizando como método de investigación un diseño descriptivo correlaciona, en una población de 30 colaboradores operarios. Según los resultados, el trabajo determinó que existe una correlación entre las variables estudiadas: el clima laboral y la rotación del personal; es decir, concluyeron en la existencia de una correlación negativa entre el clima laboral y la rotación de personal

Osorio (2018), en su investigación: Clima organizacional y rotación de personal en la empresa Factoría Panana S.A.C – Huacho, 2017. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Resumen: El presente trabajo de investigación planteó la hipótesis que, El clima organizacional influía de manera positiva en la rotación de personal de la empresa Factoría Panana S.A.C.; la metodología empleada para desarrollar este trabajo tuvo un diseño no experimental, descriptivo, correlacional con corte transversal, en donde se determinó que la correlación entre las variables, de acuerdo al a prueba Chi Cuadrado, tienen una significancia doble de 0.141 que es mayor al nivel de 0.01 previsto para este análisis; determinando en el resultado que no existe relación entre el clima organizacional y la rotación de personal, declarando la hipótesis nula, generando el rechazo de la hipótesis general. De igual manera, los resultados indicaron la dimensión predominante de la variable rotación de personal, es la evaluación de desempeño; y que el nivel del clima organizacional es regular.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Gamarra (2018). En su tesis para obtención de título profesional en Ingeniería Industrial: “Rotación De Personal Y Clima Laboral En Trabajadores Del Terminal Internacional Del Sur, Arequipa-2017”. Resumen: Por la naturaleza de lo estudiado, la investigación fue de tipo descriptivo, cualitativo, correlacional; la muestra de la población fue de 120 colaboradores, de dichos estudios, el autor concluyó que la correlación de las variables clima laboral y los factores que influyen en la rotación del personal se determina una correlación positiva significativa de 0.241 lo que nos indica que al mejorar los factores laborales mejorará el clima laboral dentro de la empresa disminuyendo considerablemente la rotación del personal.

Soto (2017). “Influencia Del Clima Organizacional En La Rotación De Personal De La Empresa Atento En El Distrito De Carmen De La Legua Reynoso, Año 2017. Resumen: El diseño de investigación es No experimental transversal, cuyo objetivo general fue determinar si había una o alguna influencia del clima organizacional en la rotación de personal de la empresa Atento. Para esta investigación, manejaron una población de 150 colaboradores; A ellos le aplicó la técnica de la encuesta y, como herramienta se utilizó el cuestionario³; Se concluyó que sí existía influencia del clima organizacional (variable independiente) en la rotación de personal (variable dependiente), es decir, existe influencia del clima organizacional en la rotación de personal de la empresa Atento en el distrito de Carmen de la legua Reynoso, año 2017.

³ Ver anexo 3

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

1.1.4. Variable 1: Clima Laboral

1.1.4.1. Concepto o Generalidades:

La universidad ESAN (2018) en sus apuntes empresariales nos dice que: el clima laboral es parte de la base para una empresa con éxito, el buen manejo de los factores y las políticas se arraigarán en los colaboradores, sea el área en donde se encuentre, las definiciones de las políticas para una mejora continua y un feedback para quien las establezca, se convertirá en el pilar de la fidelización del personal para encaminar al cumplimiento de misión, visión y valores de una empresa y/u organización; Existen diversos conceptos de clima laboral o también llamado clima organización como.

La propuesta de tesis de Sandoval (2016) nos dice que el Clima laboral consiste en un conjunto de características que rodea a los empleados en el medio ambiente organizacional y que marca una diferencia significativa de una empresa a otra para convertirse en un reflejo del comportamiento de la misma organización, dentro de este se integran diversos factores que favorecen el desempeño de sus colaboradores (p.2).

Para Brunet (2004), el clima laboral u organizacional es: “El componente multidimensional de elementos al igual que el clima atmosférico” (...) este último puede descomponerse en términos de humedad, de presiones atmosféricas, de componentes gaseosos (oxígeno, nitrógeno), de contaminación, etc. El clima dentro de una organización también puede descomponerse en términos de estructuración, tamaño de organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, etc. Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019
sus propias características que representa, en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de las personas en cuestión.

Por otro lado Dessler (1993) citado en Serrato (2011), plantea que “no hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo” (p. 182); asemejándose con la definición de Robbins (1999) citado en Serrato (2011), que se refiere a “la manera como las personas actúan dentro de las organizaciones, encierra el impacto de los individuos, grupos y estructuras, de él depende la cohesión del sistema social” (p. 53).

Esta última definición calza con la expuesta por Alexis Goncalves (1997) citado en Murga & Mostacero (2017) ya que describe al clima organizacional como la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

Sin embargo, tenemos la postura de Schneider (2009) citado por Sandoval (2016) que dice que el clima laboral son las “Percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse” (p. 14).

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

1.1.4.2. Importancia de un buen clima

Para Yparraguirre & Ruiz (2018) Concluyen que clima organizacional es importante porque refleja los valores, actitudes y las creencias de los colaboradores de una organización.

De igual manera Urdaneta & Álvarez & Urdaneta (2009), expresan que: “En la actualidad (...) es un tema de gran importancia para las empresas ya que los faculta a lograr una mejora continua del ambiente de trabajo, considerando a sus colaboradores como herramienta principal objeto de estudio.

El clima laboral es el reflejo de las condiciones sociales y psicológicas que se dan en un trabajo y repercutan en el desenvolvimiento de todos los colaboradores, así sean subordinados o puestos de jefatura pues se sentirá una calidad de vida entre ellos, pero la ausencia de esta podría ocasionar fallas en la comunicación, momentos de conflictos, descoordinación y, hasta pérdidas económicas.

Por otro lado, Brunet (2004) nos dice que es importante ya que: “Refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros que, debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos de clima. Así se vuelve importante para un administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima laboral de su organización por tres (03) razones:

Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre cuales debe dirigir sus intervenciones. Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.

En resumen, estos puntos permiten que las gerencias a cargo del clima laboral puedan ejercer un control de mejora constante de manera eficiente y eficaz.

1.1.4.3. Características

Según Robbins (1999) citado por Yparraguirre & Ruiz (2018) comparte que las características del clima laboral están basadas:

La estructura: Es el discernimiento que tienen los colaboradores de la empresa acerca de la cantidad de reglas, procedimientos y otras limitaciones vinculados a su labor.

La responsabilidad: Es el discernimiento que tienen los colaboradores de la empresa acerca de la de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.

Las recompensas: En qué medida siente el colaborador que se premia su labor así se de manera intrínseco.

Los desafíos: Son las metas que pueden estar acompañados de riesgo para lograr su objetivo.

Las relaciones: Es el discernimiento que tienen los colaboradores de la empresa acerca del buen ambiente y relaciones sociales que se generen en el grupo de trabajo.

La cooperación: Actos que se dan de manera desprendida por parte de colaborador para ayudar a cumplir los objetivos, más allá de sus metas establecidas.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Los estándares: Es el discernimiento que tienen los colaboradores de la empresa acerca de las metas que se le han establecido.

El conflicto: Es buscar las maneras correctas y apropiadas para que los colaboradores y jefes puedan expresar sus diferentes opiniones. Ambos buscan hacer saber sus requerimientos y un efecto de mejora ante ellos, mas no sentirse ignorados.

El sentido de la pertenencia: El colaborador percibe que es importante, valorado y respetado en su equipo de trabajo.

También Brunet (1999) citado por Serrato (2011) afirma de manera similar que son características del clima laboral son la identidad de sus miembros (el sentido de la pertenencia), los criterios para recompensar y el conflicto; aportando otros puntos como:

Énfasis en el grupo: El aporte en el logro de objetivos es responsabilidad de todo el grupo, no solo de un integrante.

La integración de unidades: Es la manera en que se busca que las áreas de una empresa funcionen de manera coordinada sin perder su independencia.

Tolerancia al riesgo: Es la manera en que la empresa busca que sus colaboradores sepan mitigar las adversidades sin verse afectados emocionalmente.

Por otro lado, Rodríguez (2001) citado en Huaman (2015), nos menciona: que el clima laboral se caracteriza por:

Permanente (estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales)

La conducta del colaborador va variando al clima laboral en el que se encuentre.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

El mal clima laboral puede poner en riesgo el compromiso e identificación de los trabajadores con la empresa

Definir políticas o una nueva manera de administrar la empresa puede afectar al clima y esta a su vez estos se pueden ver afectadas por el clima.

Indicadores altos de rotación y ausentismo es una alerta de que no existe un clima laboral positivo en la empresa.

1.1.4.4. Tipos de Clima laboral

Según Likert (1974), citado por Brunet (2004) existen 2 grandes tipos de clima organizacional, entre los cuales tenemos:

El clima de tipo autoritario, el cual se desglosa en:

Autoritarismo explotador: En este tipo de clima no existe ninguna relación de confianza entre superiores y subordinados. Generalmente, los subordinados tienen miedo o se sienten amenazados por sus superiores, ya que solo reciben instrucciones y no son participes de toma de decisiones.

Autoritarismo paternalista: En este tipo de clima existe una confianza condescendiente entre superiores y subordinados. La interacción entre ellos es condescendiente por parte de los superiores y con precaución por parte de los subordinados, permitiendo que ciertos controles y decisiones sean tomados por los subordinados.

El clima de tipo participativo, el cual se desglosa en:

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Consultivo: En este tipo de clima existe confianza entre la dirección y sus empleados. Los superiores tienen en cuenta acciones que motiven y satisfagan las necesidades de sus subordinados, además confían en ellos para que tomen decisiones en los niveles inferiores.

Participación en grupo: En este tipo de clima existe una plena confianza entre la dirección y sus empleados. Los subordinados trabajan motivados, ya que son participes de tomas de decisiones, y son parte del equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la planeación estratégica de la organización.

1.1.4.5. Factores

El día a día laboral, el ser un subordinado, el estar a cargo de una jefatura, o el simple hecho de compartir momentos con las personas, nos deja experiencia del clima laboral ideal. Dando a notar los factores que están involucrados en el mismo; los términos que se emplearan son intangibles, pero de manejo sumamente importante, como por ejemplo la Cultura Organizacional que abarca las creencias, ideologías, valores, y conductas de las personas que integran la empresa. También existe el liderazgo: El cómo ejercen y apliquen las acciones los altos mandos, jefes y supervisores para el cumplimiento de un objetivo. El aspecto psicológico: que está representada por la percepción que el trabajador hacia lo que lo rodea, pero basadas en sus expectativas y las motivaciones, ya sea con fines de crecer económicamente, profesional o personalmente. Se hace presente el factor motivación que es la gestión del talento humano es indiscutiblemente el eje para la fidelización del colaborador con la empresa. Desatenderlo puede generar fuga de talentos. Las Relaciones Sociales es el factor que representa la interacción entre

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019
compañeros, jefes o cualquier personal de apoyo en la empresa, promueve la comunicación efectiva generando confianza entre rangos.

Para Sandoval (2016) los factores que se ven inmersos en la obtención de un buen clima laboral son la independencia ya que mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales, otro factor son las condiciones físicas que están representadas como las características medioambientales de la empresa: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas y los utensilios. También nos menciona que el Liderazgo es otro factor importante para el clima laboral ya que a través de la medición de la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. El factor denominado relaciones evalúa los aspectos cualitativos y los cuantitativos de las relaciones de los colaboradores; la implicación de los colaboradores es otro factor, pues se mide el grado de entrega de los empleados hacia su empresa el mismo que puede darse en el escapismo, absentismo o la dejadez. También existe factor de la organización que hace referencia a si existen o no métodos operativos y establecidos de organización del trabajo. El reconocimiento a los colaboradores es el factor percibido del empleado del cómo la empresa ejecuta o aplica un sistema de reconocimiento por la buena labor de los colaboradores. La Remuneración es el factor que representa la compensación económica que recibe un colaborador por los servicios prestados a una determinada empresa o institución y por último el factor de la Igualdad trata de cuáles son los criterios que se maneja en una empresa para hacer equitativo y justos entre los colaboradores en relación a sus funciones.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Adicionalmente Sandoval (2016) indica que: “Hay otros factores que intervienen en el clima laboral tales como: la formación, las expectativas de promoción, la seguridad en el empleo, los horarios y los servicios médicos”

También Robbins (1990), citado por Serrato (2011), afirma de manera similar que los factores son: “Reto del trabajo, Sistema de recompensas justas, Condiciones favorables de trabajo, Colegas que brinden apoyo, Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo. Sin embargo, en su apreciación de factores de un clima laboral, se centra más en el estrés, pero no precisamente como factor negativo.

Serrato (2011) resume que el estrés: “Puede ser benéfico o dañino para el desempeño laboral, dependiendo de su nivel. Cuando no hay presión, tampoco hay retos laborales y el desempeño tiende a ser bajo. A medida que el estrés se incrementa, el desempeño tiende a elevar, debido a que este ayuda a una persona a ocupar sus recursos para cubrir sus requerimientos de trabajo. El estrés constructivo es un sano estímulo que alienta a los empleados a responder a desafíos.”

Por otro lado, Yparraguirre & Ruiz (2018) en la presentación de su tesis señalan que: “El clima organizacional está compuesto por varias dimensiones o factores sin embargo para el estudio de esta investigación tomaremos los siguientes: la motivación, la comunicación, trabajo en equipo, condiciones físicas y salud laboral”. Explican que, para Frederick Herzberg, citado por Robbins & Judge, (2013) citado por Yparraguirre & Ruiz (2018) los factores se encierran en:

Factores Intrínsecos; como el progreso, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro parecen relacionarse con la satisfacción laboral.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Factores Extrínsecos; como la supervisión, el salario, las políticas de la compañía y las condiciones laborales.

1.1.4.6. Consecuencias del buen clima laboral

En el aprendizaje y el desarrollo de la existencia laboral, no hay nada más feliz que hacer lo que a uno le gusta y, un buen clima laboral asocia la felicidad con el desarrollo, no solo del personal subordinados ni de los altos mandos; logra el desarrollo de la empresa.

Un buen clima laboral determina el desarrollo y expansión de una empresa, ¿Por qué? Por qué las políticas internas que se ejecuten dentro de la empresa repercutirán fuera de ella con la imagen, forma, técnica y trato de los colaboradores hacia personas o entes externas.

Julcamoro & Portal (2017) y Serrato (2011) coinciden en que un buen clima laboral traerá como consecuencia: “Logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc”. Julcamoro & Portal (2017) resumen que: “Cuanto mejor es el clima laboral, existen más consecuencias positivas apreciándose dentro y fuera de la organización”.

Por otro lado, Brunet (2004) resume que el resultado de un buen clima laboral es “el rendimiento Individual: Alcance de los objetivos, satisfacción en el trabajo, satisfacción en la carrera, calidad del trabajo”; “el rendimiento Grupal: Alcance de objetivos, rendimiento en la moral, rendimiento en los resultados y cohesión (conexión con el su equipo de trabajo)”; “la

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019
función organizacional que expresa el rendimiento en la producción, eficacia, satisfacción, adaptación, desarrollo, supervivencia, menos tasa de rotación y menos ausentismo

Para Jorde-Bloom, (1988) citado por Gairín (1996), citado por Huamán (2015) detalla la síntesis de los aspectos positivos que conlleva a un buen clima:

El desarrollo personal y profesional, apoyo a la dirección que, a su vez, apoya y mantiene expectativas, claridad en la definición y comunicación de estrategia, procedimientos y responsabilidad, sistemas de recompensas, referido al grado de equidad en la distribución de beneficios y oportunidades para el desarrollo. La toma de decisiones, desde una autonomía personal reconocida y asumida; Consensos sobre los objetivos de la organización; Orientación a la tarea, reflejada en la planificación, procesos y resultados; Contexto físico acorde con las necesidades personales; Apertura a la innovación que traiga consigo una constante actualización y mejora de la organización.

1.1.4.7. Consecuencias d un mal clima laboral

Sería un descuido o, hasta tal vez, una omisión grave dejar de mencionar cuales podrían ser las consecuencias si descuidamos el clima donde el personal de desarrolla y, solo hagamos textos o compartamos experiencia para producir y seguir produciendo, obtener más clientes, más ventas o más dinero y dejar de lado a nuestro primer cliente: EL CLIENTE INTERNO. (Los colaboradores en todas las áreas y de todas las jerarquías).

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Para Sandoval (2016) la percepción de un clima laboral negativo puede influir en la rotación de personal, ausentismo, aparición de conflictos y en otras áreas esenciales de la organización.

Para Vilema (2018) si los factores del clima laboral no son gestionados adecuadamente pueden generar pérdidas económicas a la organización pues influyen en el trabajo del talento humano y por consecuencia el nivel de productividad tiende a disminuir, generando un efecto en cadena.

Así mismo Soto (2014), citado por Julcamoro & Portal (2017) nos dice que: “Las consecuencias negativas se puede mencionar la inadaptación, estrés, ausentismo, la baja productividad, el malestar en el trabajo, falta de implicación por la empresa y los compañeros, mala imagen.

1.1.4.8. Dimensiones de la Variable 1:

Liderazgo participativo: Yukl (2010), citado en Pantoja, Rodriguez & Carrión (2015), dice que el liderazgo participativo involucra el esfuerzo del líder por impulsar y abrir la puerta a la participación de otros en la toma de decisiones importante. Así mismo estos últimos afirman que liderazgo participativo considera que la influencia de otros en la toma de decisiones del líder, es vinculada por éste cuando manifiesta los cuatro expresiones que lo conforman, las cuales reciben el influjo de los atributos de los grupos de interés.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Relaciones laborales: Blanch (2003) establece que relaciones laborales no son meramente relaciones jurídico-formales entre individuos; se trata de relaciones colectivas que surgen mediante la creación espontánea de un poder social por parte de los trabajadores y como medio de contrapeso al poder normativo y decisorio del empresario. Por tanto, por medio de las normas negociadas, de las costumbres y hábitos se genera el derecho vivo, que constituye un contrapeso del derecho formal. Este derecho vivo es una forma de derecho colectivo que permite atenuar las desigualdades de poder entre empresarios y trabajadores. En la práctica de las relaciones laborales, este derecho vivo tiene un carácter dinámico, que depende de la interacción entre empresarios y representantes de los trabajadores, pero también de la intervención de los grupos informales.

1.1.4.8.1 Liderazgo participativo

1.1.4.8.1.1 Generalidades

Para Sandoval (2016) liderazgo participativo es la “Medición de la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores”

Esto se asemeja a lo dicho por Vromm y Yetton (1973) citado por Charqui (2016) ya que nos cuenta que liderazgo participativo se originó en 1973, el cual se busca determinar el grado en que los subordinados deben participar en la toma de decisiones. Un grado adecuado de participación motivara a los subordinados a aceptar la decisión tomada y esta será de calidad, es decir, ayudara a la resolución del problema planteado.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Por otro lado, Yukl (2010), citado en Pantoja, Rodríguez & Carrión (2015), dice que el liderazgo participativo involucra el esfuerzo del líder por impulsar y abrir la puerta a la participación de otros en la toma de decisiones importante. Así mismo estos últimos afirman que el liderazgo participativo considera que la influencia de otros en la toma de decisiones del líder, es vinculada por éste cuando manifiesta los cuatro expresiones que lo conforman, las cuales reciben el influjo de los atributos de los grupos de interés.

1.1.4.8.1.2 Importancia

Root (2013) citado por Charqui (2016) nos comparte que: “El liderazgo participativo es un estilo de gestión que invita a la opinión de los empleados en todas las decisiones de la empresa” y que el liderazgo participativo a veces puede ser una forma lenta de toma de decisiones, pero tiene varias ventajas que pueden hacerlo el método de gestión adecuado para tu negocio:

Aceptación: El personal aceptará más fácilmente las políticas y las decisiones a las que llegaron por consenso general. Esto reduce la resistencia a nuevas políticas que la empresa va a aplicar y acelera el proceso de implementación de nuevas ideas.

Moral: Los empleados a los que se les da una voz en el funcionamiento de la empresa se sienten personalmente responsables por el éxito de la compañía. La moral del personal se mantiene en un nivel alto, porque hay un reconocimiento por la oportunidad de ser parte del proceso de toma de decisiones de la empresa.

Creatividad: Cuando animas a los empleados a dar su opinión sobre temas de la empresa, recibirás una variedad de soluciones para elegir. El liderazgo participativo permite a los

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019
empleados usar su creatividad para desarrollar procesos de trabajo más productivos y hacer que la empresa sea más eficiente.

Retención Un estilo participativo de liderazgo ofrece a los empleados más que sólo la oportunidad de mejorar sus ingresos a través de un buen rendimiento. Permitir a los empleados participar activamente en el crecimiento de la organización los alienta a quedarse con la empresa para ver cómo sus planes terminan teniendo éxito. Esto mejorará la retención de los empleados y reducirá los costos de rotación de personal.

1.1.4.8.2 Relaciones laborales

1.1.4.8.2.1 Generalidades

En un estudio reciente Blanch (2003) establece que relaciones laborales no son meramente relaciones jurídico-formales entre individuos; se trata de relaciones colectivas que surgen mediante la creación espontánea de un poder social por parte de los trabajadores y como medio de contrapeso al poder normativo y decisorio del empresario. Por tanto, por medio de las normas negociadas, de las costumbres y hábitos se genera el derecho vivo, que constituye un contrapeso del derecho formal.

Este derecho vivo es una forma de derecho colectivo que permite atenuar las desigualdades de poder entre empresarios y trabajadores. En la práctica de las relaciones laborales, este derecho vivo tiene un carácter dinámico, que depende de la interacción entre empresarios y representantes de los trabajadores, pero también de la intervención de los grupos informales.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Para Griffin (2011) Las relaciones laborales son el proceso de tratar con empleados que están representados por un sindicato. Nos cuenta que: ...Los sindicatos disfrutaron de su más grande participación entre los años 1940 y 1955. Pero la participación comenzó a declinar en forma constante a mediados de la década de 1950, por diversas razones: 1) estándares crecientes de vida hicieron que la participación sindical pareciera menos importante, 2) las industrias tradicionalmente sindicalizadas en el sector de manufactura empezaron a declinar y 3) la globalización de las operaciones de negocios ocasionó que muchos puestos sindicalizados se perdieran frente a trabajadores extranjeros; asimismo sostiene que: ...Administrar las relaciones laborales es una parte importante de la Administración de Recursos Humanos mayoría de las empresas grandes tiene especialistas en relaciones laborales separados para manejar estas actividades aparte de otras funciones de recursos humanos.

Se adiciona el resumen de Werther, Davis & Guzmán (2014) citado por Villafana (2016) donde indican que las relaciones laborales son combinación entre el trabajo y el capital en proceso productivo. En esta relación el personal o trabajadores es el que aporta su trabajo, por lo tanto, el empleador o empresario es el que aporta el capital o invierte en ella; lo cual refuerza lo expuesto en la definición inicial.

1.1.4.8.2.2 Importancia:

Alós (2008) nos comenta qué resulta importante las relaciones laborales ya que: ...“Adquiere la afiliación para los trabajadores: mientras para algunos, cada vez menos, el principal motivo de afiliación sería el identitario (identificación), para otros adquiriría un carácter instrumental, en

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019 algunos casos para la mejora de condiciones de empleo y en otros para la defensa o protección frente al empresario; y aún para otros trabajadores la afiliación abre la oportunidad de compartir situaciones con grupos afines.

Para Casanova (2003) es importante porque guarda relación directa con la formación profesional que son parte de los sistemas de relaciones laborales: empleo, salarios, productividad, calidad, competitividad, seguridad y salud laboral, condiciones y ambiente de trabajo, protección social e igualdad de oportunidades. Casanova (2003) añade que la importancia de la formación profesional no se agota en los aspectos más intrínsecos a este campo, sino también –y lo que es más relevante en la perspectiva sindical–, en los múltiples vínculos que ella mantiene con los sistemas de relaciones laborales de modo general, y en concreto con los otros temas que en dicho marco son objeto de negociación. Es así que se aborda la relación de la formación con temas tales como empleo, productividad, competitividad, salarios, seguridad e higiene laboral, igualdad de oportunidades o carrera laboral.

1.1.5. Variable 2: Rotación del Personal.

1.1.5.1. Concepto a Generalidades:

Robbins (1998) citado por Cabrera, Ledezma & Rivera (2011) nos comenta que la rotación de personal es el retiro voluntario e involuntario permanente de una organización. Puede ser un problema, debido al aumento de los costos de reclutamiento, de selección, de capacitaciones y de los trastornos laborales. No se puede eliminar, pero se puede minimizar, sobre todo entre los empleados con un alto nivel de desempeño y de los difíciles de reemplazar.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Chiavenato (2011) sigue expresando que la “rotación de personal” se define la fluctuación del personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización el ambiente se determina por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización, y comparte que la rotación de personal no es una causa, sino un efecto, es la consecuencia de ciertos fenómenos internos o externos a la organización que condicionan la actitud y el comportamiento del personal. La rotación es por tanto una variable dependiente en mayor o menor grado) de esos fenómenos internos y/o externos a la organización.

Para Castillo (2006) La rotación de personal se refiere al número de trabajadores que ingresan y salen de una institución; se expresa en índices mensuales o anuales. También expresa que estos índices son utilizados en la proyección de la demanda de fuerza laboral, además de constituirse en uno de los indicadores de la gestión de personal, aun en aquellas partes en donde las empresas mantienen una política de alta rotación como mecanismo de reducción de costos laborales.

1.1.5.2. Importancia de la información de rotación de personal:

Según Cabrera, Ledezma & Rivera (2011) sirve como indicador de la estabilidad de la organización, donde radica lo relevante del estudio de rotación del personal como elemento de la administración de recursos humanos para fomentar la estabilidad y la productividad de la organización. Si bien la rotación puede ser positiva o negativa, dependiendo de si es voluntaria o no, es por lo que conviene diferenciar estos dos conceptos.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

La importancia de tener la información de la rotación del personal es que este es un indicador del direccionamiento, administración y gestión que el área de Recursos Humano está realizando, se debe considerar el motivo del cese, el porcentaje de personas cesadas y los nuevos ingresos, refleja los costos de inversión (si se convierte en gasto o se mantiene en costo).

Chiavenato (2011) nos dice que la rotación de personal es importante para una organización y que se debe tomar en cuenta tres tipos de costos: primarios, secundarios y terciarios (Ver imagen 1).

Los Costos primarios de la rotación de personal, son aquellos que se relacionan directamente con la separación de cada empleado y su sustitución que comprenden, entre ellas tenemos:

Costos de reclutamiento y selección, son aquellos que están referidos a gastos de emisión y procesamiento de la requisición del empleado. También se encuentran los gastos de mantenimiento del departamento de reclutamiento y selección (salarios, prestaciones sociales, horas extras, material de oficina, rentas, etcétera), entre otros.

Costos de registro y documentación: Son los gastos de mantenimiento del departamento de registro y documentación de personal (salarios, prestaciones sociales, horas extras, material de oficina y rentas, entre otros). También se consideran los gastos en formatos, documentación, registros, procesamiento de datos, apertura de cuenta bancaria y otros.

Costos de provisión: Son los gastos del departamento de capacitación (si éste es el departamento responsable de la provisión de personal nuevo en la organización; si la provisión está descentralizada en los varios departamentos de recursos humanos —reclutamiento y selección, capacitación, remuneración, higiene y seguridad, prestaciones, etc.—, se debe hacer la distribución por el tiempo proporcional aplicado al programa de provisión de nuevos empleados)

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

divididos entre el número de empleados sometidos al programa de provisión. Podemos incluir también los costos del tiempo de supervisión del departamento solicitante aplicado a la adaptación del empleado recién ingresado en su división.

Costos de separación: Son aquellos gastos en el departamento de registro y documentación correspondientes al proceso de separación del empleado (anotaciones, registros, comparecencias ante entidades laborales) divididos entre el número de empleados separados. Los costos de las entrevistas de separación (tiempo que les dedica el entrevistador, costos de los formatos y de los informes posteriores, etcétera). Y también, los costos de liquidación, como partes proporcionales de vacaciones y aguinaldo, primas de antigüedad y fondo de ahorro, entre otros

Como otro tipo tenemos a los costos secundarios de la rotación del personal, son los que comprenden aspectos intangibles y difíciles de evaluar numéricamente, de naturaleza sobre todo cualitativa. Mantienen una relación directa con la separación y la consecuente sustitución de un empleado. Se refieren a los efectos colaterales e inmediatos de la rotación. Los costos secundarios de la rotación de personal comprenden 4 factores y ellos son:

Repercusiones en la producción: Es la pérdida en la producción debido a la vacante generada en tanto no se cubra, ocasionando una producción menor, por lo menos durante el periodo de adaptación, del nuevo empleado en el puesto y también la inseguridad inicial del mismo, y su interferencia en el trabajo de sus compañeros.

Repercusiones en la actitud del personal: Donde se encuentran las impresiones, actitudes y predisposiciones que el empleado transmite a sus compañeros debido a su separación y las impresiones que generan un nuevo ingreso. Asimismo, la Influencia de los dos aspectos

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019 anteriores en la moral y actitud del supervisor y del jefe. Influencia de los dos aspectos anteriores en clientes y proveedores.

Costo extralaboral: Gastos en personal adicional o en horas extras necesarias para cubrir la vacante o la ineficiencia inicial del nuevo empleado. Tiempo adicional de producción por la ineficiencia inicial del nuevo empleado. Incremento del costo unitario de producción por la disminución de la eficiencia promedio causada por el nuevo empleado. Tiempo adicional invertido por el supervisor para integrar y capacitar al nuevo empleado.

Costo extraoperativo: Costo adicional de energía eléctrica por un bajo índice productivo del nuevo empleado. Costo adicional de lubricación y combustible por un bajo índice productivo del nuevo empleado. Costo adicional de mantenimiento, planeación y control de la producción, entre otros, que se elevan ante el reducido índice productivo del nuevo empleado. Incremento de accidentes —consecuencia de costos directos e indirectos—, pues aumenta su probabilidad en el periodo de adaptación de los empleados nuevos. Incremento de errores, rechazos y problemas de control de calidad provocados por la inexperiencia del nuevo empleado.

Costo de terciarios de la rotación de personal: Se relacionan con los efectos colaterales mediatos de la rotación que se perciben del mediano al largo plazo. Mientras los costos primarios son cuantitativos y los costos secundarios cualitativos, los costos terciarios son sólo estimables. Los costos terciarios incluyen:

Costos de inversión adicionales: Aumento proporcional de las tasas de seguros, depreciación del equipo, mantenimiento y reparaciones en relación con el volumen de producción, que es menor mientras haya vacantes o durante el periodo de adaptación y de entrenamiento de los recién contratados. Aumento de salarios a los nuevos empleados, con el consecuente reajuste a

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019 todos los demás empleados, cuando la situación del mercado de trabajo es de oferta, con lo que se intensifica la competencia y la oferta de salarios iniciales elevados en el mercado de RH.

Costo de Rotación de Personal

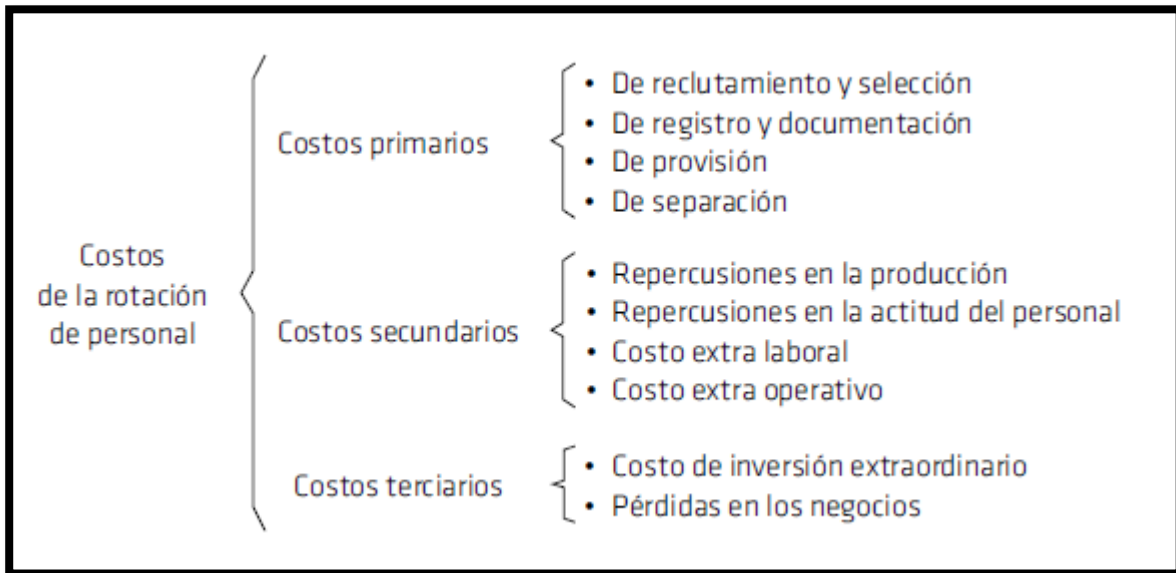


Imagen 1 Costo de Rotación (Cheavenato 2011)

Por otro lado, se menciona que la importancia de la información de la rotación del personal es saber el índice de rotación y sus causas; Castillo (2006) indica que el índice de rotación está determinado por el número de trabajadores que se vinculan y salen en relación con la cantidad total promedio de personal de la organización en un cierto período de tiempo (Ver imagen 2).

Para efectos del cálculo del índice de rotación es conveniente diferenciar entre el número de trabajadores desvinculados por voluntad de la empresa, y aquellos que renuncian a permanecer en la misma. No es lo mismo la salida de una persona competente que la compañía quisiera

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019
retener que la expulsión de un individuo desleal o incapaz. Se tendrán de esta manera dos índices de rotación: uno que tiene que ver con las desvinculaciones voluntarias y el otro que representa la rotación global, pues incluye también a las desvinculaciones producidas por necesidad o conveniencia de la institución.

La empresa tendrá entonces un indicador de la magnitud de los retiros voluntarios, para investigar sus causas y tomar los correctivos necesarios. Mediante la entrevista de salida se pueden identificar algunas de las razones por las cuales las personas deciden abandonar el empleo. El índice de rotación de personal se expresa en términos porcentuales mediante la siguiente fórmula:

Fórmula para hallar índice de Rotación

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

Imagen 2 Fórmula matemática para hallar índice de rotación Castillo (2006)

En la fórmula anterior el significado de las letras es el siguiente:

A: Número de personas contratadas durante el período considerado.

D: Personas desvinculadas durante el mismo período.

F1: Número de trabajadores al comienzo del período considerado.

F2: Número de trabajadores al final del período.

Para Medina & Pallo Núñez (2016) la importancia de la rotación es que las empresas deben conocer y detectar las razones del por qué el personal permanece y por qué se va para así tomar las medidas necesarias que permitan retener a los colaboradores. Según Howatt (2011), citado en

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019
Medina & Pallo Núñez (2016), se quedan porque: se sienten respetados y valorados, tienen oportunidad de desarrollarse, conviven en un ambiente laboral estimulante; y deciden irse por los conflictos, bajo desempeño, desmotivación, insatisfacción de la remuneración, falta de confianza, irrespeto por parte de los líderes y exigencias laborales que afectan el equilibrio de vida.

1.1.5.3. Tipos de rotación al personal

Por otro lado, Cáceres (2008) Citado en Castellón (2019) menciona que existen 03 tipos de rotación:

Renuncia voluntaria: Es la decisión personal que toma el trabajador de retirarse de la empresa, debido a temas personales. Generalmente esta decisión se presenta cuando el trabajador encuentra un mejor trabajo, desee tener más tiempo para pasar con su familia, desee cambiar de profesión o poner su propio negocio. Así como también el trabajador considere que su trabajo actual no es satisfactorio, debido a las malas condiciones de trabajo, una baja remuneración, presenta una mala relación con su jefe, etc.

Renuncia voluntaria inevitable”: Es cuando la decisión del trabajador de retirarse ya no está al alcance de manejo del empleador. Sin embargo, existen estudios que señalan que el 80% de los retiros voluntarios se pueden evitar, debido a que muchas se deben a errores originados por la empresa, ya sea por una mala designación del puesto de trabajo o por insatisfacción laboral.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Renuncia involuntaria: Se da cuando la empresa decide retirar a un trabajador por problemas económicos o inconvenientes en el desempeño del trabajador en el puesto de trabajo. Estos retiros son decisiones muy difíciles que impactan a la empresa y principalmente al trabajador que es retirado.

Medina & Pallo Núñez (2016) establecen que existe 03 tipos de rotación, por ello cita a Hernández, Hernández & Mendieta (2013) planteando que primera denominada es la voluntaria, que se da cuando el colaborador decide separarse de la empresa; la segunda conocida como involuntaria que es cuando la empresa despide al colaborador por reducción de personal o por desempeño insuficiente; adicionando un tercer tipo: cuando los directivos deciden realizar, ascensos o traslados citando a Chaparro, Guzmán, Naizaque ,Ortiz & Jiménez (2015).

Castillón (2019) en su tesis comparte que existen varios tipos de rotación del personal:

Retiro inevitable. - Es cuando el trabajador deja de laborar por jubilación.

Retiro necesario. - Se da cuando el trabajador es retirado de la empresa por haber cometido una falta grave.

Retiro por temas personales. - Se da cuando el trabajador renuncia a la empresa, debido a casos de embarazos, mudanzas, salarios u otros motivos personales.

Retiro por temas de trabajo. - Se da en casos que el empleado no cumple los requisitos necesarios que requiere el puesto de trabajo

1.1.5.4. Factores:

Chiavenato (2007) el cual lo describe como factores que surgen a raíz de las cualidades de las empresas, los cuales pueden condicionar la actitud y conducta de los colaboradores. Los fenómenos que menciona son:

Factores externos: Situación de la oferta y de la demanda de recursos humanos en el mercado; Coyuntura económica; Oportunidades de empleo en el mercado de trabajo, etc.

Factores internos: Política salarial de la organización; Política de prestaciones de la organización; Tipo de supervisión que se ejerce sobre el personal; Oportunidades de crecimiento profesional; Tipo de relaciones humanas dentro de la organización; Condiciones físicas ambientales de trabajo en la organización; Moral del personal de la organización; Cultura organizacional; Política de reclutamiento y selección de recursos humanos; Criterios y programas de capacitación de recursos humanos; Política disciplinaria de la organización; Criterios de evaluación del desempeño; Grado de flexibilidad de las políticas organizacionales.

1.1.5.5. Causas:

Prado (2019) nos comparte en su tesis de grado la cita los trabajos de Chiavenato (1990), Verdugo (1990), Mobley (1982) indicando que las causas se clasificaron en “Procesos de selección y capacitación” y “Desempeño y movimientos de personal”. Determinando como resultado la existencia de una relación inversa entre la satisfacción laboral y rotación de personal, teniendo una influencia significativa sobre la disposición del colaborador para abandonar o no, la

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019
Institución con ello se sugiere tomar puntos de control en la satisfacción laboral para disminuir el índice de rotación de personal.

Castillón (2019) nos amplía lo antes descrito; establece que las causas que se dan en la mayoría de las empresas son por la forma en que maneja sus escalas salariales, los beneficios que la empresa otorga a los colaboradores, la oportunidad de desarrollo de línea de carrera en la empresa, el ambiente e infraestructura de trabajo, desarrollo de las relaciones entre los compañeros, la forma de contratación de demás colaboradores, las diferencias laborales y personales entre compañeros y superiores, el clima organizacional junto con sus valores de la empresa, la capacitación incorrecta de los nuevos colaboradores, adicionando que otra causa posible es la satisfacción percibida por el colaborador, dice: es decir: “El trabajador nota una diferencia entre el nivel de recompensa recibida y lo que espera recibir, por ello se puede decir que es más una actitud que un comportamiento.

Chiavenato (2011) afirma que la rotación no es una causa, sino más bien un efecto; sin embargo, en el enunciado Diagnóstico de las causas de rotación de personal de su libro, este dice: “El sistema es eficaz en la medida en que logra esos objetivos con un mínimo de recursos, esfuerzos y tiempo”. Uno de los principales problemas en la administración de un sistema es precisamente medir y evaluar su funcionamiento por medio de sus resultados y de la adecuada utilización de sus recursos. En la medida en que los resultados de un sistema no sean satisfactorios o sus recursos no se aprovechen bien, es necesario hacer ciertas intervenciones con objeto de corregir las desviaciones y ajustar su funcionamiento. Lo ideal sería crear un subsistema de control automático (feedback) que almacene, procese y recupere la información

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019 sobre el funcionamiento del sistema y permita diagnosticar las correcciones y ajustes necesarios, así como evaluar la eficacia de esas modificaciones y ajustes con objeto de mejorar el desempeño del sistema; Haciendo alusión a que muchas veces las causas de la rotación de personal son avistadas por la administración, ya pasa por ellos la mejora o el estancamiento.

1.1.5.6. Consecuencias:

Para Chavarría (2011) citado por Castillan (2019), consideró las siguientes consecuencias negativas en las empresas sobre la rotación del personal:

Baja moral: Las empresas que presentan un alto índice de rotación de personal, presentan trabajadores con baja moral, percibiéndose un ambiente laboral de frustración. Este sentimiento es mayor en una empresa que presenta un alto índice de rotación del personal en los cargos directivos, más que en los empleados. Cuando ingresa un nuevo directivo, adopta una nueva forma de trabajar, aplicando reglas y políticas que los empleados no están acostumbrados a hacerlos, generando frustración y confusión al desarrollar sus funciones. Esos hechos bajan la moral de los trabajadores, haciendo que muchos renuncien.

Capacitación permanente: En toda compañía que tiene un índice de rotación del personal alto, la capacitación significa un gran problema, convirtiéndose en algo muy costoso y que demanda mucho tiempo. De acuerdo a la especialización que demanda un puesto de trabajo, la capacitación del nuevo trabajador implicara semanas o meses para entrenar y pueda desempeñarse correctamente. Se puede ver afectada la satisfacción del servicio al cliente, debido a que le nuevo personal está en un proceso de aprendizaje, y carezca de conocimientos para

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019
atender eficientemente los inconvenientes y problemas que presenten los clientes y presente soluciones eficaces.

Productividad deficiente: Cuando ingresan nuevos empleados a laborar, en su mayoría tardan más tiempo en lograr eficiencia en el desarrollo de las actividades realizadas, debido a que inicialmente realizan las tareas de manera lenta hasta que puedan ganar experiencia. En este periodo inicial las empresas presentan un bajo nivel de productividad. Por otra parte, existe mayor riesgo que los empleados nuevos cometan errores graves en la elaboración del bien o prestación del servicio.

Inexistencia de trabajo en equipo: La construcción de relaciones personales y laborales entre los trabajadores se desarrollan a medida que se conocen conforme pasa el tiempo; apareciendo cierto grado de simpatía y confianza, lo que permite a propiciar un ambiente de confianza y unión, incentivando que se apoyen mutuamente. Por el contrario, cuando ingresan nuevos trabajadores constantemente, los trabajadores antiguos pueden mostrarse hostiles o resentidos ante los nuevos, generando divisiones internas y obstaculizando la productividad.

Para Neyra y Peña (2018) existen las siguientes consecuencias negativas:

Supone inversión en procesos de selección, sobre todo cuando se trata de la rotación externa. Es decir, nuevos costes para el proceso de reclutamiento, formación, cualificación, etc.; Afecta la integración de los equipos de trabajo, dado que los nuevos elementos tardan un plazo considerable en acoplarse a la dinámica de las empresas y en asumir de lleno sus funciones. Cuando la rotación es excesiva, la empresa puede proyectar una imagen de inestabilidad e

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019 improvisación hacia el exterior. Se corre el riesgo de que la información interna sea revelada por trabajadores que ya no estén en la empresa.

Como consecuencias positivas Neyra y Peña (2018) son afirman que la rotación de personal es beneficiosa porque mantiene a los grupos y se afianzan los lazos, se genera confianza y existen menos posibilidades de que el capital corporativo de la empresa sea revelado a particulares. También comparten que facilita la renovación del personal, y con ello la aparición de ideas nuevas y más acordes a los contextos. La fórmula ideal para cualquier empresa es la mezcla de experiencia y juventud. Reducción general de salarios, pues el personal nuevo no tiene los mismos beneficios contractuales que los trabajadores antiguos. En casos extremos, esto puede suponer una forma de ahorro para la continuidad, sostenibilidad y viabilidad del negocio. Permite el reclutamiento de nuevos talentos en el mercado. Favorece el cambio de personas con un bajo rendimiento o que en lugar de aportar estén generando pérdidas al grueso de la organización.

1.1.5.7. Dimensiones de la Variable 2:

Renuncia voluntaria: Cáceres (2008) Citado en Castillón (2019) Es la decisión personal que toma el trabajador de retirarse de la empresa, debido a temas personales. Generalmente esta decisión se presenta cuando el trabajador encuentra un mejor trabajo, desee tener más tiempo para pasar con su familia, desee cambiar de profesión o poner su propio negocio. Así como también el trabajador considere que su trabajo actual no es satisfactorio, debido a las malas condiciones de trabajo, una baja remuneración, presenta una mala relación con su jefe, etc.

Renuncia involuntaria, Medina & Pallo Núñez (2016) cita a Hernández, Hernández & Mendieta (2013) Estableciendo que la renuncia conocida como involuntaria que es cuando la empresa despide al colaborador por reducción de personal o por desempeño insuficiente.

Sin embargo, Cáceres (2008) Citado en Castellón (2019) también aporta la definición diciéndonos que la renuncia involuntaria: Se da cuando la empresa decide retirar a un trabajador por problemas económicos o inconvenientes en el desempeño del trabajador en el puesto de trabajo. Estos retiros son decisiones muy difíciles que impactan a la empresa y principalmente al trabajador que es retirado.

1.1.5.7.1 Definiciones conceptuales

Variable 1 Clima laboral: Sandoval (2016) nos dice que el Clima laboral consiste en un conjunto de características que rodea a los empleados en el medio ambiente organizacional y que marca una diferencia significativa de una empresa a otra para convertirse en un reflejo del comportamiento de la misma organización, dentro de este se integran diversos factores que favorecen el desempeño de sus colaboradores.

Variable 2 Rotación del personal: Robbins (1998) citado por Cabrera, Ledezma & Rivera (2011) La rotación de personal es el retiro voluntario e involuntario permanente de una organización. Puede ser un problema, debido al aumento de los costos de reclutamiento, de selección, de capacitaciones y de los trastornos laborales. No se puede eliminar, pero se puede

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019
minimizar, sobre todo entre los empleados con un alto nivel de desempeño y de los difíciles de reemplazar.

1.1.6. Limitaciones el estudio:

Esta investigación está limitada al bienes de todos los colaboradores de la nómina, locadores y terceros que pertenezcan a la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones ubicado en la ciudad de Lima, en el distrito de Magdalena del Mar, cuya labor es vender y prospectar servicios móviles, HFC, Internet dedicado, SVA, servicios Cloud a través de llamadas y visitas a potenciales clientes, así mismo solo se contará con información histórica del área de Recursos Humanos; El espacio temporal será en un periodo estimado de 45 días. Nuestras limitaciones conceptuales serán con los autores como Chiavenato, Casanova, Blanch, Sandoval, Vilema, Yparraguirre y Ruiz, Murga y Mostaceros, Jualcamoro y Portal, Prado, Castillo, Castellón entre otros autores que estarán descritos en la bibliografía cuyos que aportes figura en la presente investigación,

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Existe relación entre el clima laboral con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2019?

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

1.2.2. Problemas Específicos

A) ¿Existe relación entre el liderazgo participativo con la renuncia voluntaria en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2019?

B) ¿Existe relación entre el liderazgo participativo con la renuncia de involuntaria en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2019?

C) ¿Existe relación entre las relaciones laborales y la renuncia involuntaria en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2019?

D) ¿Existe relación entre las relaciones laborales y la renuncia voluntaria en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2019?

1.2.3. Preguntas específicas:

A) ¿Existe relación entre el liderazgo participativo con la rotación de voluntaria en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2019?

B) ¿Existe relación entre las relaciones laborales y la rotación involuntaria en un grupo de trabajadores?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Establecer si existe la relación entre el clima laboral con la rotación de personal en la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

1.3.2. Objetivos específicos

Establecer si existe relación entre el liderazgo participativo y la renuncia voluntaria en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2019.

Establecer si existe relación entre el liderazgo participativo y la renuncia involuntaria en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2019.

Establecer si existe relación entre las relaciones laborales y la renuncia involuntaria en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2019.

Establecer si existe relación entre las relaciones laborales y la renuncia voluntaria en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2019

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El clima laboral tiene relación con la rotación de personal en la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

1.4.2. Hipótesis específicas

El liderazgo participativo tiene relación con la renuncia voluntaria en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2019.

El liderazgo participativo tiene relación con la renuncia involuntaria en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2019.

Las relaciones laborales tienen relación con la renuncia involuntaria en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2019.

Las relaciones laborales tienen relación con la renuncia voluntaria en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2019.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

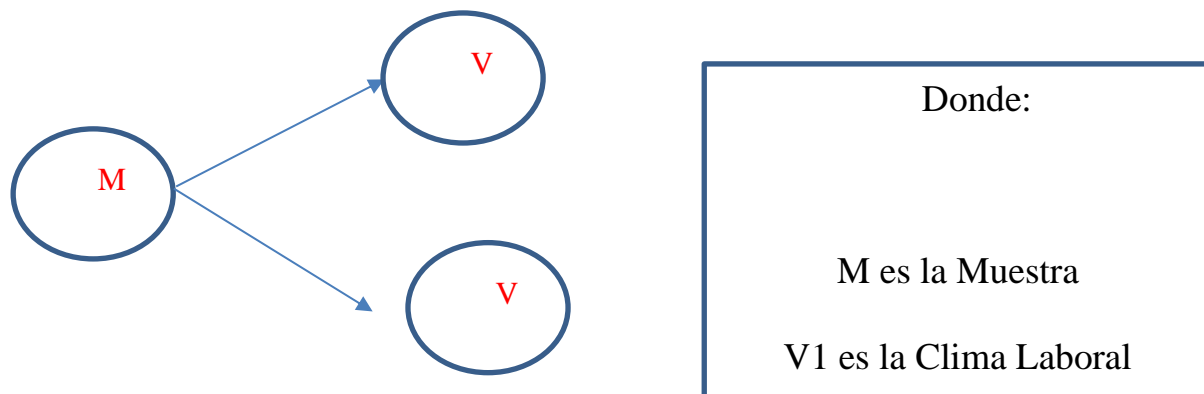
2.1. Tipo de Investigación Tipo de investigación

2.1.1. Enfoque de Investigación

Para esta investigación se va a utilizar un proceso de investigación de enfoque cuantitativo ya que Reyes, Blanco y Chao (2014) citado por Sánchez (2018) plantean que las investigaciones de tipo cuantitativo se dan determinando valores numéricos a las variables mencionadas en las hipótesis formuladas.

2.2. Diseño de Investigación

El diseño de la presente investigación será no experimental ya que se registrará a la observación de los fenómenos en su ambiente o contexto natural para luego ser analizados tal como nos comparte Hernández, Fernández & Baptista (2014) citado por Villafana (2016).



El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

2.2.1. Corte de investigación

El corte de la presente investigación es transversal ya que su estudio se aplica en un momento puntual con el propósito de describir las variables y analizar episodios e interrelaciones; este enunciado se basa en la afirmación de Hernández, Fernández y Baptista (2014)

2.2.2. Alcance o nivel de investigación

La presente investigación alcanza el nivel de correlacional. Hernández, Fernández y Baptista (2010) pues este tipo de estudios: “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular p.81

2.3. Población y muestra

Para Fuentelsaz, en su libro *Matronas Profesión* (2004); define población como el conjunto de elementos o individuos que agrupan ciertas peculiaridades que se pretenden estudiar, existiendo tres niveles de población, según su tamaño y accesibilidad: “Población diana”: conjunto de elementos o individuos al cual se pretenden inferir los resultados obtenidos; generalmente, es muy numerosa y no está al alcance de los investigadores. La “Población accesible” conjunto de elementos con menor número de individuos, y por tanto susceptible de estudio; es la que delimita el investigador con los criterios de inclusión y exclusión. La «población de estudio» es de la que realmente se recogen los datos; suele ser la muestra de estudio.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Para el presente, la población de estudio serán 54 colaboradores, área, 28 de ellos fueron mujeres y 26 fueron hombres, cuya edad es indistinta, pertenecientes al área de ventas de una empresa del sector de las telecomunicaciones de Lima Metropolitana y que hayan trabajado como mínimo un mes en dicha empresa.

Fuentelsaz (2004), nos precisa que muestra es el grupo de sujetos reales que se estudiarán, indica que es un subconjunto de la población. Para la presente se ha utilizado la muestra censal, Copano & Ventura (2020), no dicen que muestra censal en las investigaciones de carácter estadístico se justifica al tratarse de “una unidad espacial perfectamente delimitada...” y nos dicen también que las muestras censales mantienen un proceso administrativo-estadístico para garantizar su existencia (...); una unidad de tamaño reducido que, de por sí, favorece la homogeneidad de los elementos unitarios.

Por ello se ha considera que la muestra de la presente investigación será muestreo censal; se realizará con trabajadores del ambos sexos que lleven laborando en la empresa dos meses como mínimo, este requisito es necesario porque dará credibilidad que el colaborador ha tenido el tiempo adecuado para compartir momentos en la empresa, dichos trabajadores deberán fluctuar entre los 27 a 40 años, la muestra censal se realizará a la totalidad de los colaboradores de la fuerza de venta que estén laborando, esto debido a que el número de trabajadores de la empresa es significativo., además por su fácil accesibilidad a ellos en cuanto a la aplicación del instrumento y por la proximidad que se tiene con ellos.

2.3.1. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La técnica a utilizar será la encuesta, dado que contribuirá a compilar información y a conocer las percepciones de la muestra establecida. Según Sousa, Driessnack & Costa (2007) La

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

investigación cuantitativa involucra el análisis de los números para obtener una respuesta a la pregunta o hipótesis de la investigación. Actualmente es lo más utilizado para las investigaciones en esta área del conocimiento. A modo de conclusión se resalta sobre la importancia de la práctica basada en evidencia para la profesión.

El instrumento que se utilizará será el cuestionario⁴, el cual servirá para recopilar la información o los datos; estará compuesto por una lista con preguntas cerradas, que contará con una escala de calificación según LIKERT ya que su característica principal es la forma real de medir la satisfacción que se sienten las personas a través de sus categorías. Se elaborará solo un cuestionario para las dos variables: Variable 1 – Clima laboral, Variable 2 – Rotación de personal. Estos medios de recolección de la información estarán compuestos por 13 enunciados tipo consultas para la variable 1, y 12 enunciados tipo consultas para la variable 2. Este instrumento será una elaboración propia.

La presente investigación estará referenciada por la escala de Likert (1968); el propósito del método es medir la opinión de un sujeto sobre un tema o argumento, a través de un cuestionario hasta con 5 niveles; se puede obtener el grado de satisfacción en cada pregunta o enunciado propuesto, al mismo tiempo de las características de la población permitiendo obtener la medición más real y objetiva.

⁴ Ver anexo 3

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Niveles planteados:

Totalmente de acuerdo (5); De acuerdo (4); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); En desacuerdo (2); Totalmente en desacuerdo (1).

2.3.2. Validación y Confiabilidad del Instrumento

2.3.2.1. Validación

Para que el presente instrumento de investigación registre una evidencia y represente bien a las variables propuestas en este estudio serán consultados según criterio y juicio a tres expertos⁵:

Mg. Grover Esau Álvarez Vásquez, maestro de Psicología Organizacional, docente de la Universidad Privada del Norte Lima – Perú.

Mg. Magnolia Jesús Dusek Paz, Magíster En Comunicadora Social, docente de la Universidad Privada del Norte Lima – Perú.

Mg. Pescoran Quispe Ronald Canciano, Magíster en Administración y Contador Público, docente de la Universidad Privada del Norte Lima – Perú.

2.3.2.2. Confiabilidad del Instrumento.

El análisis de confiabilidad que se ha utilizado, ha sido tabulaciones de cuadros creados en Excel

⁵ Ver anexo 7

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Para la variable 1 – Clima laboral, se realiza el proceso de confiabilidad empleando a un grupo piloto de 12 colaboradores de la empresa de telecomunicaciones, considerando que el nivel es aceptable.

Tabla 1

FIABILIDAD

Resultado buscado	N°	%
Válido	12	100
Casos Excluidos	0	0
Total	12	12

Resumen Escala de la Variable 1. Elaboración propia, analizado con Excel.

Tabla 2

CONFIABILIDAD

Alfa de Cronbach de la Variable 1	
ALFA α	N° de Elementos
<i>0.8308</i>	<i>13</i>

Análisis del alfa de cronbach. Elaboración propia.

Para la variable 2 – Rotación Del Personal, se realiza el proceso de confiabilidad empleando a un grupo piloto de 12 colaboradores de la empresa de telecomunicaciones, considerando que el nivel es aceptable.

Tabla 3

FIABILIDAD

Resultado buscado	N°	%
Válido	12	100
Casos Excluidos	0	0
Total	12	12

Resumen Escala de la Variable 2, Elaboración propia, analizado con Excel.

Tabla 4

CONFIABILIDAD

Alfa de CronBach de la Variable 2	
ALFA α	N° de Elementos
0.6026	13

Análisis del alfa de cronbach. Elaboración propia.

2.4. Procedimiento tratamiento y de análisis de recolección de datos

Para el presente estudio, se coordinó una reunión con la jefatura de Recursos Humanos en la quincena de noviembre del presente año, para solicitar y justificar la realización del cuestionario. La autorización fue dada de manera verbal, resaltando que debería realizarse en el hall del área de ventas, no siendo el tiempo de entretenimiento del colaborador mayor a 10 minutos y que se realice el llenado del instrumento antes del cierre del mes (cierre de ventas para la empresa.).

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Es por ello que se decidió entregar el cuestionario de manera física en hoja bond A5 (para que visualmente no sea extenso); Se les explicó cómo se evaluarían los ítems propuestos del encuestado, se les mencionó que, de acuerdo a la escala de Likert, debían indicar su percepción, se les dio 6 minutos para desarrollar el mismo. El lugar donde se realizó el llenado del cuestionario fue el hall de ventas. Una vez culminado se registró las respuestas marcadas por los colaboradores en una hoja de Excel llenando la data de la puntuación obtenida por cada ítem. . Para la confiabilidad del análisis de los datos obtenidos se trabajó con el coeficiente de Alfa de Cronbach y con tabulaciones en cuadro Excel. se utilizó la técnicas como “Gráficos tipo estadísticos – Histogramas de frecuencias” para proceder a realizar las conclusiones y resultados. Habiendo definido que el presente trabajo contendrá variables cuantitativas independientes; la prueba de hipótesis que se realizó fue Pearson, también conocido como Chi Cuadrado ya que, se utiliza con el objetivo de inferir desde lo individual a lo general, es decir los valores que se obtengan para explicar cada ítem analizado no permitirá desarrollar elementos de generalidad hacia todo el universo de los casos en estudio. También permitirá describir y analizar los indicadores de cada variable e identificar sus principales elementos. Para la interpretación de los niveles percepción según análisis de BAREMO: medio, alto, bajo con relación a la frecuencia absoluto hallado por cada hipótesis.

$$X^2(df) = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

X^2 = Chi cuadrado

df = Grados de Libertad

Σ = Suma de...

O = Eventos Observados

E = Eventos Esperados

2.5. Aspectos Éticos

Se lleva a cabo esta investigación destacando el respeto debido hacia sus participantes: Al empleador y sus jefaturas al igual que sus colaboradores de las fuerzas de ventas, respetando sus capacidades intelectuales y morales. De igual manera, se hace mención de la protección de identidad de los participantes, para así reafirmar el compromiso de veracidad en los resultados.

Asimismo, esta investigación respeta los derechos de autor haciendo uso debido de las normas APA, adicionalmente se incluye la prueba anti-plagio, la cual se realizará a través de un programa especializado en tal función.

CAPÍTULO III RESULTADOS

3.1. Desarrollo

En este capítulo se mostrará el análisis estadístico de la base datos que se obtuvo a través de la ejecución del instrumento en el trabajo de campo, el cual se basó alrededor de las variables y sus dimensiones establecidas.

Tabla 5
ESTABLECIMIENTO DE INTERVALO DE LA FRECUENCIA

	<i>Literatura de Fórmula</i>	<i>Resultados</i>
RANGO:	$R = x_{\max} - x_{\min}$	65-13
INTERVALO:	3	
AMPLITUD :	R/I	17.33

Elaboración propia. Calculado en Excel.

Para la evaluación de la Hipótesis general se utilizará la prueba de Pearson; se ha establecido utilizar la amplitud de intervalo de frecuencia absoluta de 17 en relación con el mínimo resultado que se halló (13 puntos) teniendo en cuenta que se tomarán tres criterios de evaluación de percepción.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Tabla 6

PERCEPCIÓN DE LA INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL

Frecuencia absoluta:	CLIMA(f)	%	ROTACION (f)	%	
13 – 30	BAJO	16	29.63	2	3.70
31 – 48	MEDIO	35	64.81	49	90.74
49 – 65	ALTO	3	5.56	3	5.56

Frecuencia establecida para Hipótesis General. Elaboración Propia, tabulado en Excel.

En la evaluación de la dimensión de la percepción de la influencia del clima laboral en la rotación del personal, se ha deducido que un 29.63% de los colaboradores de la empresa de telecomunicación está en desacuerdo en el desarrollo de la relación del Liderazgo Participativo y de las Relaciones Laborales; esto quiere decir que algunos de los indicadores del clima laboral, tales como la comunicación con superiores, la inclusión al personal, los controles del grupo, la rotación de grupos, los momentos de integración y el reconocimiento pueden estar influyendo en la rotación del personal. El 5.56% de los colaboradores están de acuerdo en el desarrollo de los indicadores antes mencionados, es decir, que no están influyendo directamente en la rotación del personal; sin embargo, el 64.81% de colaboradores, siendo más de la mitad del personal, no tienen una percepción clara y/o definida, si es que estos indicadores están influyendo en la rotación del personal.

En la misma línea; el 3.70% de los colaboradores de la empresa de telecomunicación están en desacuerdo en que exista relación entre la Renuncia Voluntaria y la Renuncia Involuntaria como influencia en la rotación del personal. Esto quiere decir que, algunos de los indicadores de rotación del personal, tales como, la baja producción, los problemas personales, el compromiso con la empresa, las mejoras laborales, la discrepancia con normas de la empresa o los desafíos

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Profesionales no influyen en la rotación del personal . El 5.56% de los colaboradores perciben que los indicadores antes mencionados, si influyen directamente en la rotación del personal; y el 90.74% de colaboradores, siendo la gran mayoría del personal, no tienen una percepción clara y/o definida, si es que estos indicadores están influyendo en la rotación del personal.

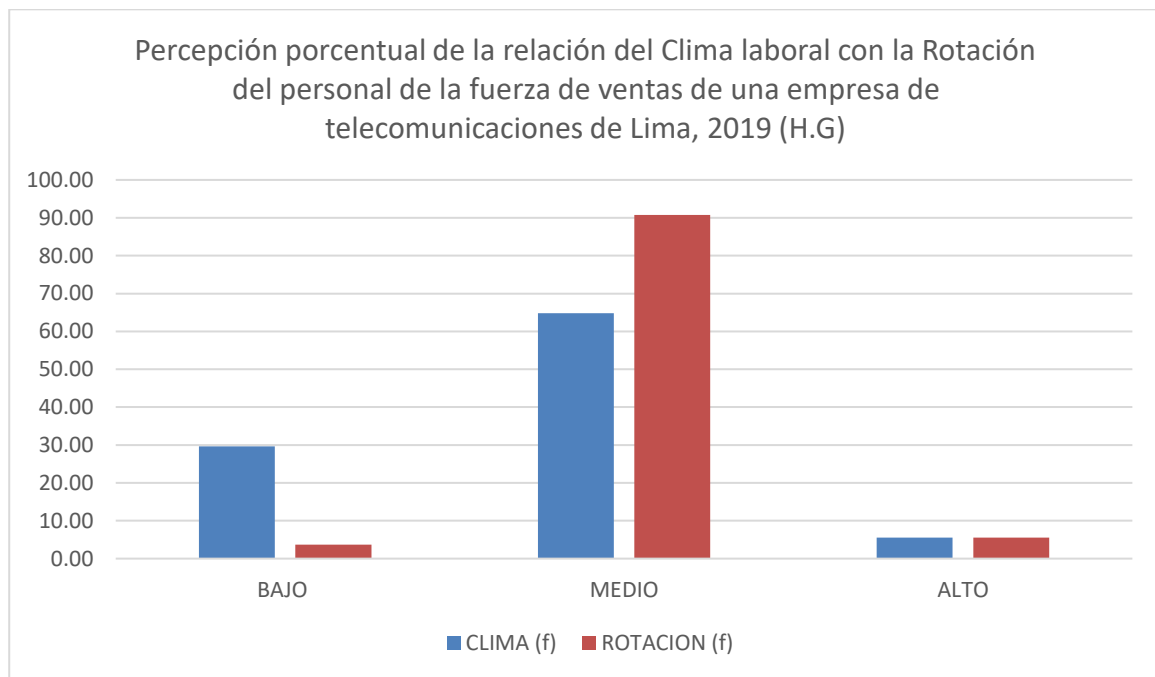


Imagen 3 Percepción de la relación entre el clima laboral y la rotación del personal. Elaboración Propia

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Tabla 7

DETERMINACIÓN DE RELACIÓN ENTRE DOS VARIABLES. CHI CUADRADO DE HIPÓTESIS GENERAL

	BAJO	MEDIO	ALTO	ΣX^2 CALCULADO	X^2 SEGÚN TABLA
Frecuencias Teóricas Clima	9.00	42.00	3.00	-	
Frecuencias Teóricas Rotación	9.00	42.00	3.00	-	
X^2 Variable Clima Laboral	5.44	1.17	0.00		
X^2 Variable Rotación del Personal	5.44	1.17	0.00		
Totales				13.22	5.992

Los resultados de la prueba de Pearson indican que el chi cuadrado obtenido por la suma de las variables estudiadas es superior al estipulado en el cuadro, tomando en cuenta que $P=0.05$ y 2 gl (grados de libertad). Elaboración Propia, analizado en Excel 2016.

Como se evidencia en la tabla 7, el Chi Cuadrado según tabla es del 5.992 y el Chi Cuadrado Calculado es de 13.22. Es decir, tenemos que el Chi Cuadrado según tabla es menor al Chi Cuadrado Calculado, ante esta circunstancia rechazamos la H_0 , la cual nos dice que “No existe relación entre el clima laboral con la rotación de personal en la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019” y Se acepta la H_1 , por lo cual concluimos que “Existe relación entre el clima laboral con la rotación de personal en la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019”. Como se observa en la imagen 3 y se detalla en la tabla 6, hay un alto porcentaje de colaboradores que no tiene esta percepción clara y/o definida si los indicadores propuestos para las dimensiones, son los que están influyendo en la rotación del personal; sin embargo, un 29.63% de colaboradores calificó que están en desacuerdo en el desarrollo del Liderazgo Participativo y de las Relaciones Laborales en la empresa, estos pueden estar sintiendo que sus jefes no están dando el valor necesario a sus participaciones para la toma de decisiones o que, consideren que sus supervisores no tienen un lenguaje asertivo, o que la

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019
comunicación con sus supervisores no está facilitando a la armonía laboral en el equipo; o sientan que pertenecer a otro equipo sería mejor.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Tabla 8

ESTABLECIMIENTO DE INTERVALO DE LA FRECUENCIA

	Rango X max - X min	Resultado	Intervalo	Amplitud	Resultado
Liderazgo Participativo	25 – 5	20	3	R/I	6.67
Renuncia voluntaria	35 – 7	28	3	R/I	9.33

Frecuencia establecida para Hipótesis Específica A. Elaboración propia. Calculado en Excel.

Para la evaluación de la Hipótesis Específica A se utilizará la prueba de Pearson; se ha establecido utilizar la amplitud de intervalo de frecuencia absoluta de 06 para la dimensión uno de la variable independiente y 9 para la dimensión dos de la variable dependiente en relación al mínimo resultado que se halló (5 y 7 puntos respectivamente) teniendo en cuenta que se tomaran tres criterios de evaluación de percepción.

Tabla 9

PERCEPCIÓN DE LA INFLUENCIA DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO CON LA RENUNCIA VOLUNTARIA

Frecuencia absoluta:			Liderazgo Participativo	%	Renuncia Voluntaria	%
5 – 11	7 - 15	BAJO	12	22.22	3	5.56
12 - 18	16 - 25	MEDIO	30	55.56	46	85.19
19 – 6	26 - 35	ALTO	12	22.22	5	9.26

Frecuencia establecida para Hipótesis Específica A. Elaboración Propia, tabulado en Excel.

La dimensión de la percepción de la influencia directa del liderazgo participativo con la renuncia voluntaria en la empresa de telecomunicaciones nos dice que, el 22.22% de los colaboradores de la empresa están en desacuerdo con el desarrollo de la comunicación con superiores, que podrán ser por el valor que le dan a las participaciones de los colaboradores o la ausencia de comunicación asertiva por parte de los supervisora; falta de inclusión al personal, la

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

cooperación de los jefes, es decir, el liderazgo participativo está influyendo en la renuncias voluntarias. Sin embargo, este mismo porcentaje de 22.22%, se ve reflejado en aquellos colaboradores que están de acuerdo con el desarrollo de la comunicación con sus supervisores, la inclusión que ellos hacen y el asertividad con la que lideran sus equipos, es decir, el liderazgo participativo no influye en la renuncia voluntaria. En esta tabla, se sigue reflejado que hay un grupo alto de colaboradores, con un 55.56%, que no tienen una percepción clara y/o definida, si es que estos indicadores están influyendo en la renuncia voluntaria.

En esta misma línea, los resultados de los indicadores de la influencia de estos en la renuncia voluntaria fueron de 5.56%, estos colaboradores están en desacuerdo que la mejores laborales, o las discrepancias con las normas de la empresa y los desafíos personales de los colaboradores influyan en las renuncias voluntarias. El 9.26% de los colaboradores indicaron que están de acuerdo en que los indicadores antes mencionados, si están influyendo en la renuncia voluntaria de los colaboradores. Sin embargo, el 85.19% de colaboradores, no tienen una percepción clara y/o definida, si es que estos indicadores están influyendo en la renuncia voluntaria.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

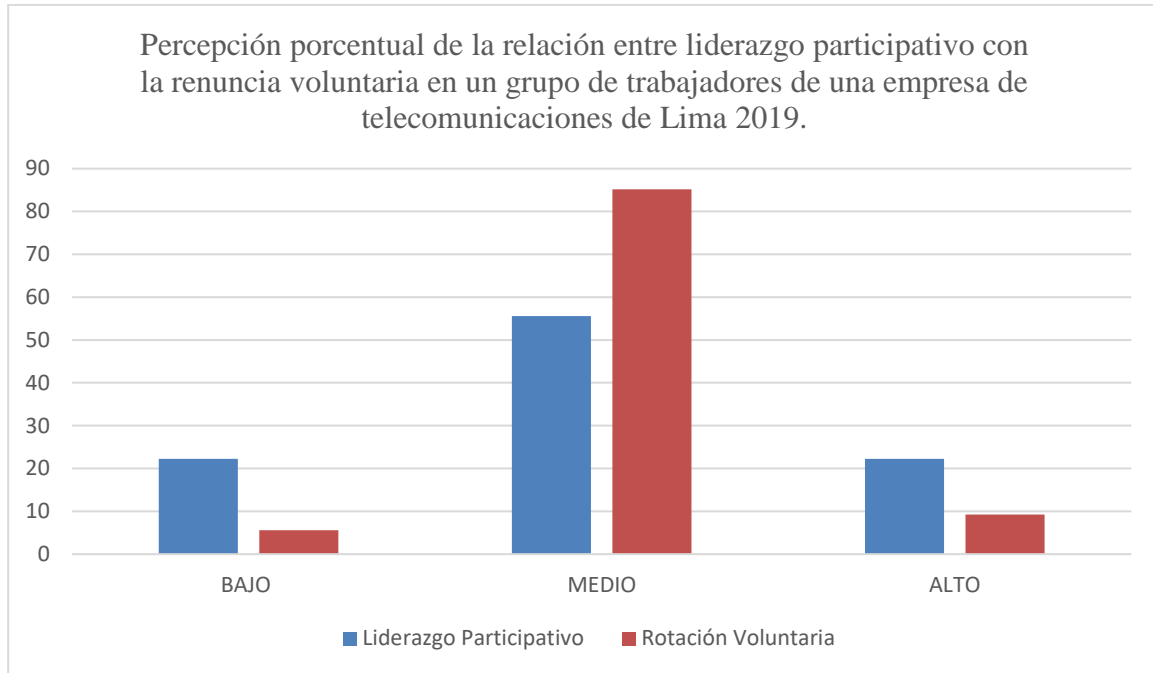


Imagen 4 Percepción de relación entre liderazgo participativo y renuncia voluntaria. Elaboración Propia

Tabla 10
DETERMINACIÓN DE RELACIÓN ENTRE DOS VARIABLES. CHI CUADRADO DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA A.

	BAJO	MEDIO	ALTO	ΣX^2 CALCULADO	X^2 SEGÚN TABLA
Frecuencias Teóricas L.P.	7.50	38.00	8.50	-	
Frecuencias Teóricas R.V.	7.50	38.00	8.50	-	
X^2 Variable Líder. Participativo	2.70	1.68	1.44		
X^2 Variable Renuncia Voluntaria	2.70	1.68	1.44		
Totales				11.65	5.992

Los resultados de la prueba de Pearson indican que el chi cuadrado obtenido por la suma de las variables estudiadas es superior al estipulado en el cuadro, tomando en cuenta que $P=0.05$ y 2 gl (grados de libertad). Elaboración Propia, analizado en Excel 2016.

Como se evidencia en la tabla 10, el Chi Cuadrado según tabla es del 5.992 y el Chi Cuadrado Calculado es de 11.65. Es decir, tenemos que el Chi Cuadrado según tabla es menor al Chi Cuadrado Calculado, ante esta circunstancia rechazamos la H_0 , la cual nos dice que “No existe relación entre el liderazgo participativo con la renuncia de voluntaria en un grupo de trabajadores

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019” y Se acepta la H1, por lo cual concluimos que “Existe relación entre el liderazgo participativo con la renuncia de voluntaria en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019”. Como se observa en la imagen 4 y se detalla en la tabla 9, hay un alto porcentaje de colaboradores que no tiene esta percepción clara y/o definida si los indicadores propuestos, son los que están influyendo en la renuncia voluntaria; sin embargo, un 22.22% de colaboradores calificó que están en desacuerdo en el desarrollo de la comunicación con superiores, en la inclusión al personal y la cooperación de los jefes; los colaboradores pueden estar percibiendo que la comunicación con sus supervisores o superiores no está facilitando la armonía laboral, o que deberían capacitar a sus supervisores, o que debería mejor la forma de comunicarse los supervisores o jefes hacia ellos. De igual manera, se obtuvo que un 9.26% de los colaboradores están de acuerdo que las propuestas de mejoras laborales en el mercado, las discrepancias con las normas de la empresa y los desafíos profesionales influyen en la renuncia voluntaria.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Tabla 11

ESTABLECIMIENTO DE INTERVALO DE LA FRECUENCIA

	Rango X max - X min	Resultado	Intervalo	Amplitud	Resultado
Liderazgo Participativo	25 – 5	20	3	R/I	6.67
Renuncia involuntaria	30 – 6	24	3	R/I	8

Frecuencia establecida para Hipótesis Específica B. Elaboración propia. Calculado en Excel.

Para la evaluación de la Hipótesis Específica B se utilizará la prueba de Pearson; se ha establecido utilizar la amplitud de intervalo de frecuencia absoluta de 06 para la dimensión uno de la variable independiente y 8 para la dimensión dos de la variable dependiente en relación al mínimo resultado que se halló (5 y 6 puntos respectivamente) teniendo en cuenta que se tomaran tres criterios de evaluación de percepción.

Tabla 12

PERCEPCIÓN DE LA INFLUENCIA DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO CON LA RENUNCIA INVOLUNTARIA

Frecuencia absoluta:			Liderazgo Participativo	%	Renuncia Involuntaria	%
5 - 11	6 - 13	BAJO	12	22.22	4	7.41
12 – 18	14 - 21	MEDIO	30	55.56	40	74.07
19 – 6	22 - 30	ALTO	12	22.22	10	18.52

Frecuencia establecida para Hipótesis Específica B. Elaboración Propia, tabulado en Excel.

La dimensión de la percepción de la influencia del liderazgo participativo con la renuncia involuntaria en la empresa de telecomunicaciones nos dice que, el 22.22% de los colaboradores de la empresa están en desacuerdo con el desarrollo de la comunicación con superiores, que podrán ser por el valor que le dan a las participaciones de los colaboradores o la ausencia de comunicación asertiva por parte de los supervisora; falta de inclusión al personal, la cooperación

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

de los jefes, es decir, el liderazgo participativo está influyendo en la renuncias involuntarias. Sin embargo, el mismo porcentaje, refleja que están de acuerdo con el desarrollo de la comunicación con sus superiores, la inclusión que ellos hacen y el asertividad con la que lideran sus equipos, es decir, el liderazgo participativo no influye en la renuncia involuntaria. Existe un 55.56% de colaboradores que no tienen una percepción clara y/o definida, si es que estos indicadores están influyendo en la renuncia involuntaria.

En los resultados de los indicadores de la influencia de estos en la renuncia involuntaria, tales como los problemas personales, la baja producción y el compromiso del colaborador con la empresa, arroja que un 7.41% está en desacuerdo en que los hechos descritos estén influyendo en las renuncias involuntarias, sin embargo, un 18.52% de colaboradores indican estar de acuerdo que estos hechos si influyen en las renuncias involuntarias, es decir, consideran que al tener su producción por debajo del promedio solicitado, el que ante un problema familiar, lo primero que piensan es pedir permiso para salir a resolverlos, o el sentir que les está yendo mal y no logran concentrarse en algo específico o que son por cosas del destino que no llegan a su cuota y dejan a la suerte el obtener una gran venta, está influyendo en las renuncias involuntarias. Nuevamente vemos que más de la mitad de los colaboradores, es decir, un 74.07% no tienen una percepción clara y/o definida, si es que estos indicadores están influyendo en la renuncia involuntaria.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

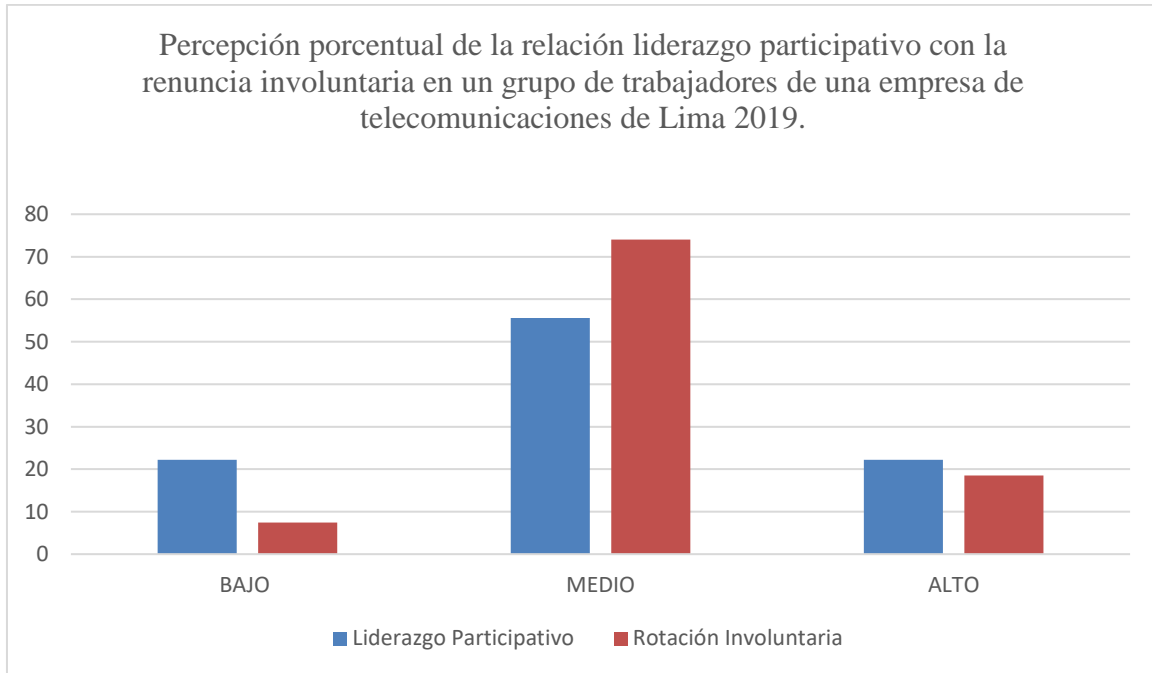


Imagen 5 Percepción de relación entre liderazgo participativo y renuncia involuntaria. Elaboración Propia.

Tabla 13

DETERMINACIÓN DE RELACIÓN ENTRE DOS VARIABLES. CHI CUADRADO DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA B.

	BAJO	MEDIO	ALTO	ΣX^2 CALCULADO	X^2 SEGÚN TABLA
Frecuencias Teóricas L.P.	8.00	35.00	11.00	-	
Frecuencias Teóricas R.I.	8.00	35.00	11.00	-	
X^2 Variable Líder. Participativo	2.00	0.71	0.09		
X^2 Variable Renuncia Involuntaria	2.00	0.71	0.09		
Totales				5.61	5.992

Los resultados de la prueba de Pearson indican que el chi cuadrado obtenido por la suma de las variables estudiadas es inferior al estipulado en el cuadro, tomando en cuenta que $P=0.05$ y 2 gl (grados de libertad). Se aprueba la hipótesis Nula. Elaboración Propia, analizado en Excel 2016.

Como se evidencia en la tabla 13, el Chi Cuadrado según tabla es del 5.992 y el Chi Cuadrado Calculado es de 5.61. Es decir, tenemos que el Chi Cuadrado según tabla es mayor al Chi

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Cuadrado Calculado, ante esta circunstancia aceptamos la H_0 , con la cual nos dice que “No existe relación entre el liderazgo participativo con la rotación de involuntaria en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019” y se rechaza H_1 , que nos dice que “Existe relación entre el liderazgo participativo con la rotación de involuntaria en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019”. Como se observa en la imagen 5 y se detalla en la tabla 12, existe un 55.56% y un 74.07% de colaboradores que no tienen esta percepción clara y/o definida si los indicadores propuestos, esto origina que sea un mínimo de colaboradores los que indiquen su percepción ante estos indicadores, concluyendo a través de la prueba de Pearson que no existe relación entre las dos variables propuestas.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Tabla 14

ESTABLECIMIENTO DE INTERVALO DE LA FRECUENCIA

	Rango X max - X min	Resultado	Intervalo	Amplitud	Resultado
Relaciones Laborales	40 - 8	32	3	R/I	10.67
Renuncia involuntaria	30 - 6	24	3	R/I	8

Frecuencia establecida para Hipótesis Específica C. Elaboración propia. Calculado en Excel.

Para la evaluación de la Hipótesis Específica C se utilizará la prueba de Pearson; se ha establecido utilizar la amplitud de intervalo de frecuencia absoluta de 10 para la dimensión dos de la variable independiente y 8 para la dimensión uno de la variable dependiente en relación al mínimo resultado que se halló (8 y 6 puntos respectivamente) teniendo en cuenta que se tomaran tres criterios de evaluación de percepción.

Tabla 15

PERCEPCIÓN DE LA INFLUENCIA DE LAS RELACIONES LABORALES CON LA RENUNCIA INVOLUNTARIA

Frecuencia absoluta:			Relaciones Laborales	%	Renuncia Involuntaria	%
8 – 18	6 - 13	BAJO	15	27.78	4	7.41
19 – 29	14 - 21	MEDIO	36	66.67	40	74.07
30 – 40	22 - 30	ALTO	3	5.56	10	18.52

Elaboración propia, analizado con EXCEL

La dimensión de la percepción de las relaciones laborales con la renuncia involuntaria en la empresa de telecomunicaciones nos dice que, el 27.78% de los colaboradores de la empresa están en desacuerdo con el desarrollo del control de grupos, en la rotación de equipos, los momentos de integración y el reconocimiento que se da en la empresa, es decir, las relaciones laborales está influyendo en la renuncias involuntarias; ante un 5.56% de colaboradores que están de acuerdo con el desarrollo de los indicadores antes mencionados, es decir, las relaciones laborales no influyen en la renuncia involuntaria. Adicionalmente, se refleja que el 66.67% de los

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019
colaboradores, que no tienen una percepción clara y/o definida, si es que estos indicadores están influyendo en la renuncia involuntaria.

En esta misma línea, los resultados de los indicadores de la influencia de estos en la renuncia involuntaria fue de 18.52%, estos colaboradores están en de acuerdo en que los problemas personales, la baja producción y el compromiso del colaborador con la empresas influyen en la renuncia involuntaria, sin embargo, un 7.41% de colaboradores indican estar en desacuerdo que estos hechos si influyen en las renunciaciones involuntarias, es decir, consideran que tener su producción por debajo del promedio solicitado, el que ante un problema familiar, lo primero que piensan es pedir permiso para salir a resolverlos, o que son por cosas del destino que no llegan a su cuota y dejan a la suerte el obtener una gran venta, no influye en las renunciaciones involuntarias. Así mismo un 74.07% no tienen una percepción clara y/o definida, si es que estos indicadores están influyendo en la renuncia involuntaria.

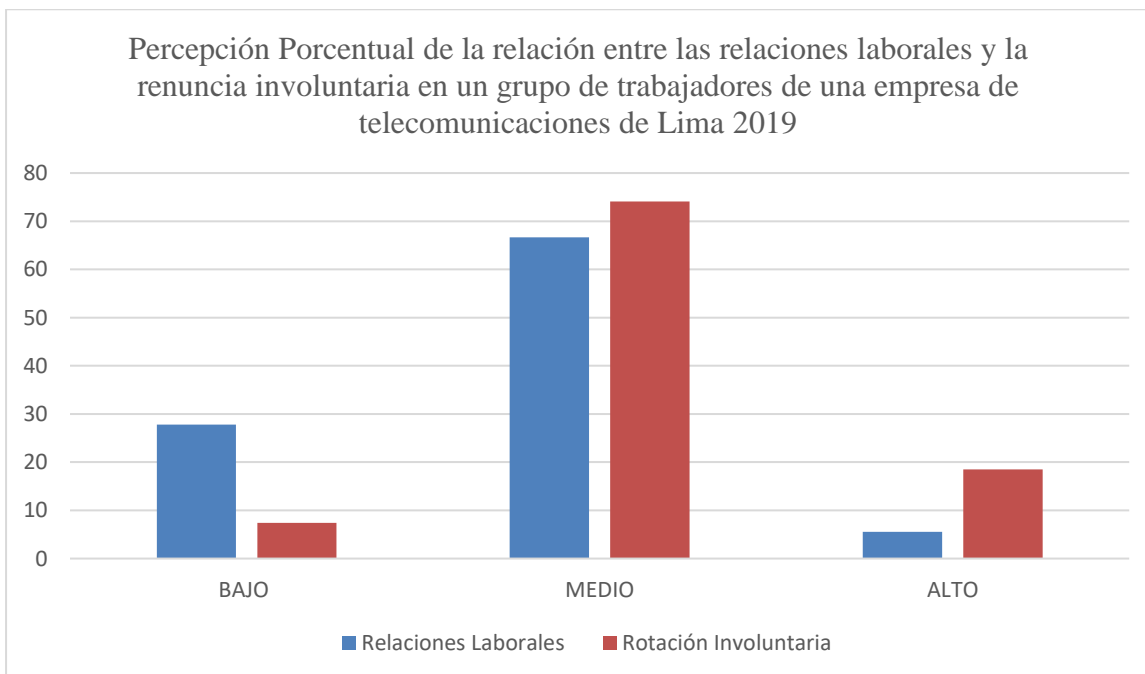


Imagen 6 Percepción de relación entre Relaciones Laborales y renuncia involuntaria. Elaboración Propia.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Tabla 16

DETERMINACIÓN DE RELACIÓN ENTRE DOS VARIABLES. CHI CUADRADO DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA C.

	BAJO	MEDIO	ALTO	ΣX^2 CALCULADO	X^2 SEGÚN TABLA
Frecuencias Teóricas R.L.	9.5	38	6.5	-	
Frecuencias Teóricas R.I.	9.5	38	6.5	-	
X^2 Variable Relaciones Laborales	3.184	0.105	1.885		
X^2 Variable Renuncia Involuntaria	3.184	0.105	1.885		
Totales				10.348	5.992

Los resultados de la prueba de Pearson indican que el chi cuadrado obtenido por la suma de las variables estudiadas es superior al estipulado en el cuadro, tomando en cuenta que $P=0.05$ y 2 gl (grados de libertad). Se aprueba la hipótesis alternativa. Elaboración Propia, analizado en Excel 2016.

Como se evidencia en la tabla 16, el Chi Cuadrado según tabla es del 5.992 y el Chi Cuadrado Calculado es de 10.348. Es decir, tenemos que el Chi Cuadrado según tabla es menor al Chi Cuadrado Calculado, ante esta circunstancia rechazamos la H_0 , con la cual nos dice que “No existe relación entre las relaciones laborales con la rotación de involuntaria en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019” y se aceptamos la H_1 , que nos dice que “Existe relación entre las relaciones laborales con la rotación de involuntaria en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019”. Como se observa en la imagen 6 y se detalla en la tabla 15, el 27.78% de los colaboradores perciben que el desarrollo del control de grupos, en la rotación de equipos, los momentos de integración y el reconocimiento que se da en la empresa es está influyendo en la renuncias involuntarias, de ese mismo análisis, el 18.52%, de los colaboradores están en de acuerdo en que los problemas personales, la baja producción y el compromiso del colaborador con la empresas influyen en la renuncia involuntaria.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Tabla 17

ESTABLECIMIENTO DE INTERVALO DE LA FRECUENCIA

	Rango X max - X min	Resultado	Intervalo	Amplitud	Resultado
Relaciones Laborales	40 - 8	32	3	R/I	10.67
Renuncia voluntaria	35 - 7	28	3	R/I	9.33

Frecuencia establecida para Hipótesis Específica D. Elaboración propia. Calculado en Excel.

Para la evaluación de la Hipótesis Específica D se utilizará la prueba de Pearson; se ha establecido utilizar la amplitud de intervalo de frecuencia absoluta de 10 para la dimensión dos de la variable independiente y 9 para la dimensión dos de la variable dependiente en relación al mínimo resultado que se halló (8 y 7 puntos respectivamente), teniendo en cuenta que se tomaran tres criterios de evaluación de percepción.

Tabla 18

PERCEPCIÓN DE LA INFLUENCIA DEL RELACIONES LABORALES CON LA RENUNCIA VOLUNTARIA

Frecuencia absoluta:			Relaciones Laborales	%	Renuncia Voluntaria	%
8 – 18	7 - 15	BAJO	15	27.78	3	5.56
19 – 29	16 - 25	MEDIO	36	66.67	46	85.19
30 – 40	26 - 35	ALTO	3	5.56	5	9.26

Elaboración propia, analizado con EXCEL

Tomando en cuenta lo descrito en el primer párrafo de la tabla 18, los datos indican que el 27.78% de los colaboradores de la empresa están en desacuerdo con el desarrollo del control de grupos, en la rotación de equipos, los momentos de integración y el reconocimiento que se da en la empresa, es decir, las relaciones laborales está influyendo en la renuncias voluntarias; y que un 5.56% de colaboradores están de acuerdo con el desarrollo de los indicadores antes mencionados, es decir, las relaciones laborales no influyen en la renuncia voluntaria, y que el 66.67% de los colaboradores, aun no tienen una percepción clara y/o definida, si es que estos

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

indicadores están influyendo en la renuncia voluntaria; analizamos la los indicadores de rotación voluntaria el 5.56% de los colaboradores están en desacuerdo que la mejores laborales, o las discrepancias con las normas de la empresa y los desafíos personales de los colaboradores influyan en las renuncia voluntarias. El 9.26% de los colaboradores indicaron que están de acuerdo en que los indicadores antes mencionados, es decir, si se les presenta la oportunidad de trabajar en una empresa que paguen más, o que si la empresa no promueva una línea de carrera, o que si no hay otros tipos de reconocimiento, tales como premios, vales cupones u otros para el trabajador, o que la empresa no brinde facilidades para estudiar, influyen en la renuncia voluntaria de los colaboradores. Sin embargo, el 85.19% de colaboradores, no tienen una percepción clara y/o definida, si es que estos indicadores están influyendo en la renuncia voluntaria.

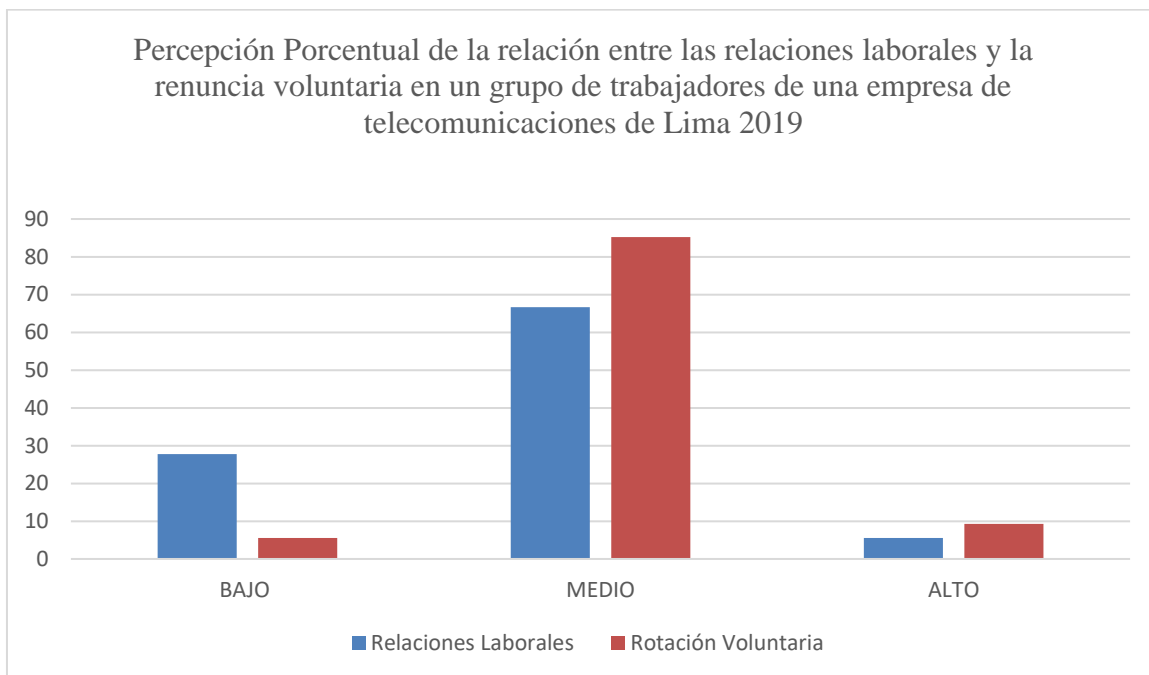


Imagen 7 Percepción de relación entre Relaciones Laborales y Renuncia voluntaria. Elaboración Propia.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Tabla 19

DETERMINACIÓN DE RELACIÓN ENTRE DOS VARIABLES. CHI CUADRADO DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA D.

	BAJO	MEDIO	ALTO	ΣX^2 CALCULADO	X^2 SEGÚN TABLA
Frecuencias Teóricas R.L.	9	41	4	-	
Frecuencias Teóricas R.I.	9	41	4	-	
X^2 Variable Relaciones Laborales	4.000	0.610	0.250		
X^2 Variable Renuncia Voluntaria	4.000	0.610	0.250		
Totales				9.720	5.992

Los resultados de la prueba de Pearson indican que el chi cuadrado obtenido por la suma de las variables estudiadas es superior al estipulado en el cuadro, tomando en cuenta que $P=0.05$ y 2 gl (grados de libertad). Elaboración Propia, analizado en Excel 2016.

Como se evidencia en la tabla 19, el Chi Cuadrado según tabla es del 5.992 y el Chi Cuadrado Calculado es de 9.720. Es decir, tenemos que el Chi Cuadrado según tabla es menor al Chi Cuadrado Calculado, ante esta circunstancia aceptamos la H_1 , por lo cual concluimos que “Existe relación entre las relaciones laborales con la renuncia de voluntaria en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019”. Como se observa en la imagen 7 y se detalla en la tabla 18, hay un alto porcentaje de colaboradores que no tiene esta percepción clara y/o definida si los indicadores propuestos son los que están influyendo en la renuncia voluntaria; los datos indican que el 27.78% de los colaboradores de la empresa están en desacuerdo con el desarrollo del control de grupos, en la rotación de equipos, los momentos de integración y el reconocimiento que se da en la empresa. De igual manera, se obtuvo que un 9.26% de los colaboradores están de acuerdo que las propuestas de mejoras laborales en el mercado, las discrepancias con las normas de la empresa y los desafíos profesionales influyen en la renuncia voluntaria.

Tabla 20

ESTABLECIMIENTO DE INTERVALO DE LA FRECUENCIA

	<i>Literatura de Fórmula</i>	<i>Resultados</i>
RANGO:	$R = x_{\max} - x_{\min}$	65-13
INTERVALO:	3	
AMPLITUD :	R/I	17.33

Elaboración propia. Calculado en Excel.

Para la evaluación de la percepción del sexo femenino de la Hipótesis General se utilizará la prueba de Pearson; se ha establecido utilizar la amplitud de intervalo de frecuencia absoluta de 17 en relación al mínimo resultado que se halló (13 puntos) teniendo en cuenta que se tomarán tres criterios de evaluación de percepción.

Tabla 21

PERCEPCIÓN DE LA INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL PARA SEXO FEMENINO

Frecuencia absoluta:		CLIMA(f)	%	ROTACION (f)	%
13 - 30	BAJO	9	32.14	1	3.57
31 - 48	MEDIO	18	64.29	26	92.86
49 - 65	ALTO	1	3.57	1	3.57

Frecuencia establecida para Hipótesis General. Elaboración propia, analizado con EXCEL

En la evaluación de la dimensión de la percepción de la influencia del clima laboral en la rotación del personal para el sexo femenino, se ha deducido que un 32.14% de las mujeres encuestadas están en desacuerdo en el desarrollo de la relación del Liderazgo Participativo y de las Relaciones Laborales; puede ser que algunos de los indicadores del clima laboral, tales como la comunicación con superiores, la inclusión al personal, los controles del grupo, la rotación de grupos, los momentos de integración y el reconocimiento pueden estar influyendo en la rotación del personal. En la misma línea; el 3.57% de las mujeres encuestadas están de acuerdo en que exista relación entre la Renuncia Voluntaria y la Renuncia Involuntaria como

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019 influencia en la rotación del personal. Esto quiere decir que, algunos de los indicadores de rotación del personal, tales como, la baja producción, los problemas personales, el compromiso con la empresa, las mejoras laborales, la discrepancia con normas de la empresa o los desafíos Profesionales influyen en la rotación del personal .

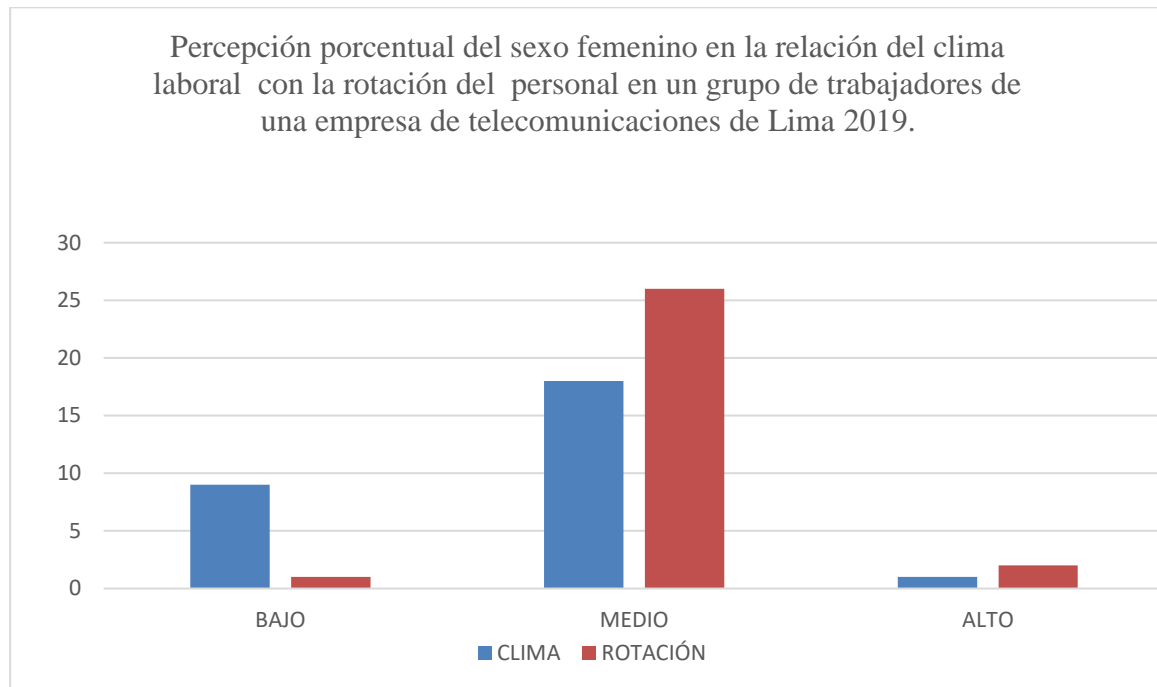


Imagen 8 Percepción del sexo femenino en la relación del clima laboral y la rotación del personal. Elaboración propia.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Tabla 22

DETERMINACIÓN DE RELACIÓN ENTRE LA INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL PARA EL SEXO FEMENINO

	BAJO	MEDIO	ALTO	ΣX^2 CALCULADO	X^2 SEGÚN TABLA
Frecuencias Teóricas Clima	5.00	22.00	1.00	-	
Frecuencias Teóricas Rotación	5.00	22.00	1.00	-	
X^2 Variable Clima Laboral	3.20	0.73	0		
X^2 Variable Rotación del Personal	3.20	0.73	0		
Totales				7.85	5.992

Los resultado de la prueba de Pearson indican que el chi cuadrado obtenido por la suma de las variables estudiadas es superior al estipulado en el cuadro, tomando en cuenta que $P=0.05$ y 2 gl (grados de libertad). Elaboración Propia, analizado en Excel 2016.

Como se evidencia en la tabla 22, el Chi Cuadrado según tabla es del 5.992 y el Chi Cuadrado Calculado es de 7.85. Es decir, tenemos que el Chi Cuadrado según tabla es menor al Chi Cuadrado Calculado, ante esta circunstancia rechazamos la H_0 , la cual nos dice que “No existe relación entre el clima laboral con la rotación de personal para el sexo femenino en la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019” y Se acepta la H_1 , por lo cual concluimos que “Existe relación entre el clima laboral con la rotación de personal para el sexo femenino en la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019”. Como se observa en la imagen 8 y se detalla en la tabla 21, hay un alto porcentaje de colaboradores del sexo femenino que no tienen esta percepción clara y/o definida si los indicadores propuestos para las dimensiones, son los que están influyendo en la rotación del personal; sin embargo, un 32.14% de las mujeres encuestadas calificó que están en desacuerdo en el desarrollo del Liderazgo Participativo y de las Relaciones Laborales en la empresa, podrían estar sintiendo que sus jefes no están dando el valor necesario a sus participaciones para la toma de decisiones o que, consideren que sus supervisores no tienen un lenguaje asertivo, o que la comunicación con sus supervisores no está facilitando a la armonía laboral en el equipo.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Para la evaluación de la percepción del sexo masculino en referencia a la relación entre el clima laboral y su influencia en la rotación se tomará el mismo Establecimiento De Intervalo De La Frecuencia del sexo femenino.

Tabla 23

PERCEPCIÓN DE LA INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL PARA SEXO MASCULINO

Frecuencia absoluta:		CLIMA(f)	%	ROTACION (f)	%
13 - 30	BAJO	7	26.92	1	3.85
31 - 48	MEDIO	17	61.54	23	80.77
49 - 65	ALTO	2	11.54	2	15.38

Frecuencia establecida para Hipótesis General. Elaboración propia, analizado con EXCEL

En la evaluación de la dimensión de la percepción de la influencia del clima laboral en la rotación del personal para el sexo masculino, se ha deducido que un 26.92% de los hombres encuestados están en desacuerdo en el desarrollo de la relación del Liderazgo Participativo y de las Relaciones Laborales; perciben que algunos de los indicadores del clima laboral, tales como la comunicación con superiores, la inclusión al personal, los controles del grupo, la rotación de grupos, los momentos de integración y el reconocimiento pueden estar influyendo en la rotación del personal. Así mismo; el 15.38% de los hombres encuestados están de acuerdo en que existe relación entre la Renuncia Voluntaria y la Renuncia Involuntaria como influencia en la rotación del personal. Esto quiere decir que, algunos hombres perciben que la baja producción, los problemas personales, el compromiso con la empresa, las mejoras laborales, la discrepancia con normas de la empresa o los desafíos profesionales influyen en la rotación del personal.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

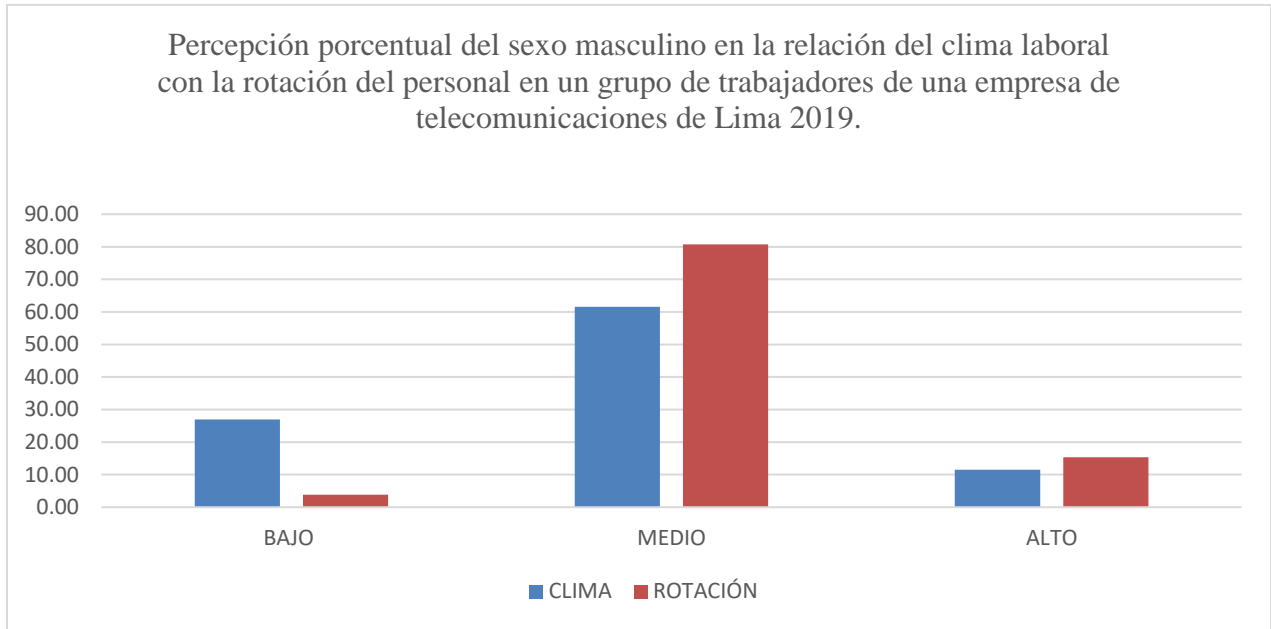


Imagen 9 Percepción del sexo masculino en la relación del clima laboral y la rotación del personal. Elaboración Propia.

Tabla 24

DETERMINACIÓN DE RELACIÓN ENTRE LA INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL PARA EL SEXO MASCULINO

	BAJO	MEDIO	ALTO	ΣX^2 CALCULADO	X^2 SEGÚN TABLA
Frecuencias Teóricas Clima	4.00	20.00	2.00	-	
Frecuencias Teóricas Rotación	4.00	20.00	2.00	-	
X^2 Variable Clima Laboral	2.25	0.45	0		
X^2 Variable Rotación del Personal	2.25	0.45	0		
Totales				5.40	5.992

Los resultado de la prueba de Pearson indican que el chi cuadrado obtenido por la suma de las variables estudiadas es inferior al estipulado en el cuadro, tomando en cuenta que $P=0.05$ y 2 gl (grados de libertad). Elaboración Propia, analizado en Excel 2016.

Como se evidencia en la tabla 24, el Chi Cuadrado según tabla es del 5.992 y el Chi Cuadrado Calculado es de 5.40. Es decir, tenemos que el Chi Cuadrado según tabla es mayor al Chi Cuadrado Calculado, ante esta circunstancia aceptamos la H_0 , la cual nos dice que “No

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

existe relación entre el clima laboral con la rotación de personal para el sexo masculino en la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019” y se rechaza H1, por lo cual concluimos que “No existe relación entre el clima laboral con la rotación de personal para el sexo masculino en la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019”.

Como se observa en la imagen 9 y se detalla en la tabla 23, hay un alto porcentaje de colaboradores de sexo masculino que no tienen una percepción clara y/o definida si los indicadores propuestos para las dimensiones, esto origina que sea un mínimo de colaboradores los que indiquen su percepción ante estos indicadores, concluyendo a través de la prueba de Pearson que no existe relación entre las dos variables propuestas.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Para la evaluación de la percepción de acuerdo a las edades en referencia a la relación entre el clima laboral y su influencia en la rotación se tomará el mismo Establecimiento De Intervalo De La Frecuencia de la hipótesis general.

Tabla 25

PERCEPCIÓN DE LA INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN EL RANGO DE EDADES DE 27 A 30 AÑOS

Frecuencia absoluta:		CLIMA(f)	%	ROTACION (f)	%
13 - 30	BAJO	8	50.00	0	0.00
31 - 48	MEDIO	7	43.75	15	93.75
49 - 65	ALTO	1	6.25	1	6.25

Frecuencia establecida para Hipótesis General. Elaboración propia, analizado con EXCEL

En la evaluación de la dimensión de la percepción de la influencia del clima laboral en la rotación del personal en el rango de edades de 27 a 30 años, se ha deducido que el 50.00% de los encuestados están en desacuerdo en el desarrollo de la relación del Liderazgo Participativo y de las Relaciones Laborales; puede ser que algunos de los indicadores del clima laboral, tales como la comunicación con superiores, la inclusión al personal, los controles del grupo, la rotación de grupos, los momentos de integración y el reconocimiento pueden estar influyendo en la rotación del personal. Así mismo, el 6.25% de los encuestados están de acuerdo en que exista relación entre la Renuncia Voluntaria y la Renuncia Involuntaria como influencia en la rotación del personal. Esto quiere decir que perciben que la baja producción, los problemas personales, el compromiso con la empresa, las mejoras laborales, la discrepancia con normas de la empresa o los desafíos Profesionales influyen en la rotación del personal.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

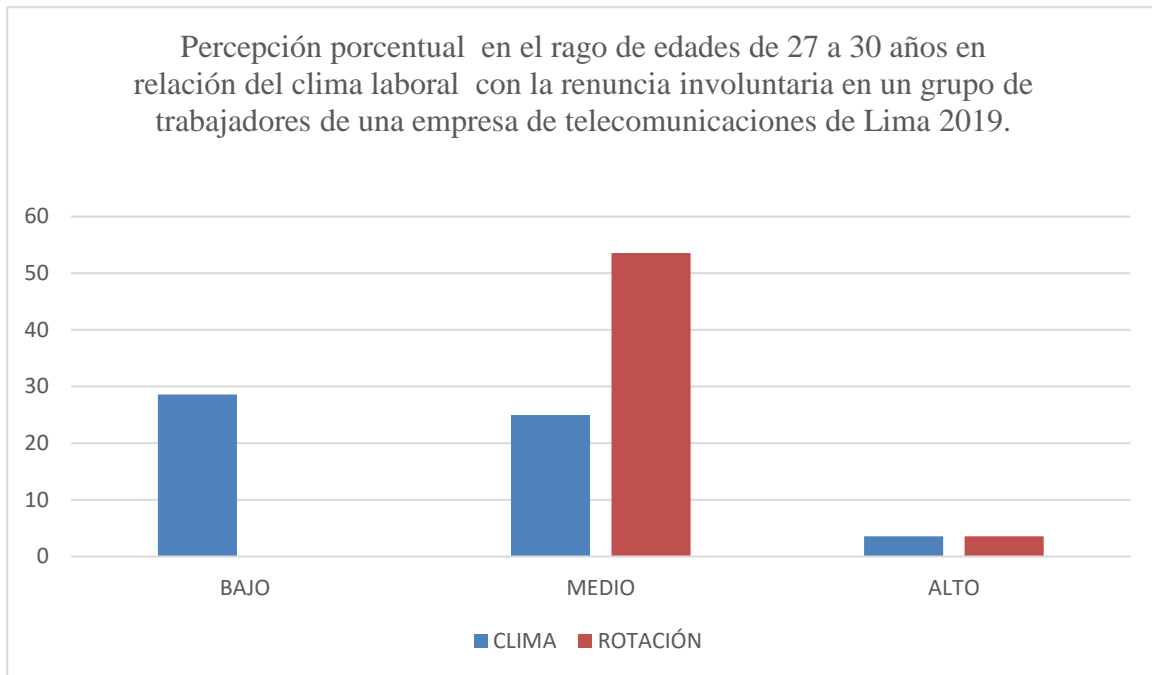


Imagen 10 Percepción de los colaboradores de 27 a 30 años en la relación del clima laboral y la rotación del personal. Elaboración Propia.

Tabla 26

PERCEPCIÓN DE LA INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN EL RANGO DE EDADES DE 27 A 30 AÑOS

	BAJO	MEDIO	ALTO	ΣX^2 CALCULADO	X^2 SEGÚN TABLA
Frecuencias Teóricas Clima	4.00	11.00	1.00	-	
Frecuencias Teóricas Rotación	4.00	11.00	1.00	-	
X^2 Variable Clima Laboral	4.00	1.45	0		
X^2 Variable Rotación del Personal	4.00	1.45	0		
Totales				10.91	5.992

Los resultado de la prueba de Pearson indican que el chi cuadrado obtenido por la suma de las variables estudiadas es superior al estipulado en el cuadro, tomando en cuenta que $P=0.05$ y 2 gl (grados de libertad). Elaboración Propia, analizado en Excel 2016.

Como se evidencia en la tabla 26, el Chi Cuadrado según tabla es del 5.992 y el Chi Cuadrado Calculado es de 10.91. Es decir, tenemos que el Chi Cuadrado según tabla es menor al Chi Cuadrado Calculado, ante esta circunstancia rechazamos la H_0 , la cual nos dice que “No

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

existe relación entre el clima laboral con la rotación de personal en el rango de edades de 27 a 30 años en la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019” y Se acepta la H1, por lo cual concluimos que “Existe relación entre el clima laboral con la rotación de personal en el rango de edades de 27 a 30 años en la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019”. Como se observa en la imagen 10 y se detalla en la tabla 25, un 28.57% de colaboradores encuestados que están en desacuerdo en el desarrollo del Liderazgo Participativo y de las Relaciones Laborales en la empresa, podrían estar sintiendo que sus jefes no están dando el valor necesario a sus participaciones para la toma de decisiones o que, consideren que sus supervisores no tienen un lenguaje asertivo, o que la comunicación con sus supervisores no está facilitando a la armonía laboral en el equipo. Sumando a un 3.57% de colaboradores encuestados perciben que la baja producción, los problemas personales, el compromiso con la empresa, las mejoras laborales, la discrepancia con normas de la empresa o los desafíos Profesionales influyen en la rotación del personal.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Tabla 27

PERCEPCIÓN DE LA INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN EL RANGO DE EDADES DE 31 A 35 AÑOS

Frecuencia absoluta:		CLIMA(f)	%	ROTACION (f)	%
13 – 30	BAJO	4	18.18	1	4.54
31 – 48	MEDIO	16	72.72	19	86.36
49 – 65	ALTO	2	9.99	2	9.09

Frecuencia establecida para Hipótesis General. Elaboración propia, analizado con EXCEL

En la evaluación de la dimensión de la percepción de la influencia del clima laboral en la rotación del personal en el rango de edades de 31 a 35 años, se ha deducido que el 18.18% de los encuestados están en desacuerdo en el desarrollo de la relación del Liderazgo Participativo y de las Relaciones Laborales; sin embargo, el 72.72% de los encuestados aun no tienen una percepción clara y/o definida, si es que estos indicadores están influyendo en la rotación del personal.

En esta misma línea, el 9.09% de los encuestados están de acuerdo en que exista relación entre la Renuncia Voluntaria y la Renuncia Involuntaria como influencia en la rotación del personal. Esto quiere decir que perciben que la baja producción, los problemas personales, el compromiso con la empresa, las mejoras laborales, la discrepancia con normas de la empresa o los desafíos Profesionales influyen en la rotación del personal.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

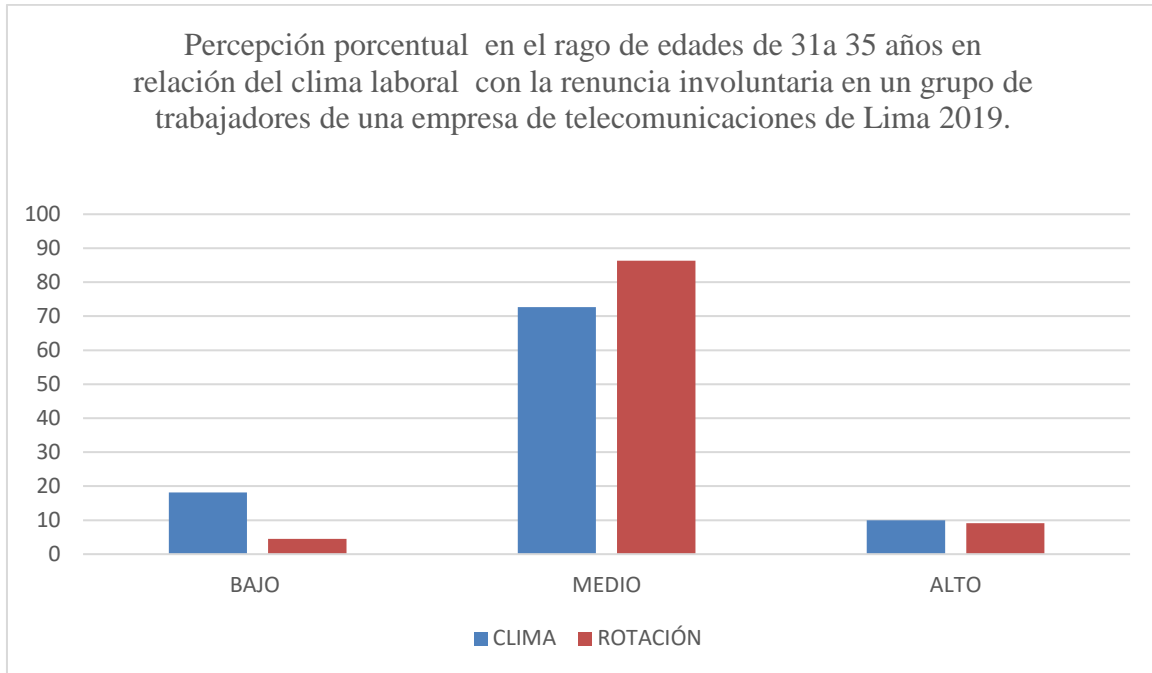


Imagen 11 Percepción de los colaboradores de 35 a 36 años en la relación del clima laboral y la rotación del personal. Elaboración Propia.

Tabla 28

DETERMINACIÓN DE RELACIÓN ENTRE LA INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN EL RANGO DE EDADES DE 31 A 35 AÑOS

	BAJO	MEDIO	ALTO	ΣX^2 CALCULADO	X^2 SEGÚN TABLA
Frecuencias Teóricas Clima	2.50	17.50	2.00	-	
Frecuencias Teóricas Rotación	2.50	17.50	2.00	-	
X^2 Variable Clima Laboral	0.90	0.13	0		
X^2 Variable Rotación del Personal	0.90	0.13	0		
Totales				2.06	5.992

Los resultado de la prueba de Pearson indican que el chi cuadrado obtenido por la suma de las variables estudiadas es inferior al estipulado en el cuadro, tomando en cuenta que $P=0.05$ y 2 gl (grados de libertad). Elaboración Propia, analizado en Excel 2016.

aComo se evidencia en la tabla 28, el Chi Cuadrado según tabla es del 5.992 y el Chi Cuadrado Calculado es de 2.06. Es decir, tenemos que el Chi Cuadrado según tabla es mayor al Chi Cuadrado Calculado, ante esta circunstancia aceptamos la H_0 , la cual nos dice que “No existe

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

relación entre el clima laboral con la rotación de en el rango de edades de 31 a 35 años en la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019” y se rechaza H1, por lo cual concluimos que “No existe relación entre el clima laboral con la rotación de personal en el rango de edades de 31 a 35 años en la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019”. Como se observa en la imagen 11 y se detalla en la tabla 27, hay un alto porcentaje de colaboradores en el rango de edades de 31 a 35 años que no tienen una percepción clara y/o definida si los indicadores propuestos para las dimensiones, esto origina que sea un mínimo de colaboradores los que indiquen su percepción ante estos indicadores, concluyendo a través de la prueba de Pearson que no existe relación entre las dos variables propuestas.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Tabla 29

PERCEPCIÓN DE LA INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN EL RANGO DE EDADES DE 36 A 40 AÑOS

Frecuencia absoluta:		CLIMA(f)	%	ROTACION (f)	%
13 – 30	BAJO	4	25.00	1	6.25
31 – 48	MEDIO	12	75.00	15	93.75
49 - 65	ALTO	0	0.00	0	0.00

Frecuencia establecida para Hipótesis General. Elaboración propia, analizado con EXCEL

En la evaluación de la dimensión de la percepción de la influencia del clima laboral en la rotación del personal en el rango de edades de 36 a 40 años, se ha deducido que el 25.00% de los encuestados están en desacuerdo en el desarrollo de la relación del Liderazgo Participativo y de las Relaciones Laborales; sin embargo, el 75.00% de los encuestados aun no tienen una percepción clara y/o definida, si es que estos indicadores están influyendo en la rotación del personal. En esta misma línea, el 6.25% de los encuestados están desacuerdo en que exista relación entre la Renuncia Voluntaria y la Renuncia Involuntaria como influencia en la rotación del personal. Esto quiere decir que perciben que la baja producción, los problemas personales, el compromiso con la empresa, las mejoras laborales, la discrepancia con normas de la empresa o los desafíos Profesionales no influyen en la rotación del personal.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

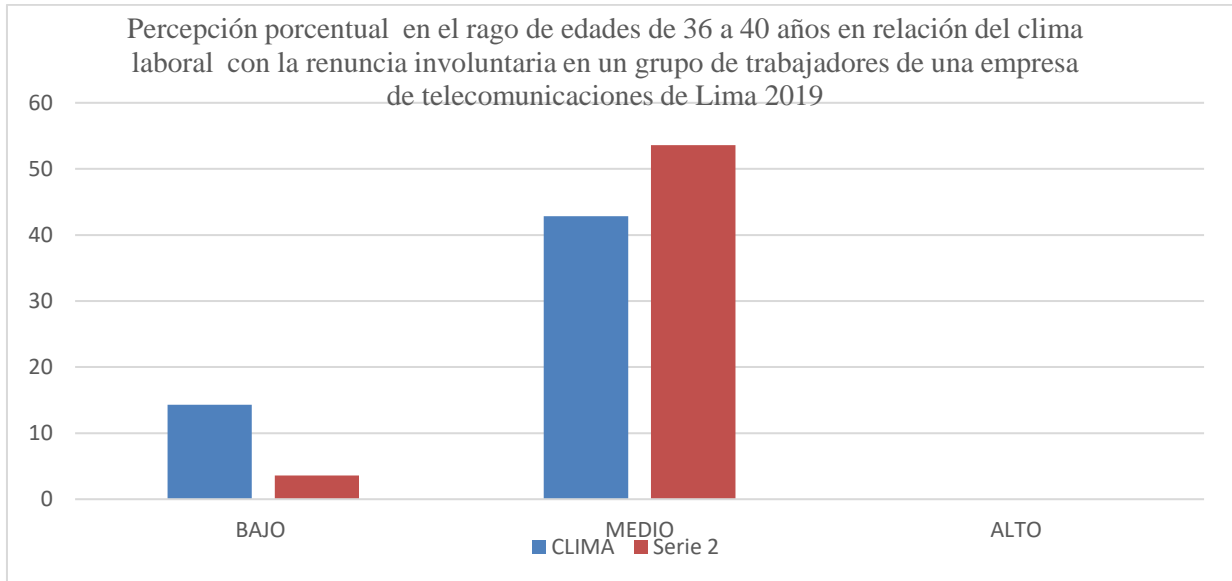


Imagen 12 Percepción de los colaboradores de 36 a 40 años en la relación del clima laboral y la rotación del personal. Elaboración Propia.

Tabla 30

DETERMINACIÓN DE RELACIÓN ENTRE LA INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN EL RANGO DE EDADES DE 36 A 40 AÑOS

	BAJO	MEDIO	ALTO	ΣX^2 CALCULADO	X^2 SEGÚN TABLA
Frecuencias Teóricas Clima	2.50	13.50	0.00	-	
Frecuencias Teóricas Rotación	2.50	13.50	0.00	-	
X^2 Variable Clima Laboral	0.90	0.17	0		
X^2 Variable Rotación del Personal	0.90	0.17	0		
Totales				2.13	5.992

Los resultado de la prueba de Pearson indican que el chi cuadrado obtenido por la suma de las variables estudiadas es inferior al estipulado en el cuadro, tomando en cuenta que $P=0.05$ y 2 gl (grados de libertad). Elaboración Propia, analizado en Excel 2016.

Como se evidencia en la tabla 30, el Chi Cuadrado según tabla es del 5.992 y el Chi Cuadrado Calculado es de 2.13. Es decir, tenemos que el Chi Cuadrado según tabla es mayor al Chi Cuadrado Calculado, ante esta circunstancia aceptamos la H_0 , la cual nos dice que “No existe

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

relación entre el clima laboral con la rotación de en el rango de edades de 36 a 40 años en la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019” y se rechaza H1, por lo cual concluimos que “No existe relación entre el clima laboral con la rotación de personal en el rango de edades de 36 a 40 años en la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019”. Como se observa en la imagen 12 y se detalla en la tabla 29, hay un alto porcentaje de colaboradores en el rango de edades de 36 a 40 años que no tienen una percepción clara y/o definida si los indicadores propuestos para las dimensiones, esto origina que sea un mínimo de colaboradores los que indiquen su percepción ante estos indicadores, concluyendo a través de la prueba de Pearson que no existe relación entre las dos variables propuestas.

CAPÍTULO IV DISCUSIONES Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Según el objetivo general, los resultados⁶ de esta investigación destacan que el clima laboral tiene una relación con la rotación del personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones, ubicada en el distrito Magdalena del Mar, Lima 2019, la muestra, que es el 100% que pertenecen al área de la fuerza de ventas; el 29.63% percibieron que el desarrollo del clima laboral se encuentra en un nivel bajo⁷; el 5.56% percibieron que el desarrollo del clima laboral se encuentra en un nivel alto y el 64.81% percibieron que el desarrollo del clima laboral se encuentra en un nivel medio. Estos resultados muestran que los colaboradores tienen una percepción regular, con tendencia a percibir de manera desfavorable el desarrollo del clima laboral y perciben que ello influye en la rotación del personal, dando validez o provocando la aceptación de la hipótesis general⁸ que establece la relación de dependencia entre el clima laboral y su relación con la rotación del personal de la fuerzas de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Sarmiento & Torres (2017) quienes señalaron que si existe una relación entre el clima laboral y la rotación del personal dado que la forma de liderazgo que prevalece en el personal directivo del departamento de Call Center es totalitario (opresor), lo cual generó amplias brechas en las relaciones interpersonales que provocan la renuncia o la desvinculación del personal de la empresa; como se ha podido observar

6 Ver Tabla 6

7 Según análisis BAREMO

8 Ver Tabla 7

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019 en las explicaciones de los resultados⁹ nos dice que, el 22.22% de los colaboradores de la empresa están en desacuerdo con el desarrollo de la comunicación con superiores, que podrán ser por el valor que le dan a las participaciones de los colaboradores o la ausencia de comunicación asertiva por parte de los supervisora; falta de inclusión al personal, la cooperación de los jefes, es decir, el liderazgo participativo está influyendo en la renuncias voluntarias.

Desde otra perspectiva, lo dicho por Romero, Gonzales & Coello (2017), que indica en sus resultados que las causas principales del por qué la rotación de personal pueden ser el salario, oportunidades de carrera, reconocimiento, cooperación entre áreas, balance vida-trabajo e innovación, entre otros, e indica que esos elementos se podrían tomar en cuenta por el área administrativa de la empresa para que efectúen los lineamientos necesarios que minimicen la rotación de personal, se complementa con los resultados mostrados por Reymundo (2020), este dice que hay la relación entre las variables rotación de personal y clima laboral vinculado al desarrollo del nivel jerárquico; contrastando los resultados hallados en la presente investigación de la percepción de la influencia de las relaciones laborales en la rotación del personal¹⁰ que nos dice que, el 27.78% de los colaboradores de la empresa están en desacuerdo con el desarrollo del control de grupos, en la rotación de equipos, los momentos de integración y el reconocimiento que se da en la empresa por parte de sus superiores, es decir, alguna de las aristas antes mencionadas demuestran que las relaciones laborales está influyendo en la renuncias voluntarias e involuntarias, siendo estas últimas las variables de la rotación del personal.

⁹ Ver tabla 9

¹⁰ Ver Tabla 15 y 18

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Así mismo Alhuay (2019), dice que existe una correlación negativa entre el clima laboral y la rotación de personal; detalla que existe relación altamente significativa entre la comunicación y la rotación del personal; sin embargo, también indica en sus resultados que cuando la empresa disminuye las causas que provocan conflictos y falta de cooperación en la empresa entonces mejora la rotación de personal de la empresa. Indica también que existe relación altamente significativa entre la seguridad y la rotación del personal en la empresa. Existe relación altamente significativa entre la innovación y la rotación del personal en la empresa. De lo expuesto por Alhuay (2019), este estudio coincide en que: “Existe relación altamente significativa entre la comunicación y la rotación del personal” porque como se muestra en la en los resultados del indicador del liderazgo participativo¹¹, los colaboradores señalaron que están en desacuerdo en el valor que le dan sus superiores a sus participaciones en la toma de decisiones, de igual manera calificaron con puntuación baja a la consideración de tener una comunicación asertiva con tu supervisor, de esta misma puntuación baja le otorgaron a la premisa: Considera que “La comunicación entre tu supervisor facilita una armonía laboral entre el equipo de trabajo y la Gerencia”.

En los resultados de la investigación de Osorio (2018), titulado: “Clima organizacional y rotación de personal en la empresa Factoría Panana S.A.C – Huacho, 2017” fue que determinó que no existe relación entre el clima organizacional y la rotación de personal, declarando la hipótesis nula. De igual manera, los resultados indicaron la dimensión predominante de la variable rotación de personal, es la evaluación de desempeño; y que el nivel del clima

¹¹ Ver Tabla 9

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019 organizacional es regular; en esta misma línea y Gamarra (2018), indicó en sus resultados que la correlación de las variables clima laboral y los factores que influyen en la rotación del personal se determina una correlación positiva significativa de 0.241, indicando que al mejorar los factores laborales mejorará el clima laboral dentro de la empresa disminuyendo considerablemente la rotación del personal. Estos resultados difieren con lo descrito en la presente investigación dado que se ha aceptado la hipótesis general¹² dado que, si bien coincidimos en que el clima si implica en la rotación, ellos dicen que era de manera positiva. Sin embargo, por los resultados de esta investigación se cree que el clima laboral influye en alta rotación que existe¹³ en la empresa ya en la última encuesta interna realizada cada 02 meses a los colaboradores¹⁴ para hallar el antes y el después de los factores a mejorar, saliendo en los comentarios adicionales que aún había que mejorar factores del clima laboral. Más aun, se puede pensar en base a los datos obtenidos, que son las mujeres quienes perciben más estos factores a mejorar que los hombres. Ya que en el resultado de relación de la percepción de la influencia del clima laboral en la rotación del personal del personal femenino, la prueba de chi cuadrado obtenido fue de 7.85%¹⁵ (la suma de las variables estudiadas), siendo superior al estipulado a la de la tabla de distribución, tomando en cuenta que $P=0.05$ y 2 gl (grados de libertad), dando validez a la relación entre ambas variables para el sexo femenino, ya que esta arrojó que si bien casi el 64.29% y 92.86%¹⁶ se encuentra en un nivel medio¹⁷ con referencia al percepción del

¹² Ver Tabla 7

¹³ Ver anexo 2

¹⁴ Ver anexo 4

¹⁵ Ver tabla 22

¹⁶ Ver tabla 21

¹⁷ Según análisis BAREMO

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019
clima y la rotación respectivamente, arrojó en ambas variables que el 3.57% perciben que existe un nivel alto⁸, contra un porcentaje promedio pero inferior con referencia al sexo masculino¹⁸.

Es por esto que se cree que en el área de fuerza de ventas de la empresa de telecomunicaciones, si bien si existe una influencia del clima laboral con respecto a la rotación, esta tesis lo asemeja más como una relación es negativa, basándonos en los cuadros de informes¹⁹ del área de Jefatura de RRHH donde dan indicios que existe quejas del personal del ambiente laboral, sumando a la validación del chi cuadrado a la relación de las variables estudiadas y al grado de percepción del sexo femenino en la empresa, esta creencia puede ser objeto de estudio en un futuro.

4.1.1. Limitaciones

Esta investigación estuvo limitada en el contexto que no se pudo aplicar a todos los colaboradores de la nómina, sino solo al personal, entre locadores y terceros, que pertenezcan a la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones ubicado en la ciudad de Lima, en el distrito de Magdalena del Mar, cuya labor es vender y prospectar servicios móviles, HFC, Internet dedicado, SVA, servicios Cloud a través de llamadas y visitas a potenciales clientes, así mismo, solo se contó con información histórica del área de Recursos Humanos de periodos amplios de evaluación; hubo poca disponibilidad de tiempo de los participantes, pues no tenían horarios fijos de permanencia en la empresa y, no se tomó en cuenta información teórica para la investigación dado que estaba estaban escritos en el idioma inglés.

¹⁸ Ver tabla 24

¹⁹ Ver anexo 2 y 3

4.1.2. Implicancias

4.1.2.1. Teóricas

El aporte de este trabajo de investigación, desde el punto de vista teórico tiene vínculo con algunas teorías mencionadas en la referencia, como por ejemplo Urdaneta & Álvarez & Urdaneta (2009), expresan que: “En la actualidad (...) es un tema de gran importancia para las empresas ya que los faculta a lograr una mejora continua del ambiente de trabajo, considerando a sus colaboradores como herramienta principal objeto de estudio, o Julcamoro & Portal (2017) y Serrato (2011) coinciden en que un buen clima laboral traerá como consecuencia: “Logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc”. Julcamoro & Portal (2017) resumen que: “Cuanto mejor es el clima laboral, existen más consecuencias positivas apreciándose dentro y fuera de la organización”; Se reitera lo expuesto en la justificación teórica que, la presente investigación se realizará con el propósito de actualizar la información que se tiene en cuanto a investigaciones sobre clima laboral y rotación de personal, asimismo, pueda ser fuente bibliográfica para futuras investigaciones sobre el tema.

4.1.2.2. Práctico

Es necesario volver a precisar que los resultados obtenidos en esta investigación no pueden ser adjudicados a otra área de fuerzas de ventas de otra empresa de telecomunicaciones, sin embargo en busca de aportar información relevante en la búsqueda de personas más óptimas en sus puestos de labores e idóneas para el centro laboral mediante este establecimiento de relaciones del clima laboral con la rotación del personal, sugiriendo a la empresa, realizar más adelante un control del impacto que está teniendo el liderazgo participativo y las relaciones laborales con la rotación del personal, también se sugiere que un futuro se pueda hacer un

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019 estudio basados en una encuesta al cese del personal, ya que al ser objetos de estudios podrían obtener como resultados la herramienta adecuada para mejorar la percepción de la influencia del clima con la rotación del personal establecidos.

4.1.2.3. Metodológica

La presente investigación tuvo un proceso de investigación de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental; la metodología aplicada fue importante dado que a sus características se rigió en la observación de los fenómenos en su ambiente; con un corte transversal, aplicándose en un momento puntual, teniendo un alcance de nivel de correlacional, habiendo estableciendo que existe una relación entre el clima laboral y la rotación del personal, Para hallar los resultados de los objetivos, se utilizó el método del muestreo censal, la técnica a utilizar será la encuesta, siendo el cuestionario la herramienta de recolección de datos validada según el criterio y juicio de tres expertos; la herramienta constará de 26 preguntas para aplicar en la muestra, que contará con una escala de calificación según LIKERT; esto nos permitió obtener datos más reales y sinceros por partes de los encuestados dado que las preguntas propuestas se asemejaban a su realidad laboral. Para la confiabilidad del análisis de los datos obtenidos se trabajó con el coeficiente de Alfa de Cronbach y con tabulaciones en cuadro Excel; La aplicación de la metodología descrito ha permitido hallar diversas conclusiones al validar los resultados de la herramienta utilizada para hallar los datos de los indicadores de cada dimensión según su variable²⁰, y se sugiere su uso para empresas similares con áreas de con alto índice de rotación.

²⁰ Ver anexo I

4.2. Conclusiones

4.2.1. Conclusión General:

Se estableció que existe relación mediana entre el clima laboral y la rotación del personal en los trabajadores del área de fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima ya que, percibieron que existe una mala comunicación con sus superiores, no se sentían incluidos en la toma de decisiones y no contaban con la colaboración de sus supervisores, dichos indicadores pertenecen a la dimensión del liderazgo participativo; que, sumado a los indicadores de la dimensión de las relaciones laborales, los colaboradores manifestaron no estar conformes con los momentos de integración²¹, se sienten poco reconocidos por la empresa e indican que optarían por la rotación de equipos. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general.

4.2.2. Conclusión específica:

Se estableció que existe relación entre el liderazgo participativo mediana alta con la renuncia voluntaria en un grupo de trabajadores del área de fuerzas de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima ya que para los colaboradores las renunciaciones voluntarias, las discrepancias con las normas de la empresa y mejoras laborales, son razones para retirarse de empresa²², en tanto el liderazgo participativos, se estableció en que la mayoría percibía que no existían dicho acto. Es por ello que se puede concluir que al no haber un liderazgo participativo no se genera una fidelidad del colaborador, y este, si tiene la oportunidad de irse, se retirará. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica A.

²¹ Ver Anexo 5

²² Ver imagen 4

Se estableció que no existe relación entre el liderazgo participativo con la renuncia involuntaria en un grupo de trabajadores del área de fuerzas de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima ya que, según la percepción de los encuestados, les puede llegar a ser indiferente si se emplea una buena comunicación con superiores o la existencia de una inclusión al personal o si hay una cooperación de los jefes puesto que los resultados se encuentran en el nivel medio con referencia a BAREMO y no relacionan la baja producción o problemas personales como motivo para retirarse de la empresa. Por lo tanto, no se acepta la hipótesis específica B.

Se estableció que existe una relación mediana entre las relaciones laborales con la renuncia involuntaria en un grupo de trabajadores del área de fuerzas de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima. Ya que pocos indicaron sentirse a gusto con las formas en que se llevaban las relaciones, otros encuestados respondieron encontrarse en una situación de la baja producción, problemas personales, y/o el compromiso hacia a la empresa, los cuales fueron los ítems de la dimensión renuncia involuntaria. Por lo tanto, se podría decir que la ausencia de las buenas relaciones laborales puedan estar trayendo consecuencias en su producción y esto al ser evaluado por Gerencia, podrían determinar retirar a las personas del puesto. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica C.

Se estableció que existe relación mediana entre las relaciones laborales con la renuncia voluntaria en un grupo de trabajadores del área de fuerzas de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima ya que pocos indicaron percibir una buena relación laboral

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

con sus superiores: un buen control de grupo, bajo índice de querer ir a otros equipos e indican sentirse reconocidos frente a otro grupo que percibe lo contrario. Algunos encuestados preferirían retirarse de la empresa por una mejor oportunidad laboral o por discrepancias por con las normas. Sin embargo un amplio grupo de colaboradores les es indiferente esta relación entre estas variables. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica D.

4.2.3. Conclusiones Adicionales:

Se estableció que para el sexo femenino de un grupo de trabajadores del área de fuerzas de ventas de una empresa de telecomunicaciones, existe una relación mediana entre el clima laboral y la rotación del personal, la mayoría de las mujeres encuestadas les es indiferente las razones de rotación del personal pero si toman en cuenta el clima laboral para decidir sobre ello. Esto se ve reflejado por resultados de la prueba de chi cuadrado²³. Por lo tanto, se acepta la relación entre el clima laboral y la rotación del personal para el sexo femenino de un grupo de trabajadores del área de fuerzas de ventas de una empresa de telecomunicaciones.

Se estableció que para el sexo masculino de un grupo de trabajadores del área de fuerzas de ventas de una empresa de telecomunicaciones, no existe una relación entre el clima laboral y la rotación del personal aunque hayan indicado percibir una baja aplicaciones de medidas positivas del clima laboral, pocos fueron los que indicaron que se retirarían de la empresa por la influencia del clima laboral. El resultado del análisis en las respuestas de las mujeres fue mayor, puede que

²³ Ver tabla 22

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019
esto se deba a que las mujeres encuestadas fueron 28 y los varones encuestados 26. Es por ello que se podría señalar que si el número de encuestados varones hubieran sido proporcional al número de mujeres puede que la determinación de la relación haya sido válida en ambos géneros. Por lo tanto, no se acepta la relación entre el clima laboral y la rotación del personal para el sexo masculino de un grupo de trabajadores del área de fuerzas de ventas de una empresa de telecomunicaciones.

Se estableció que para un grupo de trabajadores del área de fuerzas de ventas de una empresa de telecomunicaciones de 27 a 30 años existe una relación entre el clima laboral y la rotación del personal. El Número de encuestados fueron 16²⁴, que está dentro del promedio de los 3 rangos de edades que establecimos, siendo 9 de ellos mujeres, esto nos permite reafirmar que son las damas las que perciben que si hay una influencia en el clima laboral sobre la rotación del personal. Dando lectura a la imagen 10, podremos notar que los de encuestados con esa edad perciben y califican al clima como bajo de acuerdo al nivel de BAREMO, se podría decir que por cualquier acto inclusivo o exclusivo de la empresa puedan calificar en un nivel medio o bajo de arraigo de desarraigo con la empresa. Por lo tanto, se acepta la relación entre el clima laboral y la rotación del personal para un grupo de trabajadores del área de fuerzas de ventas de una empresa de telecomunicaciones de 27 a 30 años.

²⁴ Ver anexo 5

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Se estableció que para un grupo de trabajadores del área de fuerzas de ventas de una empresa de telecomunicaciones de 31 a 35 años²⁵ y de 36 a 40 años²⁶ no existe una relación entre el clima laboral y la rotación del personal, para los encuestados que fueron 22 y 16 respectivamente, no existe relación en el clima laboral y la rotación del personal, sin embargo, en ambos casos la percepción del clima laboral arrojó un nivel bajo según el nivel de BAREMO. Al igual que en la conclusión anterior, que ante cualquier acto inclusivo o exclusivo de la empresa puedan calificar en un nivel medio o bajo de arraigo de desarraigo con la empresa. Por lo tanto, no se acepta la relación entre el clima laboral y la rotación del personal para un grupo de trabajadores del área de fuerzas de ventas de una empresa de telecomunicaciones de 31 a 35 años²⁷ y de 36 a 40 años²⁸.

²⁵ Ver tabla 28

²⁶ Ver tabla 30

²⁷ Ver tabla 28

²⁸ Ver tabla 30

REFERENCIAS

Alhuay Quispe, N. (2019) Clima Laboral Y Rotación De Personal En La Empresa Intradevco Industrial S.A. Lurín – 2018. Recuperado de:
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/983/1/Alhuay%20Quispe%20Nancy%20Maria%20Clara.pdf>

Alós, R. (2008) Cuadernos de Relaciones Laborales: Segmentación de los mercados de trabajo y relaciones laborales. El sindicalismo ante la acción colectiva. Recuperado de:
<http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=3&sid=9d4d355b-f897-4db7-a4e1-673a42061d15%40sessionmgr4008&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.49F37233&db=edsbas>

Blanch, J. M. (2003). Teoría de las relaciones laborales. Barcelona, España: Editorial UOC.

Casanova, F. (2003). Formación profesional y relaciones laborales (10ª ed.). Montevideo, Uruguay: Oficina Internacional del Trabajo, CINTERFOR.

Castillo, J. (2006). Administración de personal: un enfoque hacia la calidad. ECOE Ediciones.

Castillón, R. (2019) Tesis: “Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC” Recuperado de:
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/10408>

Castro, E. & Serna, H. (2016). Artículo: Calidad del Empleo en Organizaciones de Servicios de Contact-Center en Manizales, Colombia. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 14 (1), pp. 205-219. Recuperado de:
<http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v14n1/v14n1a14.pdf>

Charqui, R. (2019) Tesis Caracterización del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019
tabaco (abarrotos) del mercado central del distrito de Huaraz, 2015. Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1066>

Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill interamericana Editores S.A.

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones: 9vna edición. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill interamericana Editores S.A.

Copano, L. & Ventura, J. (2020). Criterios a utilizar para la determinación de delimitaciones Submunicipales. Referentes aplicados en Andalucía. Recuperado de:
<https://www.investigacionesgeograficas.com/article/view/2020-criterios-a-utilizar-para-la-determinacion-de-delimitaciones-submunicipales>

Fuentelsaz Gallego, C.(2004). Matronas Profesión; vol. 5, n.º 18. Recuperado de:
<https://www.federacion-matronas.org/wp-content/uploads/2018/01/vol5n18pag5-13.pdf>

Gamarra Quiñones, Y. (2018). Rotación de personal y clima laboral en trabajadores del Terminal internacional del sur, Arequipa-2017 Recuperado de:
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/8216/44.0602.II.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gestión. (2018). 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/>

Gestión. (2019) ¿Cómo afecta la alta rotación de personal en la productividad laboral?. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/como-afecta-la-alta-rotacion-de-personal-en-la-productividad-laboral-nndc-noticia/>

Griffin, R. (2011). Administración (10ª ed.). D.F., México: Cengage Learning Editores S.A. de C.V..

Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2010). En su libro Metodología de la investigación: 5ta Edición. México: McGraw Hill., también Recuperado de:

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019
https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Huaman, K. F. (2015). Análisis del clima laboral en la empresa Cinco DP SAC en el periodo 2013-2014. Lima - Villa el Salvador.

Julcamoro, M., & Portal Alvarado, J. (2019). Influencia del clima laboral en la calidad de atención al paciente en el centro de salud Baños del Inca, 2017. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11314>

Likert, R. (1968). El factor humano de la empresa. Bilbao España: Devito.

Macario D.P. (2018). Rotación De Personal Y Clima Organizacional, (Estudio realizado en una importadora de vidrios ubicada en la zona 7 de Quetzaltenango). Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrce/2018/05/43/Macario-Fredy.pdf>

Medina, M. & Pallo, C. (2016) Trabajo de titulación: El clima organizacional en la empresa XYZ y su incidencia en la rotación del personal Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/6773>

Murga, L., & Mostacero Gutierrez, E. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en el área de ventas de distribuidora Perufarma s.a., La Libertad - 2016. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12266>

Neyra, O. & Peña, J. (2018) Tesis: La dirección del área de recursos humanos y su relación con la rotación de personal de la empresa de calzado Carubi SAC año 2018 Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/4303>

Pantoja, M. Rodríguez, M.& Carrión, A. (2015) Apuntes Académicos: Diseño de un cuestionario para valorar los atributos de grupos de interés universitarios desde un enfoque de liderazgo participativo. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062015000400005

Prado, K. (2019) Tesis: Condiciones laborales que fomentan la rotación del personal asesor telefónico de la empresa MDY BPO S.A.C, 2017. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4526>

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Romero, J. Gonzalez, F. & Coello I. (2017) Tesis: “Estudio del alto índice de rotación de personal y su incidencia en el ambiente laboral en la planta empacadora Cashrimp S.A.” Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/24923>

Sánchez, J. (2018) en Proyecto de Investigación “Aplicación del modelo EOQ con faltantes y la optimización del costo total de inventario en la empresa Sodimac. Lima, 2018” Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/34133?locale-attribute=es>

Sandoval, J. (2016). Clima laboral de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Empresa Pública Agencia Esmeraldas Centro. Recuperado de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/929>

Sarmiento Mosquera, C, & Torres Murillo, 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. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/40517/1/TESIS%20AN%c3%81LISIS%20DEL%20CLIMA%20LABORAL%20Y%20SU%20RELACI%c3%93N%20CON%20LA%20ROTACI%c3%93N%20DEL%20PERSONAL.pdf>

Serrato, M. (2011). Estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa grupo latino de publicidad Colombia Ltda. Repository.lasalle.edu.co. Recuperado de t: <http://repositorio.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/2837/T11.11%20S68e.pdf>

Sousa. V, Driessnack, M.& Costa, I. (2007) Revista Académica: Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. parte 1: diseños de investigación cuantitativa. Recuperado de: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf

Urdaneta, O., Álvarez, C. and Urdaneta, M. (2009). Clima organizacional en Institutos de Investigaciones del Sector Salud Caso: Universidad del Zulia. Recuperado de: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000300008

Vilema, M. (2018). Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores. Caso de estudio: Codiempaques del Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6212/1/T2649-MBA-Vilema-Correlacion.pdf>

Villafana, D. (2016), en borrador de tesis: La personalidad y las relaciones laborales del personal de la municipalidad distrital de huaura, periodo 2016. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2704>

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Yparraguirre Benites, R., & Ruiz Carbajal, T. (2018). Factores que influyen en el clima laboral de la empresa Cartavio Rum Company S.A.C, Cartavio, 2017. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12901>

Westfalia R. (2020). La Relación Entre La Rotación De Personal Y El Clima Laboral Del Personal Operativo En Una Empresa Retail, Lima 2019. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10412/1/2020_Westfalia%2c%20Raymundo.pdf

Soto Rios, S. (2017) Influencia Del Clima Organizacional En La Rotación De Personal De La Empresa Atento En El Distrito De Carmen De La Legua Reynoso, Año 2017. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3444/Soto_RSLJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Crespo Blanco, C.;& Salamanca Castro, A. (2007). El muestreo en la investigación cualitativa. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7779030>

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

ANEXOS

ANEXOS 1 Operacionalización de las variables:

GENERALIDADES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>Para Brunet (2004), el clima laboral es: “El componente multidimensional de elementos al igual que el clima atmosférico” (...) este último puede descomponerse en términos de humedad, de presiones atmosféricas, de componentes gaseosos (oxígeno, nitrógeno), de contaminación, etc. El clima dentro de una organización también puede descomponerse en términos de estructuración, tamaño de organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, etc. Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características que representa, en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de las personas en cuestión.</p>	Liderazgo Participativo	Comunicación con superiores	<ul style="list-style-type: none"> - Mis jefes le dan el valor a mis participaciones en la toma de decisiones - Consideras que tienes una comunicación asertiva con tu supervisor. 	La técnica a utilizar será la encuesta. El instrumento que se utilizará el cuestionario	
		Inclusión al personal	<ul style="list-style-type: none"> - Sientes que las reuniones realizadas deberían ser para escuchar las casuísticas al cierre del mes. 	El instrumento que se utilizará el cuestionario	
		Cooperación de los jefes	<ul style="list-style-type: none"> - La comunicación entre tu supervisor facilita una armonía laboral entre el equipo de trabajo y la Gerencia. - Deberían considerar capacitar más seguido a tus superiores. 	El instrumento que se utilizará el cuestionario	
		Control de grupo	<ul style="list-style-type: none"> - El supervisor trata de una manera correcta a todo el equipo de trabajo. - El supervisor revisa que cumplamos con los lineamientos de venta. 	La técnica a utilizar será la encuesta. El instrumento que se utilizará el cuestionario	
		Rotación de equipos	<ul style="list-style-type: none"> - Me agrada la forma de trabajar en otro equipo de la empresa. - Me gustaría estar una semana en el equipo que el mes pasado lideró la tabla. 	El instrumento que se utilizará el cuestionario	
	Relaciones Laborales	Momentos de integración	<ul style="list-style-type: none"> - Se debería reunir a los colaboradores dos sábados por mes para tener actividades recreacionales. - Considero que aquí todo es trabajo: producir y prospectar. 	La técnica a utilizar será la encuesta. El instrumento que se utilizará el cuestionario	
		Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Se debería reunir a los colaboradores dos sábados por mes para tener actividades recreacionales. - Considero que aquí todo es trabajo: producir y prospectar. 	La técnica a utilizar será la encuesta. El instrumento que se utilizará el cuestionario	
			<ul style="list-style-type: none"> - Estoy de acuerdo que se reconozca y se premie la puntualidad. - Me siento reconocido por la empresa por el entusiasmo, ganas y logros alcanzados. 	El instrumento que se utilizará el cuestionario	
					El instrumento que se utilizará el cuestionario
					El instrumento que se utilizará el cuestionario

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

GENERALIDADES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Robbins (1998) citado por Cabrera, Ledezma & Rivera (2011) nos comenta que la rotación de personal es el retiro voluntario e involuntario permanente de una organización. Puede ser un problema, debido al aumento de los costos de reclutamiento, de selección, de capacitaciones y de los trastornos laborales. No se puede eliminar, pero se puede minimizar, sobre todo entre los empleados con un alto nivel de desempeño y de los difíciles de reemplazar.	Renuncia Voluntaria	Mejoras laborales	-Si se presenta una propuesta laboral donde paguen más dinero, no lo pensaría mucho y renunciaría. -Si es año de cuotas altas, no me suben de puesto preferiría únicamente buscar otra empresa.	La técnica a utilizar será la encuesta. El instrumento que se utilizará el cuestionario .
		Discrepancia con normas de la empresa.	- Cuando siento que el reglamento de la empresa no va acorde a mis lineamientos, prefiero dejar la empresa. -Es preferible trabajar en una empresa que de facilidades para estudiar.	
		Desafíos Profesionales	- Sé que no me está yendo bien en mis cuotas, debería empezar a buscar otra línea de trabajo. -Si me piden que vaya a dirigir un equipo en provincia por quince días, acepto.	
	Renuncia involuntaria	Baja producción	- Considero que mi producción en este último trimestre está por debajo del promedio. - Pienso que en cualquier momento voy hacer una gran venta, solo es cuestión de fe.	La técnica a utilizar será la encuesta. El instrumento que se utilizará el cuestionario .
		Problemas personales	- Cuando se me presentan problemas familiares, lo primero que pienso es en pedir permiso para poder resolverlos. - Siento que últimamente me está yendo mal en todo y no logro concentrarme en algo específico.	
		Compromiso con la empresa	-Lo que importa es que venda y cumpla los objetivos, no la puntualidad ni la vestimenta. -Considero que soy bueno en lo que hago pero por factores del destino no llego a mi cuota.	

ANEXO 2

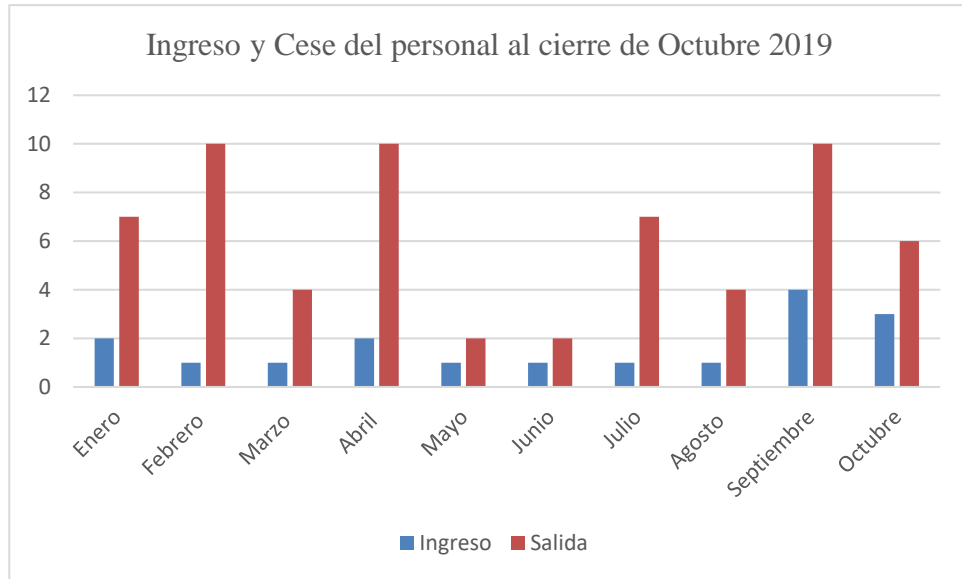


Imagen 13 Ingreso y cese del personal de enero a octubre del 2019. Fuente: Analista de Administración.

Elaboración del área de Recursos Humanos.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

ANEXO 3

CUESTIONARIO

CLIMA LABORAL EN NUESTRA EMPRESA

FECHA: _____ SEXO: _____ EDAD: _____ Nombre (Opcional): _____
 ÁREA DE LABOR: _____ TIEMPO EN LA EMPRESA: _____

A continuación usted encontrará una serie de preguntas relacionadas al clima laboral en nuestra empresa. Marque con un X en la columna correspondiente a la respuesta que refleje su sentir:

Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Mis jefes le dan el valor necesario a mis participaciones en la toma de decisiones.					
Consideras que tienes una comunicación asertiva con tu supervisor.					
Sientes que las reuniones realizadas deberían ser para escuchar las casuísticas al cierre del mes.					
La comunicación entre tu supervisor facilita una armonía laboral entre el equipo de trabajo y la Gerencia.					
Deberían considerar capacitar más seguido a tus superiores.					
El supervisor revisa que se cumpla con los lineamientos de venta.					
El supervisor trata de una manera correcta a todo el equipo de trabajo.					
Me agrada la forma de trabajar en otro equipo de la empresa.					
Me gustaría estar una semana en el equipo que el mes pasado lideró la tabla.					
Se debería reunir a los colaboradores dos sábados por mes para tener actividades recreacionales.					
Considero que aquí todo es trabajo: producir y prospectar.					
Para mí es importante que se reconozca y se premie la puntualidad.					
Me siento reconocido por la empresa por el entusiasmo, ganas y logros alcanzados.					
Considero que mi producción en este último trimestre está por debajo del promedio.					
Pienso que en cualquier momento voy hacer una gran venta, solo es cuestión de fe.					
Cuando se me presentan problemas familiares, lo primero que pienso es en pedir permiso para poder resolverlos.					
Siento que últimamente me está yendo mal en todo y no logro concentrarme en algo específico.					
Lo que importa es que venda y cumpla los objetivos, no la puntualidad ni la vestimenta.					
Considero que soy bueno en lo que hago pero por factores del destino no llego a mi cuota					
Si se presenta una propuesta laboral donde paguen más dinero, no lo pensaría mucho y renunciaría.					
Si es año de cuotas altas, no me suben de puesto preferiría únicamente buscar otra empresa.					
Consideras que la empresa también debería reconocer el trabajo de manera no salarial (premios, vales, cupones, regalos significativos)					
Cuando siento que el reglamento de la empresa no va acorde a mis lineamientos, prefiero dejar la empresa.					
Es preferible trabajar en una empresa que de facilidades para estudiar.					
Sé que no me está yendo bien en mis cuotas, debería empezar a buscar otra línea de trabajo.					
Si me piden que vaya a dirigir un equipo en provincia por quince días, acepto.					

Imagen 14 Cuestionario presentado a los colaboradores del área de fuerzas de ventas. Elaboración Propia

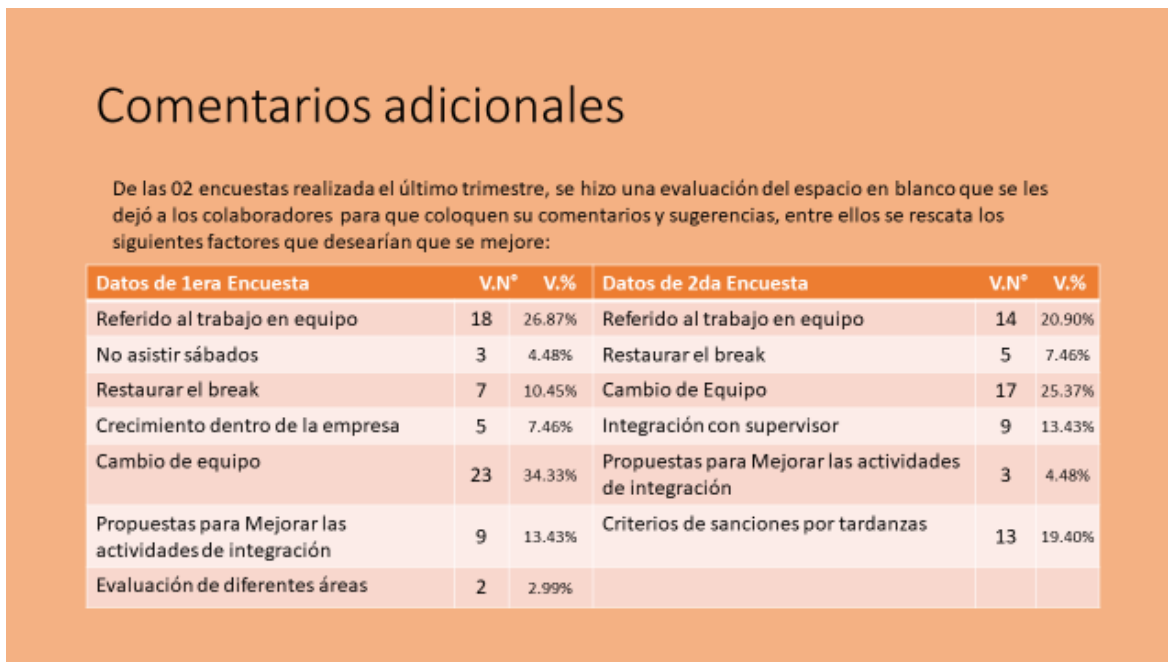


Imagen 15 Encuesta Interna del primer trimestre del año. Fuente: Jefatura de RRHH. Elaboración del área

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019

Anexo 6

DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA / Item	Valor N°
Liderazgo Participativo	Comunicación con superiores	- Mis jefes le dan el valor necesario a mis participaciones en la toma de decisiones.	A
	Comunicación con superiores	- Consideras que tienes una comunicación asertiva con tu supervisor.	B
	Inclusión al personal	- Sientes que las reuniones realizadas deberían ser para escuchar las casuísticas al cierre del mes.	C
	Cooperación de los jefes	- La comunicación entre tu supervisor facilita una armonía laboral entre el equipo de trabajo y la Gerencia.	D
	Cooperación de los jefes	- Deberían considerar capacitar más seguido a tus superiores.	E
Relaciones Laborales	Control de grupo	- El supervisor revisa que se cumpla con los lineamientos de venta.	F
	Control de grupo	- El supervisor trata de una manera correcta a todo el equipo de trabajo.	G
	Rotación de equipos	- Me agrada la forma de trabajar en otro equipo de la empresa.	H
	Rotación de equipos	- Me gustaría estar una semana en el equipo que el mes pasado lideró la tabla.	I
	Momentos de integración	- Se debería reunir a los colaboradores dos sábados por mes para tener actividades recreacionales.	J
	Momentos de integración	- Considero que aquí todo es trabajo: producir y prospectar.	K
	Reconocimiento	- Para mí es importante que se reconozca y se premie la puntualidad.	L
Renuncia involuntaria	Reconocimiento	- Me siento reconocido por la empresa por el entusiasmo, ganas y logros alcanzados.	M
	Baja producción	- Considero que mi producción en este último trimestre está por debajo del promedio.	N
	Baja producción	- Pienso que en cualquier momento voy hacer una gran venta, solo es cuestión de fe.	O
	Problemas personales	- Cuando se me presentan problemas familiares, lo primero que pienso es en pedir permiso para poder resolverlos.	P
	Problemas personales	- Siento que últimamente me está yendo mal en todo y no logro concentrarme en algo específico.	Q
	Compromiso con la empresa	-Lo que importa es que venda y cumpla los objetivos, no la puntualidad ni la vestimenta.	R
Renuncia voluntaria	Compromiso con la empresa	-Considero que soy bueno en lo que hago pero por factores del destino no llego a mi cuota.	S
	Mejoras laborales	- Si se presenta una propuesta laboral donde paguen más dinero, no lo pensaría mucho y renunciaría.	T
	Mejoras laborales	. Si es año de cuotas altas, no me suben de puesto preferiría únicamente buscar otra empresa.	U
	Mejoras laborales	-Consideras que la empresa también debería reconocer el trabajo de manera no salarial (premios, vales, cupones, regalos significativos)	V
	Discrepancia con normas de la empresa.	- Cuando siento que el reglamento de la empresa no va acorde a mis lineamientos, prefiero dejar la empresa.	W
	Discrepancia con normas de la empresa.	-Es preferible trabajar en una empresa que de facilidades para estudiar.	X
	Desafíos Profesionales	- Sé que no me está yendo bien en mis cuotas, debería empezar a buscar otra línea de trabajo.	Y
Desafíos Profesionales	-Si me piden que vaya a dirigir un equipo en provincia por quince días, acepto.	Z	

Imagen 17 Valor alfabético por cada Ítem, es decir, se realizaron 26 preguntas valoras desde la A – Z. Elaboración propia.

ANEXO 7:



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):
.....

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte – UPN, en la sede Lima Breña, de la Carrera profesional de Administración, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Bachiller en Administración.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: El Clima Laboral Y Su Relación Con La Rotación De Personal En La Fuerza De Ventas De Una Empresa De Telecomunicaciones De Lima, 2019 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

FIRMA

Apellidos y Nombres:

D.N.I.

Yury Stephany Pino Chanzapa

46683857



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Variable Independiente: CLIMA LABORAL

Para Brunet (2004), el clima laboral u organizacional es: “El componente multidimensional de elementos al igual que el clima atmosférico” (...) este último puede descomponerse en términos de humedad, de presiones atmosféricas, de componentes gaseosos (oxígeno, nitrógeno), de contaminación, etc. El clima dentro de una organización también puede descomponerse en términos de estructuración, tamaño de organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, etc. Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características que representa, en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de las personas en cuestión.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Liderazgo Participativo

Yukl (2010), citado en Pantoja, Rodríguez & Carrión (2015), dice que el liderazgo participativo involucra el esfuerzo del líder por impulsar y abrir la puerta a la participación de otros en la toma de decisiones importante. Así mismo estos últimos afirman que liderazgo participativo considera que la influencia de otros en la toma de decisiones del líder, es vinculada por éste cuando manifiesta los cuatros expresiones que lo conforman, las cuales reciben el influjo de los atributos de los grupos de interés.

Dimensión 2: Relaciones Laborales

Blanch (2003) establece que relaciones laborales no son meramente relaciones jurídico-formales entre individuos; se trata de relaciones colectivas que surgen mediante la creación espontánea y un poder social por parte de los trabajadores y como medio de contrapeso al poder normativo y decisorio del empresario. Por tanto, por medio de las normas negociadas, de las costumbres y hábitos se genera el derecho vivo, que constituye un contrapeso del derecho formal. Este derecho vivo es una forma de derecho colectivo que permite atenuar las desigualdades de poder entre empresarios y trabajadores. En la práctica de las relaciones laborales, este derecho vivo tiene un carácter dinámico, que depende de la interacción entre empresarios y representantes de los trabajadores, pero también de la intervención de los grupos informales.



Variable: Variable Dependiente: ROTACIÓN DEL PERSONAL

Robbins (1998) citado por Cabrera, Ledezma & Rivera (2011) nos comenta que la rotación de personal es el retiro voluntario e involuntario permanente de una organización. Puede ser un problema, debido al aumento de los costos de reclutamiento, de selección, de capacitaciones y de los trastornos laborales. No se puede eliminar, pero se puede minimizar, sobre todo entre los empleados con un alto nivel de desempeño y de los difíciles de reemplazar.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Renuncia Voluntaria

Rotación voluntaria: Cáceres (2008) Citado en Castellón (2019) Es la decisión personal que toma el trabajador de retirarse de la empresa, debido a temas personales. Generalmente esta decisión se presenta cuando el trabajador encuentra un mejor trabajo, desea tener más tiempo para pasar con su familia, desea cambiar de profesión o poner su propio negocio. Así como también el trabajador considere que su trabajo actual no es satisfactorio, debido a las malas condiciones de trabajo, una baja remuneración, presenta una mala relación con su jefe, etc.

Dimensión 1: Renuncia Involuntaria

Medina & Pallo Núñez (2016) cita a Hernández, Hernández & Mendieta (2013) Estableciendo que la renuncia conocida como involuntaria que es cuando la empresa despide al colaborador por reducción de personal o por desempeño insuficiente.

Sin embargo, Cáceres (2008) Citado en Castellón (2019) también aporta la definición diciendo que la rotación involuntaria: Se da cuando la empresa decide retirar a un trabajador por problemas económicos o inconvenientes en el desempeño del trabajador en el puesto de trabajo. Estos retiros son decisiones muy difíciles que impactan a la empresa y principalmente al trabajador que es retirado.



Operacionalización de la Variable Independiente: CLIMA LABORAL

GENERALIDADES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Para Brunet (2004), el clima laboral es: “El componente multidimensional de elementos al igual que el clima atmosférico” (...) este último puede descomponerse en términos de humedad, de presiones atmosféricas, de componentes gaseosos (oxígeno, nitrógeno), de contaminación, etc. El clima dentro de una organización también puede descomponerse en términos de estructuración, tamaño de organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, etc. Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características que representa, en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de las personas en cuestión.	Liderazgo Participativo	Comunicación con superiores	<ul style="list-style-type: none"> - Mis jefes le dan el valor necesario a mis participaciones en la toma de decisiones. - Consideras que tienes una comunicación asertiva con tu supervisor. 	La técnica a utilizar será la encuesta.
		Inclusión al personal	<ul style="list-style-type: none"> - Sientes que las reuniones realizadas deberían ser para escuchar las casuísticas al cierre del mes. 	El instrumento que se utilizará el cuestionario.
		Cooperación de los jefes	<ul style="list-style-type: none"> - La comunicación entre tu supervisor facilita una armonía laboral entre el equipo de trabajo y la Gerencia. - Deberían considerar capacitar más seguido a tus superiores. 	La técnica a utilizar será la encuesta.
		Control de grupo	<ul style="list-style-type: none"> - El supervisor revisa que se cumpla con los lineamientos de venta. - El supervisor trata de una manera correcta a todo el equipo de trabajo. 	El instrumento que se utilizará el cuestionario.
	Relaciones Laborales	Rotación de equipos	<ul style="list-style-type: none"> - Me agrada la forma de trabajar en otro equipo de la empresa. - Me gustaría estar una semana en el equipo que el mes pasado lideró la tabla. 	La técnica a utilizar será la encuesta.
		Momentos de integración	<ul style="list-style-type: none"> - Se debería reunir a los colaboradores dos sábados por mes para tener actividades recreacionales. - Considero que aquí todo es trabajo: producir y prospectar. 	La técnica a utilizar será la encuesta.
		Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Para mí es importante que se reconozca y se premie la puntualidad. - Me siento reconocido por la empresa por el entusiasmo, ganas y logros alcanzados. 	La técnica a utilizar será la encuesta.



Operacionalización de la Variable Independiente: ROTACIÓN DEL PERSONAL

GENERALIDADES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Robbins (1998) citado por Cabrera,			- Si se presenta una propuesta laboral donde paguen más dinero, no lo pensaría mucho y renunciaría.	La técnica a utilizar será
Ledezma & Rivera (2011) nos comenta		Mejoras laborales	- Si es año de cuotas altas, no me suben de puesto preferiría únicamente buscar otra empresa.	la encuesta.
que la rotación de personal es el retiro			-Consideras que la empresa también debería reconocer el trabajo de manera no salarial (premios, vales, cupones, regalos significativos)	El instrumento que se
voluntario e involuntario permanente de	Renuncia		- Cuando siento que el reglamento de la empresa no va acorde a mis lineamientos, prefiero dejar la empresa.	utilizará el cuestionario.
una organización. Puede ser un problema,	Voluntaria	Discrepancia con normas de la empresa.	-Es preferible trabajar en una empresa que de facilidades para estudiar.	
debido al aumento de los costos de		Desafíos	- Sé que no me está yendo bien en mis cuotas, debería empezar a buscar otra línea de trabajo.	La técnica a utilizar será
reclutamiento, de selección, de		Profesionales	-Si me piden que vaya a dirigir un equipo en provincia por quince días, acepto.	la encuesta.
capacitaciones y de los trastornos				El instrumento que se
laborales. No se puede eliminar, pero se		Baja producción	- Considero que mi producción en este último trimestre está por debajo del promedio.	utilizará el cuestionario.
puede minimizar, sobre todo entre los	Renuncia		- Pienso que en cualquier momento voy hacer una gran venta, solo es cuestión de fe.	
empleados con un alto nivel de desempeño	involuntaria	Problemas personales	- Cuando se me presentan problemas familiares, lo primero que pienso es en pedir permiso para poder resolverlos.	La técnica a utilizar será
y de los difíciles de reemplazar.			- Siento que últimamente me está yendo mal en todo y no logro concentrarme en algo específico.	la encuesta.
		Compromiso con la empresa	-Lo que importa es que venda y cumpla los objetivos, no la puntualidad ni la vestimenta.	
			-Considero que soy bueno en lo que hago pero por factores del destino no llevo a mi cuota.	

Elaboración Propia.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Liderazgo Participativo								
1	Mis jefes le dan el valor necesario a mis participaciones en la toma de decisiones.	X		X		X		
2	Sientes que las reuniones realizadas deberían ser para escuchar las casuísticas al cierre del mes.	X		X			X	no poder
3	La comunicación entre tu supervisor facilita una armonía laboral entre el equipo de trabajo y la Gerencia.	X		X		X		
4	Consideras que tienes una comunicación asertiva con tu supervisor.	X		X		X		
5	Deberían considerar capacitar más seguido a tus superiores.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Relaciones laborales								
6	El supervisor revisa que cumplamos con los lineamientos de venta.	X		X		X		
7	El supervisor trata de una manera correcta a todo el equipo de trabajo.	X		X		X		
8	Me agrada la forma de trabajo de otro equipo de la empresa	X		X		X		
9	Me gustaría estar una semana en el equipo que el mes pasado lideró la tabla en las ventas.	X		X		X		
10	Se debería reunir a los colaboradores dos sábados por mes para tener actividades recreacionales.	X		X		X		
11	Considero que aquí todo es trabajo: producir y prospectar.	X		X		X		
12	Para mí es importante que se reconozca y se premie la puntualidad.	X		X		X		
13	Me siento reconocido por la empresa por el entusiasmo, ganas y logros alcanzados.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Alexander Vásquez Gironi DNI: 42797980
 Especialidad del validador: Psicólogo Organizacional

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

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

...11...de...11...del 2019

[Firma manuscrita]
 Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Rotación Involuntaria								
1	Si se presenta una propuesta laboral donde paguen más dinero, no lo pensaría mucho y renunciaría.	X		X		X		
2	Si es un año de cuotas altas, no me suben de puesto preferiría únicamente buscar otra empresa.	X		X		X		
3	Sé que no me está yendo bien en mis cuotas, debería empezar a buscar otra línea de trabajo.	X		X		X		
4	Consideras que la empresa también reconoce el trabajo de manera no salarial (premios, vales, cupones, regalos significativos)	X		X		X		
5	Es preferible trabajar en una empresa que de facilidades para estudiar.	X		X		X		
6	Si me piden que vaya a dirigir un equipo en provincia por quince días, acepto.	X		X		X		
7	Cuando siento que el reglamento de la empresa no va acorde a mis lineamientos, prefiero dejar la empresa.	X	No	X	No	X	No	
DIMENSIÓN 2 : Rotación Voluntaria								
8	Considero que mi producción en este último trimestre está por debajo del promedio.	X		X		X		
9	Cuando se me presentan problemas familiares, lo primero que pienso es en pedir permiso para poder resolverlos.	X		X		X		
10	Considero que soy bueno en lo que hago pero por factores del destino no llego a mi cuota.	X		X		X		
11	Lo que importa es que venda y cumpla los objetivos, no la puntualidad ni la vestimenta.	X		X		X		
12	Siento que últimamente me está yendo mal en todo y no logro concentrarme en algo específico.	X		X		X		
13	Pienso que en cualquier momento voy hacer una gran venta, solo es cuestión de fe.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Groves Alvaier Usaver DNI: 47797880
 Especialidad del validador: Psicólogo O.T. de la U.P.N.

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

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

...11...de 17...del 2019

Firma del Exerto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Liderazgo Participativo								
1	Mis jefes le dan el valor necesario a mis participaciones en la toma de decisiones.	/		/		/		
2	Sientes tú que las reuniones realizadas deberían ser para escuchar las casuísticas al cierre del mes.	/		/		/		
3	La comunicación entre tu supervisor facilita una armonía laboral entre el equipo de trabajo y la Gerencia.	/		/		/		
4	Consideras que tienes una comunicación asertiva con tu supervisor.	/		/		/		
5	Deberían considerar capacitar más seguido a tus superiores.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Relaciones laborales								
6	El supervisor revisa que cumplamos con los lineamientos de venta.	/		/		/		
7	El supervisor trata de una manera correcta a todo el equipo de trabajo.	/		/		/		
8	Me agrada la forma de trabajo de otro equipo de la empresa	/		/		/		
9	Me gustaría estar una semana en el equipo que el mes pasado lideró la tabla en las ventas.	/		/		/		
10	Se debería reunir a los colaboradores dos sábados por mes para tener actividades recreacionales.	/		/		/		
11	Considero que aquí todo es trabajo: producir y prospectar.	/		/		/		
12	Para mí es importante que se reconozca y se premie la puntualidad.	/		/		/		
13	Me siento reconocido por la empresa por el entusiasmo, ganas y logros alcanzados.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. / Mg. Pescarón Quispe Ronald C. Magister DNI: 10667864
 Especialidad del validador: Contador Público / Administrador

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

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

..... de del 2019

[Firma manuscrita]

 Firma del Experto Informante.

El clima laboral y su relación con la rotación de personal de la fuerza de ventas de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2019



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Rotación Involuntaria								
1	Si se presenta una propuesta laboral donde paguen más dinero, no lo pensaría mucho y renunciaría.	/		/		/		
2	Si es un año de cuotas altas, no me suben de puesto preferiría únicamente buscar otra empresa.	/		/		/		
3	Sé que no me está yendo bien en mis cuotas, debería empezar a buscar otra línea de trabajo.	/		/		/		
4	Consideras que la empresa también reconoce el trabajo de manera no salarial (premios, vales, cupones, regalos significativos)	/		/		/		
5	Es preferible trabajar en una empresa que de facilidades para estudiar.	/		/		/		
6	Si me piden que vaya a dirigir un equipo en provincia por quince días, acepto.	/		/		/		
7	Cuando siento que el reglamento de la empresa no va acorde a mis lineamientos, prefiero dejar la empresa.	/	No	/	No	/	No	
DIMENSIÓN 2 : Rotación Voluntaria								
8	Considero que mi producción en este último trimestre está por debajo del promedio.	/		/		/		
9	Cuando se me presentan problemas familiares, lo primero que pienso es en pedir permiso para poder resolverlos.	/		/		/		
10	Considero que soy bueno en lo que hago pero por factores del destino no llego a mi cuota.	/		/		/		
11	Lo que importa es que venda y cumpla los objetivos, no la puntualidad ni la vestimenta.	/		/		/		
12	Siento que últimamente me está yendo mal en todo y no logro concentrarme en algo específico.	/		/		/		
13	Pienso que en cualquier momento voy hacer una gran venta, solo es cuestión de fe.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Percepción Quirpe Ronald C. Magro DNI: 10667864
 Especialidad del validador: Contador / Administrador

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

11 de Nov del 2019

[Firma manuscrita]
 Firma del Exerto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Liderazgo Participativo								
1	Estás de acuerdo con el valor que tus jefes le dan a tu participación en la toma de decisiones.	✓		✓			✓	
2	Sientes tú que las reuniones realizadas deberían ser para escuchar las casuísticas al cierre del mes.	✓		✓		✓		
3	La comunicación entre tu supervisor facilita una armonía laboral entre el equipo de trabajo y la Gerencia.	✓		✓		✓		
4	Consideras que tienes una comunicación asertiva con tu supervisor.	✓		✓		✓		
5	Deberían considerar capacitar más seguido a tus superiores.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Relaciones laborales								
6	El supervisor revisa que cumplamos con los lineamientos de venta.							
7	Estás de acuerdo con la manera que tu supervisor trata a tu equipo de trabajo	✓		✓			✓	
8	Me agrada la forma de trabajo de otro equipo de la empresa	✓		✓		✓		
9	Me gustaría estar una semana en el equipo que el mes pasado lideró la tabla en las ventas.	✓		✓		✓		
10	Se debería reunir a los colaboradores dos sábados por mes para tener actividades recreacionales.	✓		✓		✓		
11	Considero que aquí todo es trabajo: producir y prospectar.	✓		✓		✓		
12	Estoy de acuerdo que se reconozca y se premie la puntualidad.	✓		✓			✓	
13	Me siento reconocido por la empresa por el entusiasmo, ganas y logros alcanzados.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. / Mg: Magnolia Dusek Paz DNI: 06782955
 Especialidad del validador: Comunicadora Social

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

05 de 06 del 2019

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

[Firma]
 Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Rotación Involuntaria								
1	Si se presenta una propuesta laboral donde paguen más dinero, no lo pensaría mucho y renunciaría.	X		✓		✓		
2	Si es un año de cuotas altas, no me suben de puesto preferiría únicamente buscar otra empresa.	✓		✓		✓		
3	Sé que no me está yendo bien en mis cuotas, debería empezar a buscar otra línea de trabajo.	✓		✓		✓		
4	Consideras que la empresa también reconoce el trabajo de manera no salarial (premios, vales, cupones, regalos significativos)	✓		✓		✓		
5	Es preferible trabajar en una empresa que de facilidades para estudiar.	✓		✓		✓		
6	Si me piden que vaya a dirigir un equipo en provincia por quince días, acepto.	✓		✓		✓		
7	Cuando siento que el reglamento de la empresa no va acorde a mis lineamientos, prefiero dejar la empresa.	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No	
DIMENSIÓN 2 : Rotación Voluntaria								
8	Considero que mi producción en este último trimestre está por debajo del promedio.	✓		✓		✓		
9	Cuando se me presentan problemas familiares, lo primero que pienso es en pedir permiso para poder resolverlos.	✓		✓		✓		
10	Considero que soy bueno en lo que hago pero por factores del destino no llego a mi cuota.	✓		✓		✓		
11	Lo que importa es que venda y cumpla los objetivos, no la puntualidad ni la vestimenta.	✓		✓		✓		
12	Siento que últimamente me está yendo mal en todo y no logro concentrarme en algo específico.	✓		✓		✓		
13	Pienso que en cualquier momento voy hacer una gran venta, solo es cuestión de fe.	✓		✓		✓		

Observaciones (preclar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Magnolia Dusek Paz DNE: 0 6782575
 Especialidad del validador: Comunicadora Social

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

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

...05...de...06...del 20...19


 Firma del Experto Informante.