



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA ROTACIÓN DEL
PERSONAL DE UNA EMPRESA DE TRASLADO DE
DOCUMENTOS VALORADOS EN EL AÑO 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Janeth Fabiola Rojas Carbajal

Asesor:

Mg. María Isabel Flores Bazán

Lima - Perú

2021

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor **Mg. María Isabel Flores Bazán**, 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 de los estudiantes:

Rojas Carbajal, Janeth Fabiola

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA ROTACIÓN DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE TRASLADO DE DOCUMENTOS VALORADOS EN EL AÑO 2021”** para aspirar al título profesional de: Licenciada 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

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de la estudiante: Rojas Carbajal, Janeth Fabiola para aspirar al título profesional con la tesis denominada: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA ROTACIÓN DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE TRASLADO DE DOCUMENTOS VALORADOS EN EL AÑO 2021”

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

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

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

Dedico este trabajo a Dios, a mi hija Alondra, a mis padres por brindarme su apoyo incondicional, sin ellos nada de esto hubiera sido posible siempre están conmigo en los momentos malos y buenos, por eso los amo.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios con la sabiduría por permitirme de poder concluir esta etapa de mi vida, a mi familia que siempre confía en mis logros, a mis profesores por su enseñanza y sus conocimientos para poder cumplir esta meta de mi carrera.

Tabla de contenidos

ACTA DE AUTORIZACIÓN DE LA TESIS.....	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS.....	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Justificación	12
1.3. Limitaciones	13
1.4. Antecedentes de investigación	14
1.5. Bases teóricas	19
1.6. Formulación del problema de investigación	33
1.6.1. Problema general	33
1.6.2. Problemas específicos	33
1.7. Objetivos	34
1.7.1. Objetivo general	34
1.7.2. Objetivos específicos.....	34
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	36
CAPÍTULO III. RESULTADOS	42
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	58
REFERENCIAS	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	36
Tabla 2. Parámetros de coeficiente Alfa de Cronbach	40
Tabla 3. Análisis de confiabilidad según Alfa de Cronbach	42
Tabla 4. Distribución de encuestados según Clima Organizacional.....	43
Tabla 5. Distribución de encuestados según Índice de rotación de personal.....	44
Tabla 6. Distribución de encuestados según Realización personal.....	45
Tabla 7. Distribución de encuestados según Involucramiento Laboral.....	46
Tabla 8. Distribución de encuestados según Supervisión	47
Tabla 9. Distribución de encuestados según Comunicación	48
Tabla 10. Distribución de encuestados según Condiciones Laborales	49
Tabla 11. Distribución de encuestados según Factores Internos de Intención de Rotación	50
Tabla 12. Distribución de encuestados según Factores externos de intención de Rotación	51
Tabla 13. Prueba de hipótesis general	52
Tabla 14. Prueba de hipótesis específica 1	53
Tabla 15. Prueba de hipótesis específica 2	54
Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 3	55
Tabla 17. Prueba de hipótesis específica 4	56
Tabla 18. Prueba de hipótesis específica 5	57
Tabla 19. Distribución de encuestados según pregunta 1	70
Tabla 20. Distribución de encuestados según pregunta 2.....	70
Tabla 21. Distribución de encuestados según pregunta 3.....	71
Tabla 22. Distribución de encuestados según pregunta 4.....	72
Tabla 23. Distribución de encuestados según pregunta 5.....	72
Tabla 24. Distribución de encuestados según pregunta 6.....	73
Tabla 25. Distribución de encuestados según pregunta 7.....	74
Tabla 26. Distribución de encuestados según pregunta 8.....	74
Tabla 27. Distribución de encuestados según pregunta 9.....	75
Tabla 28. Distribución de encuestados según pregunta 10.....	76
Tabla 29. Distribución de encuestados según pregunta 11.....	76
Tabla 30. Distribución de encuestados según pregunta 12.....	77
Tabla 31. Distribución de encuestados según pregunta 13.....	77
Tabla 32. Distribución de encuestados según pregunta 14.....	78
Tabla 33. Distribución de encuestados según pregunta 15.....	79
Tabla 34. Distribución de encuestados según pregunta 16.....	79
Tabla 35. Distribución de encuestados según pregunta 17.....	80
Tabla 36. Distribución de encuestados según pregunta 18.....	81
Tabla 37. Distribución de encuestados según pregunta 19.....	82
Tabla 38. Distribución de encuestados según pregunta 20.....	82
Tabla 39. Distribución de encuestados según pregunta 21.....	83
Tabla 40. Distribución de encuestados según pregunta 22.....	84
Tabla 41. Distribución de encuestados según pregunta 23.....	84
Tabla 42. Distribución de encuestados según pregunta 24.....	85
Tabla 43. Distribución de encuestados según pregunta 25.....	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de encuestados según Clima Organizacional.....	43
Figura 2. Distribución de encuestados según Índice de rotación de personal	44
Figura 3. Distribución de encuestados según Realización personal	45
Figura 4. Distribución de encuestados según Involucramiento Laboral	46
Figura 5. Distribución de encuestados según Supervisión	47
Figura 6. Distribución de encuestados según Comunicación	48
Figura 7. Distribución de encuestados según Condiciones Laborales	49
Figura 8. Distribución de encuestados según Factores Internos de Intención de Rotación.....	50
Figura 9. Distribución de encuestados según Factores externos de intención de Rotación	51
Figura 10. Distribución de encuestados según pregunta 1.....	70
Figura 11. Distribución de encuestados según pregunta 2.....	71
Figura 12. Distribución de encuestados según pregunta 3.....	71
Figura 13. Distribución de encuestados según pregunta 4.....	72
Figura 14. Distribución de encuestados según pregunta 5.....	73
Figura 15. Distribución de encuestados según pregunta 6.....	73
Figura 16. Distribución de encuestados según pregunta 7.....	74
Figura 17. Distribución de encuestados según pregunta 8.....	75
Figura 18. Distribución de encuestados según pregunta 9.....	75
Figura 19. Distribución de encuestados según pregunta 10.....	76
Figura 20. Distribución de encuestados según pregunta 11.....	77
Figura 21. Distribución de encuestados según pregunta 12.....	77
Figura 22. Distribución de encuestados según pregunta 13.....	78
Figura 23. Distribución de encuestados según pregunta 14.....	79
Figura 24. Distribución de encuestados según pregunta 15.....	79
Figura 25. Distribución de encuestados según pregunta 16.....	80
Figura 26. Distribución de encuestados según pregunta 17.....	81
Figura 27. Distribución de encuestados según pregunta 18.....	81
Figura 28. Distribución de encuestados según pregunta 19.....	82
Figura 29. Distribución de encuestados según pregunta 20.....	83
Figura 30. Distribución de encuestados según pregunta 21.....	83
Figura 31. Distribución de encuestados según pregunta 22.....	84
Figura 32. Distribución de encuestados según pregunta 23.....	85
Figura 33. Distribución de encuestados según pregunta 24.....	85
Figura 34. Distribución de encuestados según pregunta 25.....	86

RESUMEN

La presente investigación planteó como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021, para lo cual se apoyó en una metodología de enfoque cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental y corte transversal. A su vez, se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, obteniendo un total de 232 colaboradores como muestra a analizar. El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual estuvo compuesto por 26 ítems, el cual fue sometido a un análisis de confiabilidad (Alfa de Cronbach igual a 0.896) y una evaluación de juicio de expertos. La etapa de resultados estuvo compuesta por un análisis descriptivo y uno inferencial, siendo este último realizado a través de la prueba estadística Rho de Spearman. A partir de ello, fue posible aceptar la hipótesis general y las cinco hipótesis específicas planteadas, al obtener un valor de significancia menor al margen de error (0.05). Finalmente, todas las correlaciones halladas fueron de tipo positivo débil.

Palabras clave: Clima organizacional, clima laboral, rotación de personal.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El clima organizacional es el conjunto de percepciones que tienen los colaboradores de una organización con respecto a la estructura organizacional donde ejecutan actividades laborales. Estas percepciones se encuentran directamente relacionadas a algunos aspectos propios del diseño de trabajo como son: la posibilidad de realización personal, capacidades para realizar tareas asignadas, el estilo de supervisión de los líderes de la organización, acceso a la información y estilo de comunicación entre áreas, así como también la calidad de las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo. (Palma, 2004).

Se puede afirmar que un clima organizacional genera en los colaboradores de la empresa un clima agradable de trabajo, que permite que las metas y objetivos organizacionales de la empresa se cumplan, generando en última instancia una mejora sustancial del nivel de desempeño laboral.

En el plano nacional, más del 70% de las empresas peruanas indican que el área de gestión de personas o de capital humano se configura como una de las áreas más importantes de la empresa, debido a que esta área se encarga de manera principal de la gestión de la motivación de las personas que trabajan en las organizaciones. Las personas altamente motivadas generan un clima organizacional saludable en las organizaciones trayendo como consecuencia un incremento del nivel de desempeño laboral de los colaboradores y de la productividad en general. Las empresas peruanas que cuentan con políticas de clima organizacional saludable de manera general pertenecen al ranking del Great Place to Work. (El Comercio, 2017).

A su vez, la motivación laboral en toda empresa es un factor de suma importancia para lograr un clima organizacional agradable y bueno. Para generar un buen clima organizacional se debe partir del cultivo e implementación de algunas prácticas laborales

como: la igualdad de derechos de movimientos verticales y horizontales entre hombre y mujeres, dar a conocer en una organización que tanto hombres y mujeres tienen iguales condiciones de ascenso genera un buen clima organizacional. El reconocimiento público o felicitación por un logro laboral, así como también un buen sistema de compensación también genera un clima laboral adecuado en las organizaciones (Diario Perú 21, 2017).

Ahora bien, abordando la problemática relacionada con la rotación del personal, la cual se ha visto agudizada por el escenario pandémico actual, según datos de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH), en el segundo trimestre de 2020, la población ocupada disminuyó en más de 6 millones de personas en relación a similar periodo de 2019. Los mayores incrementos en la tasa de desocupación se registraron en hombres, personas entre 25 a 44 años de edad y personas con estudios superiores no universitarios, lo que se asemeja al perfil de trabajadores de la entidad analizada. Es así que, la disminución de la población ocupada fue mayor en el área urbana (-49,0%) que rural (-6,5%), y en las actividades de construcción (-67,9%), manufactura (-58,2%), servicios (-56,6%) y comercio (-54,5%), principalmente (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Por otro lado, yendo al plano local, en la empresa de traslado de documentos valorados, a pesar que las políticas de personal se orientan a un cuidado especial de los colaboradores de la organización, con el fin de mantener e incrementar un estándar de desempeño laboral óptimo y competitivo en épocas que se caracterizan por nuevos enfoques y políticas de motivación y gestión de personas. Se observa que, en el desarrollo diario de las actividades laborales, algunos colaboradores, principalmente el personal del área operativa, muestran niveles bajos de motivación debido a una percepción errónea del clima organizacional en una organización, uno de los principales indicadores o causas de desmotivación se refieren a una compensación salarial demasiado escasa con respecto a otras empresas del mismo rubro. Además, se observa una percepción errónea con las escalas

salariales y planes de promoción dentro de la empresa. Estas situaciones han generado que el clima organizacional se perciba como malo, generando muchos problemas de insatisfacción en el personal de la empresa, desencadenándose en ocasiones en un alto nivel de rotación.

Dada la problemática, el presente estudio se enfocó en determinar la relación entre el clima organizacional y la rotación del personal en una empresa de traslado de documentos valorados en el año 2021.

1.2. Justificación

La presente investigación se justifica a partir de la necesidad de demostrar de la relación que existe entre la rotación del personal y el clima organizacional, en donde, dada la coyuntura atípica originada por la pandemia, se ha evidenciado que hay diversos factores que se relacionan con la rotación del personal y el ausentismo, resultando un contexto aún más crítico dadas las condiciones, en donde resultaría un facilismo adjudicar dicho escenario exclusivamente a la crisis sanitaria actual.

Justificación teórica

Ñaupas & Mejía (2011) menciona que la justificación teórica, “tiende a basarse en el estudio de un objeto, con la única finalidad de plantear una teoría el cual se encuentre basada en el conocimiento científico que se pueda someter a una validación donde pueda debatirse o poner en tela de juicio el planteamiento de una hipótesis, con el fin de poder aportar en el desarrollo de la ciencia de una manera innovadora”. (p.133). La investigación se justifica de manera teórica porque se utilizaron bases teóricas científicas que estudian la variable clima organizacional, el estudio de las teorías permitió determinar las principales dimensiones que tiene la variable clima organizacional.

Justificación metodológica

Ñaupas & Mejía (2011) menciona que la justificación metodológica, señala o recalca que el determinado uso de “técnicas y herramientas de recopilación de información, es la fuente más usada por los investigadores con el fin de obtener información que se requiera sobre las versátiles en estudio; generalmente si tomamos como referencia las técnicas de la encuesta y el cuestionario”. (p.133)

Asimismo, desde el punto de vista metodológico, la investigación utilizó un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva la cual permite identificar claramente las características que presenta el clima organizacional en la empresa objeto de estudio.

Justificación social

Ñaupas & Mejía (2011) mantiene que la justificación social, tiene como único “fin dar una respuesta rápida y concisa a la sociedad, a los problemas los cuales afectan la salud tanto de la integridad moral como psicológica de una determinada localidad”. (p.133)

Desde el punto de vista social, la investigación se justificó, debido a que tuvo como finalidad mejorar el nivel de clima organizacional, generando un mejor nivel de motivación en los colaboradores y en última instancia una mejora significativa en el desempeño general del personal.

1.3. Limitaciones

Frente a la Realidad de la problemática planteada se determinó que la mayoría los trabajadores presentaron inconvenientes con el tiempo, debido a que los horarios laborales no favorecieron el desarrollo de la investigaciónn

Otra limitación importante fue la de no contar con permisos en el trabajo, la misma que se superó pidiendo al jefe inmediato un tiempo libre para la aplicación de los instrumentos, de esta manera se logró el objetivo de la investigaciónn.

Otra limitación que se encontró durante la investigación, fue la ausencia de fuentes bibliográficas actualizadas, por recursos económicos se accedieron a bibliografías consultadas en internet y repositorios físico.

1.4. Antecedentes de investigación

1.4.1. Antecedentes internacionales

Según los autores Sarmiento & Torres (2017) en su trabajo de investigación refieren a las variables que influyen en el desarrollo del clima laboral de una empresa que ofrece servicios de call center, así también su relación con la satisfacción de los empleados, tales como reforzar el estilo de liderazgo que se desarrolla por parte de los jefes, proponer procedimientos operativos claros para solucionar velozmente cada complicación que se suscite, así también, mejorar la manera en que se comunican los colaboradores y los jefes para obtener un clima laboral ideal, para lograr mejorar el departamento de call center internacional. Se podrá estudiar la manera en la que el clima laboral es determinante en una organización para el alcance o no de sus objetivos y cuáles serían las consecuencias para una empresa que presente estas características

Por otro lado Delgado, López & Moreno (2017) refieren en su estudio científico al análisis de las causas del clima organizacional de una empresa que desarrolla softwares. Debido a la alta rotación de personal en el año 2014 mayormente del personal de operaciones, los cuales son quienes trabajan directamente con los clientes, teniendo así algún tipo de complicaciones en el servicio que se ofrece. Por ello la propuesta intenta aumentar la productividad y servicio al cliente que brindan los colaboradores de la empresa en mención. Así también hace referencia a una relación muy cercana entre el clima organizacional y la rotación de personal representado por un valor $R=0.447$, refiriendo a una relación positiva moderada, destacando la premisa de que si el clima laboral mejora, la rotación del personal disminuirá.

Así también Macario (2018) en su trabajo de investigación se enfocó en encontrar el índice de rotación de personal y el clima organizacional, utilizando la escala tipo Likert. Dichas variables se trabajaron de manera causal para hallar el impacto de la rotación de personal sobre el ambiente y entorno de la empresa. Consecuentemente, para saber si disminuye la fluidez del desempeño y productividad; de esa manera este conocimiento será clave en aquella organización que tenga el deseo de sobresalir y desee ser rentable por su recurso humano. La muestra del estudio estuvo conformada por los individuos pertenecientes al área operativa y administrativa de una empresa vidriera de Quetzaltenango. Con ello se logró hallar la relación que hay entre la rotación y el clima organizacional. Se logró identificar los objetivos y se establecieron factores como estrategias que colaboren evidenciar el porcentaje de rotación en los individuos y las herramientas para lograr el entorno laboral. Finalmente, los autores concluyeron que el índice de rotación de personal y el clima organizacional son sanos. Por ello se puede mencionar que la perspectiva de los colaboradores es positiva. Además, se identificó que hay aspectos que se deben mejorar tales como las estrategias para mantener al talento humano con alto potencial en la empresa, desarrollar incentivos que motiven al colaborador a que realice sus labores y el uso de herramientas científicas para saber cuáles son las variables de estudio.

Portillo, Morales & Ibarvo (2016) obtuvieron resultados los cuales fueron comparados con los índices de rotación de personal, así demostraron la relación que hay entre las dos variables, las dimensiones que mejor o peor califican en el clima laboral y un estudio sobre perfiles de género, edad, turno, antigüedad y área de trabajo en una empresa maquiladora en la ciudad de Chihuahua. Los autores enfocaron la investigación en la industria maquiladora, ya que es la industria que más empleo ofrece en la ciudad de Chihuahua, existe una empresa con más de 30 años en dicha localidad, dicha empresa presenta problemas de recurso humanos, que se evidencian por que la rotación de personal

es agravada, dicha situación tiene un alto impacto en la productividad y rentabilidad. La investigación tiene un diseño no experimental, cuantitativo y transversal. La recolección de datos se realizó gracias al uso del cuestionario. La muestra estuvo conformada por trabajadores operativos de la empresa. Se concluyó que existe una relación significativa entre el clima laboral y la rotación del personal, debido a que se demostró que las medidas positivas demuestran porcentajes bajos de rotación de personal, por otro lado las medidas de bajo rango positivo demuestran porcentajes más altos de rotación de personal.

Criollo (2014) desarrolló una investigación en la cual tuvo como objetivo principal conocer la influencia del clima laboral sobre la rotación del personal motorizado en la empresa Sodetur S.A. La hipótesis que el autor plantea relata la influencia directa del clima laboral sobre la rotación del personal motorizado en la empresa. El fundamento teórico se basa en la teoría que relata Chiavenato, sobre: La influencia del clima laboral en la organización y los trabajadores, factores que determinan la rotación del personal, costos de la rotación del personal y la satisfacción laboral. La investigación fue de tipo correlacional no experimental. El autor concluyó que existe una relación entre el clima organizacional y la rotación del personal, premisa avalada por un coeficiente R de Pearson igual a 0.63, denotando una relación positiva moderada entre variables. Finalmente, recomienda tomar puntos de control sobre el clima laboral para lograr disminuir el índice de rotación de personal.

1.4.2. Antecedentes nacionales

Trelles (2019) relata que su investigación estuvo enfocada en determinar la existencia de una relación entre el clima laboral y la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino en el año 2018. La investigación tuvo un diseño cuantitativo de tipo descriptivo correlacional. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta como técnica y como instrumento se utilizó el cuestionario. La muestra estuvo

conformada por 150 individuos que trabajan en el área de operaciones del call center. El autor llegó a la conclusión que efectivamente existe relación entre el clima laboral y la rotación de personal al obtener un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.494, por lo que la relación entre dichas variables fue de nivel positivo débil. Como recomendación el autor refiere que se debe tomar puntos de control en el clima laboral para reducir el índice de rotación de personal.

Alhuay (2019) refiere en su investigación científica a la alta problemática sobre la rotación del personal operativo de la empresa, ya que esta es una de las causas importantes que enfrentan las empresas en el ambiente laboral, para dicha premisa el autor formula la siguiente pregunta de investigación: Qué relación existe entre el clima laboral y la rotación del personal en la empresa Intradevco Industrial S.A. Lurín- 2018? Su investigación tuvo como objetivo hallar la relación entre el clima laboral y la rotación del personal en la empresa Intradevco Industrial S.A., Lurín, 2018. La hipótesis que plantea el autor refiere a la relación entre el clima laboral y la rotación del personal en la empresa Intradevco Industrial S.A.- 2018. La investigación fue de tipo descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 30 individuos que operan en la mencionada empresa. El muestreo fue de tipo probabilístico censal. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos demostraron tener una alta confiabilidad arrojando un alfa de Cronbach de 0,984 para cuestionario sobre clima laboral y un 0,991 para el cuestionario de rotación de personal. Finalmente como resultado se obtuvo que la relación entre las dos variables son inversamente proporcionales, alcanzando un valor de correlación de Pearson igual a -0.991, lo cual permite mencionar que hay una relación negativa entre el clima laboral y la rotación de personal en la empresa Intradevco Industrial S.A.-2018.

Por otro lado Tasayco (2018) realizó una investigación titulada: “El clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa Estudio Estrada Abogados, Surco

2018”, en donde tiene como objetivo hallar la relación del clima laboral sobre la rotación del personal. La muestra estudiada estuvo conformada por 40 operarios de la empresa en mención. Para la recolección de datos se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario basado en 17 ítems. Se obtuvo una correlación positiva alta entre las variables. Por ello se pudo concluir que el clima laboral tiene una relación con la rotación del personal de la empresa Estudio Estrada Abogados, Surco 2018; al utilizar la prueba estadística Rho de Spearman, obteniendo un coeficiente de correlación igual a 0.807, denotando un nivel de relación positivo fuerte.

Por su lado los autores Chávez & Flores (2016) plantearon en su investigación científica hallar la relación que hay entre el clima laboral y la rotación del personal ya que creían que la empresa debe evaluar de manera integral a sus trabajadores para que le permita medir y determinar los factores del clima laboral que tengan relación con la rotación del personal en la organización. Del mismo modo el estudio se elaboró con el objetivo de determinar la relación entre el clima laboral y la rotación del personal de una empresa Textil en el distrito de Ate Vitarte, en el año 2016. Asimismo se podrá saber que el problema más grande de la empresa en cuestión es el aumento de la rotación del personal, finalmente esta investigación permite conocer e identificar aquello que interviene en el clima laboral y la rotación del personal a lo largo de dicho año.

En su investigación científica Barrantes (2016) titulado “El clima organizacional y su influencia en la rotación del personal en la empresa Cineplex S.A.” Tuvo como propósito conocer la influencia del clima organizacional en la rotación del personal. Tomando en cuenta una muestra conformada por 65 trabajadores pertenecientes a la empresa Cineplex S.A. Se obtuvo como conclusión que existe una influencia significativa entre el clima organizacional y la rotación del personal de la empresa en cuestión.

1.5. Bases teóricas

1.5.1. Clima Organizacional

Palma (2006) menciona que el Clima Organizacional es el fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

De acuerdo a Litwin y Stinger, (1998), citado por Gan (2007), menciona que es el ámbito o lugar donde una persona o grupo de personas suelen trabajar de manera diaria, el trato que un jefe o una persona superior a los demás puede tener con sus trabajadores, la correlación existente entre el personal de la organización y sobre todo la relación que existe con los proveedores y clientes, cada uno de estos elementos que se han nombrado son aquellos que forman parte de lo que comúnmente se conoce como Clima Organizacional, por lo que de acuerdo a lo mencionado este puede ser la barrera o valla que impida el adecuado y correcto desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas las cuales suelen encontrarse dentro o fuera de ella, asimismo estas también suelen ser un factor de distinción e influencia en la conducta de las personas que integran estas organizaciones. En suma, es la manera de expresar de forma personal la percepción que los empleados y directivos se forman de la organización a la que pertenece el cual suele tener una incidencia de manera directa en el desenvolvimiento de la misma.

Desde que este tema empezara a tomar interés de los estudiosos en relación al campo de la Conducta Organizacional y la administración, se le ha denominado de distintas formas: Ambiente, Atmósfera, Clima Organizacional, etc. Sin embargo, en las últimas décadas se han retomado esfuerzos con el fin de poder explicar su naturaleza e intentar medirlo.

1.5.2. Características del clima Organizacional.

Castillo (2006) da a conocer que a fin de poder entender mejor el concepto de Clima

Organizacional es indispensable recalcar o resaltar las siguientes características:

El Clima tiene referencia a la diversidad de características del medio ambiente de trabajo las cuales algunas de las veces suelen ser internas o externas. Dichas características se perciben de manera directa o indirecta por los distintos empleados que suelen desempeñarse en ese ámbito.

El Clima muchas veces trae consigo consecuencias en la conducta del trabajador en cuestión al ámbito laboral.

El Clima en cuestión al ámbito laboral es una variable que interviene o media entre los diversos elementos de un sistema organizacional y la conducta o comportamiento de manera individual.

Es por ello que las características de una organización o empresa suelen ser relativamente permanentes a pesar del tiempo, lo cual hace que se diferencien de una organización con otra y de una sección a otra dentro de una misma organización.

Además, el clima, de manera conjunta con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, conforman un sistema interdependiente elevadamente dinámico.

Las apreciaciones de los distintos trabajadores y respuestas que engloba el Clima Organizacional se producen en una diversa variedad de elementos. Asimismo, unos se encuentran conformados por componentes de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa). Otros elementos se encuentran correspondidos con el sistema formal y el modelo de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones). Por lo que asimismo trae consigo consecuencias en función al comportamiento en el trabajo (métodos de incentivos, apoyo social, interacción con los otros miembros).

1.5.3. Medición del clima Organizacional

De acuerdo a Ordoñez (1997), las variables que transgreden el mejoramiento, y perfeccionamiento de la productividad en la organización son las siguientes:

Aumento de ausentismo. Se dice que, si el ausentismo se encuentra elevado en la empresa, esto permite suponer que dentro del clima de las organizaciones no existe un trato, lo cual genera la poca identificación del trabajador con la organización. Por ello el ausentismo, ya sea por distintas causas, estas podrán ser justificado o injustificado. Asimismo, el ausentismo es mucho más habitual entre trabajadores en distintos niveles tanto inferiores como en los superiores.

Aumento de rotación externa. Esto suele darse cuando los trabajadores presentan muchas de las veces su carta de renuncia de la empresa donde trabajaban con el fin de trabajar en otra. Muchas veces si este suele ser muy elevado esto se deberá básicamente al clima en la organización, lo que no significa que a índices bajos suela existir un buen clima, por lo que puede deberse, por ejemplo, a la situación laboral del país. Es por ello que el motivo de salida de los trabajadores puede saberse si se les hace una encuesta, antes de retirarse de la organización donde estos trabajaban.

Aumento de rotación interna. Cuando los empleados suelen trasladarse de un departamento a otro. Esto mucha de las veces suele originarse si es que el índice de la rotación interna soliera incrementar, por lo que es necesario que se tenga un claro pensamiento que, posiblemente, haya disminuido la moral o la satisfacción de los empleados de distintos departamentos o unidades, por lo que se puede pensar que trasladándose a otro departamento o unidad se mejore su situación.

Aumento en las quejas de clientes. Se dice que la existencia de muchos reclamos es dada a causa de los clientes, por lo que tiende a pensarse que se origina por los empleados ya que no se encuentran elaborando o realizando un buen trabajo. Y esto puede darse debido

a que la moral de los distintos trabajadores haiga degradado.

Aumento en los accidentes laborales. El incremento de accidentes dados en las organizaciones o empresas, puede deberse a la poca moral que los empleados tienen.

Productividad baja. Al igual que en los casos mencionados anteriormente, se dice que si la productividad disminuye esto es debido al trato brindado en el clima organizacional, es decir, que la perspectiva de los trabajadores hacia las organizaciones suele recaer en la conducta de cada uno de ellos. Por lo que se encuentra afectando a la productividad.

Falta de participación. Esto es debido a la poca participación por parte de los trabajadores, debido a que no proporcionan ningún tipo de opinión o indicador el cual permita mejorar el trato dentro del clima organizacional, sin embargo, si los empleados consiguieran brindar de manera usual sus indicaciones, pensamientos a la empresa, con creatividad e innovación, y no dejan de participar en ello. Puede ser que la moral de cada uno de ellos aumente sin embargo si esto no se da pues se origina descenso de la moral de los trabajadores.

Conflictividad. Asimismo, al igual que en los anteriores casos, cuando aumenta los conflictos en las organizaciones, ya sea mediante peleas, huelgas o quejas del sindicato – y si es que hubiera sindicato de los trabajadores, es debido a que la moral de los trabajadores ha decaído.

1.5.4. Principales modelos utilizados en la medición del clima organizacional

Vidal (2004) da a conocer la existencia de distintos y numerosos cuestionarios que permiten medir al clima organizacional dentro de la empresa. Por lo que algunos son generales para cualquier tipo de organización, los cuales son más posibles de conseguir. Otros son más elaborados, desarrollados para organizaciones particulares, los cuales son más difíciles de conseguir. Pero todos suelen coincidir en el origen de los mismos.

Los estudios del clima, a los cuales se ha podido tener acceso, se apoyan de las teorías

de dos importantes investigadores organizacionales: Rensis Likert y George Litwin. Rensis Likert, quienes luego de muchos años de investigación, y preparación propusieron un sistema de gestión participativa, al cual también se le denominó Sistema IV.

Sin embargo, por otro lado, George Litwin, influido por la teoría de motivación de David McClelland, proponen una técnica o herramienta relacionada a la medición de la percepción o perspectiva del clima o ámbito organizacional acerca del liderazgo de la organización y de las características de la misma. Litwin, posteriormente, junto con el Dr. Stringer, propusieron un interrogatorio basado en la medición del clima, el cual en muchas empresas se encuentran siendo utilizados.

Por la importancia que se tiene de los distintos estudios de ambos investigadores elaborados actualmente, se realizarán estudios de los modelos que tienen a fin proponer la medición del clima en la empresa. Por lo que a través de este modo, se entenderán los cuestionarios que se tendrán que utilizar en la actualidad en la gran mayoría de organizaciones.

A. Modelo de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer (1998), citado por Da Silva (2002), tuvieron a bien identificar la productividad relacionando las conductas que se encuentran relacionados con las investigaciones realizadas por David McClelland.

David McClelland planteó un modelo de motivación, el que consistía en dividir las necesidades motivadoras las cuales se encuentran divididas en tres categorías: El poder, la afiliación y el logro. La investigación de McClelland lo llevó a tener una creencia que las necesidades del logro es un motivo humano distintivo el cual suele distinguirse de los demás.

McClelland mantiene que los individuos con elevado sentido del logro, suelen arriesgarse con metas difíciles, pero que saben que van a poder ser alcanzados. Por lo que este tipo de individuos visualizan al dinero como una medida de actuación, más no como

seguridad económica. Asimismo, se dice que las características de estas personas es que, para ellos, tiene mayor importancia la retroalimentación con el fin de poder visualizar si lo que realizan se encuentra bien, como logro personal, mas no como reconocimiento. Asimismo, se manifiesta McClelland que este tipo de personas o individuos, si bien es cierto suelen ser importantes para las distintas organizaciones, no son eficaces cuando se trata de otros. Si no que muchas veces, presentan ausencia de destrezas humanas y tolerancia indispensable para ser gerentes eficaces en la organización.

En síntesis, Litwin y Stringer tuvieron a bien tomar el modelo de motivación de David McClelland como principal punto de partida con el fin de establecer la manera como ellos comprendían la conducta en la organización. es así que, por medio de esta, nace el modelo de Litwin y Stringer con el fin de elaborar un estudio en relación al clima organizacional.

Por lo que, desde ese punto de vista, el ámbito laboral dentro de las organizaciones suele ser un filtro por el cual pasan, por ejemplo, el diseño, liderazgo, toma de decisiones, etc., por lo tanto, desarrollando una evaluación del clima este suele medirse con el fin de que sea percibida por la organización. El clima tiene un impacto sobre las motivaciones de cada integrante de la organización y sobre su conducta, el cual trae consigo consecuencias sobre la productividad, satisfacción, rotación, etc. de la organización.

B. Modelo de Likert.

Luego de una ardua investigación, Rensis Likert, citado por Palma (2006), elabora un instrumento con el fin de medir el clima dentro de las organizaciones, que en un principio esta se haya proyectado con el fin de dar a conocer las diferencias entre los diversos sistemas de gestión en una organización particular que a continuación estudiaremos⁵⁶ c. Pero, a medida que desarrollaba la técnica, se dio cuenta de que dicha herramienta podía ser utilizada con el fin de dar a conocer lo que los trabajadores solían percibir de la organización. es por

ello que así se empezó a hacer uso de ella como herramienta de medición del ámbito organizacional.

Rensis Likert mantiene que la perspectiva de cada trabajador con relación al clima, se encuentran influidos por tres variables, las cuales son denominadas de la siguiente manera:

Variables Causales: son aquellas que se definen como variables independientes, las cuales se encuentran alineadas con el fin de indicar el sentido en el que una empresa llega a desarrollarse y conseguir resultados. Dentro de las variables causales en las cuales se mencionan la distribución organizativa y administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

Variables intermedias: estos tipos de variables se encuentran alineadas con el fin de poder medir el estado interno de la institución, el cual pueda expresarse en diversos aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Es por ello que estas variables son de gran importancia puesto que en ella se encuentra constituyendo los diversos procesos organizacionales de la institución como tal.

Variables finales: son aquellas variables o herramientas que se dan en consecuencia a la derivación del efecto de las variables causales y las intermedias, relatadas con anterioridad. Las cuales se encuentran alineadas a establecer los resultados que se pudieron obtener por la empresa tales como productividad, ganancia y pérdida.

Likert, al relatar las relaciones existentes entre las distintas variables, da a conocer que las variables causales, tales como la organización de la empresa y el comportamiento o conducta de los directivos los cuales tienen una influencia en relación a la personalidad de los trabajadores de la organización. Y las variables las cuales son causales como la personalidad de cada empleado las cuales suelen influir en la percepción del empleado. Las apreciaciones suelen tener una influencia, que, a su vez, en la concepción de que cada

trabajador tenga de la tarea encomendada y el concepto que tenga de la organización y de los objetivos de la misma.

Las perspectivas también tienen una influencia en las fuerzas las cuales motivan a los individuos, por ejemplo, comenta puede incentivar a las personas a seguir creciendo en relación a la carrera profesional. Pero las fuerzas que motivan a las personas suelen ser influidas por las actitudes de los mismos. Y a su vez las actitudes de los trabajadores son establecidos por sus expectativas y sus perspectivas. Las fuerzas encargadas de incentivar tendrán una influencia en la conducta de la persona, el cual influye en la producción, ganancias y ventas de la empresa.

Rensis Likert, da a conocer que en el cuestionario que se tendrá que utilizar, se considera a ocho dimensiones que se dan a conocer a continuación, las cuales suele utilizar con el fin de medir el clima organizacional utilizando la medición de las variables que fueron mencionadas con anterioridad. Por ellos dichas dimensiones son las siguientes:

Estilo de Autoridad: Es la manera en que debe aplicarse la autoridad dentro de las organizaciones.

Esquemas motivacionales: pasos o técnicas de motivación utilizada en la empresa.

Comunicación: guarda referencia a la manera de comunicación en la organización, si suele ser poca o mucha, si es ascendente, descendente y/o lateral, además de los diversos estilos de comunicación.

Proceso de influencia: herramientas utilizadas en la organización para lograr obtener adhesión a las metas, objetivos en la empresa.

Proceso de toma de decisiones: Forma del proceso de decisión, criterios de decisión y distribución de las diversas tareas las cuales guardan relación en función a la toma de decisiones y de ejecución.

Proceso de Planificación: Manera de establecer los objetivos y los pasos para

alcanzarlos.

Proceso de control: Maneras en que el control suele distribuirse y realizarse en la organización.

Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento: Métodos utilizados con el fin de medir los distintos objetivos y grados de adecuación los cuales son percibidos entre los diversos objetivos así definidos y lo deseado.

1.6.2.6. Factores de Clima Organizacional

De acuerdo a Palma (2006) los factores influyentes en el ámbito organizacional son los que mencionaremos a continuación:

a) Autorrealización.

Palma (2006), menciona que “es la apreciación del empleado con respecto a las posibilidades que estas suelen tener en relación a su medio laboral los cuales se encuentran favoreciendo al progreso de manera personal y profesional circunstancial a la tarea y con perspectiva de futuro”.

La necesidad de autorrealización es poder hacer llegar lo que es capaz de ser. Es el ambiente de las necesidades de cada ser humano. Elaborar aquello que hace que la persona se sienta concedida y asimismo pueda desarrollar sus propias posibilidades, el cual permite que estas se sientan contentos y sobre todo satisfechos al momento de tener la oportunidad de extender aquellas posibilidades que se encuentran dentro del ámbito familiar, escolar o profesional.

Mientras que para Palma (2006), sostiene que la autorrealización es aquella apreciación que se tiene del trabajador a cerca de las distintas posibilidades de desarrollo que tiene en su ámbito laboral; para Maslow (1943), la autorrealización es aquella que es vista como la necesidad que se tiene para llegar a elaborar las distintas capacidades el cual va a permitir al individuo, ser lo que en realidad quiere ser en la vida.

Es por ello que, para el actual estudio de investigación, se asumirá la definición de Palma (2006), quien tenga la capacidad de definir el Factor de Autorrealización como la adecuada apreciación del empleado con respecto a las distintas posibilidades que el ámbito laboral proporciona al desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con visión de futuro.

b) Involucramiento Laboral

Palma (2006), indica que es la identificación con los valores dentro de las organizacionales y compromiso que permiten el cumplimiento y progreso de la organización.

Litwin y Stinger (1968), la dimensión identidad es el sentimiento de que uno tenga sensación de pertenencia a la compañía el cual es un integrante valioso dentro de un grupo de trabajo; es por ello que en general, el deseo de proporcionar los objetivos personales con los de la organización.

Los autores Palma (2006), Litwin y Stinger (1968), concuerdan en involucramiento laboral, es el sentirse importante dentro de la organización el cual también suele compartir objetivos con ella. Para el actual trabajo de investigación, suele asumir la definición de Palma (2006), los cuales sostienen que el Involucramiento Laboral como la identificación con los valores organizaciones y compromiso para el cumplimiento y progreso de la organización.

c) Supervisión

Palma (2006), sostiene que son las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto a la relación de apoyo y distribución para las tareas que son parte de su desempeño diario.

El control, suele tener referencia en los diversos reglamentos y en las distintas presiones el cual puede hacer uso de la dirección para tomar control de los empleados.

Para el actual trabajo de investigación se obtiene la definición de Palma (2004), quien

da a conocer que el Factor Supervisión como las evaluaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las diversas labores que constituyen parte de su desenvolvimiento diario.

d) Comunicación

Palma (2006), es la percepción del grado de fluidez, celebridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y oportuna al correcto funcionamiento interno de la organización como con el trato de atención a usuarios y/o clientes de la misma.

El Factor Comunicación, suele referirse a los distintos métodos de transmisión de información, órdenes y en general, a las acciones comunicativas, ya sean orales o escritos.

Para el actual trabajo de investigación, suele asumir la definición de Palma (2006), quien menciona que el Factor Comunicación como la perspectiva del grado de fluidez, celebridad, claridad, coherencia y exactitud de la información el cual es relativa y oportuno al adecuado funcionamiento interno de la organización como la atención a usuarios y/o clientes de la misma.

e) Condiciones Laborales

Palma (2006), “es la capacidad que tiene que rendir la institución con el fin de proveer los elementos materiales, económicos y/o psicosociales indispensables para el adecuado cumplimiento de las tareas recomendadas.

Los distintos contextos laborales suelen basarse en que los trabajadores tienden a tener preocupación por su adecuado ámbito laboral tanto por comodidad como para elaborar bien su trabajo.

Para el actual estudio de investigación, suele asumir la definición de Palma (2006), quien menciona que el factor Condiciones Laborales como la creencia de que la institución contiene los elementos materiales, económicos y/o psicosociales los cuales son

indispensables para el cumplimiento de las tareas las cuales han sido encomendadas.

1.5.6. Rotación Laboral

Chiavenato (2007) detalló que el mercado de trabajo lo componen las ofertas laborales realizadas por empresas en determinadas ubicaciones y momentos. A su vez, dicho autor detalla que, la rotación laboral se relaciona con macro y micro enfoques, de tal manera pueda entenderse la dinámica organizacional, además de considerarse como el flujo de personal entre las organizaciones y su entorno.

Por otro lado, Mathis & Jackson (2010) detallan que la rotación de personal puede ser clasificado en tres distintas formas. La primera de ellas puede ser voluntaria o involuntaria. A su vez, también se hace mención a la de tipo funcional y no funcional; y finalmente, la tercera forma refiere a una rotación controlable e incontrolable. Además de ello, precisaron que la ocurrencia de alguna de esta modalidad no necesariamente implica la exclusión de las otras.

Siguiendo la línea de lo expuesto, Chiavenato (2007) menciona que, para realizar el cálculo de rotación existen cuatro formas:

- Cuando el indicador se utiliza como parte de la planeación de recursos humanos, el cálculo consiste en establecer una relación porcentual entre las entradas y salidas respecto a un lapso de tiempo específico.
- Cuando dicho indicador se utiliza para identificar las pérdidas de colaboradores, así como también sus causas; el cálculo refiere a únicamente las separaciones de empleados en relación a la cantidad total de trabajadores.
- Cuando el indicador se emplea para el análisis de separaciones por iniciativa propia, se realiza el cálculo únicamente considerando la relación entre las separaciones por decisión propia sobre la cantidad de trabajadores en un determinado lapso de tiempo.

- Finalmente, cuando el indicador se utiliza para revisar separaciones por diversas áreas, se realiza el cálculo porcentual entre el promedio de entradas así como de salidas adicionando el personal tanto recibido como transferido en un determinado lapso de tiempo.

Por otra parte, Amstrong (2006) detalló que el análisis del número de personas que abandona un puesto de trabajo facilita la realización de pronósticos para el suministro de personal, sin embargo, dicho análisis de la cantidad de ceses por diversas razones indica si es necesario algún tipo de medida con el propósito de obtener niveles de retención mayores. Asimismo, se detalla que la rotación puede ser expresada como una función de posturas de trabajo negativa, en donde se presenta una baja satisfacción laboral, además de la seguridad y garantía de conseguir otro puesto en el mercado laboral correspondiente.

A su vez, Ishmael, Osamor & Agbodu (2021) mencionaron que la rotación laboral puede ser comparada con un termómetro, en donde un alto grado de este representa que algo no anda bien dentro del organismo. De igual forma, mencionan que un elevado grado de rotación de personal es un llamado de atención hacia los administradores de una organización respecto a la salud de la empresa. Continuando con dicha analogía, se menciona que, si bien un termómetro no diagnostica alguna enfermedad de forma específica, puede sugerir cierto problema de salud, por lo que una alta rotación podría referir a prácticas inapropiadas en el manejo del personal.

1.5.7. Causas de la rotación de personal

Pérez (2016) menciona que las causas de rotación del personal pueden ser múltiples, desde la insatisfacción del trabajador hasta la ausencia y mal manejo de la comunicación. A su vez, el autor menciona que las causas más recurrentes por lo que se suscita un elevado índice de rotación de personal consiste en un clima laboral inadecuado, una remuneración por debajo del mercado, limitación en el crecimiento personal y profesional, entre otros; por

lo que las áreas involucradas deben trabajar para mitigar la fuga de talentos. A su vez, Moultry (2014) menciona que, una alta rotación del personal puede ser atribuida a diversos factores, desde problemas relacionados con las escalas salariales hasta los conflictos con las áreas estratégicas de las empresas.

1.5.8. Los costos de la rotación laboral

De acuerdo con Chiavenato (2007), existen tres clases de costos que se presentan ante un elevado grado de rotación en una organización. El primero de ellos refiere al de tipo primario, los cuales se asocian directamente con el hecho de separar y reemplazar a un colaborador. El segundo tipo de costo es el secundario, el cual consiste en la vinculación con asuntos intangibles, los cuales dificultan su análisis, ya que refiere a cuestiones cualitativas relacionadas con efectos colaterales a la separación. Finalmente, los costos terciarios consisten en efectos a mediano y largo plazo que traen consigo la separación de un trabajador.

1.5.9. Consecuencia de la rotación del personal

Arias, Valera, Loli & Quintana (2002) mencionan que, una de las principales consecuencias de la rotación del personal refiere al aumento de carga laboral para los colaboradores que aún pertenecen a una organización, debido a que, posiblemente sea necesario que asuman la responsabilidad de aquellos trabajadores que desertaron. A la vez de ello, dicha sobrecarga trae consigo un decrecimiento de la motivación por el trabajador, además de tener implicancia el compromiso empresarial. Es importante mencionar que dicho compromiso tiene dos aristas contrapuestas, en donde por el lado positivo genera una intención de permanencia; mientras que por el lado negativo genera inflexibilidad, rechazo a la innovación y falta de adaptabilidad.

1.6. Formulación del problema de investigación

1.6.1. Problema general

- ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021?

1.6.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona la realización del personal y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021?
- ¿De qué manera se relaciona el involucramiento laboral y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021?
- ¿De qué manera se relaciona la supervisión y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021?
- ¿De qué manera se relaciona la comunicación y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021?
- ¿De qué manera se relaciona las condiciones laborales y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021?

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre el clima organizacional y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021.

1.7.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la realización del personal y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021.
- Determinar la relación entre el involucramiento laboral y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021.
- Determinar la relación entre la supervisión y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021.
- Determinar la relación entre la comunicación y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021.
- Determinar la relación entre las condiciones laborales y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

- Existe una relación entre el clima organizacional y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021.

1.8.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación entre la realización del personal y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021.
- Existe una relación entre el involucramiento laboral y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021.
- Existe una relación entre la supervisión y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021.
- Existe una relación entre la comunicación y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021.
- Existe una relación entre las condiciones laborales y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021.

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
CLIMA ORGANIZACIONAL	El Clima Organizacional es el ámbito o lugar donde una persona o grupo de personas suelen trabajar de manera diaria, el trato que un jefe o una persona superior a los demás puede tener con sus trabajadores, la correlación existente entre el personal de la organización y sobre todo la relación que existe con los proveedores y clientes (Litwin y Stinger, 1998).	REALIZACIÓN PERSONAL	OPORTUNIDAD DE PROGRESO
			PARTICIPACION
		INVOLUCRAMIENTO LABORAL	VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO
			COMPROMISO
		SUPERVISIÓN	MOTIVACIÓN
			APOYO DE SUPERIORES
		COMUNICACIÓN	MEJORA CONTINUA
			RETROALIMENTACION
			RELACIONES INTERPERSONALES
			HORIZONTALIDAD
CONDICIONES LABORALES	COLABORACIÓN		
	AUTONOMIA		
	REMUNERACIÓN		
	HERRAMIENTAS		
	RELACIÓN CON LA VISIÓN		
	PERFIL DE PUESTO		
FACTORES INTERNOS DE INTENCIÓN DE ROTACIÓN DEL PERSONAL	La rotación de personal no es una causa, sino un efecto de ciertos fenómenos producidos en el interior o el exterior de la organización, que condicionan la actitud y el comportamiento del personal. Por tanto, es una variable dependiente (en mayor o menor grado) de los fenómenos internos o externos de la organización (Chiavenatto, 2000).	FACTORES EXTERNOS DE INTENCIÓN DE ROTACIÓN DEL PERSONAL	POLÍTICA SALARIAL E INCENTIVOS
			OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO
		FACTORES EXTERNOS DE INTENCIÓN DE ROTACIÓN DEL PERSONAL	RELACIONES
			CONDICIONES FISICAS DEL AMBIENTE
			CULTURA ORGANIZACIONAL
			OPORTUNIDAD LABORAL
FACTORES EXTERNOS DE INTENCIÓN DE ROTACIÓN DEL PERSONAL	COYUNTURA ECONÓMICA		
	MOTIVOS FAMILIARES O PERSONALES		

2.2. Tipo de investigación

Respecto a su diseño y corte: La presente investigación es de diseño **no experimental**, debido a que el estudio no se plantea como objetivo alterar, manipular o modificar las variables u objetos de investigación, solo serán observadas sin influir en ellas. Es de **corte transversal o transaccional**, debido a que el proceso de recolección de datos se realizará en un único momento. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Respecto a su enfoque: El enfoque del estudio es de tipo **cuantitativo**, debido a que se tiene como finalidad analizar los datos recolectados para dar respuesta a la investigación desde un plano numérico y estadístico. Basándose en lo establecido por Hernández et Al. (2014), este enfoque refiere a investigaciones empíricas de naturaleza probatoria, ya que utiliza procesos específicos y ordenados para la recolección de datos con el propósito de aceptar o rechazar las hipótesis planteadas.

Respecto al alcance o profundidad del estudio: La investigación es de nivel **correlacional**, debido a que se busca identificar o establecer una relación entre las dos variables de estudio. Es importante señalar que, a partir de lo mencionado por Hernández et Al. (2014), este tipo de investigaciones solo se enfocan en evidenciar una relación, mas no en explicar la causalidad de una variable sobre otra.

Martínez, Tuya, Martínez, Pérez & Cánovas (2009) proponen los siguientes valores que reflejan los intervalos para interpretar los niveles de correlación entre objetos o variables de estudio:

- 0 – 0,25: Escasa o nula
- 0,26-0,50: Débil
- 0,51- 0,75: Entre moderada y fuerte
- 0,76- 1,00: Entre fuerte y perfecta

2.3. Población y muestra

Según Hernández et. Al. (2014) la población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

La población está comprendida por los colaboradores de la empresa del traslado de documentos valorados en el año 2021, siendo en total 582 colaboradores.

Así mismo, el tipo de muestreo es de tipo probabilístico, a través de un muestreo aleatorio simple dirigido a poblaciones finitas, utilizado para reducir el tamaño de la población aun presentando significancia. Para realizar este trabajo de investigación se utilizó la siguiente fórmula:

$$m = \frac{nz^2 * p * q}{d^2(n - 1) + z^2 * p * q}$$

En donde:

n: 582 trabajadores

Z²= Valor de Z crítico, considerado también nivel de confianza. (95%)

p=proporción relativa referente a la población en estudio.

q=1-p

d=precisión de la investigación al 5%.

Reemplazando tenemos: Z²= 1.96 p=0.5 q=0.5 d= 0.05

Obteniendo como resultado: 232 colaboradores.

2.4. Técnicas e instrumentos

Técnica:

De acuerdo con el enfoque de investigación (cuantitativo), existen técnicas predeterminadas que se ajustan a este tipo de estudio. De tal forma, se seleccionó como técnica para la recopilación de información y datos a la encuesta, la cual es considerada

como la técnica por excelencia en materias sociales al ser versátil, sencilla y objetiva (Hernández et Al., 2014).

Instrumento:

Además de ello, el instrumento elegido para el proceso de extracción de datos es el **cuestionario**, el cual refiere al instrumento más usado en fenómenos sociales para el recojo y recopilación de información. Dicho instrumento se encuentra compuesto por un cúmulo de preguntas o enunciados formulados a partir de una o más variables, siendo coherentes con la problemática planteada (Hernández et al., 2014).

2.5. Procedimiento

En primera instancia, se planteó como objetivo determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y la rotación del personal de una empresa de traslado de documentos valorados en el año 2021, para luego tomar conocimiento de cuáles son las principales características, componentes y aristas de cada una de las variables de investigación, realizando también un análisis desde el plano internacional, nacional y local.

Seguido a ello, se realizó una operacionalización de las variables de investigación, descomponiéndolas de acuerdo a sus dimensiones, subdimensiones e indicadores, a partir de la teoría consultada de fuentes primarias.

Para la construcción del instrumento se considerará la evaluación de juicios de expertos y el análisis de confiabilidad, de tal forma sea posible evidenciar su nivel de confianza a partir del coeficiente Alfa de Cronbach, el cual maneja los siguientes rangos:

Tabla 2. *Parámetros de coeficiente Alfa de Cronbach*

	>.9 a .95 es excelente
	>.8 es bueno
Coeficiente Alfa de Cronbach	>.7 es aceptable
	>.6 es cuestionable
	>.5 es pobre
	<.5 es inaceptable

Fuente: Frías (2020).

Finalmente, el instrumento estará diseñado a través de una escala ordinal (Likert), es decir con múltiples opciones que presenten un nivel jerárquico, por ende, una calificación. Dicho instrumento será aplicado de forma virtual durante un periodo de una semana a través de la herramienta Google Forms.

2.6. Análisis de datos

Para el análisis de datos, el presente estudio considerará una etapa descriptiva e inferencial. La primera de ellas consistirá en expresar los resultados a partir de cada ítem, además de hacer una recodificación de los resultados obtenidos para evidenciar en que nivel se encuentran las variables y dimensiones de forma general a través de tablas y gráficos. Este proceso se realizará a través del programa estadístico SPSS.

En el plano inferencial, resulta necesario realizar una prueba de normalidad, de tal forma determinar la naturaleza de los resultados y, a partir de ello, seleccionar la prueba estadística más acorde con el estudio, la cual puede ser de tipo paramétrico o no paramétrico. Una vez determinada la prueba estadística, se proseguirá a realizar la comprobación de las hipótesis generales y específicas, buscando evidenciar o rechazar un nivel de relación entre variables y dimensiones.

2.7. Aspectos éticos

4 bajo los lineamientos APA 6ta Edición, de tal forma se garantiza la autoría y autenticidad de los recursos académicos que han alimentado la presente.

A su vez, la investigación presentará resultados fidedignos recogidos a través del cuestionario, en donde en el capítulo de anexos, se presentará fotografías al momento de aplicar el instrumento a los clientes de la empresa analizada. Finalmente, es preciso mencionar que se respetará el anonimato de los participantes de la encuesta.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Análisis de confiabilidad

Tabla 3

Análisis de confiabilidad según Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	232	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	232	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	25

Interpretación:

A partir de la tabla que antecede, se obtuvo un valor Alfa de Cronbach igual a 0.896, lo que refiere a un nivel de confiabilidad elevado del instrumento aplicado, al superar un valor de 0.7 que hace referencia a un instrumento confiable.

3.2. Análisis descriptivo

Se visualizan los resultados del cuestionario aplicado a través de tablas y figuras. Es importante mencionar que se realizó una recodificación de las puntuaciones obtenidas tanto de las variables como las dimensiones, estableciendo 3 niveles a través de rangos de acuerdo a la puntuación mínima y máxima obtenidas a partir de una ecuación de Baremos.

Tabla 4

Distribución de encuestados según Clima Organizacional

CLIMA_ORGANIZACIONAL				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	0	0	0	0
	61	26,5	26,5	26,5
	171	73,5	73,5	100,0
Total	232	100,0	100,0	



Figura 1. Distribución de encuestados según Clima Organizacional

Interpretación:

A partir de la percepción de los colaboradores de la empresa analizada, se evidenció que el 74% de encuestados consideraron el clima organizacional se encuentra en un nivel bueno, considerando elementos como la realización personal, involucramiento laboral, calidad de supervisión, comunicación y las condiciones laborales. A su vez, el 26% calificó dicho elemento como regular; mientras que ningún colaborador catalogó al clima organizacional como malo.

Tabla 5

Distribución de encuestados según Índice de rotación de personal

ÍNDICE_ROTACIÓN_PERSONAL				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
INADECUADO	0	0	0	0
NI	115	49,7	49,7	49,7
INADECUADO				
NI ADECUADO				
ADECUADO	117	50,3	50,3	100,0
Total	232	100,0	100,0	

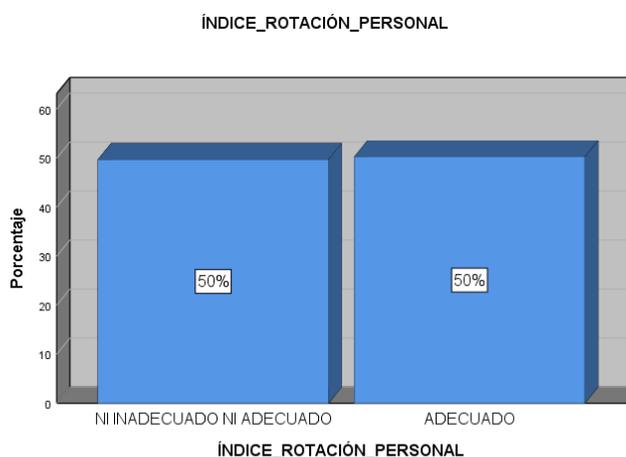


Figura 2. Distribución de encuestados según Índice de rotación de personal

Interpretación:

De acuerdo con la percepción de los colaboradores de la empresa analizada, se evidenció que el 50% de encuestados consideraron a su índice de rotación dentro de un nivel adecuado, en donde evalúan factores internos y externos que los impulsan a considerar lejano la idea de cambiar de empleo. A su vez, el 50% de encuestados detalla que dicho índice se encuentra en un nivel moderado; mientras que ninguno de ellos califica como inadecuado o que existen altas posibilidades de evaluar cambiar de centro laboral.

Tabla 6

Distribución de encuestados según Realización personal

		REALIZACION_PERSONAL			Porcentaje
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
	MALO	10	4,3	4,3	4,3
	REGULAR	53	22,7	22,7	27,0
	BUENO	169	73,0	73,0	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

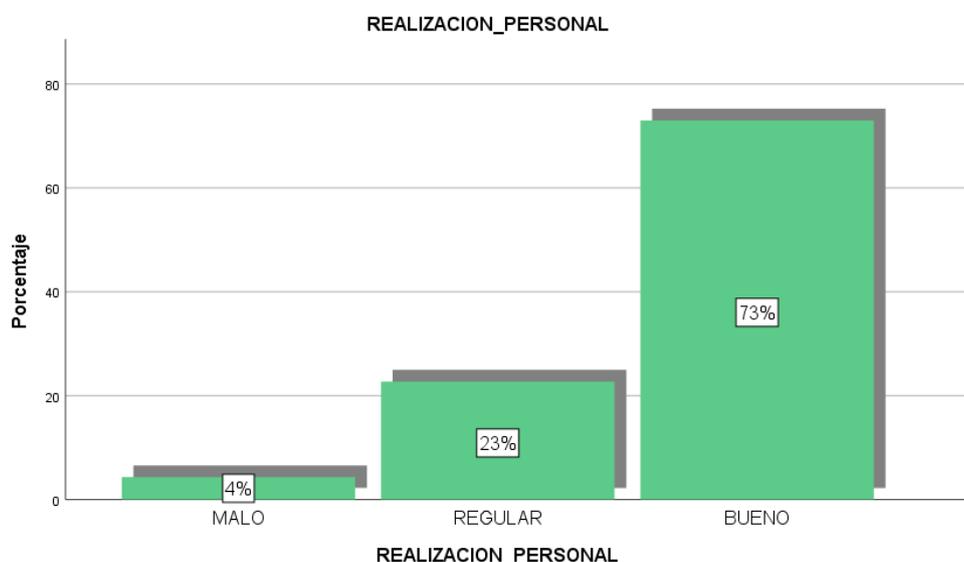


Figura 3. Distribución de encuestados según Realización personal

Interpretación:

A partir de la percepción de los colaboradores de la empresa analizada, se evidenció que el 73% de encuestados consideraron la realización personal que pueden obtener dentro de la organización se encuentra en un nivel bueno, considerando elementos como la oportunidad de progreso, participación y la valoración del desempeño. A su vez, el 23% calificó dicho elemento como regular; mientras que el 4% la catalogó como mala.

Tabla 7

Distribución de encuestados según Involucramiento Laboral

INVOLUCRAMIENTO_LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	4	1,6	1,6	1,6
	REGULAR	60	25,9	25,9	27,6
	BUENO	168	72,4	72,4	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

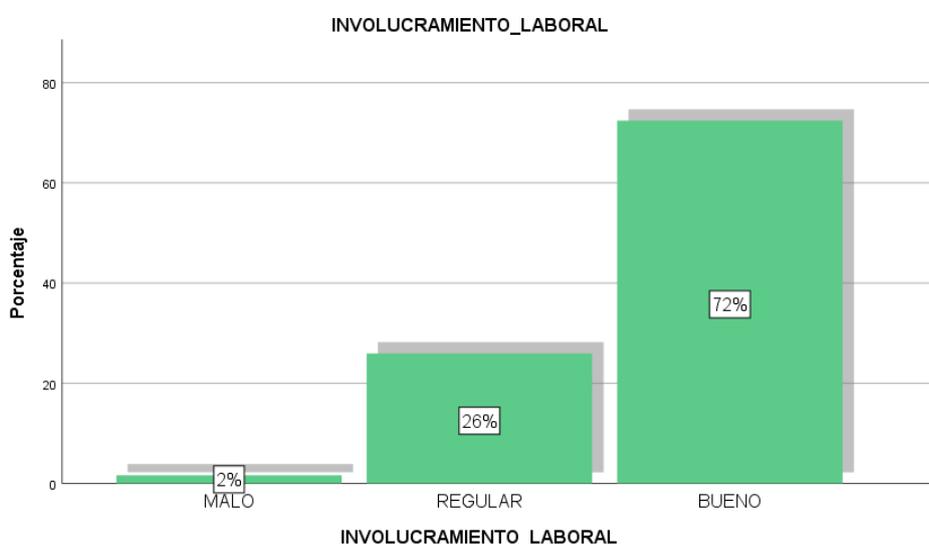


Figura 4. Distribución de encuestados según Involucramiento Laboral

Interpretación:

De acuerdo con la percepción de los colaboradores de la empresa analizada, se evidenció que el 72% de encuestados considera que el nivel de involucramiento dentro del trabajo es elevado; evaluando factores como el compromiso y la motivación. A su vez, el 26% calificó dicho elemento como regular; mientras que solo el 2% lo catalogó como malo.

Tabla 8

Distribución de encuestados según Supervisión

SUPERVISION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	7	3,2	3,2	3,2
	REGULAR	53	22,7	22,7	25,9
	BUENO	172	74,1	74,1	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

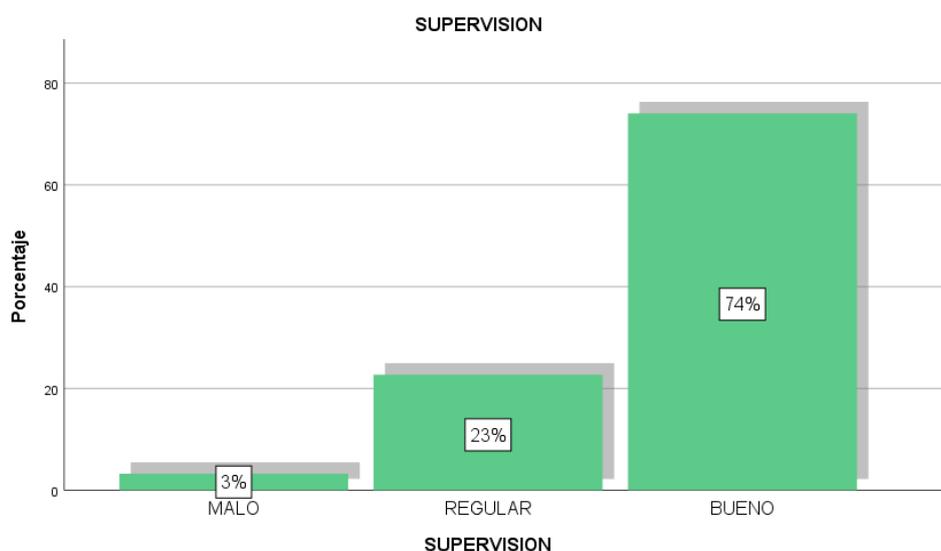


Figura 5. Distribución de encuestados según Supervisión

Interpretación:

De acuerdo con la percepción de los colaboradores de la empresa analizada, se evidenció que el 74% de encuestados considera que el nivel de supervisión en el trabajo es elevado; al ser consultados por elementos como el apoyo de superiores, la mejora continua y la retroalimentación. Asimismo, el 23% calificó dicho elemento como regular; mientras que solo el 3% la catalogó como mala.

Tabla 9

Distribución de encuestados según Comunicación

COMUNICACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	1	,5	,5	,5
	REGULAR	52	22,2	22,2	22,7
	BUENO	179	77,3	77,3	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

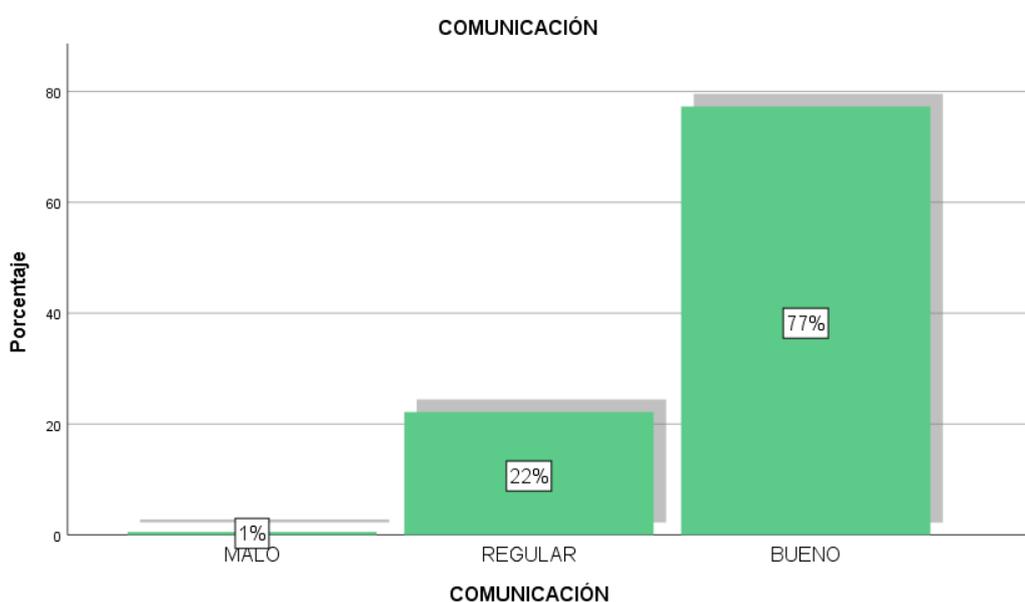


Figura 6. Distribución de encuestados según Comunicación

Interpretación:

A partir de los resultados que anteceden respecto la percepción de los colaboradores de la empresa analizada, se evidenció que el 71% de encuestados considera que la calidad de la comunicación dentro del trabajo es buena; evaluando factores como las relaciones interpersonales, la horizontalidad y la colaboración. A su vez, el 22% calificó dicho elemento como regular; mientras que solo el 1% la catalogó como mala.

Tabla 10

Distribución de encuestados según Condiciones Laborales

CONDICIONES_LABORALES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	4	1,6	1,6	1,6
	REGULAR	113	48,6	48,6	50,3
	BUENO	115	49,7	49,7	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

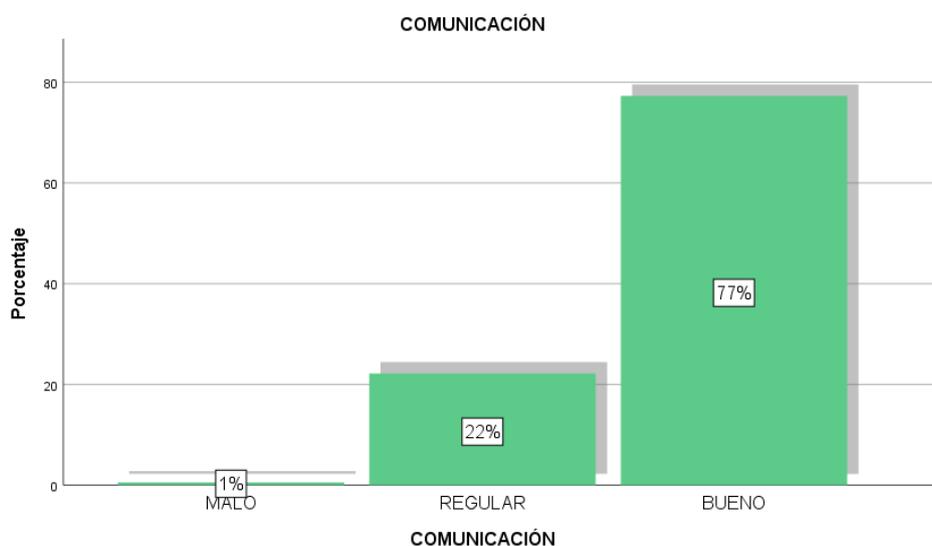


Figura 7. Distribución de encuestados según Condiciones Laborales

Interpretación:

De acuerdo con los resultados que se visualizan en la tabla y figura anterior, el 50% de colaboradores de la organización analizada detalla que las condiciones en el trabajo presentan un nivel adecuado, considerando puntos como el nivel de autonomía, la remuneración, las herramientas disponibles y la relación con la visión de la empresa. A su vez, el 48% calificó a dichas condiciones dentro de un nivel regular; mientras que solo el 2% la catalogaron como deficientes.

Tabla 11

Distribución de encuestados según Factores Internos de Intención de Rotación

FACTORES_INTERNOS_INTENCIÓN_ROTACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INADECUADO	1	,5	,5	,5
	MODERADO	114	49,2	49,2	49,7
	ADECUADO	117	50,3	50,3	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

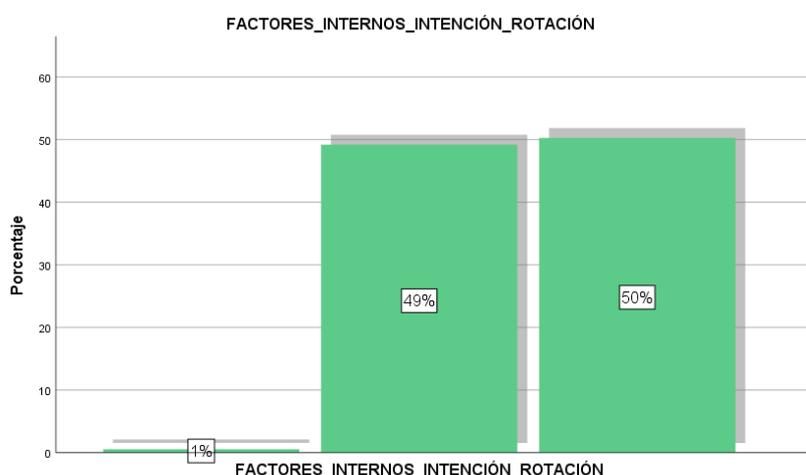


Figura 8. Distribución de encuestados según Factores Internos de Intención de Rotación

Interpretación:

De acuerdo con la percepción de los colaboradores de la empresa analizada, se evidenció que el 50% de encuestados consideraron al índice de los factores internos de rotación dentro de un nivel adecuado, en donde elementos como el perfil del puesto, políticas salariales, incentivos, oportunidad de crecimiento, relaciones, condiciones físicas y cultura organizacional; son evaluados para mantener una postura en torno a la posibilidad de cambiar de trabajo. A su vez, el 49% de encuestados detalla que dicho índice se encuentra en un nivel ni adecuado ni inadecuado; mientras que solo el 1% de ellos lo califica como inadecuado o que existen altas posibilidades de evaluar cambiar de centro laboral.

Tabla 12

Distribución de encuestados según Factores externos de intención de Rotación

FACTORES_EXTERNOS_INTENCIÓN_ROTACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	INADECUADO	9	3,8	3,8	3,8
o	NI INADECUADO	83	35,7	35,7	39,5
	NI ADECUADO				
	ADECUADO	140	60,5	60,5	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

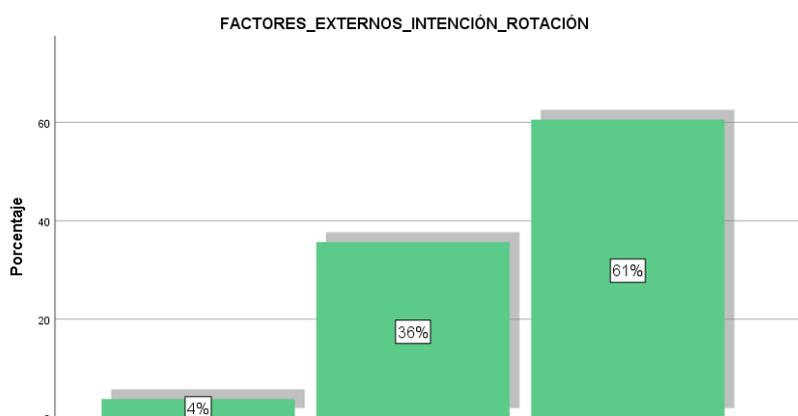


Figura 9. Distribución de encuestados según Factores externos de intención de Rotación

Interpretación:

De acuerdo con la percepción de los colaboradores de la empresa analizada, se evidenció que el 61% de encuestados consideraron al índice de los factores externos de rotación dentro de un nivel adecuado, en donde elementos como las oportunidades laborales, coyuntura económica y motivaciones familiares y personales; son evaluados para mantener una postura en torno a la posibilidad de cambiar de trabajo. A su vez, el 36% de encuestados detalla que dicho índice se encuentra en un nivel ni adecuado ni inadecuado; mientras que solo el 4% de ellos lo califica como inadecuado o que existen altas posibilidades de evaluar cambiar de centro laboral; haciendo hincapié en la difícil situación en el mercado laboral agudizada por una crisis sanitaria aún vigente.

3.3. Análisis inferencial

La última del proceso estadístico refirió a la fase inferencial, la cual detalla la comprobación de las hipótesis planteadas. Para ello, se seleccionó la prueba estadística Rho de Spearman, debido a que el cuestionario aplicado estuvo representado bajo una escala ordinal (Likert) y la profundidad del estudio fue de tipo correlacional.

3.3.1. Prueba de hipótesis general

Tabla 13

Prueba de hipótesis general

Correlaciones				
			CLIMA_ORGA NIZACIONAL	ÍNDICE_ROTACI ÓN_PERSONAL
Rho de Spearman	CLIMA_ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,358**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	232	232
	ÍNDICE_ROTACIÓN_PERSONAL AL	Coeficiente de correlación	,358**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	232	232

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

Interpretación:

A partir de la aplicación de la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, fue posible aceptar la hipótesis general alternativa planteada inicialmente, por lo que existe una relación entre el clima organizacional y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados en el año 2021. Fue posible establecer dicha premisa a partir de la obtención de un valor de significancia menor a 0.05 (margen de error), además de contar con un coeficiente de correlación igual a 0.358, que hace referencia de un nivel de correlación positivo débil, por lo que, si bien ambas variables se relacionan, esta vinculación es de nivel débil.

3.3.2. Prueba de hipótesis específicas

3.3.2.1. Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 14

Prueba de hipótesis específica 1

Correlaciones			REALIZACION_PERSONAL	ÍNDICE_ROTACION_PERSONAL
Rho de Spearman	REALIZACION_PERSONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,311**
	AL	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	232	232
ÍNDICE_ROTACION_PERSONAL	ÍNDICE_ROTACION_PERSONAL	Coeficiente de correlación	,311**	1,000
	SONAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	232	232

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

Interpretación:

De acuerdo con la aplicación de la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, fue posible aceptar la hipótesis específica 1, por lo que fue posible afirmar que existe una relación entre la realización del personal y el índice de rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados en el año 2021. Es importante mencionar que, dicha afirmación fue posible a partir de obtener un valor sig. Igual a 0.000 (menor al margen de error); además de obtener un coeficiente de correlación Rho igual a 0.311, lo que refiere a una correlación positiva débil entre ambos elementos; al encontrarse entre un rango de 0.0 a 0.5.

3.3.2.2. Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 15

Prueba de hipótesis específica 2

Correlaciones				
			INVOLUCRA MIENTO_LAB ORAL	ÍNDICE_ROTA CIÓN_PERSO NAL
Rho de Spearman	INVOLUCRAMIENTO_L ABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,273**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	232	232
	ÍNDICE_ROTACIÓN_PER SONAL	Coefficiente de correlación	,273**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	232	232

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

Interpretación:

De acuerdo con la aplicación de la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, fue posible aceptar la hipótesis específica 2, por lo que fue posible afirmar que existe una relación entre el involucramiento laboral y el índice de rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados en el año 2021. Es importante mencionar que, dicha afirmación fue posible a partir de obtener un valor sig. Igual a 0.000 (menor al margen de error); además de obtener un coeficiente de correlación Rho igual a 0.273, lo que refiere a una correlación positiva débil entre ambos elementos; al encontrarse entre un rango de 0.0 a 0.5.

3.3.2.3. Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 16

Prueba de hipótesis específica 3

		Correlaciones		
			SUPERVISION	ÍNDICE_ROTACION_PERSONAL
Rho de Spearman	SUPERVISION	Coefficiente de correlación	1,000	,260**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	232	232
	ÍNDICE_ROTACION_PERSONAL	Coefficiente de correlación	,260**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	232	232

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

Interpretación:

A partir de la aplicación de la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, fue posible aceptar la hipótesis específica 3, por lo que fue posible afirmar que existe una relación entre la supervisión en el trabajo y el índice de rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados en el año 2021. Es importante mencionar que, dicha afirmación fue posible a partir de obtener un valor sig. Igual a 0.000 (menor al margen de error); además de obtener un coeficiente de correlación Rho igual a 0.260, lo que refiere a una correlación positiva débil entre ambos elementos; al encontrarse entre un rango de 0.0 a 0.5.

3.3.2.4. Prueba de hipótesis específica 4

Tabla 17

Prueba de hipótesis específica 4

		Correlaciones		
			COMUNICACIÓN	ÍNDICE_ROTACIÓN_PERSONAL
			ÓN	AL
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,391**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	232	232
	ÍNDICE_ROTACIÓN_PERSONAL	Coefficiente de correlación	,391**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	232	232

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

Interpretación:

A partir de la aplicación de la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, fue posible aceptar la hipótesis específica 4, por lo que fue posible afirmar que existe una relación entre la calidad de comunicación en el trabajo y el índice de rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados en el año 2021. Es importante mencionar que, dicha afirmación fue posible a partir de obtener un valor sig. Igual a 0.000 (menor al margen de error); además de obtener un coeficiente de correlación Rho igual a 0.391, lo que refiere a una correlación positiva débil entre ambos elementos; al encontrarse entre un rango de 0.0 a 0.5.

3.3.2.5. Prueba de hipótesis específica 5

Tabla 18

Prueba de hipótesis específica 5

Correlaciones			CONDICIONES_LABORALES	ÍNDICE_ROTACIÓN_PERSONAL
			S	NAL
Rho de Spearman	CONDICIONES_LABORALES	Coeficiente de correlación	1,000	,454**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	232	232
	ÍNDICE_ROTACIÓN_PERSONAL	Coeficiente de correlación	,454**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	232	232

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

Interpretación:

Finalmente, a partir de la aplicación de la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, fue posible aceptar la hipótesis específica 5, por lo que fue posible afirmar que existe una relación entre las condiciones laborales y el índice de rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados en el año 2021. Es importante mencionar que, dicha afirmación fue posible a partir de obtener un valor sig. Igual a 0.000 (menor al margen de error); además de obtener un coeficiente de correlación Rho igual a 0.454, lo que refiere a una correlación positiva débil entre ambos elementos al encontrarse entre un rango de 0.0 a 0.5, haciendo hincapié que es la correlación más fuerte de la presente investigación.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

A partir de los hallazgos del presente estudio, el cual presentó una hipótesis general y cinco específicas, fue posible aceptarlas en su totalidad, obteniendo niveles de correlación positivos débiles en todos los seis casos a través de la prueba Rho de Spearman. A su vez, es importante mencionar que, las correlaciones con mayor puntuación refirieron a la relación entre la comunicación y las condiciones laborales frente a la intención de rotación del personal, alcanzado coeficientes Rho iguales a 0.391 y 0.454, respectivamente.

Al realizar un contraste con investigaciones previas de carácter empírico, los hallazgos obtenidos por Trelles (2019) coinciden con la del presente estudio, en donde evidenció una relación significativa entre ambas variables de estudio. Es importante mencionar que para alcanzar dicha conclusión consideró la prueba Pearson, obteniendo un valor r igual a 0.818, el cual denota un coeficiente de correlación elevado entre ambos elementos. Por otro lado, al revisar la investigación realizada por Tasayco (2018), el cual consideró la misma operacionalización para la variable Rotación de Personal basándose en la teoría de Chiavento (2009), pudo hallar una relación positiva fuerte entre el Clima Laboral y la intención de Rotación del Personal, avalado en un coeficiente Rho igual a 0.807. A diferencia de la investigación, si bien es cierto en ambos casos existe una relación, la hallada en otras investigaciones refirieron a un nivel más fuerte y estrecho entre variables, lo que puede ser explicado a partir del objeto social de cada empresa analizada en dichos estudios, en donde el perfil y expectativas de los colaboradores son diferentes.

Al revisar lo señalado por Delgado et Al. (2017), el cual analiza el impacto del Clima Organizacional en la Rotación del Personal en el sector de desarrollo de software, detalla que actualmente se suscita un cambio de paradigma entorno a la rotación del personal en temas de realización laboral, en donde las diversas diferencias culturales entre las personas, basándose principalmente en la generación a la cual pertenecen, ocasionan que se entienda

dicho elemento desde distintos enfoques, en donde los colaboradores jóvenes presentan una visión más cortoplacista dentro de su centro de trabajo de turno, a diferencia de un colaborador de mayor edad, por lo que dicha tendencia obliga a que las organizaciones reconozcan que los colaboradores están en tránsito al permanecer periodos cortos, sin importar el clima organizacional de por medio, sino su propio espíritu de aventura.

Analizando uno de los componentes principales del involucramiento laboral presente en los colaboradores, Tasayco (2018) refiere que la motivación se relaciona de forma muy estrecha con la rotación de personal, evidenciándose en los resultados de su tesis, en donde identificó un grado de afinidad inverso entre dichos elementos al presentarse un coeficiente de correlación Rho negativo (-0.697), en donde al igual que el presente estudio, el factor motivación a través del involucramiento laboral resultó ser una de las relaciones más débiles frente a la rotación del personal, premisa que es atribuida principalmente al perfil y nivel de expectativas de cada colaborador en relación a su trabajo.

Realizando un contraste con lo hallado por Trelles (2019), uno de los elementos trascendentales dentro de la dimensión supervisión refiere al apoyo de los superiores, por lo que dicho investigador concluyó en la etapa inferencial de su estudio que el apoyo se relaciona significativamente con la rotación del personal, alcanzando un coeficiente r de Pearson igual a 0.791, lo que refiere a un nivel de relación fuerte entre ambos elementos.

Siguiendo con lo expuesto, al realizar una comparación con lo hallado por Alhuay (2019), dicho autor detalla que la comunicación se relaciona significativamente con la rotación del personal, pero de forma inversa o negativa, es decir, que a mayor comunicación el índice de rotación de personal será menor. Dicha correlación se apoyó en un coeficiente r de Pearson igual a -0.981.

Finalmente, Chávez & Flores (2019) detallan que el principal componente del clima organizacional que tiene implicancia en la rotación del personal refiere a las condiciones en

el trabajo, refiriendo a puntos como la remuneración y las herramientas que poseen para desarrollar su trabajo. Dicha premisa se ve agudizada en trabajadores que pertenecen a cargos operativos, en donde la principal motivación que poseen es de naturaleza extrínseca, reflejada en la importancia que le otorgan a las remuneraciones e incentivos económicos, lo cual se alinea a lo hallado en el presente estudio, siendo las condiciones laborales considerada como la dimensión con mayor correlación frente al índice de intención de rotación del personal.

Respecto a las implicancias de estudio, en el plano práctico, la presente investigación puede servir como referencia para los profesionales a cargo de la entidad analizada para evaluar cuáles son los factores con mayor injerencia sobre una posible intención de rotación de los colaboradores, así como también considerar la percepción de estos sobre el clima organizacional que presenta la organización, de tal forma diseñar medidas o estrategias para la mejora de la misma. En el plano metodológico, el presente estudio puede servir para futuras investigaciones al presentar un instrumento validado por expertos que puede medir objetivamente una posible relación entre ambas variables. Finalmente, en el plano teórico, la investigación realiza un aporte para futuras investigaciones presentando una operacionalización a través de dimensiones e indicadores de las dos variables de estudio consideradas que poseen una teoría que las respaldan, lo que posiblemente podría servir como guía para que otros investigadores diseñen su propio instrumento.

Para concluir, en relación a las limitaciones de estudio, el principal obstáculo que se suscitó durante el desarrollo de la investigación refirió a la coyuntura actual a causa de la pandemia, por lo que el recojo de información se limitó a realizarlo de forma no presencial a través de formularios de Google. Es importante mencionar que, otra limitante consistió en una poca predisposición de los trabajadores encuestados, haciendo más lento el proceso de recojo y análisis de datos.

Conclusiones

- Fue posible alcanzar el **objetivo general** planteado, evidenciando una relación entre el clima organizacional y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021 a partir de la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Dicha afirmación pudo concretarse a partir de obtener un valor de significancia igual a 0.000, que al ser menor al margen de error considerado para investigaciones de ciencias sociales (0.05), permitió aceptar dicha hipótesis. A su vez, se obtuvo un coeficiente de correlación positivo débil entre ambas variables, el cual fue igual a 0.358.
- En relación al **objetivo específico 1**, fue posible evidenciar una relación entre la realización del personal y el índice de rotación del personal al hallar un valor sig. igual a 0.000, siendo esta cifra menor al margen de error. Además, se evidenció una correlación positiva débil entre la Realización del personal y el índice de intención de rotación del personal en la empresa analizada, apoyándose en un coeficiente de correlación Rho igual a 0.311.
- Respecto al **objetivo específico 2**, fue posible evidenciar una relación entre el involucramiento laboral y el índice de rotación del personal al hallar un valor sig. igual a 0.000, siendo esta cifra menor al margen de error. Además, se evidenció una correlación positiva débil entre el Involucramiento laboral y el índice de intención de rotación del personal en la empresa analizada, apoyándose en un coeficiente de correlación Rho igual a 0.273.
- Acorde al **objetivo específico 3**, fue posible evidenciar una relación entre la supervisión y el índice de rotación del personal al hallar un valor sig. igual a 0.000, siendo esta cifra menor al margen de error. Además, se evidenció una correlación positiva débil entre la Supervisión y el índice de intención de rotación del personal en la empresa analizada, apoyándose en un coeficiente de correlación Rho igual a 0.26.

- A partir del **objetivo específico 4**, fue posible evidenciar una relación entre la comunicación y el índice de rotación del personal al hallar un valor sig. igual a 0.000, siendo esta cifra menor al margen de error. Además, se evidenció una correlación positiva débil entre el Comunicación y el índice de intención de rotación del personal en la empresa analizada, apoyándose en un coeficiente de correlación Rho igual a 0.391.
- Al analizar el **objetivo específico 5**, fue posible evidenciar una relación entre las condiciones laborales y el índice de rotación del personal al hallar un valor sig. igual a 0.000, siendo esta cifra menor al margen de error. Además, se evidenció una correlación positiva débil entre las Condiciones Laborales y el índice de intención de rotación del personal en la empresa analizada, apoyándose en un coeficiente de correlación Rho igual a 0.454.

REFERENCIAS

- Aguilar, S., & Herrera, E. (2014). *Clima Organizacional Y Rotación De Personal En La Empresa Servicios Externos S.A.C., Arequipa – Periodo Enero A Junio Del Año 2014*. Arequipa: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa.
- Alhuay, N. (2019). *Clima laboral y rotación de personal en la empresa Intradevco Industrial S.A. Lurín - 2018*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Amaya, L. y Martinez, J. (2016). *Una aproximación al clima organizacional en la Policía Nacional Civil de El Salvador*. Recuperado de: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&ved=0ahUKEwiG49Sxn-LWAhUGf5AKHWPPDe8QFghBMAM&url=https%3A%2F%2Fwww.lamjol.info%2Findex.php%2FRPSP%2Farticle%2Fdownload%2F3005%2F2756&usg=AOvVaw2IC4bxgETX05aMiwrLVyC6>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (Sexta Edición ed.)*. Caracas, República Bolivariana de Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A. Obtenido de https://issuu.com/paundpro/docs/el_proyecto_de_investigacion_fidias
- Barriga, R. (2016). “*Clima organizacional y desempeño docente en la universidad “Jaime Bausate y Meza”, Jesús María*”. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5177/Barri;jsessionid=D865B0ECAA0507114C0F269C480D8DF3?sequence=1>
- Berrocal, F. (2017). *Talleres para mejorar el clima organizacional de la dirección de Economía y Finanzas de la Policía Nacional del Perú, 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Norbert Wiener. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/548/TITULO%20-%20BERROCAL%20CARRASCO%20FIORELLA%20MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, J. (2006). *Administración de Personal: Un enfoque hacia la calidad. Características de la satisfacción laboral*. Colombia. Ecoe Ediciones.

- Criollo, L. (2014). *Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A*. Quito: Universidad Central Del Ecuador.
- Da Silva, R. (2002). *Teorías de la administración. Modelos utilizados en la medición del clima organizacional*. Madrid. ESIC Editorial.
- Delgado, S., López, V., & Moreno, L. (2017). Impacto Del Clima Organizacional En La Rotación Del Personal: Evidencia En Sector Desarrollo De Software. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*, 49-61.
- El Comercio (18 de Abril del 2017). *La rentabilidad de una empresa depende de su clima laboral*. Recuperado de: <http://elcomercio.pe/peru/rentabilidad-empresa-depende-clima-laboral-415063>
- Fernández, N. A. (2004). *Investigación y técnicas de mercados*. Pozuelo de Alarcón, Madrid: ESIC Editorial.
- Gan, F. (2007). *Manual de Recursos Humanos. Clima Organizacional*. Barcelona. Editorial UOC.
- Hernández S., R., Fernández C., C., Baptista L., M. (2010) *Metodología de La Investigación* 5ta Edición. McGraw Hill. México
- Leonela, A. C. (2016). *Correlación Entre El Clima Laboral Y La Rotación De Personal De Una Empresa Textil En El Distrito De Ate Vitarte En El Período 2016*. Lima: Universidad Privada del Norte.
- Macario, D. (2018). *Rotación De Personal Y Clima Organizacional*. Quetzaltenango: Universidad Rafal Landívar.
- Malhora, N. (2008). *Investigación de mercados*. (5° Edición). México D.F: Pearson Educación.
- Medina, A. (2017). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño docente de la Unidad Particular Santo Domingo de Guzmán*. (Tesis de licenciatura). Universidad Andina Simón Bolívar. Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5611/1/T2266-MDTH-Medina-Incidencia.pdf>
- Millán, J. y Montero, M (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribido de Mogrovejo. Recuperado de:

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL_MillanLobatonJannet_MonteroCajus aolMarilyn.pdf

- Mino, E. (2014). *Correlación entre el Clima Organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490, del departamento de Lambayeque*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL_Mino_Perez_EdgaroMauricio.pdf
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2011). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3ª edición). Lima: Cepredim.
- Nareas, N. y Páez, M. (2014). *El clima organizacional incide en el desempeño directivo y docente de la escuela Vespertina Obando Pacheco, en el año lectivo 2014*. (Tesis de licenciatura). Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Recuperado de: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1460/1/T-ULVR-1456.pdf>
- Ordoñez, M. (1997). *La nueva gestión de los recursos humanos. Dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid. ESIC Editorial.
- Onofre, L. (2014). *El clima organizacional y la satisfacción como factores influyentes en el desempeño laboral*. (Tesis de licenciatura). Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3986/1/T-UCE-0007-132.pdf>
- Palma, S. (2004). *Motivación y Clima Laboral en personas de Entidades Universitarias*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Panta, L. (2015). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo Talentos de la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/157/1/TL_Panta_Rivera_LuisAlberto.pdf
- Palma, S. (2006). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Perú21 (25 de Junio del 2017). *La gente más feliz es más productiva en su trabajo*. Recuperado de: <https://peru21.pe/lima/asociacion-buenos-empleadores-gente-feliz-productiva-entrevista-83340>
- Portillo, M., Morales, A., & Ibarvo, V. (2016). *Clima Laboral Y Su Relación Con La Rotación Del Personal Operativo De Una Empresa Maquiladora En La Ciudad De Chihuahua*. Yucatán: Encuentro Nacional sobre Desarrollo Regional en México.

- Selltiz, C. (1980). *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. Madrid: Rialp.
- Sousa, V., Driessnack, M., & Costa, I. (2007). *Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería parte 1: Diseños de investigación cuantitativos*. 2,3. Obtenido de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf
- Tamayo y Tamayo (2003). *El proceso de la Investigación Científica* (4ta edición). México. Limusa Noriega Editores.
- Tasayco, S. (2018). *El Clima Laboral Y Su Relación Con La Rotación Del Personal En La Empresa Estudio Estrada Abogados Surco-2018*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Torres, M., & Sarmiento, C. (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*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Trelles, E. (2019). *Clima Laboral Y Su Relación Con La Rotación De Personal Del Área De Operaciones En Un Call Center Del Distrito De El Agustino, 2018*. Lima: Repositorio Académico USMP.
- Vidal, E. (2004). *Diagnóstico Organizacional. Principales modelos utilizados en la medición del clima laboral*. México. Interamericana Editores.

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla . *Matriz de consistencia*

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA ROTACIÓN DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE TRASLADO DE DOCUMENTOS VALORADOS EN EL AÑO 2021					
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Generales			CLIMA ORGANIZACIONAL	REALIZACIÓN PERSONAL	Tipo de investigación
¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021?	Determinar la relación entre el clima organizacional y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021.	Existe una relación entre el clima organizacional y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021.			Enfoque: Cuantitativo
Específicos				INVOLUCRAMIENTO LABORAL	Diseño No experimental
¿De qué manera se relaciona la realización del personal y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021?	Determinar la relación entre la realización del personal y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021.	Existe una relación entre la realización del personal y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021.		SUPERVISIÓN	Alcance Correlacional
¿De qué manera se relaciona el involucramiento laboral y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021?	Determinar la relación entre el involucramiento laboral y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021.	Existe una relación entre el involucramiento laboral y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021.	COMUNICACIÓN	Población	
¿De qué manera se relaciona la supervisión y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021?	Determinar la relación entre la supervisión y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021.	Existe una relación entre la supervisión y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021.	CONDICIONES LABORALES	Muestra	
¿De qué manera se relaciona la comunicación y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021?	Determinar la relación entre la comunicación y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021.	Existe una relación entre la comunicación y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021.	FACTORES INTERNOS DE INTENCIÓN DE ROTACIÓN DEL PERSONAL	Técnicas e Instrumentos	
¿De qué manera se relaciona las condiciones laborales y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021?	Determinar la relación entre las condiciones laborales y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021.	Existe una relación entre las condiciones laborales y la rotación del personal en la Empresa de Traslado de Documentos Valorados y de los colaboradores en el año 2021.	ROTACIÓN DEL PERSONAL	Técnica: Encuesta	
			FACTORES EXTERNOS DE INTENCIÓN DE ROTACIÓN DEL PERSONAL	Instrumento: Cuestionario	
				Análisis de datos	
				SPSS	

Anexo N° 2: Encuesta acerca del Clima Laboral.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
	<i>REALIZACIÓN PERSONAL</i>					
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
3	Se valoran los altos niveles de desempeño.					
<i>INVOLUCRAMIENTO LABORAL</i>						
4	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
5	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
<i>SUPERVISIÓN</i>						
6	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
7	En la organización, e mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
8	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
<i>COMUNICACIÓN</i>						
9	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
10	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
11	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
<i>CONDICIONES LABORALES</i>						
12	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
13	La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones.					
14	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
15	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					

Anexo N° 3: Encuesta acerca del rotación de personal.

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

N°	ROTACIÓN DEL PERSONAL	1	2	3	4	5
	<i>FACTORES INTERNOS DE INTENCIÓN DE ROTACIÓN DEL PERSONAL</i>					
1	Considera que el puesto que ocupa se alinea a sus conocimientos y habilidades.					
2	El salario remunerado por la institución cubre sus expectativas.					
3	La empresa ofrece línea de carrera para el personal, el cual le permite desarrollarse al máximo profesionalmente.					
4	La comunicación entre las jefaturas y los colaboradores permite el cumplimiento y logro de los objetivos institucionales.					
5	La empresa cuenta con las adecuadas condiciones ambientales de trabajo (iluminación, ventilación, temperatura, equipamiento, ruido) necesarias para el buen desempeño del colaborador.					
6	La empresa se preocupa por el desarrollo profesional y laboral de sus colaboradores.					
<i>FACTORES EXTERNOS DE INTENCIÓN DE ROTACIÓN DEL PERSONAL</i>						
7	Considera que actualmente podría resultar factible buscar nuevas oportunidades en el mercado laboral.					
8	Considera que la coyuntura económica actual facilita la posibilidad de buscar nuevas oportunidades en el mercado laboral.					
9	Bajo su punto de vista, los problemas familiares o personales no son motivos para una posible renuncia a su puesto laboral.					

RESULTADOS DESCRIPTIVOS POR PREGUNTA

Tabla 19

Distribución de encuestados según pregunta 1

		P1			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	3,8	3,8	3,8
	CASI NUNCA	15	6,5	6,5	10,3
	A VECES	48	20,5	20,5	30,8
	CASI SIEMPRE	100	43,2	43,2	74,1
	SIEMPRE	61	25,9	25,9	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

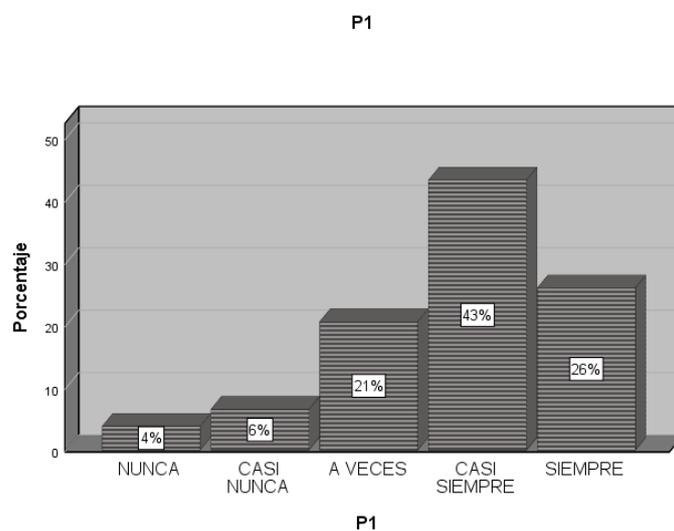


Figura 10. Distribución de encuestados según pregunta 1

Tabla 20

Distribución de encuestados según pregunta 2

		P2			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	2,2	2,2	2,2
	CASI NUNCA	16	7,0	7,0	9,2
	A VECES	41	17,8	17,8	27,0
	CASI SIEMPRE	109	47,0	47,0	74,1
	SIEMPRE	61	25,9	25,9	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

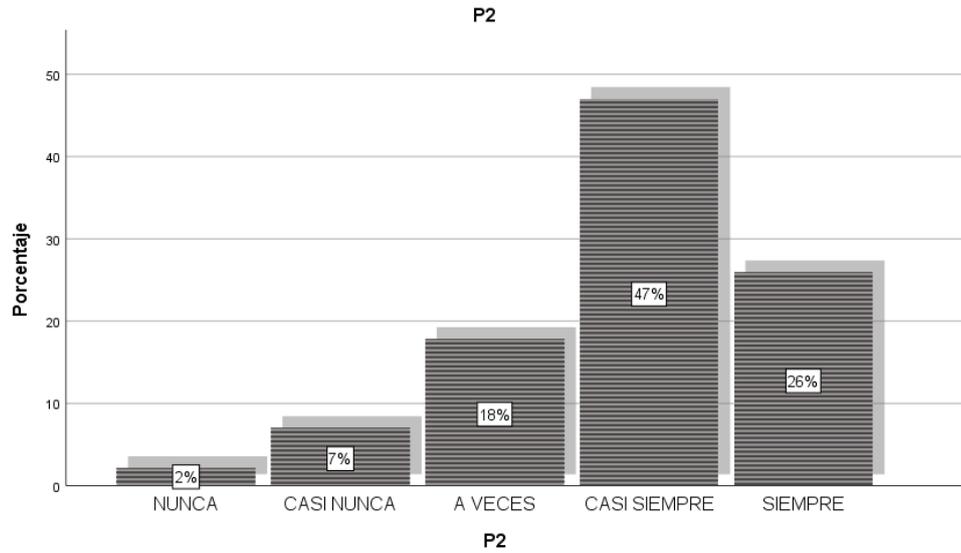


Figura 11. Distribución de encuestados según pregunta 2

Tabla 21

Distribución de encuestados según pregunta 3

P3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	3,8	3,8	3,8
	CASI NUNCA	10	4,3	4,3	8,1
	A VECES	36	15,7	15,7	23,8
	CASI SIEMPRE	118	50,8	50,8	74,6
	SIEMPRE	59	25,4	25,4	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

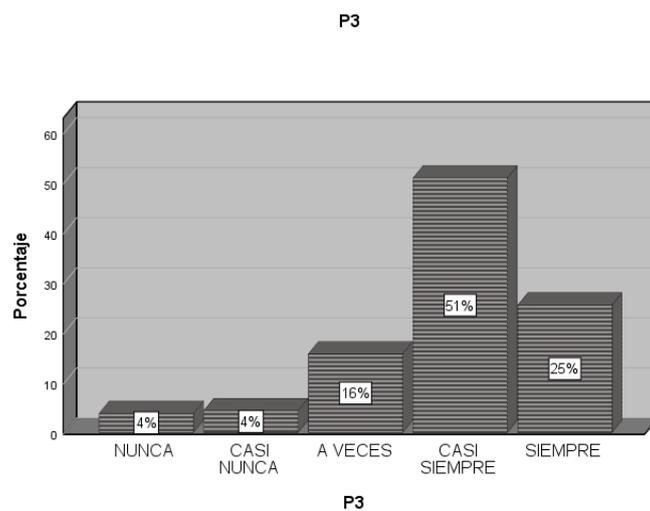


Figura 12. Distribución de encuestados según pregunta 3

Tabla 22

Distribución de encuestados según pregunta 4

		P4			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	,5	,5	,5
	CASI NUNCA	17	3,2	3,2	3,8
	A VECES	40	17,3	17,3	21,1
	CASI SIEMPRE	111	48,1	48,1	69,2
	SIEMPRE	71	30,8	30,8	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

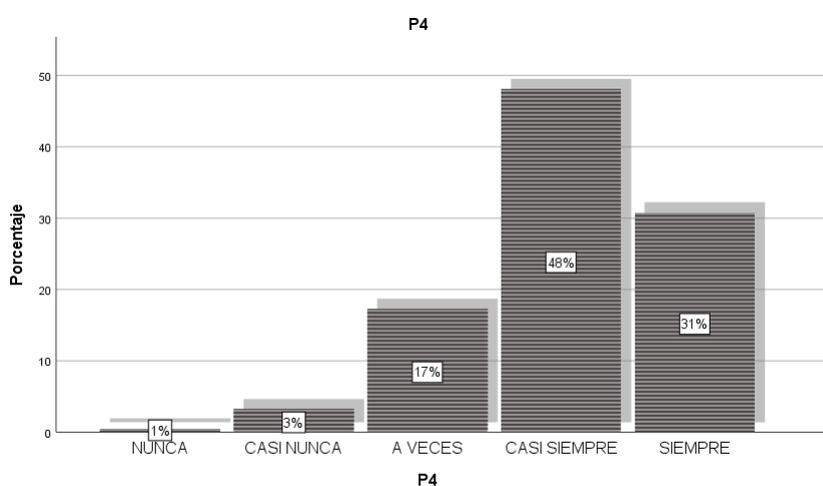


Figura 13. Distribución de encuestados según pregunta 4

Tabla 23

Distribución de encuestados según pregunta 5

		P5			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	,5	,5	,5
	CASI NUNCA	4	3,8	3,8	4,3
	A VECES	39	16,8	16,8	21,1
	CASI SIEMPRE	115	49,7	49,7	70,8
	SIEMPRE	68	29,2	29,2	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

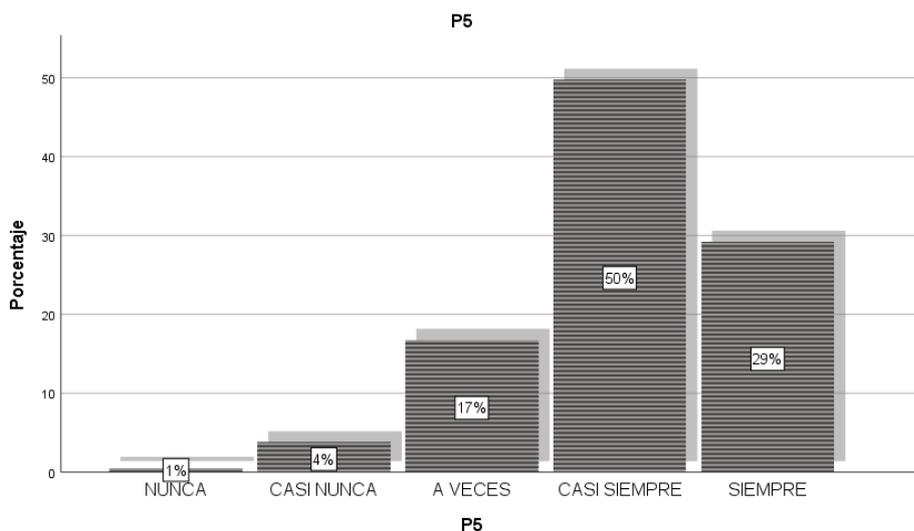


Figura 14. Distribución de encuestados según pregunta 5

Tabla 24

Distribución de encuestados según pregunta 6

P6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	2,7	2,7	2,7
	CASI NUNCA	10	4,3	4,3	7,0
	A VECES	43	18,4	18,4	25,4
	CASI SIEMPRE	109	47,0	47,0	72,4
	SIEMPRE	47	27,6	27,6	100,0
Total		232	100,0	100,0	

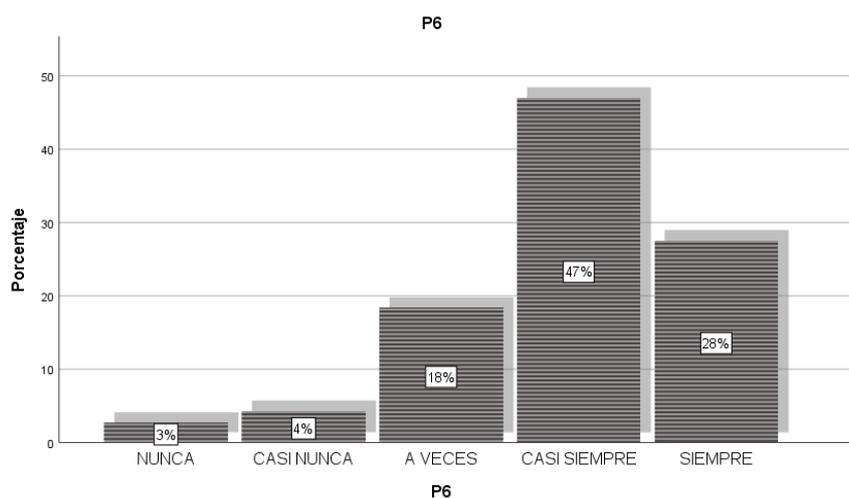


Figura 15. Distribución de encuestados según pregunta 6

Tabla 25

Distribución de encuestados según pregunta 7

		P7			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	,5	,5	,5
	CASI NUNCA	13	5,4	5,4	5,9
	A VECES	54	23,2	23,2	29,2
	CASI SIEMPRE	118	50,8	50,8	80,0
	SIEMPRE	46	20,0	20,0	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

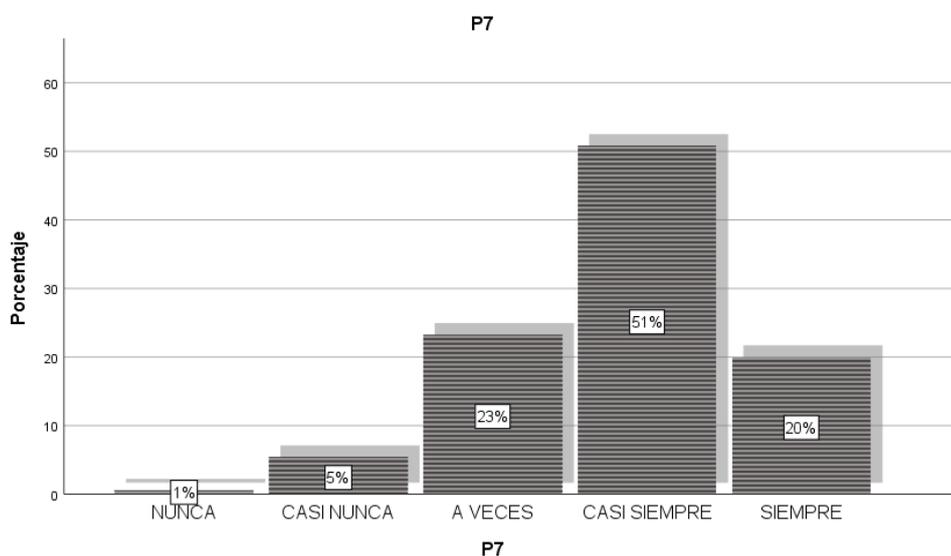


Figura 16. Distribución de encuestados según pregunta 7

Tabla 26

Distribución de encuestados según pregunta 8

		P8			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	1,6	1,6	1,6
	CASI NUNCA	10	4,3	4,3	5,9
	A VECES	40	17,3	17,3	23,2
	CASI SIEMPRE	126	54,1	54,1	77,3
	SIEMPRE	53	22,7	22,7	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

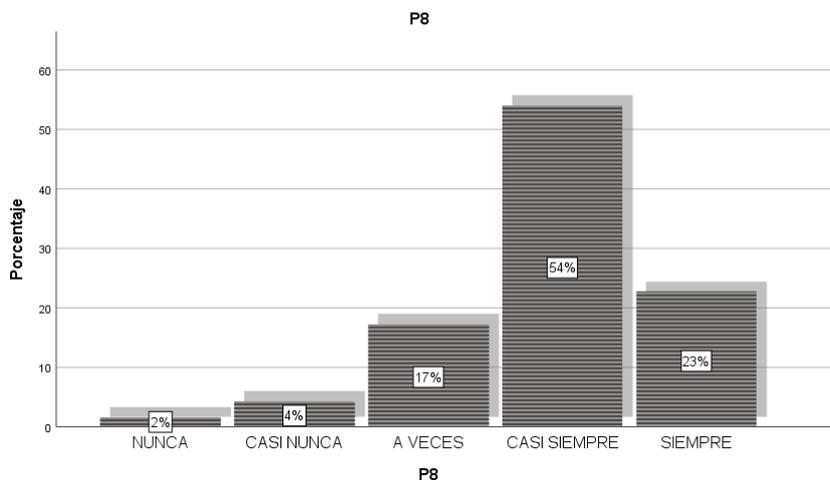


Figura 17. Distribución de encuestados según pregunta 8

Tabla 27.

Distribución de encuestados según pregunta 9

		P9			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	1,1	1,1	1,1
	CASI NUNCA	11	4,9	4,9	5,9
	A VECES	44	18,9	18,9	24,9
	CASI SIEMPRE	129	55,7	55,7	80,5
	SIEMPRE	45	19,5	19,5	100,0
Total		232	100,0	100,0	

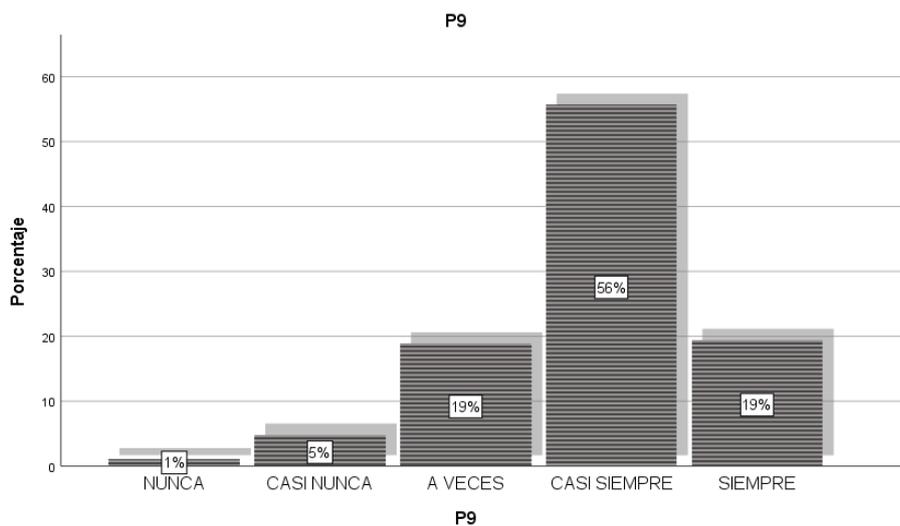


Figura 18. Distribución de encuestados según pregunta 9

Tabla 28

Distribución de encuestados según pregunta 10

		P10			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	,5	,5	,5
	CASI NUNCA	9	3,8	3,8	4,3
	A VECES	41	17,8	17,8	22,2
	CASI SIEMPRE	135	58,4	58,4	80,5
	SIEMPRE	45	19,5	19,5	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

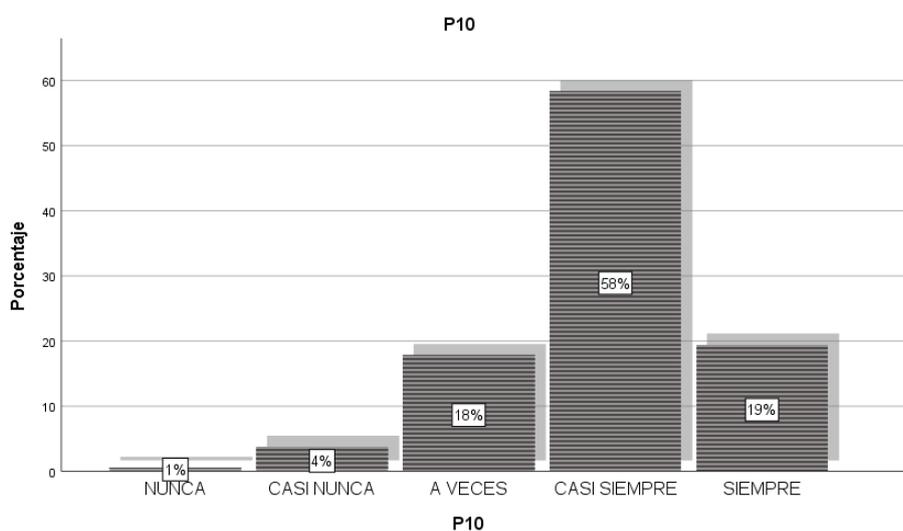


Figura 19. Distribución de encuestados según pregunta 10

Tabla 29

Distribución de encuestados según pregunta 11

		P11			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	1,1	1,1	1,1
	CASI NUNCA	7	3,2	3,2	4,3
	A VECES	3341	17,8	17,8	22,2
	CASI SIEMPRE	129	55,7	55,7	77,8
	SIEMPRE	52	22,2	22,2	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

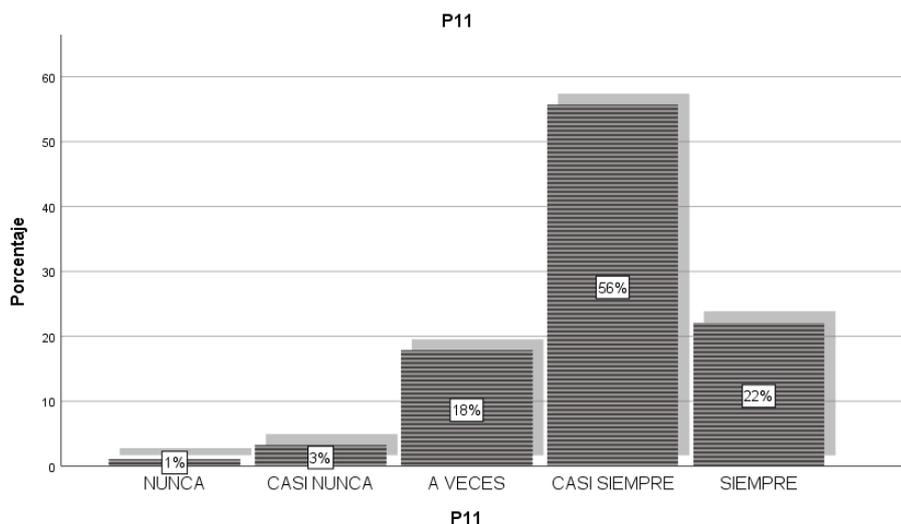


Figura 20. Distribución de encuestados según pregunta 11

Tabla 30

Distribución de encuestados según pregunta 12

		P12			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	2,2	2,2	2,2
	A VECES	56	24,3	24,3	26,5
	CASI SIEMPRE	126	54,1	54,1	80,5
	SIEMPRE	45	19,5	19,5	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

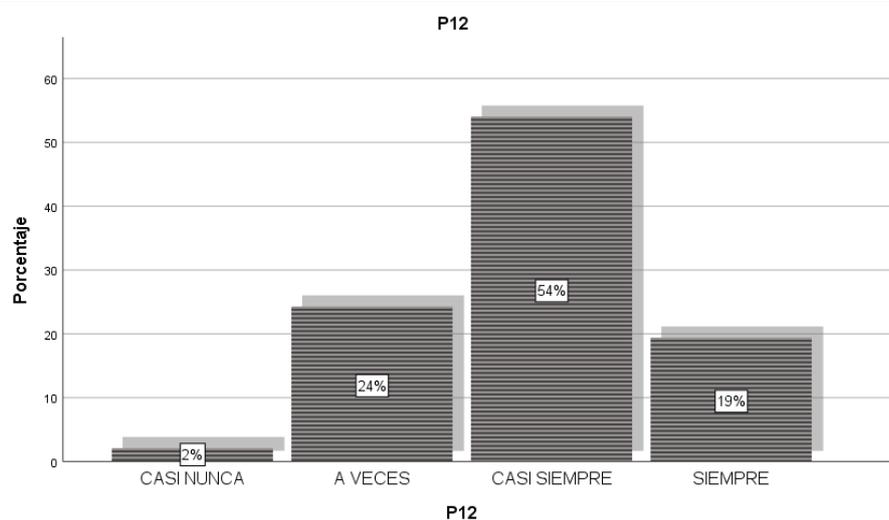


Figura 21. Distribución de encuestados según pregunta 12

Tabla 31

Distribución de encuestados según pregunta 13

		P13			
--	--	------------	--	--	--

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	1,6	1,6	1,6
	CASI NUNCA	24	10,3	10,3	11,9
	A VECES	54	23,2	23,2	35,1
	CASI SIEMPRE	104	44,9	44,9	80,0
	SIEMPRE	46	20,0	20,0	100,0
Total		232	100,0	100,0	

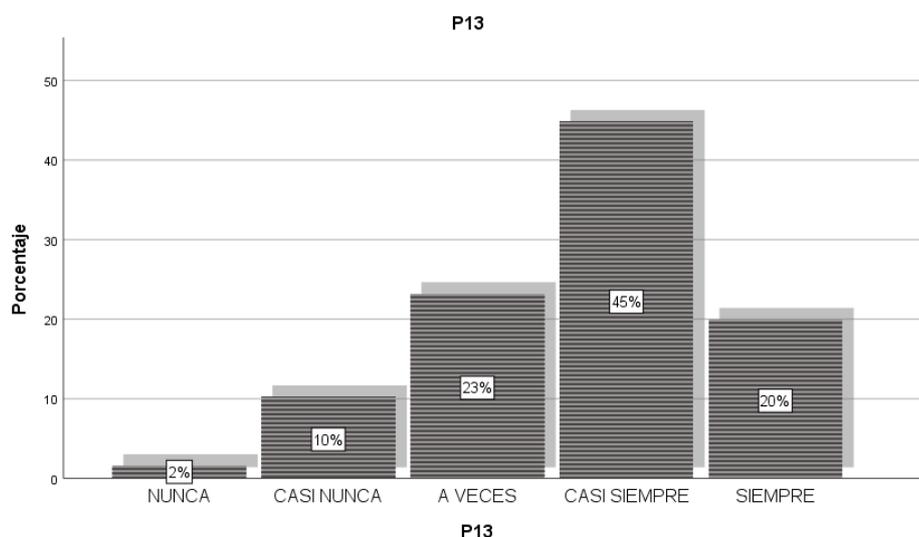


Figura 22. Distribución de encuestados según pregunta 13

Tabla 32

Distribución de encuestados según pregunta 14

P14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	,5	,5	,5
	CASI NUNCA	6	2,7	2,7	3,2
	A VECES	43	18,4	18,4	21,6
	CASI SIEMPRE	139	60,0	60,0	81,6
	SIEMPRE	43	18,4	18,4	100,0
Total		232	100,0	100,0	

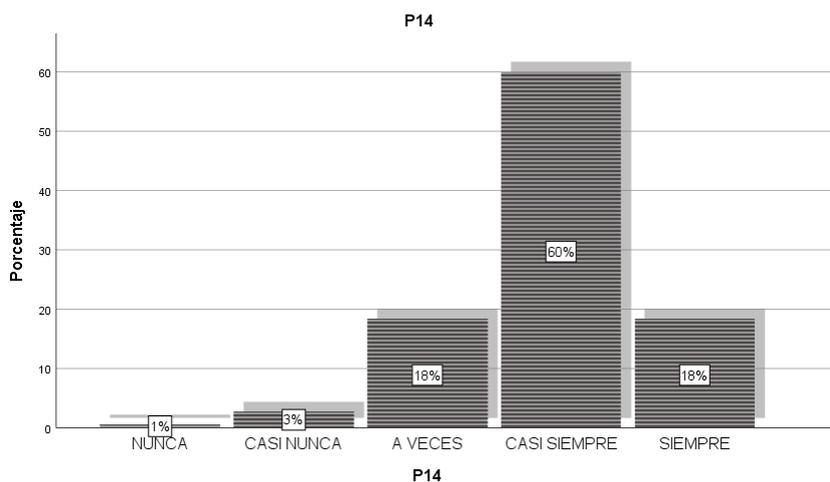


Figura 23. Distribución de encuestados según pregunta 14

Tabla 33

Distribución de encuestados según pregunta 15

P15					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	1,6	1,6	1,6
	CASI NUNCA	5	2,2	2,2	3,8
	A VECES	46	20,0	20,0	23,8
	CASI SIEMPRE	135	58,4	58,4	82,2
	SIEMPRE	41	17,8	17,8	100,0
Total		232	100,0	100,0	

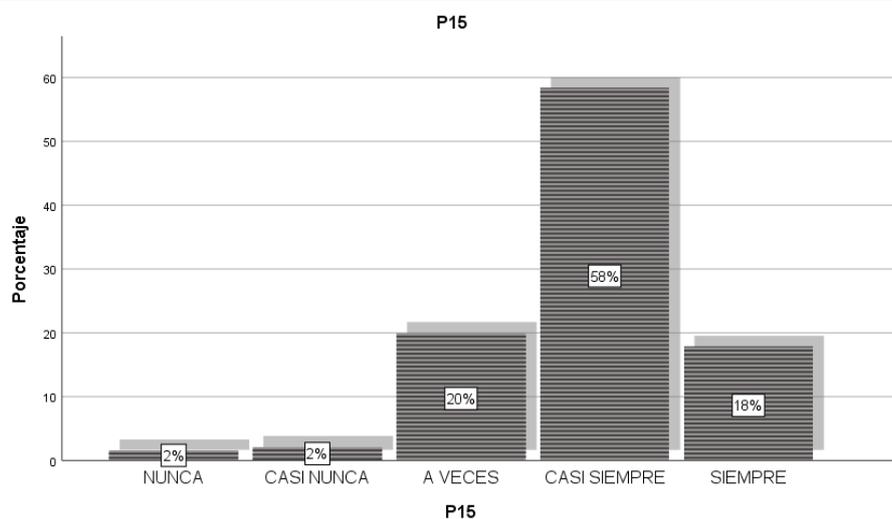


Figura 24. Distribución de encuestados según pregunta 15

Tabla 34

Distribución de encuestados según pregunta 16

P16					
Rojas Carbajal Janeth Fabiola					

				Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE	EN		7	3,2	3,2	3,2
	DESACUERDO						
	EN DESACUERDO			18	7,6	7,6	10,8
	INDECISO		46	20,0	20,0	30,8	
	DE ACUERDO		114	49,2	49,2	80,0	
	TOTALMENTE	DE		46	20,0	20,0	100,0
ACUERDO							
Total				232	100,0	100,0	

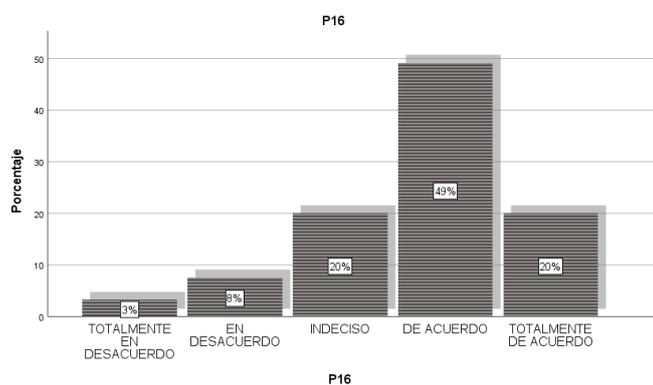
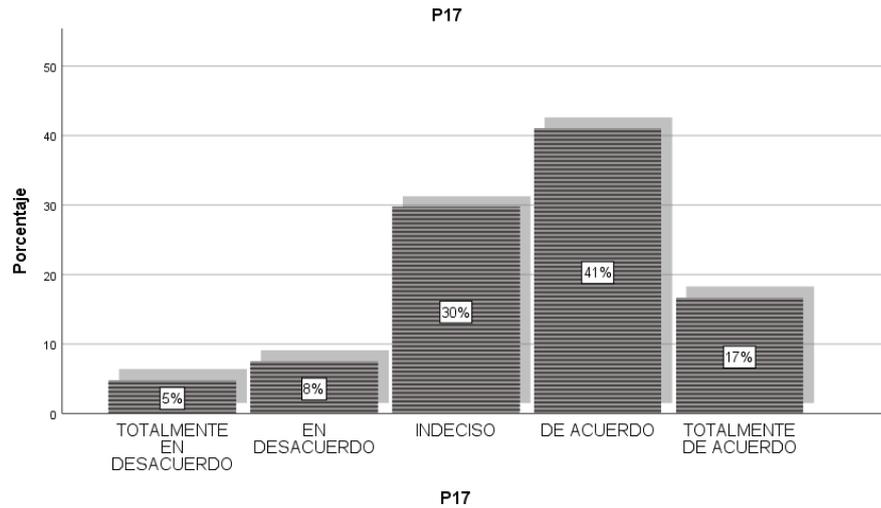


Figura 25. Distribución de encuestados según pregunta 16

Tabla 35

Distribución de encuestados según pregunta 17

				Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE	EN		11	4,9	4,9	4,9
	DESACUERDO						
	EN DESACUERDO			18	7,6	7,6	12,4
	INDECISO		69	29,7	29,7	42,2	
	DE ACUERDO		95	41,1	41,1	83,2	
	TOTALMENTE	DE		39	16,8	16,8	100,0
ACUERDO							
Total				232	100,0	100,0	



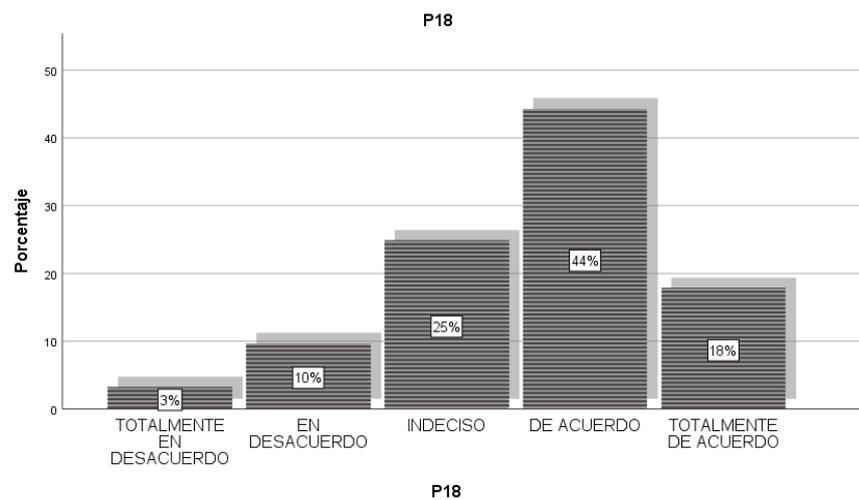
P17
Figura 26. Distribución de encuestados según pregunta 17

Tabla 36

Distribución de encuestados según pregunta 18

P18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	7	3,2	3,2	3,2
	EN DESACUERDO	23	9,7	9,7	13,0
	INDECISO	58	24,9	24,9	37,8
	DE ACUERDO	103	44,3	44,3	82,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	41	17,8	17,8	100,0
Total		232	100,0	100,0	



P18
Figura 27. Distribución de encuestados según pregunta 18

Tabla 37

Distribución de encuestados según pregunta 19

		P19				
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	4	1,6	1,6	1,6
	EN DESACUERDO		16	7,0	7,0	8,6
	INDECISO		49	21,1	21,1	29,7
	DE ACUERDO		128	55,1	55,1	84,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE	35	15,1	15,1	100,0
	Total		232	100,0	100,0	

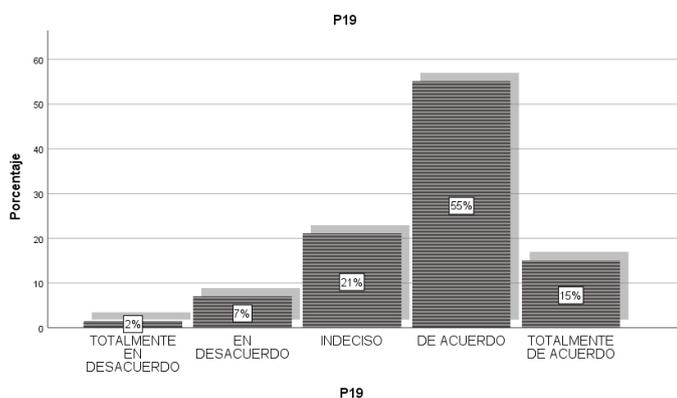


Figura 28. Distribución de encuestados según pregunta 19

Tabla 38

Distribución de encuestados según pregunta 20

		P20				
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	5	2,2	2,2	2,2
	EN DESACUERDO		13	5,4	5,4	7,6
	INDECISO		49	21,1	21,1	28,6
	DE ACUERDO		122	52,4	52,4	81,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE	44	18,9	18,9	100,0
	Total		232	100,0	100,0	

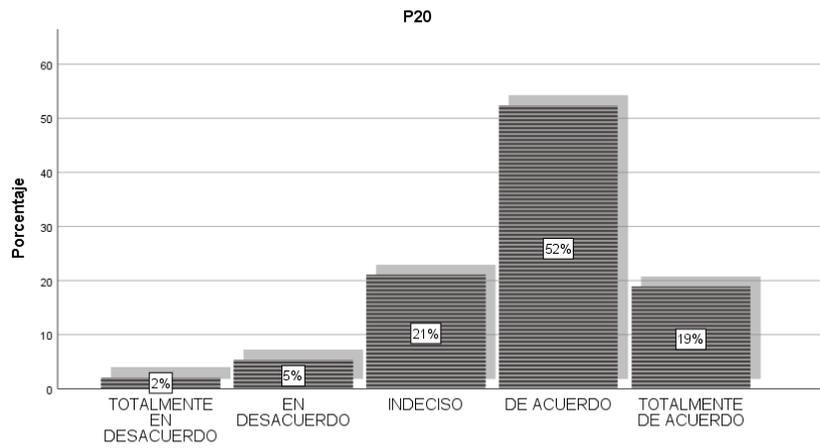


Figura 29. Distribución de encuestados según pregunta 20

Tabla 39

Distribución de encuestados según pregunta 21

		P21			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,5	,5	,5
	EN DESACUERDO	11	4,9	4,9	5,4
	INDECISO	48	20,5	20,5	25,9
	DE ACUERDO	120	51,9	51,9	77,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	52	22,2	22,2	100,0
Total		232	100,0	100,0	

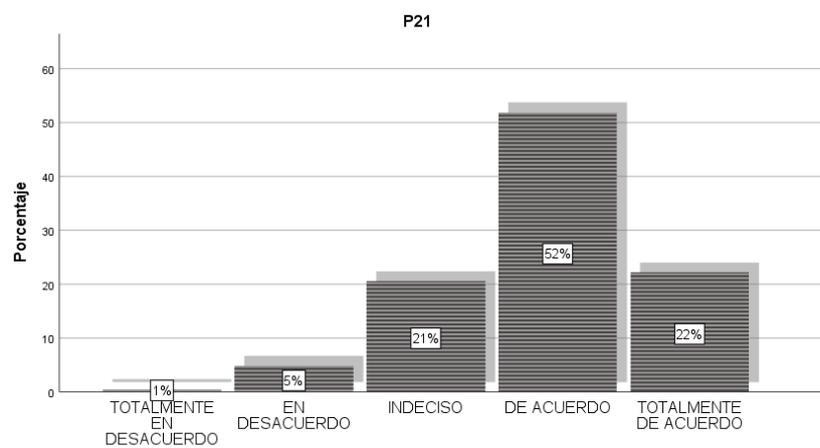


Figura 30. Distribución de encuestados según pregunta 21

Tabla 40

Distribución de encuestados según pregunta 22

P22							
				Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE	EN		4	1,6	1,6	1,6
	DESACUERDO						
	EN DESACUERDO			21	9,2	9,2	10,8
	INDECISO			56	24,3	24,3	35,1
	DE ACUERDO			100	43,2	43,2	78,4
	TOTALMENTE	DE		50	21,6	21,6	100,0
	ACUERDO						
	Total			232	100,0	100,0	

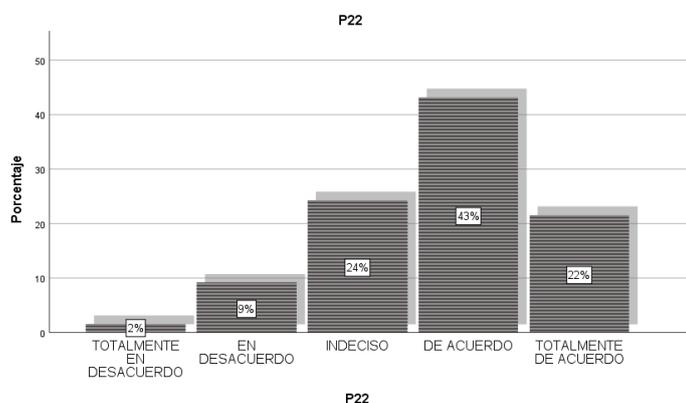


Figura 31. Distribución de encuestados según pregunta 22

Tabla 41

Distribución de encuestados según pregunta 23

P23							
				Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE	EN		4	1,6	1,6	1,6
	DESACUERDO						
	EN DESACUERDO			21	9,2	9,2	10,8
	INDECISO			56	24,3	24,3	35,1
	DE ACUERDO			100	43,2	43,2	78,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO			50	21,6	21,6	100,0
	Total			232	100,0	100,0	

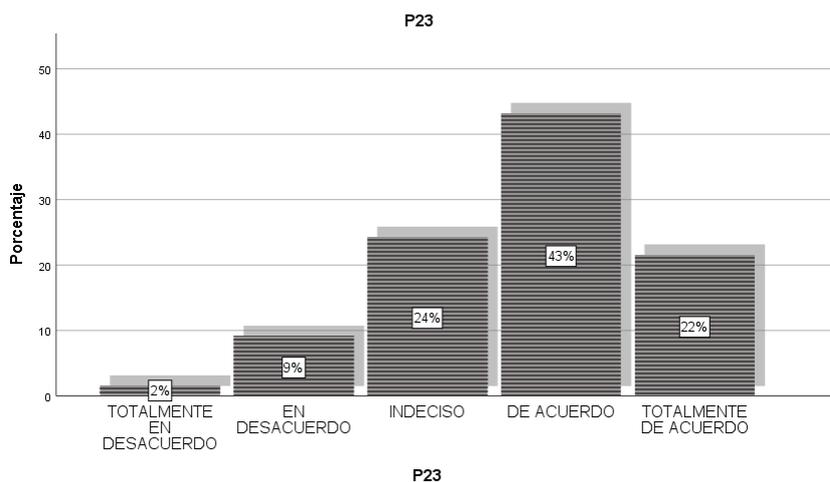


Figura 32. Distribución de encuestados según pregunta 23

Tabla 42

Distribución de encuestados según pregunta 24

		P24			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	2,2	2,2	2,2
	EN DESACUERDO	35	15,1	15,1	17,3
	INDECISO	50	21,6	21,6	38,9
	DE ACUERDO	103	44,3	44,3	83,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	39	16,8	16,8	100,0
Total		232	100,0	100,0	

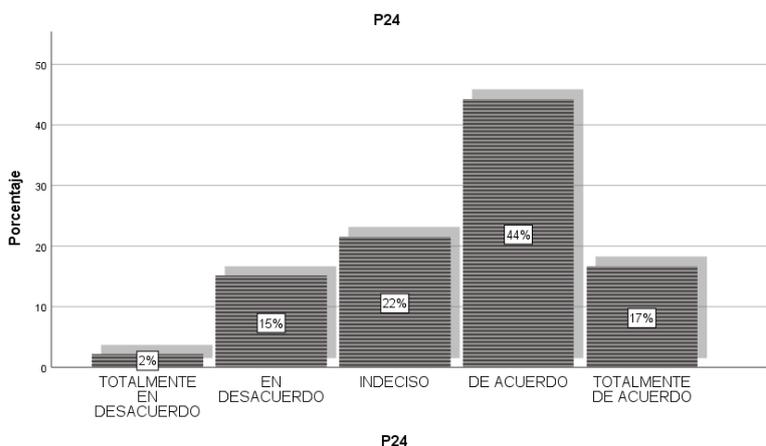


Figura 33. Distribución de encuestados según pregunta 24

Tabla 43

Distribución de encuestados según pregunta 25

		P25			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	9	3,8	3,8	3,8
	EN DESACUERDO	23	9,7	9,7	13,5
	INDECISO	46	20,0	20,0	33,5
	DE ACUERDO	109	47,0	47,0	80,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	45	19,5	19,5	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

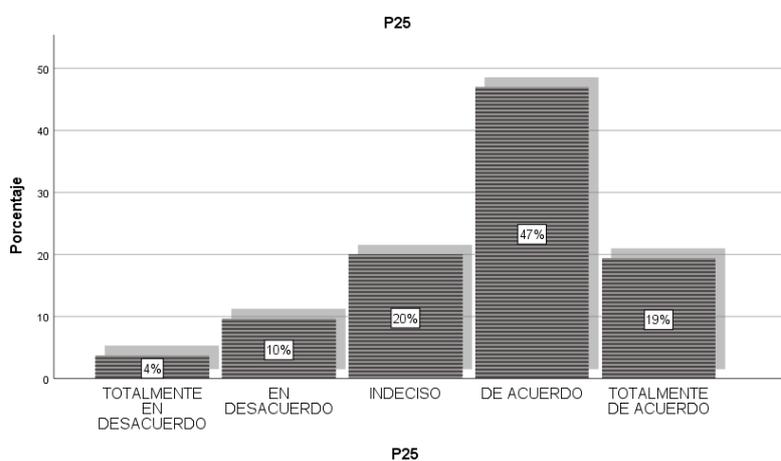


Figura 34. Distribución de encuestados según pregunta 25

ANEXO 4

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:		CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA ROTACIÓN DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE TRASLADO DE DOCUMENTOS VALORADOS EN EL AÑO 2021		
Línea de investigación:		Administración		
Apellidos y nombres del experto:		Mendiolaza Castillo Giovanna. G		
El instrumento de medición pertenece a la variable:		CLIMA ORGANIZACIONAL		
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	x		
2	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	x		
3	Se valoran los altos niveles de desempeño.	x		
4	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	x		
5	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	x		
6	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	x		
7	En la organización, e mejoran continuamente los métodos de trabajo.	x		
8	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	x		
9	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	x		
10	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	x		
11	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	x		
12	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	x		
13	La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones.	x		
14	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	x		
15	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	x		
Sugerencias: SE puede aplicar el instrumento sin cambios				
Firma del experto:				
				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA ROTACIÓN DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE TRASLADO DE DOCUMENTOS VALORADOS EN EL AÑO 2021
Línea de investigación:	Administración
Apellidos y nombres del experto:	Mendiolaza Castillo Giovanna. G
El instrumento de medición pertenece a la variable:	ROTACIÓN DEL PERSONAL

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	Considera que el puesto que ocupa se alinea a sus conocimientos y habilidades.	x		
2	El salario remunerado por la institución cubre sus expectativas.	x		
3	La empresa ofrece línea de carrera para el personal, el cual le permite desarrollarse al máximo profesionalmente.	x		
4	La comunicación entre las jefaturas y los colaboradores permite el cumplimiento y logro de los objetivos institucionales.	x		
5	La empresa cuenta con las adecuadas condiciones ambientales de trabajo (iluminación, ventilación, temperatura, equipamiento, ruido) necesarias para el buen desempeño del colaborador.	x		
6	La empresa se preocupa por el desarrollo profesional y laboral de sus colaboradores.	x		
7	Considera que actualmente podría resultar factible buscar nuevas oportunidades en el mercado laboral.	x		
8	Considera que la coyuntura económica actual facilita la posibilidad de buscar nuevas oportunidades en el mercado laboral.	x		
9	Bajo su punto de vista, los problemas familiares o personales no son motivos para una posible renuncia a su puesto laboral.	x		

Sugerencias: SE puede aplicar el instrumento sin cambios

Firma del experto:

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:		CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA ROTACIÓN DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE TRASLADO DE DOCUMENTOS VALORADOS EN EL AÑO 2021		
Línea de investigación:		Administración		
Apellidos y nombres del experto:		Albarran Taype Rossmery		
El instrumento de medición pertenece a la variable:		CLIMA ORGANIZACIONAL		
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	X		
2	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	x		
3	Se valoran los altos niveles de desempeño.	x		
4	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	X		
5	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		
6	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		
7	En la organización, de mejoran continuamente los métodos de trabajo.	x		
8	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X		
9	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X		
10	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		
11	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X		
12	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	X		
13	La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones.	X		
14	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	X		
15	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		
Sugerencias:				
Firma del experto: Rossmery Albarran Taype				



MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA ROTACIÓN DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE TRASLADO DE DOCUMENTOS VALORADOS EN EL AÑO 2021			
Línea de investigación:	Administración			
Apellidos y nombres del experto:	Albarran Taype Rossmery			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	ROTACIÓN DEL PERSONAL			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	Considera que el puesto que ocupa se alinea a sus conocimientos y habilidades.	X		
2	El salario remunerado por la institución cubre sus expectativas.	X		
3	La empresa ofrece línea de carrera para el personal, el cual le permite desarrollarse al máximo profesionalmente.	X		
4	La comunicación entre las jefaturas y los colaboradores permite el cumplimiento y logro de los objetivos institucionales.	X		
5	La empresa cuenta con las adecuadas condiciones ambientales de trabajo (iluminación, ventilación, temperatura, equipamiento, ruido) necesarias para el buen desempeño del colaborador.	X		
6	La empresa se preocupa por el desarrollo profesional y laboral de sus colaboradores.	X		
7	Considera que actualmente podría resultar factible buscar nuevas oportunidades en el mercado laboral.	X		
8	Considera que la coyuntura económica actual facilita la posibilidad de buscar nuevas oportunidades en el mercado laboral.	X		
9	Bajo su punto de vista, los problemas familiares o personales no son motivos para una posible renuncia a su puesto laboral.	X		
Sugerencias:				
Firma del experto: Rossmery Albarran Taype				



MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA ROTACIÓN DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE TRASLADO DE DOCUMENTOS VALORADOS EN EL AÑO 2021
Línea de investigación:	Administración
Apellidos y nombres del experto:	Burga Henry
El instrumento de medición pertenece a la variable:	CLIMA ORGANIZACIONAL

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	x		
2	Se siente involucrado en la definición y formulación de los objetivos de la organización	x		
3	Se valoran los altos niveles de desempeño.	x		
4	Se siente comprometido con el éxito y crecimiento de la organización.	x		
5	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	x		
6	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	x		
7	Se valoran las propuestas de mejora en los métodos de trabajo.	x		
8	Las evaluaciones de desempeño son empleadas para la mejora del rendimiento.	x		
9	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	x		
10	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	x		
11	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	x		
12	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	x		
13	La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones.	x		
14	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	x		
15	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	x		
Sugerencias:				
Firma del experto: Henry Simón Buga Toledo				

 **Henry Simon Burga Toledo** ...
Para: Janeth Fabiola Rojas Carbajal + 1
Mié 15/09/2021 21:00 [Ver más](#)

 formato de validación instru...
comunidadupnedu-my.sharepoint.com

Estimada Janeth, buenas noches.

Espero aportar en lo solicitado.

Al respecto, sugiero se cambie la palabra "trabajador" por "colaborador" toda vez que la primera se asocia con terminología antigua y tiene relación con la palabra "Recurso Humano".

Saludos cordiales,

Henry Burga

ANEXO 5

BASE DE DATOS SPSS

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
2	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
3	3,00	2,00	1,00	3,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	4,00	4,00
4	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
6	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
7	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00
8	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
9	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00
10	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00
11	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00
12	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
13	3,00	2,00	1,00	3,00	4,00	1,00	1,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00
14	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00
15	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
16	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
17	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
18	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
19	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
20	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
21	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
22	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
23	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00

P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	Nombre: P23 Tipo: Numérico Medida: Nominal	4,00	4,00
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00		4,00	4,00
3,00	1,00	2,00	2,00	4,00	2,00	3,00		4,00	2,00
3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00
5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	3,00	1,00	1,00	2,00	3,00
5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00
3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	4,00
4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00
5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	1,00
4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
3,00	4,00	5,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00