



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**El clima laboral y la rotación de personal en un call center
del distrito El Agustino, Lima 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Flores Perez, Andrea Sofia (orcid.org/0000-0001-6363-0198)

Isidro Albino, Gely Kathi Rosa (orcid.org/0000-0002-7441-7912)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco (orcid.org/0000-0003-1317-6008)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2023

DEDICATORIA

Queremos dedicar este trabajo en primer lugar a nuestros padres porque nos brindan su apoyo incondicional y la motivación necesaria para conseguir los resultados deseados.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestros padres por permitirnos cumplir con nuestros objetivos, guiar nuestros pasos y sobre todo apoyarnos en las decisiones que tomamos para realizar nuestros grandes deseos y convertirnos en profesionales. Igualmente queremos agradecer al profesor Cervantes Ramón Edgard Francisco, quien es el encargado de asesorarnos en este trabajo de investigación, además de brindarnos el conocimiento y asistencia para la realización del presente documento.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CERVANTES RAMON EDGARD FRANCISCO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "EL CLIMA LABORAL Y LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UN CALL CENTER DEL DISTRITO EL AGUSTINO, LIMA 2023

", cuyos autores son ISIDRO ALBINO GELY KATHI ROSA, FLORES PEREZ ANDREA SOFIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 23 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CERVANTES RAMON EDGARD FRANCISCO DNI: 06614765 ORCID: 0000-0003-1317-6008	Firmado electrónicamente por: ECERVANTESR el 28-06-2023 13:18:12

Código documento Trilce: TRI - 0549062





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, FLORES PEREZ ANDREA SOFIA, ISIDRO ALBINO GELY KATHI ROSA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "EL CLIMA LABORAL Y LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UN CALL CENTER DEL DISTRITO EL AGUSTINO, LIMA 2023

", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ISIDRO ALBINO GELY KATHI ROSA DNI: 74946276 ORCID: 0000-0002-7441-7912	Firmado electrónicamente por: GISIDRO el 30-06-2023 22:11:43
FLORES PEREZ ANDREA SOFIA DNI: 71023595 ORCID: 0000-0001-6363-0198	Firmado electrónicamente por: AFLORESPE2 el 30-06- 2023 21:41:10

Código documento Trilce: INV - 1244119



ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LAS AUTORAS.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de la investigación	19
3.2. Variables y operacionalización.....	20
3.3. Población y muestra	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Métodos de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos.	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Información de los expertos designados.	23
Tabla 2. Estadística de confiabilidad general.	23
Tabla 3. Estadística de fiabilidad: Clima laboral.	24
Tabla 4. Estadística de fiabilidad: Rotación de personal.	24
Tabla 5. Resultado descriptivo de variable: Clima laboral.	26
Tabla 6. Resultado descriptivo de la segunda variable: Rotación de personal.	27
Tabla 7. Resultados descriptivos de supervisión.	28
Tabla 8. Resultado descriptivo de la comunicación.	29
Tabla 9. Resultado descriptivo de satisfacción laboral.	30
Tabla 10. Cuadro de prueba de normalidad.	31
Tabla 11. Prueba de hipótesis general.	32
Tabla 12. Prueba de hipótesis entre la supervisión y la rotación de personal.	33
Tabla 13. Prueba de hipótesis entre comunicación y la rotación de personal.	34
Tabla 14. Prueba de hipótesis entre la comunicación y satisfacción.	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clima laboral.....	26
Figura 2. Rotación de personal.	27
Figura 3. Supervisión.....	28
Figura 4. Comunicación.....	29
Figura 5. Satisfacción personal.....	30

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023. La metodología de la investigación aplicó un diseño no experimental, de corte transversal, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo y de tipo aplicada; se consideró una población finita conformada por 30 colaboradores con muestra censal; asimismo empleó la encuesta como técnica en la recolección de datos, previamente validados a través de la opinión de los expertos, tomando como instrumento el cuestionario demostrando su confiabilidad del Alfa de Cronbach de nivel excelente. Los resultados para la comprobación de la hipótesis fueron de un nivel sig. = 0,001 por el cual se comprobó la existencia de relación de las variables de estudio, asimismo, un Rho Spearman de 0.829 indicando un nivel de correlación positiva alta. Finalmente se concluyó que, al brindar un mejor clima laboral mediante una buena comunicación, supervisión y satisfacción laboral se logra disminuir la rotación de personal y por ende se mejora la rentabilidad de la empresa.

Palabras Clave: Clima laboral, rotación de personal, comunicación organizacional, supervisión de personal, satisfacción laboral,

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the work environment and staff turnover in a call center in the district of El Agustino, Lima 2023. The research methodology applied a non-experimental design, cross-sectional, correlational level, of quantitative approach and applied type; A finite population made up of 30 collaborators with a census sample was considered; Likewise, the survey was used as a data collection technique, previously validated through the opinion of the experts, using the questionnaire as an instrument, demonstrating its reliability of Cronbach's Alpha of excellent level. The results for the verification of the hypothesis were of a sig level. = 0.001 by which the existence of a relationship between the study variables was verified, likewise, a Rho Spearman of 0.829 indicating a very high level of positive correlation. Finally, it was concluded that by providing a better work environment through good communication, supervision and job satisfaction, less staff turnover is achieved and therefore the profitability of the company is improved.

Keywords: Work environment, staff turnover, organizational ommunication, staff supervision, job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática de la tesis se manifiesta de acuerdo a lo siguiente:

A nivel internacional, el clima laboral y la rotación de personal es de gran importancia en todas las organizaciones debido a la situación actual que atraviesan todos los países, donde los colaboradores al pasar tiempo en casa trabajando de forma remota han tenido que volver a sus funciones de manera presencial donde las empresas tienen que velar por su comodidad de cada uno de ellos. Debido a la situación se busca que las empresas tomen conciencia del valor que tienen sus empleados donde ambos salgan beneficiados y se sientan reconocidos. Según Castro (2020), su estudio realizado sobre el clima laboral y rotación de personal en Colombia, se observa que en el país ha incrementado un considerable la rotación de personal en la empresa. También indica esta situación causa problemas en la organización ya que conlleva a contratar nuevos colaboradores, que genera una baja productividad que influye a que las empresas proyecten una mala imagen, provocando una inestabilidad debido a que también se invierte en capacitaciones que generan muchos gastos.

A nivel nacional, actualmente las empresas se han vuelto más competitivos por ello hay un mayor impacto en la transformación económica, cultural, tecnológica y social; estas modificaciones conllevan a satisfacer eficientemente la necesidad del cliente, sobre todo de los clientes internos, es decir de los colaboradores. En este contexto el desafío de las empresas es contar con personal idóneo, estable, comprometido y apasionado con el trabajo que desempeñe. Sin embargo, según el blog Capital humano (2018) el Perú está en el tercer lugar con índice de rotación más alto en América Latina, supera el 18% sobre el promedio, el cual tiene un cinco por ciento y diez por ciento. Actualmente el mercado laboral ha dado un giro en comparación a años pasados, sobre todo cuando un personal permanecía en su trabajo por más de 10 años en una misma organización. Hoy en día, los puestos de trabajo ya no son estables más aun cuando se habla de jóvenes, ya que la mayoría cambia de puesto o se retiran con el objetivo de trasladarse por una mejor opción laboral. Por otro lado, investigar el tema surge por la necesidad de conocer y explicar el comportamiento de los fenómenos administrativos además porque ello contribuye a la buena formación académica de las personas. Ya que también se genera nuevas propuestas de

mejora para influir en la innovación y transformación de nuevos conocimientos en base a la investigación.

A nivel local la empresa en estudio está ubicada en el distrito de El Agustino la cual se dedica al rubro de telecomunicaciones, en dicha empresa existe alta rotación de personal por diversos posibles factores como carga de trabajo, estrés, mal clima laboral. En consecuencia, esta rotación impacta directamente a los ingresos de la empresa debido a que esto genera incremento de costos y además reducción de productividad. Por tanto, es importante investigar la relación existente entre variables para buscar alternativas o estrategias de solución que eviten que el problema continúe.

A continuación, se formula el problema general de la investigación:

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023?

Posteriormente se mencionan los problemas específicos que se plantea para la investigación.

- ¿Qué relación existe entre la supervisión y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023?
- ¿Qué relación existe entre la comunicación y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023?
- ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la rotación de personal en un call center del distrito del El Agustino, Lima 2023?

Los temas a desarrollar en la investigación se ejecutaron por razones que fueron justificadas en los siguientes párrafos:

Con respecto a la justificación teórica, la investigación se realizó con sustento en base a enfoques teóricos de autores con amplio conocimiento en las variables en cuestión, ello con la finalidad de obtener información confiable para brindar soluciones a la problemática, con nuevas propuestas de solución para la mejora de la organización.

Justificación Práctica, la tesis tiene como fin brindar información sobre la relación que existe entre las variables, permitiendo a que las autoridades y personal encargado de la empresa realicen o tomen acciones para mejorar ciertos aspectos con la finalidad de que la organización no tenga problemas a

futuro y puedan cumplir con sus objetivos y metas deseadas.

Justificación social, está enfocada en aportar nuevos conocimientos, donde se pondrá en práctica el estudio que se está realizando para plantear una posible solución a la problemática que está atravesando el personal de call centers.

Justificación metodológica, la tesis abarca una investigación científica, asimismo está conformada por las técnicas e instrumentos, donde aplicará ciertas herramientas para recopilar datos y darle mayor validez a la investigación, debido a ello, será fundamental el estudio realizado porque ayudará a estar preparados para asumir las situaciones que se puedan presentar dentro del mercado.

A continuación, se menciona el objetivo general del estudio:

Determinar la relación entre el clima laboral y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023.

El estudio tiene los siguientes objetivos específicos.

- Describir la relación entre la supervisión y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023.
- Describir la relación entre la comunicación y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023.
- Describir la relación entre la satisfacción personal y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023.

Por otro lado, también se define la hipótesis general de la siguiente manera:

Sí existe relación entre el clima laboral y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023.

Asimismo, se menciona las siguientes hipótesis específicas:

- Sí existe relación entre la supervisión y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023
- Sí existe relación entre la comunicación y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023
- Sí existe relación entre la satisfacción personal y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para el avance de la tesis se consideró investigaciones internacionales que se detallan a continuación:

A nivel internacional, Delgado et al. (2021), en su estudio científico tuvo como objetivo de investigación analizar si el clima laboral medido mediante las variables; compromiso laboral, apoyo laboral percibido y productividad. El estudio es correlacional, además, tiene una muestra de 68 colaboradores que integra el 67% hombre y el 33% mujeres. Tuvo como resultado positivo de correlación entre las variables con un 0.644 de correlación. Se determinó que si existe relación entre las variables en estudio.

Por otro lado, Mullo (2022), en su tesis tuvo como finalidad informar a la población la importancia de las variables y que las empresas tengan mayor conocimiento sobre el tema y puedan mejorar, el clima laboral es un aspecto muy vital que influye a los trabajadores de las organizaciones, para el desarrollo de la investigación aplicó un muestreo probabilístico, su población consistió en 30 personas, el instrumento usado es el cuestionario, donde tuvo un resultado de $Rho = 0.5+$ lo que indica que hay una relación positiva fuerte, por último se tiene como conclusión que la comunicación organizacional incide en el clima laboral.

Por otra parte, Ortiz (2021), en su investigación dio a conocer más sobre el clima laboral donde pudo definir en qué consiste utilizando autores relacionados a las variables; abarcó temas que son de utilidad, la población estaba compuesta por 246 trabajadores. Se tomó una muestra de 150 personales, el instrumento aplicado es el cuestionario, donde se tuvo como resultado mediante el análisis de Spearman 0.191 lo cual establece que existe una relación positiva entre las variables, se concluyó que el clima organizacional tiene relación con el desempeño laboral.

Asimismo, Quevedo (2020), en su tesis pretende mostrar de qué manera se emplea la rotación y cuál es su objetivo. El estudio realizado fue descriptivo, la población y muestra consistió en 165 colaboradores, por otra parte, el instrumento empleado es la encuesta relacionada para obtener la recolección de datos, como resultado se obtuvo que al año se genera una rotación de personal de 49% debido a que afecta la remuneración y el tipo de contrato que se les brinda. Se concluyó que la rotación de personal causa muchas problemáticas de las cuales no debería ser aplicada.

Finalmente, Félix (2022), en su tesis dio a conocer a las variables y de qué manera se relacionan y las funciones que desarrollan en la organización donde se trabajó con 60 trabajadores y se obtuvo como resultado $-0,137$; ello indica que hay una relación entre las variables estudiadas, de acuerdo a ello se puede entender que es fundamental crear un buen clima y que el trabajador se sienta satisfecho, se concluyó que el clima laboral tiene relación con la satisfacción laboral ya que garantiza un mejor desenvolvimiento del colaborador.

De igual manera, se mencionan los antecedentes nacionales que dan sustento al estudio.

Por su parte, Rivas (2021), en su tesis tuvo el objetivo determinar la influencia del clima laboral sobre la rotación del personal en dicha organización. El estudio es correlacional y cuantitativa, donde la muestra es de 20 trabajadores de la organización. De acuerdo a la estadística de Pearson existe una relación negativa considerable debido a que se obtuvo un resultado de -0.75 donde llegó a la conclusión de que si hay correlación entre las variables.

Por otro lado, Trelles (2019), en su estudio tiene como objetivo, establecer la relación que existe entre el clima laboral y la rotación de personal del área de operaciones del call center. Es un estudio descriptivo y correlacional, donde la población estaba integrada por 260 trabajadores de 18 a 35 años y la muestra de 153. El resultado fue un nivel de correlación de Pearson igual a 1 donde de acuerdo a ello estableció que si hay correlación las variables.

Asimismo, Trinidad (2019), en su tesis tiene como objetivo conocer la relación entre el clima laboral con la rotación del personal. La investigación realizada fue descriptiva, con un diseño descriptivo simple y una muestra de 40 colaboradores de edades entre 19 a 27 años, llegó a la conclusión de que si hay correlación entre las variables.

Además, Agama (2018), en su tesis tuvo como objetivo, determinar cuál es la relación entre las variables rotación laboral y clima organizacional en el personal administrativo. El estudio realizado fue descriptivo y correlacional, teniendo como muestra un total de 132 colaboradores y como técnica para recolectar datos se tuvo la encuesta. El resultado del estudio fue de 0.58 de correlación. Donde llegó a la conclusión, según la estadística de Pearson que si hay correlación entre estas dos variables.

Finalmente, Westfalia (2020), en su tesis tuvo como objetivo determinar la

relación entre la rotación de personal y el clima laboral del personal operativo de una empresa. El estudio es correlacional no experimental y tu como muestra a 119 trabajadores. Según la estadística Pearson hay una asociación negativa de $\rho = -0.73$ entre las variables, que significa que si se aumenta un rango el otro decrece. La investigación concluyó que existe relación entre la variable clima laboral y rotación de personal.

Seguidamente, se menciona una totalidad de concepto y teorías de las variables en estudio. Por ello se define el clima laboral.

Lara (2021), en su artículo científico define que el clima laboral es el entorno en donde se realiza el trabajo, se forman las relaciones sociales y se forma la cultura de una institución. Tal cultura permite que los individuos se integren a la organización y se alineen con el logro de las metas propuestas sin comprometer sus propias creencias y sentimientos. López y Castiblanco (2021), en su artículo científico, mencionan que cuando se habla de clima laboral se refiere al ambiente laboral, este se caracteriza por ciertos aspectos que están presentes en una empresa, que afecta la motivación, las actividades y el comportamiento del colaborador, por ende, ganancia de la organización. Este aspecto puede ser descrito y percibido por los colaboradores de la organización, y se puede medir mediante estudios de la percepción a través de la observación. Por su parte, Pilligua y Arteaga (2019), mencionan que el clima laboral se basa en normas, valores y actitudes que un colaborador puede identificarse con su organización ya que permitirá de esta manera trabajar en armonía, de forma eficiente y mejor en el área que el individuo realiza sus actividades, debido a que todos los integrantes deben trabajar en equipo para un buen rendimiento y productividad de la empresa.

Asimismo, Villafuerte y López (2021), indican que un buen clima laboral brinda una ventaja competitiva, en donde genera mejores condiciones laborales que influye en el rendimiento financiero, administrativo, trabajo en equipo, manejo de una buena comunicación, buen desenvolvimiento y desarrollo de cada uno de los que laboran en la organización logrando la satisfacción laboral. Por su parte, Westfalia (2020), menciona que el clima laboral tiene una existencia verdadera que suele afectar a todo dentro de la empresa, cabe mencionar que una empresa suele conservar y atraer al personal con un buen clima por ello es imprescindible que la organización construya o genere relaciones que contribuyan

al bienestar de colaborador. A su vez Yslado (2021), define el clima laboral como una característica de la empresa y que es fundamental, el cual la hace diferenciar de otras organizaciones con el fin de ser una mejor alternativa para trabajar a comparación de sus competidores, es vital ir mejorando constantemente diversos aspectos que considere implementar mediante estrategias o herramientas para el buen desarrollo del colaborador.

Por otro lado, Trelles (2019), menciona que el clima laboral abarca un espacio de trabajo donde el individuo realiza o cumple sus funciones, y que es de gran influencia dentro de la motivación, desempeño, comunicación y compromiso, de tal forma que puede intervenir favorable o desfavorablemente en el desarrollo de la empresa. Por otra parte, Seminario y Torres (2017), indican que el clima laboral en un call center es muy intenso y se debería a la presión por parte de los supervisores y jefes por alcanzarlas metas, además de la sobre carga laboral que se le atribuye al trabajador.

Seguidamente, se definen a las dimensiones de la variable.

La primera dimensión es supervisión, ello muy importante dentro de la empresa ya que contribuye a tener un mejor control dentro de la empresa, sobre todo contribuye a la buena relación de los colaboradores. Ante ello, Zhang et al. (2022), indican que el trabajo que cumple la supervisión es controlar que todos los colaboradores realicen sus actividades de manera correcta y verificar si requiere de ayuda para poder brindarles las herramientas que necesitan. Sin embargo, según Eissa y Lester (2017), actualmente ocurre con mucha frecuencia que los supervisores piden a los empleados que asuman cargas de trabajo o responsabilidades adicionales para lograr alcanzar los objetivos establecidos, en este contexto muchas veces los trabajadores se sienten abrumados y con sobrecarga de trabajo lo que ocasiona el estrés y frustración en el trabajo por tanto la posibilidad de buscar una alternativa mejor para trabajar.

Por su parte, Sarache y Cardona (2017), mencionan que el supervisor es parte fundamental de la empresa ya que debido a ello se podrán afrontar los cumplimientos dados por los directivos. Los supervisores son capaces de reunir fuerzas para enfrentar las situaciones difíciles de la organización, además de obtener una respuesta saludable del trabajador en lugar al estrés laboral, asimismo que facilita el buen desempeño del personal. Por otra parte, Tesfaye (2018), indica que la dimensión en mención es la intervención por parte de un integrante con más

años de profesión trabajando en la empresa, ello mejora la dirección y buen funcionamiento laboral, desempeñándose como guardián de aquellos trabajadores que se adhieren a la profesión, en síntesis, los supervisores llenan de conocimientos a los colaboradores y mejoran la productividad. Asimismo, menciona que el supervisor debería trabajar en desarrollar la empatía, la confianza que son cualidades que permiten brindar un buen desarrollo del trabajo en equipo. A su vez, Puig (2021), indica que esta dimensión ayuda a evaluar y tomar ciertas acciones en que puede apoyar o enseñar a que una persona realice mejor su trabajo, tomando en cuenta que la persona que ejecuta esa labor está especializada y capacitada para ese puesto, ya que de él depende que las áreas trabajen apropiadamente y a la vez observe las problemáticas que surgen para que tomen medidas e implementen estrategias para el desarrollo de la organización.

Por otro lado, Rodríguez (2020), indica que si se realiza una adecuada supervisión de personal se podrá ver en qué área el trabajador mejor se desarrolla para de esta manera no generar mayores gastos de capacitación a la organización, a la vez el colaborador se sienta a gusto en su labor. Por último, Lima (2020), menciona que si se ejecuta la supervisión de forma adecuada se llevará un mejor control y proceso de desarrollo en la organización ya que mediante ello se dará a conocer resultados que serán evaluados para brindar alternativas de solución.

La segunda dimensión de la variable es comunicación, esto es intercambiar informaciones con significado entendible y es importante sobre todo para transmitir una mejor efectividad organizacional ya que los empleados al estar expuestos a una adecuada comunicación brindan un mejor desempeño (Adiza y Shahrul, 2017). Asimismo, los colaboradores bien informados se sienten legitimados y tiende a surgir mayor confianza para realizar cualquier tipo de consulta o inquietud a sus jefes inmediatos. Aunado a ello, la comunicación es fundamental para llevar a cabo cada proceso adecuadamente con la finalidad de generar un buen ambiente de trabajo para toda la organización (Adedayo et al., 2022). Por otra parte, Ingsih et al. (2021), indican que es una herramienta importante dentro de la empresa debido a que ello aumenta el entendimiento entre los jefes y los subordinados, mejora la coordinación de las diferentes actividades; este proceso radica en el intercambio de un mensaje con un resultado significativo.

Por otra parte, Lucas y Ureta (2019), mencionan que la comunicación, es un componente muy importante en cualquier empresa para generar un buen clima

organizacional, ello se puede lograr estableciendo estrategias y normas de la mano de la tecnología y la comunicación de formar oportuna. Asimismo, Jiménez y Jiménez (2016), indican que esta herramienta que se maneja en las empresas no debe ser la misma que se establece en el hogar, ya que es informal, la forma de brindar la comunicación es formal y seguir patrones establecidos, para instaurar reglas de comunicación para los miembros, y que esto debe ser cumplido. Así en las empresas se crea políticas de información y además protocolos para manejar la buena comunicación con los miembros, lo que incrementará la percepción de los trabajadores ya que se sentirán también escuchados. A su vez, Contreras y Garibay (2020), señalan que esta herramienta en el transcurso del tiempo ha pasado por diferentes cambios en el que una persona que pertenece a un área en específica puede dar a conocer diferentes pensamientos u objetivos ya que a través de ello se puede transmitir un mensaje al equipo de trabajo, así como poder opinar de un tema específico o brindar una solución a una problemática.

Por su parte, Manrique (2016), menciona que la comunicación en la empresa es un proceso muy importante sin embargo es uno de los más subestimados. Cabe mencionar que no existe empresa que pueda ser eficiente sin una comunicación adecuada ya que ello permite direccionar la gestión empresarial. Además, permite mejorar considerablemente una cultura sólida a través del líder de la organización. Por su parte, Peña y Batalla (2016), mencionan que la comunicación en la empresa debe empezar dentro de la misma ya que ello permite el mejoramiento global tanto en el clima laboral, productividad y ganancia. Por otro lado, Pineda (2019), menciona que esta herramienta tiene como función brindar toda la información necesaria al equipo de trabajo o los miembros que conforman una empresa lo cual tiene que ser entendible, asimismo con ello los colaboradores se relacionan de una mejor forma para un buen desempeño y de este modo se cumpla los objetivos que tenga la organización.

A la vez, Córdón (2022), indica que, al realizarse actividades en las organizaciones, que fomente una comunicación interna, donde cada uno de los individuos expresa su opinión, ayudará a crear un entorno donde los colaboradores se desarrollen adecuadamente y además contribuya a la mejora de la empresa. Por otro lado, Pérez (2022) menciona que la comunicación nos permite tener un mejor intercambio de información que se puede dar a través de dos personas o más, así mismo este dialogo puede darse de manera informal o formal depende de la

situación o lugar donde se encuentre el individuo. Por su lado, Gonzáles y Burgos (2022) señala que la comunicación es fundamental debido a que garantiza que los colaboradores se relacionen de una adecuada forma y a la vez puedan expresar sus emociones, puntos de vista y brindar información a las personas que lo rodean en su centro de labor con la finalidad que comprendan lo que desea transmitir.

Por último, la tercera dimensión de la variable es satisfacción laboral, para ello,

Díaz (2022), manifiesta que la satisfacción personal consiste en aquella percepción que tiene el trabajador con respecto a su crecimiento personal y/o profesional dentro de una organización. Por su parte, Sim et al. (2021), indica que la satisfacción laboral es cuando el trabajador se siente cómodo y conforme con cada una de sus actividades que lo motiven ya sea su ambiente o compañeros de trabajo. Por otra parte, Pérez (2022), menciona que esta dimensión se basa en las actividades que se realiza dentro de la organización, como la recompensa a los trabajadores para motivarlos de modo que se sientan agusto, asimismo esta dimensión influye en el buen desarrollo de las áreas de trabajo, por ende, aporta a tener un buen desarrollo de la empresa ya que ayuda a concretar las metas y objetivos.

Por otra parte, Venegas (2022), señala que es cuando un sujeto se siente cómodo ya sea con las actividades que realiza o en el trabajo que desarrolla en un área específica donde considera que le brindan todas las herramientas o también viceversa en la cual no tenga un buen trato, estase basa más en las emociones que pueda tener conforme a las actividades que realice diariamente, entonces se comprende que se basa en que el colaborador se sienta a gusto y no forzado a realizar funciones, ya que debemos considerar que puede afectara la persona, por ello se tiene que tomar en cuenta el desarrollo que éste presente. Asimismo, Barriga (2022), considera que la dimensión en mención abarca todo aquello que es agradable para un individuo o se sienta feliz con ciertas actividades que considere agradable y un trabajo en el que siente que su aprendizaje es constante lo cual lo ayuda o motiva, en síntesis consiste en la manera que éste sea tratado en un área de trabajo; si se comunican de una manera asertiva o perciba un buen ambiente, el personal se sentirá a gusto con su labor y habrá menos probabilidad de dejar el puesto laboral. Por otro lado, Jiménez y Jiménez (2016), indican que se puede enumerar muchos cambios significativos en el

colaborador, siempre y cuando se tenga presente qué necesidades tienen cada uno de los colaboradores en el puesto laboral, saber cómo se siente en relación con sus jefes y compañeros, así como efectuar seguimientos de su vida social y familiar, esta interacción motivará al colaborador en superarse en conseguir sus objetivos y logros para la empresa, además con ello se satisface las necesidades que él tiene.

Asimismo, Ponce (2022), considera que la satisfacción laboral está conformada por el objetivo o deseo que tiene una persona dentro de una empresa; este puesto debe cumplir con sus expectativas ya sea el ambiente de trabajo, las herramientas que se le brinde, el salario y entre otros aspectos que son importantes para un individuo. Castañeda y Sánchez (2023), indican que la dimensión se refiere a aquel sentimiento, ya sea positivo o negativo el cual le genera una estabilidad al individuo, este sentimiento surge a través del deseo de logro dentro de la empresa. Por su parte, Boada (2018), la satisfacción laboral se refiere a un sentimiento, estado emocional, actitud o nivel de desempeño como respuesta a su trabajo, partiendo de las condiciones laborales.

Por otro lado, Paul (2018), menciona que la insatisfacción es una señal de deterioro de la eficiencia laboral, el cual afecta la productividad, el ausentismo y otras actitudes contraproducentes para la empresa. A la vez Samaniego (2022), considera que la satisfacción personal es un factor importante dentro de las organizaciones y equipos de trabajo, debido a que nos ayudara a complacer las exigencias que tienen los colaboradores, donde de esta forma sean productivos y no quieran renunciar a sus actividades de la empresa por no obtener lo deseado. Por su parte Valero (2021), señala que en la satisfacción personal abarca la conducta positiva que tiene un empleado, frente a las actividades que se les asigna en su organización, con el fin que cumpla cada proceso adecuadamente, también que busquen la manera de que las empresas sean más cuidadoso y atento a sus colaboradores.

Continuando con la tesis, se consideran diversos autores que definen la variable rotación laboral.

Campos et al. (2019) en su artículo científico definen que la rotación de personal como la fluctuación del colaborador entre la empresa y el ambiente; es decir, es el cambio de personas entre la empresa y el ambiente que se determina por la cantidad de personas que ingresan y salen de la empresa. Por su parte, Fernández

(2020), menciona que consiste en el conjunto de individuos o colaboradores que ingresan y salen de una empresa por diferentes situaciones, que genera pérdidas o gastos a la organización, ya que se invertiría en el reclutamiento de un nuevo personal, a la vez se estaría dando baja productividad, debido a que se tendría que capacitar a los nuevos miembros que conlleva pérdida de tiempo. Por otro lado, Wong y Wong (2017), en su artículo científico mencionan que la rotación de personal tiene como consecuencia altos costos en dinero y tiempo al área de responsable de ello, debido a que se debe comenzar el proceso de reclutamiento, la capacitación de las personas idóneas que reemplazarán los puestos; debido a este constante cambio que se origina en las empresas, la rotación de colaboradores afecta a los otros que quedan laborando, ocasionando desmotivación, insatisfacción y sobrecarga de trabajo.

Asimismo, Rojas (2020), manifiesta que la rotación de personal está formada por un grupo de individuos que salen de una organización en un tiempo determinado que se establece debido al entorno que genera una empresa.

Por otro lado, Tolksdorf et al. (2022), indican que tanto el agotamiento, la mala remuneración por los años laborados, la sobre carga laboral, inseguridad laboral, y la mala dirección por parte del líder, influyen en la intención de abandono del trabajo. Por su parte, Lara (2019) indica que el área de rrhh debe apuntar al bienestar psicológico y calidad de vida del empleado; ya que el beneficio de mayor importancia es el que brinda un salario emocional, y no necesariamente un salario monetario como se asume; el poder compartir las fechas especiales con su familia como su cumpleaños y poder disfrutar de sus vacaciones en su totalidad y no parcialmente como se acostumbra, son beneficios que llenan de satisfacción a un colaborador. Ávila (2015), menciona que la rotación es la fluctuación de colaboradores y su ambiente, ello se refiere que el cambio de personal entre el ambiente y la empresa se determina por su volumen de individuos que ingresan y/o salen de la empresa.

Asimismo, Pérez (2017), en su artículo indicó que una de las causas más comunes por el cual se da la rotación, es por el mal clima, falta de oportunidad para el crecimiento personal, falta de motivación y remuneración baja, por esto el área responsable debe trabajar de la mano de los trabajadores para prevenir fuga del talento humano. Por su parte, Mateo (2015), menciona que ello tiene altos gastos, cabe mencionar que para la empresa es muy importante que el colaborador se mantenga estable en la organización ya que genera eficiencia. Además, que

cuando un trabajador se retira se lleva conocimiento y experiencia adquirida. Por otro lado, la rotación es un efecto, es decir unas consecuencias de algún factor de la organización y el comportamiento del colaborador dentro de la misma. El problema está en la capacidad de poder manejar las causas, mediante un análisis profundo se podría descubrir el o los aspectos más frecuentes del índice de rotación y formular estrategias para evitar ello. Asimismo, Chiavenato (2014). menciona esto es una situación natural en una empresa, no obstante, es de vital importancia conocer cuando la rotación se vuelve una problemática.

Por otro lado, Gary (1995) citado por Castellón (2019) indica que existe factores las cuales determinan el índice de rotación; como la percepción de la inseguridad laboral, la ubicación de la empresa, bajo salario, falta de oportunidades de crecimiento profesional y personal. Por su parte Álvarez (2013) indica que la rotación es medida por el área de recursos humanos, con el cual se puede ver la existencia de inconvenientes en la empresa ya sea en el ambiente de la misma o deficiencia en el proceso del área. Y Hernández (2011) citado por Castellón (2019) menciona que el índice de rotación normal en la empresa debe resultar de 5% al 15%, ello dependerá mucho en qué situación se encuentra la organización. Por otro lado, Flores et al. (2008) indican que los altos índices de rotación hacen que el costo del área de recursos humanos se eleve. Una manera para disminuir ello es mediante estrategias relacionadas en el bienestar del colaborador.

Por otro lado, Milinkoff (2011) citado por Bayona (2021) indica que la supervisión laboral consiste en la verificación de que las actividades se efectúen de acuerdo a lo programado en el plan de acción; que tiene como finalidad realizar apuntes de los errores y faltas para repararlo y evitar que vuelva a suceder. Y Robbins (2015) indica que la función que tiene es observar y/o apoyar inconvenientes que se presenta en el área. Además, el supervisor se encarga de conciliar las fuerzas contrarias es decir conflictos que se pueden presentar en la organización. Asimismo, Nesution (2017) indica que esta función ayuda a regular si las actividades cumplen con requisitos establecidos en el plan, además menciona que la supervisión no solo es controlar sino también comparar resultados por ello esta función es importante ya que influye en la optimización de resultados en la organización. Finalmente, Marconi (2012) define la supervisión laboral como un método para realizar el seguimiento y control continuo al desempeño del colaborador, con el fin de observar y reforzar aquellas dificultades que se tiene que atender, mejorar y medir en cada área de la

empresa.

Por otra parte, se buscaron autores que ayuden a puntualizar la dimensión de la rotación laboral, que es la remuneración.

Urquijo y bonilla (2008) citado por Osorio (2017), manifiestan que la remuneración se conoce usualmente como salario; en este contexto la remuneración es la recompensa que recibe un individuo por un servicio prestado. Por su parte Westfalia (2020), indica que la remuneración no engloba solamente una compensación monetaria sino también otros factores que repercute directamente en la decisión del colaborador por permanecer en la organización. Asimismo, Ibáñez (2014) citado por Westfalia (2020), menciona que la gestión de la remuneración es de vital importancia, ya que puede garantizar la satisfacción plena del colaborador y también puede garantizar a la empresa mantener, incorporar y retener a un trabajador con alto nivel de productividad.

Por su parte, Erazo y Ambrosio (2022), mencionan que la remuneración es importante al momento de contratar a un trabajador ya que es el pago que recibe por realizar una función dentro de una organización, cabe mencionar también que ello depende del conocimiento que el individuo tiene para el puesto, tomando en cuenta que antes de ello se llega a un acuerdo entre ambas partes para monto de la remuneración. A su vez, Villarroel y Medina (2022), define a la remuneración como aquel pago que un sujeto recibe al término de una labor, donde mediante el desempeño del servicio que este brinde la empresa será la encargada de brindar una compensación, en relación al contrato que este tenga con su empleador por las actividades que va desarrollar, en la cual la persona deberá cumplirlas. Por otro lado, Cerón (2019), señala que la persona recibe una remuneración por el desempeño que este realice en su área de trabajo, donde al recibir un pago favorable y considerado este se sentirá motivado, y tratara de ser más productivo, cada persona que integra una empresa recibe diferente remuneración ya que depende del perfil de trabajo y el esfuerzo que este genere por dicha labor. Por su lado, Cruz (2018), indica que la remuneración se basa en la contraprestación económica recibida a cambio de un servicio prestado por parte del colaborador, el cual influye en la productividad y la motivación.

Por otro lado, Roldan (2023) define que la remuneración también se le conoce como salario o retribución que recibe un sujeto por la labor que realiza en una empresa, pero estas no se mantienen pueden ser cambiantes conforme al rol

que uno desarrolle, pero tomando en cuenta que debe tener una equidad, así mismo este puede ser acordado a través de un contrato o de manera verbal entre dos personas. Mintra (2015) indica que es el pago del dinero que se registra en el libro de planilla, el cual recibe el colaborador por prestar algún servicio. Asimismo, indica que se trata de un pago fijo percibido mensualmente donde el monto se encuentra preestablecido en un contrato el cual puede ser cobrado personalmente por el colaborador. Por su parte, Dessler y Varela (2011) indican que es toda forma de pago que se le da al colaborador que deriva de actividades que realiza dentro de la empresa. Por otro lado, Wayne (2010), indica que el propósito de la remuneración es retener, atraer y motivar al colaborador. Y Gomez et al. (2008) mencionan que muchas empresas pagan a sus colaboradores con remuneración fija que son mensuales, quincenales o por horas, sin embargo, también existe la remuneración variable, que el pago depende de las funciones que realiza el colaborador dentro de la empresa, por ejemplo, el pago otorgado a los vendedores que sus ganancias son la comisión, donde las ventas dependen de su remuneración.

Por otra parte, se buscaron autores que ayuden a puntualizar la dimensión de la rotación laboral, que es condiciones de trabajo.

Por otro lado, Palma (2022), menciona que cada organización maneja de forma distinta las condiciones de trabajo que puede ofrecer a sus colaboradores como el tipo de contrato, la duración de su jornada, el salario, beneficios que son fundamentales al momento de ser parte de una empresa, en el cual se tiene que evaluar y llegar a un acuerdo con el empleador para beneficio de ambos. Por otro lado, Neffa (2015), menciona que las condiciones de trabajo como la remuneración, la tecnología, higiene laboral que garantiza la buena salud y el buen clima laboral influyen en la probabilidad de abandono del puesto laboral por parte del colaborador. Asimismo, Hernández et al. (2014), indican que las condiciones laborales pueden afectar el desempeño de los trabajadores al tener bajo rendimiento o baja productividad debido a la desmotivación a causa ya sea de la remuneración, valoración del trabajo, la comunicación, la retroalimentación, falta de apoyo por parte de los jefes.

Arias (2021), menciona que las condiciones de trabajo son diferentes para cada área o rubro que la persona es contratada, ya que se basa en un horario, diferentes normas y enfermedades a las que están expuestas en la cual el individuo

es informado por su empleador antes de ingresar a la empresa con la finalidad que tenga en cuenta las responsabilidades que asumirá. Por su lado, Charria (2022), señala que abarcan el ambiente donde el colaborador desarrolla sus actividades, si es favorable y está a gusto el colaborador, teniendo en cuenta que este ambiente cambió mucho para todos los rubros durante la pandemia, ya que algunos trabajos emplearon remoto y presencial donde tienen que adecuar en sus hogares un espacio para el desenvolvimiento de sus funciones. Asimismo, Saltos (2022), considera que las condiciones de trabajo abarcan la infraestructura que cuenta la empresa, el ambiente que le proporcionan a los colaboradores, la demanda de las áreas, la organización y los cuidados que le dan a cada uno de sus miembros, se entiende que son todos los beneficios y espacios que adecuan para el desarrollo y productividad del trabajador.

Millones (2022), considera que es importante respetar cada uno de los factores que integran, ya que se busca que los trabajadores estén cómodos, que se los valoren, respeten, den las mismas oportunidades, también que reciban un salario favorable y consiente por su empleador, tomando en cuenta que el trabajo es demandante, lo cual debemos estar atentos para de esta manera brindar apoyo a los colaboradores. Por su parte, Escobar (2021), indica que en las condiciones de trabajo se toma en cuenta ciertos aspectos importantes del personal como tiene que recibir una remuneración acorde a su profesión y experiencia, tener un horario apropiado, recibir sus beneficios que le corresponde por ley, si el trabajo implica riesgo debe tomar todas las medidas en la que se evite dañar la integridad del personal, se comprende que intervienen diferentes aspectos que deben generar al trabajador confianza y beneficio para ambos, donde tenga como finalidad buscar lo mejor para cada uno de ellos.

Por otra parte, se buscaron autores que ayuden a puntualizar la dimensión de la rotación laboral, que es la estabilidad laboral.

Casanova (2022), considera que la estabilidad laboral es conservar un puesto de trabajo en el cual también está sujeto como un derecho, debido a que el colaborador al momento de ingresar a una empresa este firma un contrato en el cual al incumplir por parte de la empresa se estaría cometiendo una violación a sus derechos, se entiende que se basa en la forma que un trabajador establece ciertas condiciones al momento de trabajar y asegurando un puesto en el cual sea contratado por un largo periodo. Asimismo, Miyagusuku y Recoba (2019), indican

que la estabilidad laboral es una barrera de protección al colaborador contra la probabilidad de ser despedido, que busca la permanencia y protección al trabajador. Por su parte Sevillano (2016), indica que es un derecho laboral que busca el principio de continuidad laboral.

Por otra parte, Moreno (2022), considera que la estabilidad laboral se consta en que una persona debe permanecer en una empresa, donde tiene un contrato de por medio que el empleador le brinda, en la cual se estipula la fecha y termino de tu contrato. También abarca el tiempo que el colaborador estará en la organización, éste no puede ser despedido o recibir un mal trato ya que hay leyes que lo respaldan. Asimismo, Moreno (2022), menciona que la estabilidad de trabajo se genera cuando una persona cuenta con un trabajo, ya que del individuo dependerá permanecer en el trabajo, desarrollando adecuadamente sus funciones, cumpliendo las normas y políticas con las que cuente la organización, en la cual la empresa tiene que respetar el contrato y cada uno de las cosas que se acuerda a través del documento. Finalmente, Trujillo y Arango (2022), mencionan que la estabilidad laboral se basa en el contrato que el sujeto recibe cuando es llamado por su empleador para formar parte de la empresa donde el documento tiene reglas establecidas para la función que cumplirá en la empresa, pero a la vez, lo que desean por ambas partes, es que el personal dé todo su esfuerzo y cumpla las expectativas deseadas por su jefe donde siente que es productivo en el área, para que se lleven una buena imagen del colaborador.

Casanova (2022), considera que la estabilidad laboral es conservar un puesto de trabajo en el cual también está sujeto como un derecho, debido a que el colaborador al momento de ingresar a una empresa este firma un contrato en el cual al incumplir por parte de la empresa se estaría cometiendo una violación a sus derechos, se entiende que se basa en la forma que un trabajador establece ciertas condiciones al momento de trabajar y asegurando un puesto en el cual sea contratado por un largo periodo. Asimismo, Miyagusuku y Recoba (2019), indican que la estabilidad laboral es una barrera de protección al colaborador contra la probabilidad de ser despedido, que busca la permanencia y protección al trabajador. Por su parte Sevillano (2016), indica que es un derecho laboral que busca el principio de continuidad laboral. Moreno (2022), menciona que la estabilidad de trabajo se genera cuando una persona cuenta con un trabajo, ya que del individuo dependerá permanecer en el trabajo, desarrollando

adecuadamente sus funciones, cumpliendo las normas y políticas con las que cuenta la organización, en la cual la empresa tiene que respetar el contrato y cada uno de las cosas que se acuerda a través del documento. Finalmente Trujillo y Arango (2022), mencionan que la estabilidad laboral se basa en el contrato que el sujeto recibe cuando es llamado por su empleador para formar parte de la empresa donde el documento tiene reglas establecidas para la función que cumplirá en la empresa, pero a la vez, lo que desean por ambas partes, es que el personal dé todo su esfuerzo y cumpla las expectativas deseadas por su jefe donde siente que es productivo en el área, para que se lleven una buena imagen del colaborador.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Enfoque

El enfoque que presenta la tesis es cuantitativo, debido a que se usó el análisis estadístico y se recogió de información para realizar la comprobación de la hipótesis.

Villaverde (2022), menciona que la investigación cuantitativa es una etapa que se lleva a cabo de manera secuencial donde se debe cumplir cada paso rigurosamente.

3.1.2. Tipo de investigación

Se realizó con un tipo de estudio aplicada, porque busca proporcionar mayor conocimiento a la problemática.

Villaverde (2022), indica que las teorías utilizadas en este estudio están escritas por diversos autores o investigadores que han desarrollado el mismo estudio.

3.1.3. Nivel de investigación

La investigación se realizó de un nivel correlacional, ya que se desea medir la relación que existe entre las variables en estudio realizadas en la organización ya antes mencionada.

Para Félix (2022), la investigación correlacional busca dar a conocer como la variable actúa cuando guarda relación con otro concepto.

3.1.4. Diseño de investigación

La investigación se dió en razón de un diseño no experimental, porque no se manipulan los elementos.

Salas (2021), indica que el diseño de investigación no experimental no afecta el fenómeno de la recolección de la información, sino consiste en que los datos se efectuaran en un fecha o tiempo.

Asimismo, el estudio es de corte transeccional, para ello Félix (2022), menciona que el diseño transaccional tiene como trabajo interpretar y recolectar donde se estable un tiempo determinado para poder observar las variables que se están investigando y estudiar la interrelación.

3.2. Variables y operacionalización

Oyola (2021), menciona que las variables pueden ser distintos cuando son cuantificadas o medida a través de una investigación que puede ser mostrado por diferentes conceptos que abarquen sus diferentes componentes, por otra parte, la operacionalización es un proceso en el cual el investigador traerá consigo lo teórico a lo práctico detallando como debe ser cada definición y de que forman se van a medir las variables que se están empleando.

Para la tesis se tomó variables cualitativas, con enfoque cuantitativo. Para Sánchez (2019), una investigación cuantitativa trata fenómenos que se miden utilizando técnicas estadísticas, con el propósito de explicar y predecir la ocurrencia de las causas del estudio.

Por otro lado, Ávalos (2014) citado por Espinoza (2019), menciona que la operacionalización es la descomposición de elementos de la estructura de la hipótesis, donde, mediante ello se sabrá los aspectos que se requiere cuantificar. (Ver anexo 1)

3.2.1. Clima laboral

Definición conceptual

Espinoza (2019) menciona que la definición conceptual está constituida por la abstracción articulada en palabras conceptualmente, es decir representa el significado que el investigador le otorga.

Ruiz (2021), manifiesta que el clima laboral está enfocado al ambiente donde el trabajador lleva a cabo su labor, esto se basa en la percepción que tiene el colaborador de su espacio de trabajo.

Definición operacional

El clima laboral fue medida mediante la técnica de la encuesta lo cual se empleó como instrumento el cuestionario de escala de Likert, cabe mencionar que el instrumento fue constituido por 13 ítems lo cual está dirigido a los colaboradores del call center del distrito El Agustino, Lima 2023.

Espinoza (2019), indica que la definición operacional se constituye por procedimientos que tienen el objetivo de medir la variable definida conceptualmente.

3.2.2. Rotación de personal

Definición conceptual

Capell (2020), manifiesta que se habla de rotación cuando se refiere a aquel trabajador que abandona la empresa y que debe ser reemplazado; en este contexto, una organización tiene alta rotación cuando sus empleados, más de los esperados en su país y sector, dejan el puesto de trabajo después de un cierto período de tiempo.

Definición operacional

La variable fue calculada con la técnica de la encuesta lo cual se empleó como instrumento el cuestionario de escala de Likert, que es constituido por 17 ítems que estará dirigido a los colaboradores del call center del distrito El Agustino, Lima2023. (Ver anexo 1)

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Para la investigación, la población de estudio estuvo compuesta por 36 colaboradores de la empresa.

Félix (2022), indica que la población engloba un grupo de individuos que guarda relación con las especificaciones del estudio.

3.3.2. Criterio de selección.

3.3.2.1. Inclusión

Se incluye a todos los colaboradores que están en diferentes áreas de la empresa antes mencionada.

3.3.2.2. Exclusión

En la investigación no se tuvo en cuenta a los accionistas, jefes, supervisores y a los trabajadores que se encuentren con contrato temporal.

3.3.3. Muestra

Ojeda (2020), considera que la muestra es una parte representativa de un grupo que tiene la misma característica de la población.

Para el estudio, se consideró al muestreo censal porque se tomó al total de la población ya que es menor a 100, es pequeña y de fácil acceso. Donde no se requiere el análisis del muestreo.

Según O'Hare (2019), el censo se realiza en poblaciones pequeñas y elimina el error de muestreo y proporciona información precisa de la totalidad de la población.

3.3.4.Unidad de análisis

Se tomó como unidad de análisis al colaborador quien se encuentra operando en la empresa de El Agustino 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Mendoza y Ávila (2020), mencionan que la selección de técnicas e instrumentos frecuentemente es independiente del enfoque epistemológico del investigador porque aportan mayor profundidad a las respuestas y una mejor comprensión del fenómeno objeto de estudio. Las ventajas de usarlo incluyen problemas complejos como el estudio de creencias, por otro lado las motivaciones y actitudes de la población y su implementación suelen ser sencillas.

3.4.1.Técnicas

Con el uso de la técnica de la encuesta se quiso recopilar información mediante la interrogación a los individuos para conocer la perspectiva que tienen sobre las variables estudiados.

Además, se entiende como encuesta según Ávila et al. (2020), como la vía para poder indagar un nivel empírico, a un conjunto de personas, con el objetivo de conocer sus criterios y opiniones acerca del problema investigado.

3.4.2. Instrumento

Baena (2017), indica que el instrumento consta en aplicar una serie de preguntas a un conjunto de individuos, con el objetivo de conocer o investigar un problema.

En esta investigación se utilizó el cuestionario como instrumento para obtener datos mediante la escala tipo Likert, el cual estuvo constituida por 30 preguntas.

Validez

Para el estudio se consideró el juicio de expertos, mediante tres profesionales, quienes verificaron las preguntas e indicaron a su criterio, tener alto nivel de claridad, coherencia y relevancia para evaluar cada una de las variables, ello se puede comprobar con la firma de los mismos en los respectivos

formatos de validación (ver anexo 2)

Villasís y Keever et al. (2018), mencionan que la validez hace referencia a lo que es verdadero o ésta se acerca a la verdad. Asimismo, indican que una investigación es válida cuando está libre de errores sujeto al instrumento. y para determinar si una investigación es válida, es importante analizar los criterios de selección, el diseño de investigación y la forma de llevar a cabo las mediciones de las variables.

Tabla 1.

Información de expertos designados para validación.

Datos de expertos	
1	Alonso López Alfredo
2	Aramburú Geng Carlos Abraham
3	La cruz Arango Óscar David

Confiabilidad

En esta investigación se utilizó el Alfa de Cronbach para calcular el grado de precisión y exactitud del instrumento de medición. Además, se puede determinar el nivel de correlación existente entre los ítems, para ello se utilizó el siguiente cuadro. (ver anexo 4)

Tabla 2.

Estadística de confiabilidad general

Alfa de Cronbach	N elementos
0,975	30

En el resultado se observa el valor alcanzado de 0,975 que indica que la confiabilidad está en una magnitud excelente para la recolección de datos.

Tabla 3.

Estadística de fiabilidad: Clima laboral

Alfa de Cronbach	N. elementos
0,948	13

Del cuestionario de la variable clima laboral se alcanzó un resultado de 0,948, ello refleja que el cuestionario es viable y se encuentra en una magnitud excelente para la recolección de datos.

Tabla 4.

Estadística de fiabilidad: Rotación de personal

Alfa de Cronbach	N. elementos
0,963	17

El instrumento de medición de rotación de personal de acuerdo al análisis se obtuvo como resultado 0,963 ello indica que el instrumento se encuentra en un nivel excelente para la recolección de datos, es decir, es aplicable y se puede utilizar en la investigación.

3.5. Procedimientos.

La investigación comenzó identificando el problema, planteando y anotando una realidad problemática, y formulando problemas generales, fundamentos, objetivos, hipótesis, investigaciones previas y teorías relacionadas con el tema. De igual forma, se desarrolló una herramienta de cuestionario consistente en preguntas estructuradas para entrevistar a los trabajadores con la intención de recabar información. Luego, los datos se agregaron y se ingresaron en SPSS para su análisis a fin de determinar el nivel de confianza de la estadística alfa de Cronbach.

3.6. Métodos de análisis de datos.

Para el estudio, se trabajó con dos tipos de estadísticos:

3.6.1. Análisis de datos descriptivo.

Se utilizó el estadístico del SPSS, el cual ayudó a procesar la información y tener los datos de forma detallada mediante gráficos y tablas. Según Loeb et al. (2017),

el análisis de datos descriptivo se caracteriza por la identificación de patrones en datos que responden a ciertas preguntas de qué, quién, cuándo, cómo y hasta qué punto.

3.6.2. Análisis de datos inferencial.

La investigación es inferencial debido a que el resultado obtenido fue interpretado, ello se realizó por medio del Rho Spearman cual permitió desarrollarlas conclusiones mediante la información obtenida.

3.7. Aspectos éticos.

La investigación se desarrolló de acuerdo a los principios éticos de un estudio, el cual respeta los reglamentos y normas dispuestos por la universidad. Asimismo, se respeta la información de los trabajos previos con referencias del estilo APA que garantizarán la correcta elaboración del estudio. Además, se mantuvo en anonimato los datos de los encuestados y no se manipuló los resultados obtenidos. Por último, la información obtenida se mantiene en reserva garantizando la confidencialidad.

IV. RESULTADOS

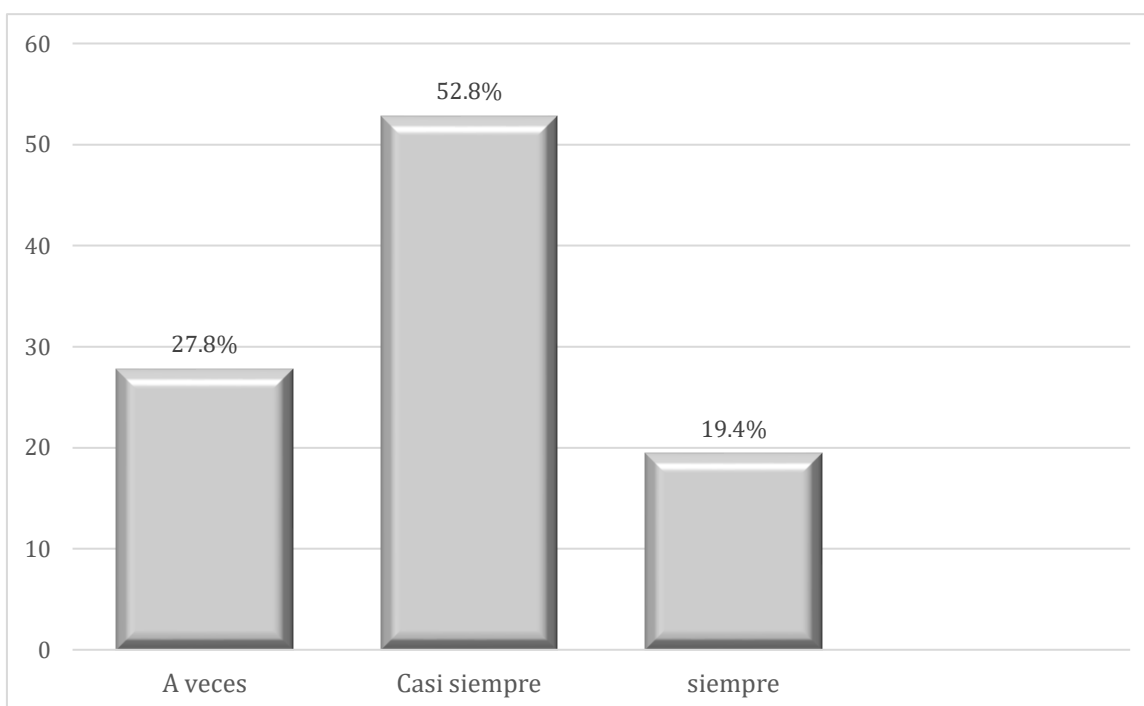
Estadística descriptiva

Tabla 5.

Resultado descriptivo de la variable: Clima laboral.

	f	%	% Válido
A veces	10	27.8	27.8
Casi siempre	19	52.8	52.8
siempre	7	19.4	19.4
Total	36	100.0	100.0

Figura 1. Clima laboral



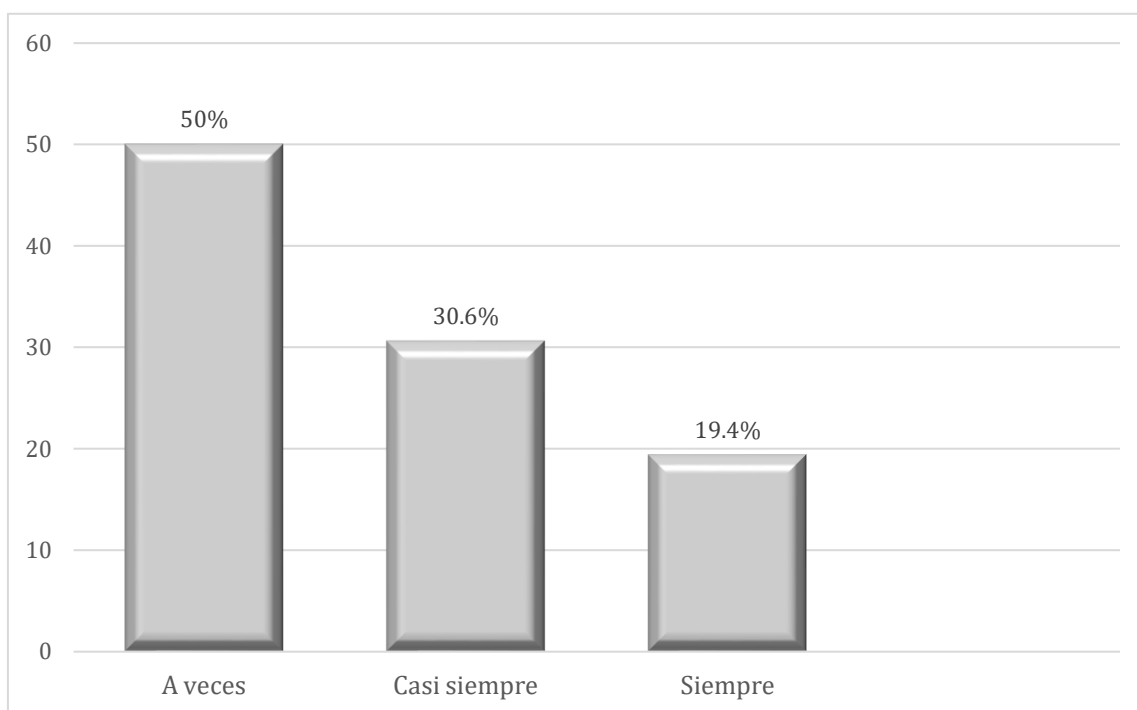
En la tabla 5 y figura 1, detalla el resultado de la primera variable, del total de colaboradores encuestados que son 36, contestaron a veces 27.8% que corresponde a 10 colaboradores, asimismo 52.8% indican casi siempre con el total de 19 colaboradores, el 19.4% respondieron que corresponde a 7 colaboradores. Los resultados obtenidos evidencian que al brindar un buen clima laboral el personal se siente más a gusto en la empresa.

Tabla 6.

Resultado descriptivo de la segunda variable: Rotación de personal

	f	%	% Válido
A veces	18	50.0	50.0
Casi siempre	11	30.6	30.6
Siempre	7	19.4	19.4
Total	36	100.0	100.0

Figura 2. Rotación de personal



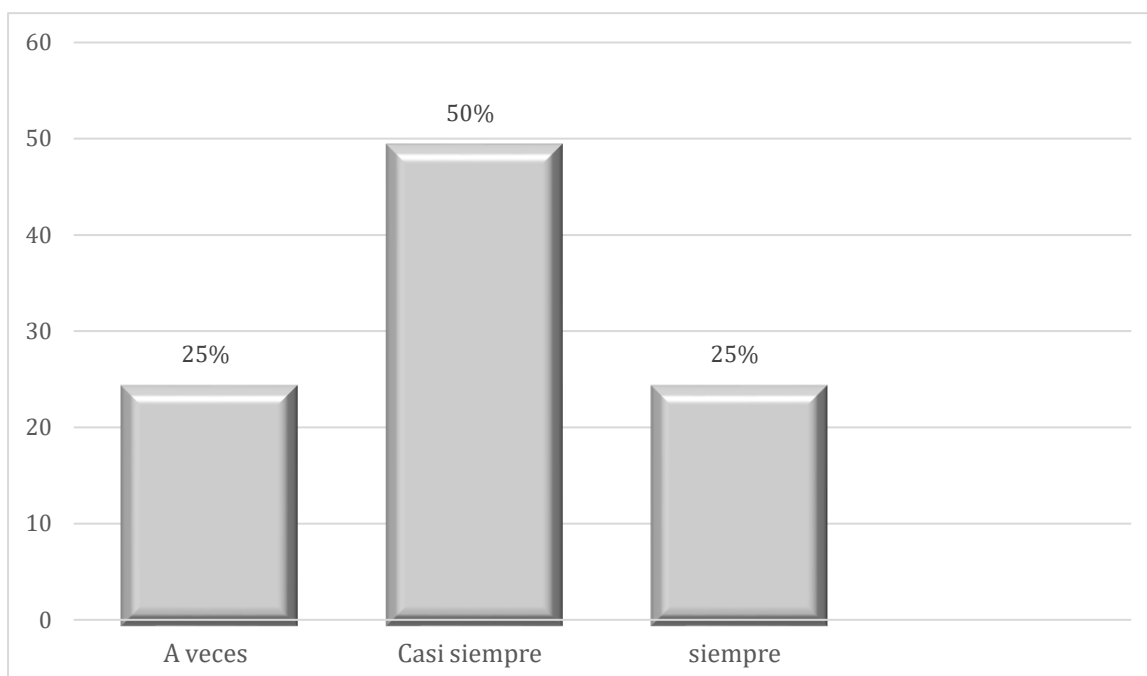
En la tabla 6 y figura 2, se detalla el resultado de la segunda variable del total de colaboradores encuestados que son 36, contestaron a veces el 50.0% que responde a 18 colaboradores, asimismo 30.6% indicaron casi siempre con el total de 11 trabajadores y el 19.4% contestaron siempre siendo un total de 7 colaboradores. Los resultados recopilados evidencian que al brindar un mal clima laboral el personal se siente insatisfecho con la empresa.

Tabla 7.

Resultados descriptivos de supervisión.

	f	%	% Válido
A veces	9	25	25
Casi siempre	18	50	50
siempre	9	25	25
Total	36	100	

Figura 3. Supervisión



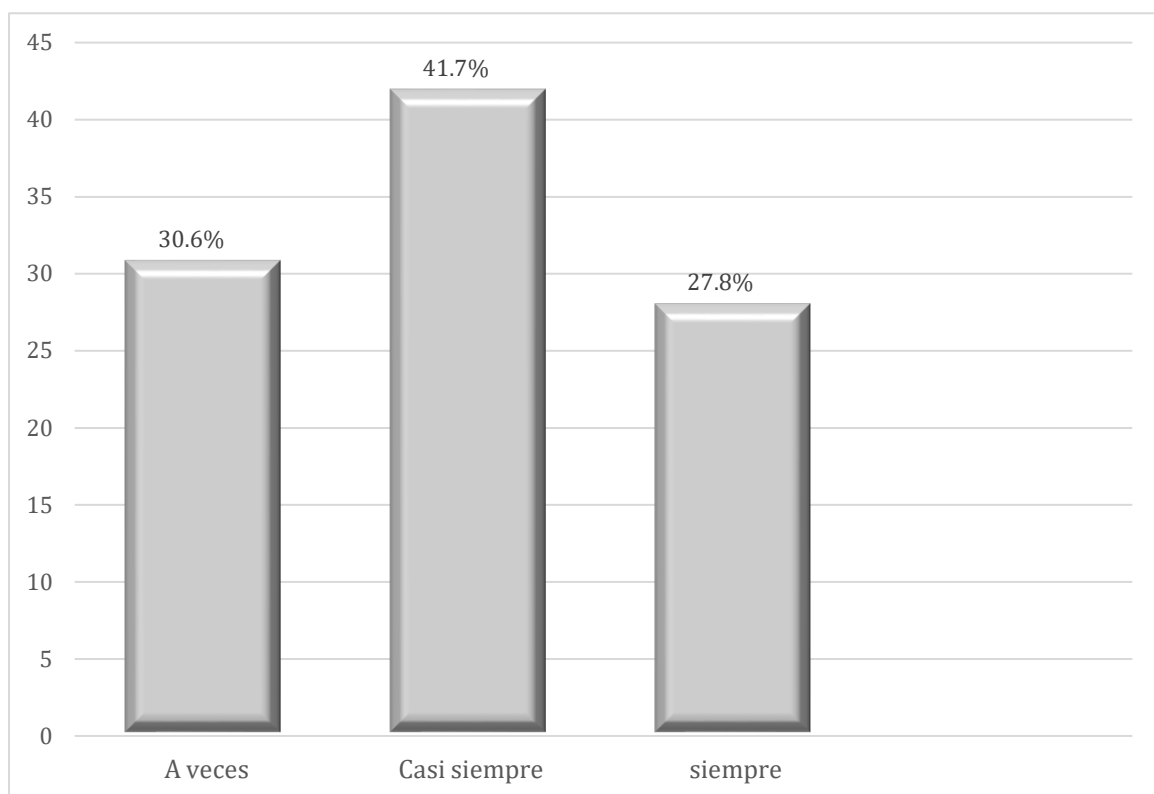
Los resultados de la tabla 7 y figura 3, representan a la dimensión de supervisión del total de los trabajadores encuestados que son 36, contestaron a veces el 25% que corresponde a 9 colaboradores, asimismo el 50% indicaron casi siempre con el total de 18 trabajadores y el 25% contestaron siempre con un total de 9 colaboradores. El resultado obtenido resaltó que hay deficiencia en la supervisión.

Tabla 8.

Resultado descriptivo de la comunicación.

	f	%	% Válido
A veces	11	30.6	30.6
Casi siempre	15	41.7	41.7
siempre	10	27.8	27.8
Total	36	100.0	

Figura 4. Comunicación.



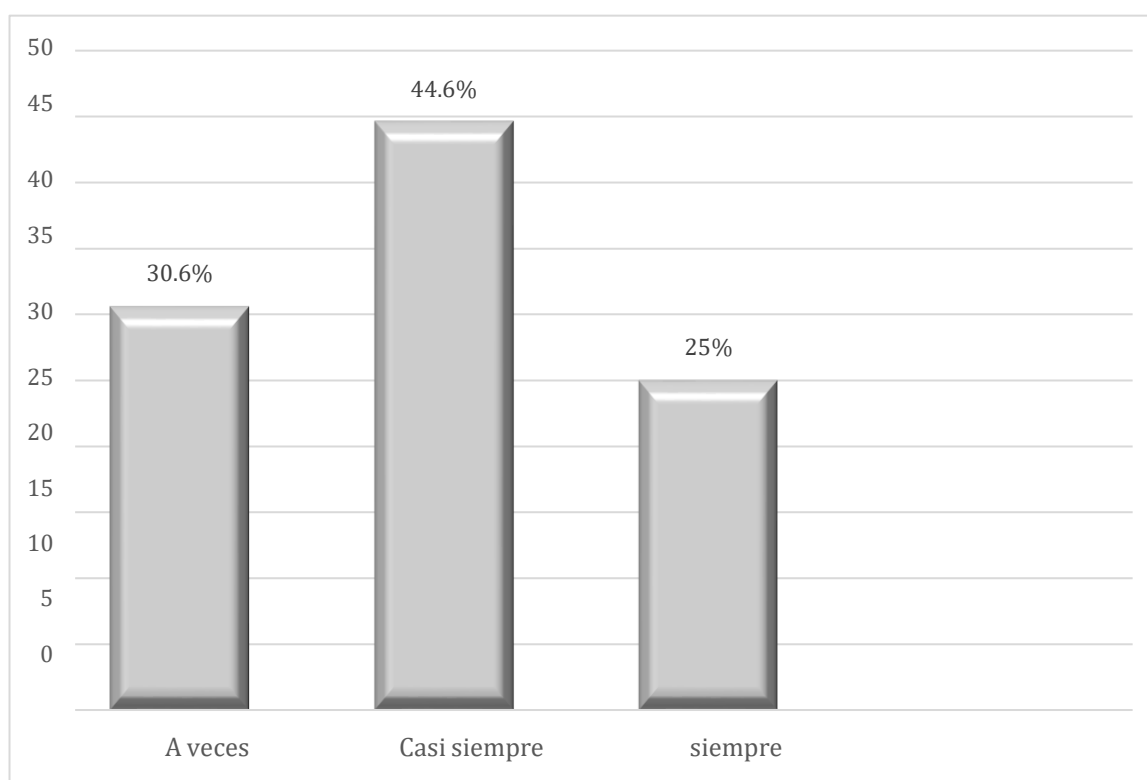
En la tabla 8 y figura 4, se muestra el resultado en relación a la dimensión comunicación del total de los trabajadores encuestados que son 36, contestaron a veces el 30.6% que corresponde a 11 trabajadores, asimismo 41.7% indicaron casi siempre que representa a 15 colaboradores y el 27.8% indicaron siempre que representa a 10 trabajadores. Con los resultados se evidencia que hay deficiencia en la comunicación dentro de la empresa.

Tabla 9.

Resultado descriptivo de satisfacción laboral.

	f	%	% Válido
A veces	11	30.6	30.6
Casi siempre	16	44.6	44.6
siempre	9	25.0	25.0
Total	36	100.0	

Figura 5. Satisfacción personal.



En la tabla 9 y figura 5, se tiene como resultado con respecto a la dimensión satisfacción laboral, del total de trabajadores encuestados que son 36, el 30.6% respondió a veces siendo un total de 11 trabajadores, asimismo el 44.6% respondieron casi siempre que es un total de 16 trabajadores y el 25% respondió siempre que es un total de 9 colaboradores el cual refleja que existe algunas cosas por mejorar para brindar una buena satisfacción personal.

4.1. Estadística inferencial

4.1.1. Prueba de normalidad.

Para realizar ello es importante entender si el dato encontrado tiene una distribución de elementos paramétrica o no paramétrica en el instante que se utilizan las herramientas estadísticas donde se relacionen las dos variables cuantitativas.

- H_0 : La distribución estadística de la muestra es normal.
- H_1 : La distribución estadística de la muestra no es normal.

Decisión:

- Sig. es \geq a 0.05 no se rechaza la hipótesis nula.
- Sig. es $<$ 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 10.

Cuadro de prueba de normalidad

	Kolmogorov Smirnov			Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima_laboral	.297	36	<.001	.833	36	<.001
Rotación_personal	.196	36	.001	.902	36	.002

En la tabla se visualizan los resultados de la prueba de normalidad Shapiro Wilk y de un grado de Sig. = 0.001 que no supera a 0.05; el resultado muestra que no hay una distribución normal, debido a ello, se realizó la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Las hipótesis formuladas en la tesis se pusieron a prueba con el propósito de determinar si existe una relación entre las variables. Por ello se realizaron las siguientes tablas para identificar el coeficiente de correlación. (Ver Anexo 5).

Decisión:

- Sig. es \geq a 0.05 no se rechaza la hipótesis nula.
- Sig. es $<$ 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis general.

Prueba de hipótesis de correlación entre clima laboral y rotación de personal.

- H_1 : Sí hay relación entre clima laboral y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023.
- H_0 : No hay relación entre clima laboral y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023

Tabla 11.

Prueba de hipótesis general.

			Clima laboral	Rotación personal
Clima _laboral	Coeficiente de correlación		1.000	.805**
	Sig. (bilateral)		.	<.001
	N		36	36
Rho de Spearman Rotación _ personal	Coeficiente de correlación		.805**	1.000
	Sig. (bilateral)		<.001	.
	N		36	36

De acuerdo a la tabla 11, se observa un grado de Sig. = 0.001 que es menor a 0.05, por ello se acepta a la hipótesis alterna que indica que, si existe relación entre clima laboral y rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023. Así como también, se obtuvo un Rho= 0,805 lo que indica que hay una relación positiva muy alta.

Prueba de Hipótesis Específica

Prueba de hipótesis de correlación entre la supervisión y la rotación de personal.

- H₁: Sí existe correlación entre la supervisión y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023.
- H₀: No existe correlación entre la supervisión y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023.

Tabla 12.

Prueba de Hipótesis entre la supervisión y la rotación de personal.

			Rotación personal	Supervisión
Rho de Spearman	Rotación personal	Coeficiente de correlación	1.000	.612**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	36	36
	Supervisión	Coeficiente de correlación	.612**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	36	36

En la tabla 12 se observa el grado de valor de Sig.= 0,001 que no supera a 0.05 donde se acepta a la hipótesis alterna lo cual indica que, si existe correlación entre supervisión y rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023. Del mismo modo, se obtuvo el Rho de Spearman = 0,612 ello indica que hay correlación positiva moderada.

Prueba de Hipótesis entre la comunicación y la rotación de personal

- H₁: Sí existe correlación entre la comunicación y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023.
- H₀: No existe correlación entre la comunicación y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023.

Tabla 13.*Prueba de hipótesis entre comunicación y la rotación de personal.*

			Rotación personal	Comunicación
Rho de Spearman	Rotación_ personal	Coeficiente de correlación	1.000	.760**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	36	36
	Comunicación	Coeficiente de correlación	.760**	1.000
Sig. (bilateral)		<.001	.	
N		36	36	

En la tabla se observa el resultado de Sig.= 0,001 lo cual no es mayor a 0.05, ello indica que se acepta la hipótesis alterna, lo que significa que existe una correlación entre comunicación y rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023. Además, se tuvo como resultado el Rho = 0.760 que indica que hay correlación positiva alta.

Prueba de Hipótesis entre satisfacción laboral y rotación de personal.

- H₁: Sí existe relación entre satisfacción laboral y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023.
- H₀: No existe relación entre satisfacción laboral y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023.

Tabla 14.*Prueba de hipótesis entre la satisfacción laboral y la rotación de personal*

			Rotación personal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Rotación_ personal	Coeficiente de correlación	1.000	.768**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	36	36
	Satisfacción personal	Coeficiente de correlación	.768**	1.000
Sig. (bilateral)		<.001	.	
N		36	36	

En la tabla se observa el resultado de Sig. = 0,001 que no es mayor a 0.05, ello indica que se acepta la hipótesis alterna, lo cual significa que existe una correlación entre satisfacción laboral y rotación de personal. Además, se obtuvo el Rho = 0.768 que indica que hay correlación positiva alta.

V. DISCUSIÓN

El estudio muestra los resultados que se han obtenido, referente a la variable clima laboral y rotacional del personal en un call center del distrito El Agustino, Lima 2023, para ello se realiza una comparación con los antecedentes de forma fácil y de manera entendible, según se menciona seguidamente.

Respecto al objetivo general, determinar la relación entre el clima laboral y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023. Los resultados obtenidos en la tabla 11, evidencia un nivel de sig 0,001 indicando que existe relación entre el clima laboral y la rotación de personal, además una correlación positiva alta entre ambas variables ($\rho = 0,805$), datos que son comparados con lo investigado por Delgado et al. (2021), quienes en su artículo científico obtuvieron como resultado un nivel de sig de 0.001 indicando que existe relación entre el clima organizacional y la rotación de personal, además una correlación positiva moderada entre ambas variables ($\rho = 0.644$), la cual también determinó que si se fomenta un adecuado clima laboral se tiene como resultado una disminución en la rotación de personal, asimismo precisó que es primordial que se debe crear un ambiente agradable en la organización. Con estos resultados, se afirma coincidentemente que existe relación entre las variables de ambos estudios, que el clima laboral si se relaciona con la rotación de personal, del mismo modo, se discrepa en el nivel de correlación, debido a que en el presente estudio se obtuvo una correlación positiva alta, sin embargo, en el antecedente presenta un nivel positiva moderada. Villafuerte y López (2021), indican que un buen clima laboral genera que una empresa tenga una ventaja competitiva, en donde tienen mejores condiciones laborales que son de gran impacto en el área que se encuentre el trabajador y de esta forma se logra la satisfacción laboral.

El objetivo específico número uno, fue describir la relación entre la supervisión y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023. Los resultados obtenidos en la tabla 12, muestra un nivel de Sig de 0.001 indicando que existe relación entre la supervisión y la rotación de personal, además una correlación positiva moderada entre ambas variables ($\rho = 0,612$), estos resultados son comparados con lo investigado por Westfalia (2020), quien en su tesis evidencia un nivel de sig de 0.05 indicando que existe relación entre la supervisión y la rotación

de personal, además una correlación negativa alta entre las variables ($\rho = -0.715$), donde se comprende que al realizar un constante control en las áreas mediante la buena supervisión permite lograr los objetivos e influye en la disminución de rotación del colaborador. Con estos resultados, se afirma coincidentemente que, si existe relación entre las variables de ambos estudios, que la supervisión si se relaciona con la rotación de personal, del mismo modo, se discrepa en el nivel de correlación, debido a que en el presente estudio se obtuvo una correlación positiva moderada, sin embargo, en el antecedente presenta un nivel negativa alta. Rodríguez (2020), señala que al tener una buena supervisión dentro de las áreas ayuda a identificar en que área muestra el colaborador un mejor desarrollo para brindarle mayores oportunidades de crecimiento profesional, de esta manera que se puede generar satisfacción laboral y a su vez se puede reducir la rotación del personal.

El objetivo específico número dos, describir la relación entre la comunicación y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023. Los resultados obtenidos en la tabla 13, muestra un nivel de sig 0,000 indicando que existe relación entre la comunicación y la rotación de personal, además una correlación positiva alta entre ambas variables ($\rho = 0,760$), estos datos al ser comparados con el investigador García (2021) quien en su tesis evidencia un sig. de 0.001 indicando que existe relación entre la comunicación y la rotación de personal, además una correlación negativa moderada entre ambas variables ($\rho = -0.697$), donde se comprende que se debe mejorar en las relaciones interpersonales para generar una comunicación asertiva de este modo impedir la rotación de personal, también es fundamental que se tenga una buena relación y fomento de comunicación clara con cada personal. Con estos resultados, se afirma coincidentemente que existe relación con las variables de ambos estudios, que la comunicación se relaciona con la rotación de personal, del mismo modo, se discrepa en el nivel de correlación, debido a que en el presente estudio se obtuvo una correlación positiva alta, sin embargo, en el antecedente presenta un nivel negativa moderada. Asimismo, de la posición de Ingsih et al. (2021), menciona que la comunicación es importante dentro de la organización ya que permite una mejor comprensión entre los jefes y los subordinados, ayuda a tener una buena coordinación de las diferentes actividades; el proceso de la comunicación radica en el intercambio de un mensaje con un resultado significativo.

Finalmente, el objetivo específico número tres, describir la relación entre la satisfacción personal y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023. Los datos obtenidos en la tabla 14, donde muestra un nivel de sig 0.001 indicando que existe relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal, además una correlación positiva alta entre ambas variables ($\rho = 0,768$), estos datos al ser comparados con el investigador Campos (2022) quien en su tesis evidencia un nivel de sig 0.000 indicando que existe relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal, además una correlación positiva alta $\rho = 0,728$, entre ambas variables, donde se comprende que si se le brinda todas las comodidades al colaborador y también un buen trato el colaborador se siente satisfecho, donde se evita realizar la rotación de personal. Con estos resultados, se afirma coincidentemente que existe relación con las variables de ambos estudios, que la satisfacción laboral se relaciona con la rotación de personal, del mismo modo, se coincide en el nivel de correlación, debido a que en ambos estudios se obtuvo una correlación positiva alta. Paul (2018), menciona que la insatisfacción es una señal de deterioro de la eficiencia laboral, el cual afecta la productividad, el ausentismo y otras actitudes contraproducentes para la empresa.

VI. CONCLUSIONES.

En relación a los objetivos planteados y los resultados obtenidos en la investigación, se plantea las siguientes conclusiones.

Primera: Se alcanzó a determinar la relación entre el clima laboral y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023, descrito por una significancia de 0.001 y un Rho de Spearman de 0,805 indicando una correlación positiva alta. Donde se concluye que al brindar un mejor clima laboral mediante una buena comunicación, supervisión y satisfacción laboral permite disminuir la rotación de personal y por ende se mejora la rentabilidad de la empresa.

Segunda: Se alcanzó a determinar la relación entre la supervisión y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023, descrito por una significancia de 0.001 y un Rho de Spearman de 0,612 indicando una correlación positiva alta. Donde se concluye que el buen manejo de la supervisión de los colaboradores, con buen trato y manejo de conflictos, minimiza la intención de rotación de personal.

Tercera: Se logró describir que existe relación entre la comunicación y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023, descrito por una significancia de 0.001 y un Rho de Spearman de 0,760 indicando una correlación positiva moderada. Donde se concluye que es importante mejorar relaciones interpersonales para generar una comunicación asertiva de este modo lograr un buen clima laboral, por ende, un buen manejo de la comunicación en la organización y minimizar la probabilidad de la intención de rotación del personal.

Cuarto: Se logró describir que existe relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023, descrito por una significancia de 0.001 y un Rho de Spearman de 0,768 indicando una correlación positiva alta. Donde se concluye que la dimensión, satisfacción personal es una característica muy importante dentro de la organización ya que con ello el colaborador puede comprometerse e involucrarse con los resultados de la empresa y por ende disminuir la probabilidad de rotación.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos, se presenta las siguientes recomendaciones:

Primera: Habiendo observado un nivel de correlación positiva alta entre el clima laboral y la rotación de personal, se recomienda mantener el clima laboral realizando actividades integradoras mensuales que permitan conocer mejor a los colaboradores y se relacione con cada uno de sus compañeros, donde podrán intercambiar gustos, creencias y costumbres, además que entiendan cada uno de ellos que deben de aceptar los gustos o preferencias que poseen sus compañeros, para que cada uno de los colaboradores puedan trabajar en un mejor ambiente y en equipo, a través de la aplicación y manejo adecuado de un buen clima laboral permitiendo mejorar la rotación de personal.

Segunda: Habiendo observado un nivel de correlación positiva moderada entre la supervisión y la rotación de personal, se recomienda mantener la supervisión realizando una retroalimentación mensual que ayude al colaborador a comprender los procesos que debe realizar en sus funciones, además realizar un feedback al termino de cada retroalimentación para que observen las fortalezas y debilidades que cada uno posee, además que entiendan cada uno de ellos que es importante conocer cada procedimiento para no brindar una mala información a los clientes, estén seguros al momento de dirigirse con ellos y realizar una buena atención al cliente, a través de la aplicación y manejo de la supervisión que permita mejorar la rotación de personal.

Tercera: Habiendo observado un nivel de correlación positiva alta entre la comunicación y la rotación de personal, se recomienda mantener la comunicación utilizando un lenguaje apropiado, normas de convivencia y canales directos de comunicación diariamente, como el uso de WhatsApp donde los colaboradores participan y tengan conocimiento para poner en práctica en sus actividades, así mismo que cada uno de ellos entiendan como es la manera que uno debe dirigirse hacia otras personas de manera asertiva entablando un buen dialogo, para que cada colaborador realice una buena atención al cliente, a través de la aplicación y manejo adecuado de la comunicación que permita menorar la rotación de personal.

Cuarta: Habiendo observado un nivel de correlación positiva alta entre la

satisfacción personal y la rotación de personal, se recomienda mantener la satisfacción laboral aplicando incentivos y reconocimientos por el esfuerzo de los colaboradores de manera mensual, en el cual se demuestre la importancia que tiene cada integrante, por otra parte que su esfuerzo será reconocido y valorado por la empresa, además que entiendan cada uno de los colaboradores que el cumplimiento de sus funciones y la productividad que generan aportan a una buena atención al cliente, a través de la aplicación y manejo adecuado de la satisfacción personal que permita mejorar la rotación de personal.

REFERENCIAS

- Adedayo, M., Mobolanle A., Adeleke, K. (2022). Organizational communication and performance of smes in Lagos Ctate Nigeria. *Journal of Academic Research in Economics*, 14(2), 410-422.
- Adiza. Alhassan, M., Ghazali, Z., & Nizam Shahrul Isha, A. (2017, enero 1). Relationship between Organizational Communication and Job Satisfaction in Temporary Work Environment: An Empirical Study of Plant Turnaround Workers. *Global Business and Management Research: An International Journal*, 9 SI(1), 73.
- Amadu, M. Anyarayor, B. (2022). Understanding the influence of communication on employee work satisfaction: Perspectives from decentralized government institutions in the oti region, Ghana. *Education Research International*, 1-11. <https://doi.org/10.1155/2022/5024703>
- Álvarez, M. (2013). Cuadro de Mando Retail: los indicadores clave de los comercios altamente efectivos. Barcelona, España: Profit Editorial.
- Ávila, E, Sandra. (2017). La rotación de personal no deseada: Causas y consecuencias en organizaciones empresariales. Análisis de una empresa peruana de consumo masivo (tesis de pregrado). PUCP, Lima, Perú.
- Boada, N. (2018). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018. Recuperado de: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/25c6743b-4f5e-46fd-a506-426c155f337a/content>.
- Basol, O. Comlekci, M. (2022). The effect of remote-work attitude on life satisfaction: Investigating the mediating role of job satisfaction. *Revista de Cercetare si Interventie Sociala*, 77, 23-36. DOI 10.33788/rcis.77.2
- Barriga, F. (2022). Satisfacción del personal de salud y pacientes sobre un serviciode telesalud de un hospital de Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 39(4), 415-424.
- Bogo, M. Sewell, K. (2018). Introduction to the special issues on the supervision of staff and field education of students. *Clinical Social Work Journal*, 46(4), 249-251.

<https://doi.org/10.1007/s10615-018-0690-5>

- Bonilla, D. M. J., & Bonilla, E. D. J. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 26-34.
- Bravo, S. (2022). Análisis del índice de rotación de personal y sus posibles causas en Farmacia. LTDA. *Ciencia Latina Revista científica Multidisciplinar*, 6(4), 3630-3648.
- Capell, J. (2020). La rotación de personal, un reto pendiente para muchas empresas. *Capital Humano*, 349, 271-274.
- Castillón, R. (2019). Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC. (tesis de Maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://core.ac.uk/download/pdf/323347585.pdf>.
- Castro, L. (2020). La motivación laboral como estrategia para minimizar la rotación de personal en la empresa Taco Bell. (Tesis de maestría) Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio.
- Campos, C. (2022). La rotación del personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huicungo. Universidad de Huánuco. Recuperado de: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/3996/Campos%20Maza%20c%20Carmen%20Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campos PIA, Gutiérrez HC, Matzumura JPK.(2019) Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Rev Cuid*. 2019; 10(2): e626. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>
- Çelik, M. (2018). Efecto del nivel de capital psicológico de los empleados sobre el estrés laboral y su intención de rotación. *Innovar*, 28(68), 67-75. <https://doi.org/10.15446/innovar.v28n68.70472>
- Cortis, N. Seymour, K. Natalier, K. Wendt, S. (2021). Which of models supervision help retain staff? Findings from Australia´s domestic and family violence an 24 sexual assault workforces. *Australian Association of social Workers*, 74(1), 68-82. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2020.1798480>
- Chia Yen. Nahrgang, J. Bartram, A. (2021). Leading the team, but feeling dissatisfied: Investigating informal leaders' energetic activation and work satisfaction and the supporting role of formal leadership. *Journal of Organizational Behavior*, 42(4),

527-550. DOI: 10.1002/job.2511

- Chiavenato, Idalberto. (2014). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Bogotá: McGraw-Hill. Chiavenato.
- Contreras, O y Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70.
- Cruz, A. (2018). *Gestión de las actividades de mediación de seguros (7a ed.)*. Bogotá, Colombia: IC Editorial.
- Davies Oré, E. E. (2022). Importancia del Clima laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(49), 147-151. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.19842>
- Daza Corredor, A., Beltrán García, L. de J., & Silva Rodríguez, W. J. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 29(1), 65-76. <https://doi.org/10.18359/rfce.4233>
- Dessler, G. & Varela, J. (2011). *Administración de recursos humanos; enfoque latinoamericano*. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>
- Dobrin, I. (2022). Motivation, training and organizational communication the fundamental factors of performance. *Journal of Public Administration, Finance & Law*, 24, 119-122. <https://doi.org/10.47743/jopaf-2022-24-11>
- Dolamore, S. Lovell, D. Collins, H. Kline, A. (2021). The role of empathy in organizational communication during times of crisis. *Administrative Theory & Praxis*, 43(3), 366-375. <https://doi.org/10.1080/10841806.2020.1830661>
- Eissa, G., & Lester, S. W. (2017). Supervisor role overload and frustration as antecedents of abusive supervision: The moderating role of supervisor personality. *Journal of Organizational Behavior*, 38(3), 307-326. <https://doi.org/10.1002/job.2123>
- Flores, R., Abrau, J., & Badii, M. (2008, Marzo). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *Daena Journal*; recuperado el 18 de julio de 2017, de [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf).
- García, J. (2021). *Clima organizacional y rotación de personal en los colaboradores del consorcio comercial universal, San Juan de Miraflores*. Universidad Autónoma

- Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1772/Garcia%20Requena%2c%20Jessica%20Pamela.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Gómez, M., Balkin, D. & Cardy, R. (2008). Gestión de recursos humanos. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/d7e0325bb6a6982056e13a3d70e015c7.PDF>.
- Gonzáles, A y Burgos, S. (2022). Comunicación asertiva y bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de:
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/10440/1/REP_ANDREINA.GONZALEZ_SERGIO.BURGOS_COMUNICACION.ASSERTIVA.pdf
- Heffron, M. Y Murch, T. (2018). The missing ingredients in reflective supervision: Helping staff members learn about and fully participate in the supervisory process. *Zero to three*, 38(3), 26-31.
- Hernández Olivares, S. E. G., Cruz Netro, Z. G., Meza Morales, M. I., & Cruz Neutro, L. del C. (2017). HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto, FERNANDEZ COLLADO, Carlos BAPTISTA LUCIO, Pilar. "Metodología de la investigación", Sexta Edición, McGraw/Interamericana Editores S.A. de C.V. 2014
- Hernández, Y. (2021). La relación entre el compromiso organizacional y la rotación de personal obrero. *Estudios de Administración.*, y Mantilla Andrade, K. N. (2020). Acciones para reducir la rotación del personal en una empresa ecuatoriana comercializadora de material ferretero. *Uniandes Episteme*, Bonilla 7(1), 30-44.
- Ingsih, K., Astuti, D., Suhana, S., & Ali, S. (2021). Improving Teacher Motivation and Performance Through Communication, Work Discipline, Leadership and Work Compensation. *Academy of Strategic Management Journal*, 20(1), 1- 16.
- Irawati, R. Susita, D. Eryanto, H. (2021). The influence of training and organizational communication on job loyalty with job satisfaction as an intervening variable. *Accounting & Finance / Oblik i Finansi*, 4 (94), 99-108.
[https://doi.org/10.33146/2307-9878-2021-4\(94\)-99-108](https://doi.org/10.33146/2307-9878-2021-4(94)-99-108)
- Jamal, A. A. M. (2019). Work turnover and its impact on the quality of productivity industrial sector. *Research in World Economy*, 10(4), 65-77. Scopus.
<https://doi.org/10.5430/rwe.v10n4p65>

- Jae, W. Seok, K. Sung, C. (2021). The effect of the organizational communication on organizational commitment through job satisfaction: focusing on irregular workers. *Ilkogretim Online*, 20(3), 908-914. doi: 10.17051/ilkonline.2021.03.97.
- Jiménez Bonilla, D., Jiménez Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Científica UNEMI*, Volumen 9- Numero 18 .
- Kazak, A. Scialla, M. Patenaude, A. Canter, K. Muriel, A. (2018). The multidisciplinary pediatric psycho-oncology workforce: A national report on supervision for staff and training opportunities. *Psycho-oncology*, 27(12), 2802-2808. DOI: 10.1002/pon.4892
- Khavis, J. Krishman, J. Tipon, C. (2022). Implications of employee satisfaction and work-life balance in accounting firms. *Current Issues in Auditing*, 16(1), 16-26. DOI: 10.2308/CIIA-2021-006
- Lara Quintero, S. M. (2019). *Factores asociados a la rotación de empleados en las organizaciones: Un análisis de la literatura*. <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/4395>
- Lambley, S. (2019). A Semi-Open supervision systems model for evaluating staff supervision in adult-care organizational settings: The research findings. *British Journal of social Work*, 49(2), 391-410. doi: 10.1093/bjsw/bcy069
- Lan, J. Mao, Y. Peng, K. (2022). The combined effects of positive and negative affect on job satisfaction and counterproductive work behavior. *Asia Pacific Journal of Management*, 39(3), 1051-1069. <https://doi.org/10.1007/s10490-021-09753-1>
- Lara Quintero, S. M. (2019). Factores asociados a la rotación de empleados en las organizaciones: Un análisis de la literatura. <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/4395>.
- López Sánchez, N. M., & Castiblanco Melo, K. A. (2021). Clima laboral como factor Influyente en el nivel de productividad: Caso Unión Soluciones S.A.S: WORK CLIMATE AS AN INFLUENCING FACTOR ON THE LEVEL OF PRODUCTIVITY: THE CASE OF UNIÓN SOLUCIONES S.A.S. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*, 15(1), 78-91.

- Lima Rojas, D., Shugulí Zambrano, C. N Principales causas de la rotación del personal en empresa de servicios de transporte. *Revista Sociología Contemporánea*, 4(11), 43–50.
- Lucas, C. F. P., & Ureta, F. M. A. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 25.
- Márquez coronel, A. J., Villegas Yagual, F. E., Moreira Vera, J. K., & Gaibor Plúas, A. J. (2021). Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del Cantón Milagro. *Conrado*, 17(80), 371-381.
- Manrique, S. G. (16 de octubre de 2016). Comunicación interna, liderazgo e influencia. Obtenido de la Prensa/Economía: http://impresa.prensa.com/economia/Comunicacion-interna-liderazgoinfluencia_0_4598540161.html.
- Mascarenhas, C. Rei, A. Marqués, C. (2022). How perceived organizational support, identification with organization and work engagement influence job satisfaction: A Gender-Based perspective. *Administrative Sciences*, 12(2), 1-16. doi.org/10.3390/admsci12020066.
- Marconi, G. (2012). "Supervisión y Talento Humano" . Italia Ediciones Científicas La Prensa Médica Mexicana, S.A.
- Matthews, L. Rutherford, B. (2021). The impact of skill discretion and work demands on salesperson job satisfaction: the mediating influence of the burnout facets. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 41(1), 17-27. <https://doi.org/10.1080/08853134.2020.1815542>
- Mazón, L. M. L., & nueva, E. a sitio externo E. (2021). La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas. *Sinergia Académica*, 4(1), 41-70. <https://doi.org/10.51736/sa.v4i1.50>
- Melo, N. A. P. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: Factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar: Revista de ciencias administrativas y sociales*, 30(76), 9-24.
- Morán, R. C. D., Corzo, E. del C. A., Nizama, J. L. R., & Paredes, C. E. G. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5).

<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>.

MINTRA. (2015). Recuperado el Junio de 2016, de http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/informacion/TRABAJADORES/INF_UTILIDADES.pdf.

Nasution, M. (2017). THE INFLUENCE OF SUPERVISION AND WORK DISCIPLINE ON PERFORMANCE OF STATE CIVIL APPARATUS. Economics, Accounting, and Business Conference International. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/322037284_THE_INFLUENCE_OF_SUPERVISION_AND_WORK_DISCIPLINE_ON_PERFORMANCE_OF_STATE_CIVIL_APPARATUS.

Neffa (2015) Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Buenos Aires, Argentina: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL-CONICET; archivo digital: descarga ISBN 978-987-21579-9-9.

O'Hare, W. (2019). The Importance of Census Accuracy: Uses of Census Data. SpringerBriefs in Population Studies, 13-24. https://doi.org/10.1007/978-3-030-10973-8_2

Paul, A. (2018). Job satisfaction: its determinants and relationship with employee performance in the tanzanian banking sector (Tesis de maestría). Universidad Abierta de Tanzania, Dar es Salaam, Tanzania.

Palmar, L., & Calimán, A. (2022). Organizational Climate and Quality of Service Since the Beginning of Fraternity. *Negotium*, 18(52), 5-18. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5838982>

Pérez, S. (2022). El impacto de la comunicación interna en el comportamiento organizacional en la empresa Corporación Vega S.A.C. Universidad Continental. Recuperado de: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12465/1/IV_FCE_308_TE_Perez_Pisco_2022.pdf

Pilligua, C y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas estudio de caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 15(28), 1-25.

Pineda, A. (2019). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios), 1-25.

- Pedraza Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Puig, C. (2021). La supervisión como dispositivo para el soporte y análisis de la intervención social de los Servicios Sociales Básicos de Cataluña. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 28(1), 115-140.
- Ramos, S. G. P., & Rojas, D. L. (2020). Clima laboral en empresas ecuatorianas fabricantes de carrocerías: Caso CANFAC. *PODIUM*, 37, Art. 37. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.37.2>
- Roberto Domínguez-Aguirre, L., Lozano-Jiménez, I., & Fabricio Ramírez-Campos, Á. (2020). El rol del conflicto trabajo-familia en la relación del clima organizacional y las intenciones de salida: Work-family conflict role in the relationship between organizational climate and intentions to leave. *Cuadernos de Gestión*, 20(3), 87-97. <https://doi.org/10.5295/cdg.181004ld>
- Robles, P., & Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada*. Obtenido de <https://bit.ly/3z0OXw2>.
- Robbins, S. (2015). *Supervisión* (5 ed.). México: Pearson Educación.
- Roldan, E. (2023). Salario emocional de los trabajadores de la Agrícola Cuyuma S.A. Ica. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7567/TESIS%20ELENA%20ESTELA%20ROLDAN%20GARCIA%20%202023%20ERG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sarache, W., & Cardona, G. (2017). Estrategia de Operaciones y en foque logístico: Punto. Punto de partida en el mejoramiento de Sistema de Producción.
- Sarmiento, C. y Torres, L. (2017). "Análisis del clima laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de call center internacional en la empresa setel periodo 2015 – 2016". (Tesis de pregrado). Pág.66. Universidad de Guayaquil. Recuperado el 14 de octubre de 2017 de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20513/1/TESIS%20FINAL_LV.pdf
- Sesen, E. Sesen, H. Sesen, Y. (2021). Communication skills of library staff: A cognitive study of Turks using library services in Canada. *Pakistan Journal of*

- information management & libraries, 23, 50-74. <https://doi.org/10.47657/3015>
- Sewell, K. (2018). Social work supervision of staff: A primer and scoping review (2013-2017). *Clinical social work Journal*, 46(4), 252-265. <https://doi.org/10.1007/s10615-018-0679-0>
- Sevillano, T. M. O. (2016). Estabilidad laboral no es sinónimo de reposición. *Derecho & Sociedad*, (46), 19906. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/18832>
- Silla, I., Navajas, J., & Koves, G. K. (2017, junio 1). Organizational culture and a safety-conscious work environment: The mediating role of employee communication satisfaction. *Journal of Safety Research*, 61, 121. <https://doi.org/10.1016/j.jsr.2017.02.005>
- Sim Pek, Muhammad Idris, Haji Md Said. (2021). The Role of Tenure as a Moderator to Job Satisfaction and Work Engagement. *Education Sciences & Psychology*, 60(3), 366-375.
- Siti Aida. Bullare Bahari. Haji Md Said. (2021). The Relationship between Remote Work and Job Satisfaction During the Outbreak of COVID-19: The Mediating Roles of Perceived Autonomy and Work-Family Conflict. *Education Sciences & Psychology*, 60(3), 92-102.
- Tan, S., & Chou, C. (2018). Supervision Effects on Self-Efficacy, Competency, and Job Involvement of School Counsellors. *Journal of Psychologists and Counsellors in Schools; Surrey Hills*, 28(1), 18-32. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2031052103>.
- Tesfaye (2018) The effect of supervision on employees' performance: the case of fine general service Share Company. Etiopía.: St Mary's University, Addis Ababa. Obtenido de <http://repository.smuc.edu.et/handle/123456789/5016>
- Tolksdorf, K. H., Tischler, U., & Heinrichs, K. (2022). Correlates of turnover intention among nursing staff in the COVID-19 pandemic: A systematic review. *BMC Nursing*, 21(1), 174. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00949-4>
- Toyama Miyagusuku J., y Vinatea Recoba, L. (2019). *Guía Laboral. Novena Edición, Lima, Editorial Gaceta Jurídica*
- Vásquez-Robles, F., Napán, A. C., & Miranda-Tejedo, N. (2022). Work climate and its relationship with the rotation of personnel in the call center company Teleatento del Perú, Lima 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(2), 29-42.

<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.029>

- Venegas, B. (2022). Motivación y satisfacción del personal de enfermería en la atención de tercer nivel. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(3), 2-15.
- Villafuerte, S; Viteri, F y López, H. (2021). Dimensiones del clima laboral que afectan la ejecución de proyectos. Caso BID (Ecuador). *Revista espacios*. Vol. 42 (08).
- Villasís-Keever, M. Á., Márquez-González, H., Zurita-Cruz, J. N., Miranda-Novales, M. G., & Escamilla-Núñez, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México*, 65(4), 414-421. <https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>
- Wayne, J. (2010) Administración de recursos humanos. Recuperado de <https://cucionline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>.
- Wong, Y.-W.y Wong,Y.-t. (2017)," Los efectos del apoyo organizacional percibido yel compromiso efectivo en la intención de rotación: Una prueba de dos modelos en competencia", *Revista de gestión de recursos humanos chinos*,Vol. 8 No. 1, pp. 2-21. <https://doi.org/10.1108/JCHRM-01-2017-0001>.
- Woro, U. Iswoyo, A. (2021). Effect Of Work Training, Competency and Job Satisfaction on Employee Productivity: A Case Study Indonesia. *Review of International Geographical Education Onlin*, 11(4), 696-711. doi: 10.48047/rigeo.11.04.63.
- Yslado, R. (2021) Clima laboral y burnout en profesores universitarios. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*,8(3)
- Zaballa, P. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(1), 29-41.
- Zhang, J. Shield, L. Ma, B. Yin, Y. Wang, J. Zhang, R. Hui, X. (2022). The clinical learning environment, supervision and future intention to work as a nurse in nursing students: a cross-sectional and descriptive study. *BMC medical education*, 22(1), 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12909-022-03609-y>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Clima laboral	De acuerdo a Villaverde (2022) el clima laboral engloba el entorno donde viven los integrantes o colaboradores de una empresa, donde se deberán adaptar y la empresa deberá brindarles las herramientas adecuadas para realizar su trabajo.	La medición de la variable clima laboral se desarrolla en base a la técnica de la encuesta aplicando el instrumento del cuestionario en base a la escala de Likert, asimismo, el instrumento está conformado por 13 ítems el cual está dirigido a todos los colaboradores del call center de El agustino, Lima, 2023.	Supervisión	• Apoyo en las funciones.	1-3	Tipo de escala ordinal. Escala de valoración Likert: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Comunicación	• Comunicación con gerencia.	4-8	
				• Comunicación con los clientes.	9	
			Satisfacción del personal	• Desarrollo personal. • Desarrollo profesional.	10-12 13	
Rotación de personal	(Capell, 2020), se habla de rotación cuando se refiere a aquel trabajador que abandona la empresa y que debe ser reemplazado; en este contexto, una organización tiene alta rotación cuando sus empleados, más de los esperados en su país y sector, dejan el puesto de trabajo después de un cierto período de tiempo.	La medición de la variable rotación de personal se desarrolla en base a la técnica de la encuesta aplicando el instrumento del cuestionario en base a la escala de Likert, asimismo, el instrumento está conformado por 17 ítems el cual está dirigido a todos los colaboradores del call center de El agustino, Lima, 2023.	Remuneración	• Recompensas e incentivos.	14-16	Tipo de escala ordinal. Escala de valoración Likert: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				• Horas extra.	17-19	
			Condiciones de trabajo	• Facilidad para ascender.	20-22	
				• Capacitación.	23-25	
				• Ambiente de trabajo.	26-28	
	• Tipo de contrato.	29-30				

Anexo 2. Validación del instrumento.



Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado Jefe, Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El clima laboral y la rotación de personal en un call center del distrito El Agustino, Lima 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Dr. LA CRUZ ARANGO OSCAR DAVID	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Flores Perez Andrea Sofia e Isidro Albino Gely Kathi Rosa
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ambito de aplicación:	En el centro laboral del call center.
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 5 indicadores y 13 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 17 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. <p>El cuestionario está compuesta</p>




4. Soporte teórico

• Variable 1: Clima laboral

Espinoza (2019) menciona que la definición conceptual está constituida por la abstracción articulada en palabras conceptualmente, es decir representa el significado que el investigador le otorga.

• Variable 2: Rotación de personal

Capell (2020), manifiesta que se habla de rotación cuando se refiere a aquel trabajador que abandona la empresa y que debe ser reemplazado; en este contexto, una organización tiene alta rotación cuando sus empleados, más de los esperados en su país y sector, dejan el puesto de trabajo después de un cierto periodo de tiempo.

Variable	Dimensiones	Definición
 Clima laboral	Supervisión	Berasaluze (2022) menciona que la supervisión es fundamental debido a que permite a realizar de manera adecuada las funciones siguiendo su procedimiento correspondiente que le pertenece a cada área, así mismo a detectar puntos vulnerables que tenga la empresa donde ayuda a que se ejecute un nuevo plan con el fin de realizar un mejor trabajo.
	Comunicación	Es intercambiar informaciones con significado entendible, además, es importante sobre todo para transmitir una mejor efectividad organizacional ya que los empleados al estar expuestos a una adecuada comunicación brindan un mejor desempeño (Adiza y Shahru, 2017).
	Satisfacción de personal	Pérez (2022) se basa en la relación que tiene el colaborador con su jefe o directivos lo cual mediante las actividades que realice dentro de la organización serán recompensados para motivarlos y se sientan a gusto, asimismo al generarse satisfacción laboral se genera mayor productividad en las áreas de trabajo, pero a la vez aporta a tener un buen desarrollo de la empresa ya que permite que se logre.
Rotación de personal	Remuneración	Urquijo y Bonilla (2008) citado por Osorio (2017), manifiestan que la remuneración se conoce usualmente como salario; en este contexto la remuneración es la recompensa que recibe un individuo por un servicio prestado.
	Condiciones de trabajo	Las condiciones de trabajo pueden definirse como el conjunto de factores que determinan la situación en la cual el trabajador(a) realiza sus tareas, y entre las cuales se incluyen las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido del trabajo y los servicios de bienestar social (Huayra et al. 2017).
	Estabilidad laboral	La estabilidad laboral es el derecho que la ley le concede a un trabajador formal a conservar su puesto indefinidamente, no pudiendo ser declarado cesante antes de que adquiera el derecho de su jubilación, a no ser por causa taxativa y previamente determinada o por la existencia de especialísimas circunstancias que hagan imposible su continuación. La estabilidad laboral le otorga un carácter permanente a la relación de trabajo entre empleador y empleado, en que la disolución del vínculo laboral depende únicamente de la voluntad del trabajador, y, solo por excepción, de la del empleador (Artículo UPC, 2017).



5. Presentación de Instrucciones para el Juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "El clima laboral y la rotación de personal en un call center del distrito El Agustino, Lima 2023", elaborado por Flores Perez Andrea Sofia e Isidro Albino Gely Kathi Rosa en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del Instrumento: Clima laboral

- Primera dimensión: Supervisión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Apoyo en las funciones	1	4	4	3	
	2	4	3	4	
	3	4	4	4	



• Segunda dimensión: Comunicación

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación con gerencia	4	4	4	4	
	5	4	3	4	
	6	4	4	4	
Comunicación con los clientes	7	3	4	4	
	8	4	4	4	
	9	4	4	4	

• Tercera dimensión: Satisfacción de personal

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desarrollo personal	10	4	4	4	
	11	4	3	4	
	12	4	4	4	
Desarrollo profesional	13	3	4	4	

Variable del Instrumento: Rotación de personal

• Primera dimensión: Remuneración

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Recompensas e incentivos	14	4	4	4	
	15	4	3	4	
	16	4	4	4	
Horas extras	17	3	4	4	
	18	4	4	4	
	19	4	4	3	



• Segunda dimensión: Condiciones de trabajo

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Facilidad para ascender	20	4	4	4	
	21	4	3	4	
	22	4	4	4	
Capacitación	23	3	4	4	
	24	4	4	4	
	25	4	4	4	
Ambiente de trabajo	26	4	3	4	
	27	4	4	4	
	28	3	4	4	



- Tercera dimensión: Estabilidad laboral

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tipo de contrato	29	4	4	4	
	30	4	3	4	

Dr. LA CRUZ ARANGO ÓSCAR DAVID
DNI N° 09499298



En el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkiás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkiás et al. (2003).

Ver: <https://www.cesdar.com/cibe0017/cibe0017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetable juez, Usted ha sido seleccionado para evaluar el Instrumento "El clima laboral y la rotación de personal en un call center del distrito El Agustino, Lima 2023". La evaluación del Instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Mg. ALONSO LÓPEZ ALFREDO
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del Instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Flores Perez Andrea Sofia e Isidro Albino Gely Kathi Rosa
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ambito de aplicación:	En el centro laboral del call center.
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 5 Indicadores y 13 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 6 Indicadores y 17 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. <p style="text-align: center;">El cuestionario está compuesta</p>


4. Soporte teórico

- **Variable 1: Clima laboral**

Espinoza (2019) menciona que la definición conceptual está constituida por la abstracción articulada en palabras conceptualmente, es decir representa el significado que el investigador le otorga.

- **Variable 2: Rotación de personal**

Capell (2020), manifiesta que se habla de rotación cuando se refiere a aquel trabajador que abandona la empresa y que debe ser reemplazado; en este contexto, una organización tiene alta rotación cuando sus empleados, más de los esperados en su país y sector, dejan el puesto de trabajo después de un cierto periodo de tiempo.

Variable	Dimensiones	Definición
 Clima laboral	Supervisión	Berasaluze (2022) menciona que la supervisión es fundamental debido a que permite a realizar de manera adecuada las funciones siguiendo su procedimiento correspondiente que le pertenece a cada área, así mismo a detectar puntos vulnerables que tenga la empresa donde ayuda a que se ejecute un nuevo plan con el fin de realizar un mejor trabajo.
	Comunicación	Es intercambiar informaciones con significado entendible, además, es importante sobre todo para transmitir una mejor efectividad organizacional ya que los empleados al estar expuestos a una adecuada comunicación brindan un mejor desempeño (Adiza y Shahrul, 2017).
	Satisfacción de personal	Pérez (2022) se basa en la relación que tiene el colaborador con su jefe o directivos lo cual mediante las actividades que realice dentro de la organización serán recompensados para motivarlos y se sientan a gusto, asimismo al generarse satisfacción laboral se genera mayor productividad en las áreas de trabajo, pero a la vez aporta a tener un buen desarrollo de la empresa ya que permite que se logre.
Rotación de personal	Remuneración	Urquijo y Bonilla (2008) citado por Osorio (2017), manifiestan que la remuneración se conoce usualmente como salario; en este contexto la remuneración es la recompensa que recibe un individuo por un servicio prestado.
	Condiciones de trabajo	Las condiciones de trabajo pueden definirse como el conjunto de factores que determinan la situación en la cual el trabajador(a) realiza sus tareas, y entre las cuales se incluyen las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido del trabajo y los servicios de bienestar social (Huayra et al. 2017).
	Estabilidad laboral	La estabilidad laboral es el derecho que la ley le concede a un trabajador formal a conservar su puesto indefinidamente, no pudiendo ser declarado cesante antes de que adquiera el derecho de su jubilación, a no ser por causa taxativa y previamente determinada o por la existencia de especialísimas circunstancias que hagan imposible su continuación. La estabilidad laboral le otorga un carácter permanente a la relación de trabajo entre empleador y empleado, en que la disolución del vínculo laboral depende únicamente de la voluntad del trabajador, y, solo por excepción, de la del empleador (Artículo UPC, 2017).

5. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "El clima laboral y la rotación de personal en un call center del distrito El Agustino, Lima 2023", elaborado por Flores Perez Andrea Sofia e Isidro Albino Gely Kathi Rosa en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.


Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del Instrumento: Clima laboral

Indicadora dimensión: Supervisión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
 Apoyo en las funciones	1	4	4	3	
	2	4	3	4	
	3	4	4	4	



• Segunda dimensión: Comunicación

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación con gerencia	4	4	4	4	
	5	4	3	4	
	6	4	4	4	
Comunicación con los clientes	7	3	4	4	
	8	4	4	4	
	9	4	4	4	

• Tercera dimensión: Satisfacción de personal

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desarrollo personal	10	4	4	4	
	11	4	3	4	
	12	4	4	4	
Desarrollo profesional	13	3	4	4	

Variable del Instrumento: Rotación de personal

• Primera dimensión: Remuneración

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Recompensas e incentivos	14	4	4	4	
	15	4	3	4	
	16	4	4	4	
Horas extras	17	3	4	4	
	18	4	4	4	
	19	4	4	3	



• Segunda dimensión: Condiciones de trabajo

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Facilidad para ascender	20	4	4	4	
	21	4	3	4	
	22	4	4	4	
Capacitación	23	3	4	4	
	24	4	4	4	
	25	4	4	4	
Ambiente de trabajo	26	4	3	4	
	27	4	4	4	
	28	3	4	4	

- Tercera dimensión: Estabilidad laboral

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tipo de contrato	29	4	4	4	
	30	4	3	4	



Mg. ALVARO GÓMEZ ALFREDO
DNI N° 09460324

79. el presente formato debe tomar en cuenta:

Witvliet y Veen (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaspacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Encuesta de clima laboral y rotación de personal	
Título:	
	El clima laboral y la rotación de personal en un call center del distrito El Agustino, Lima 2023
Objetivo:	
	Determinar la relación entre el clima laboral y la rotación de personal en un call center del distrito de El Agustino, Lima 2023.
Instrucciones:	
	Escribir en los recuadros un aspa (x) por cada interrogante de acuerdo a la opción elegida.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

		Escala				
		1	2	3	4	5
1	¿Recibo de mi jefe la información que necesito para hacer mi trabajo?					
2	¿Mi jefe muestra reconocimiento por el buen trabajo?					
3	¿Mi jefe me orienta para un mejor desempeño en mis funciones?					
4	¿La organización fomenta la comunicación interna?					
5	¿Tu equipo/departamento te inspira a mejorar?					
6	¿La gerencia procura fomentar confianza en el trabajo?					
7	¿La empresa permite que todos sus colaboradores den su opinión?					

8	¿La gerencia realiza actividades recreativas para generar una mejor comunicación?					
9	¿Consideras que eres empático con el cliente?					
10	¿Me motiva que la empresa comunique de manera interna los ascensos o logros de personal?					
11	¿La empresa da a conocer los objetivos que tiene en sus colaboradores como de la organización?					
12	¿La empresa me brinda toda la información para un mejor conocimiento?					
13	¿La empresa brinda captaciones constantes para un buen desarrollo profesional?					
14	¿Considero que la remuneración que recibo es acorde con el trabajo que realizo?					
15	¿Me siento motivado con los incentivos que ofrece la empresa?					
16	¿Recibo una buena remuneración por el trabajo que realizo en la empresa?					
17	¿La empresa considera mis horas extras laboradas?					
18	¿Me recompensan por el trabajo extra que realizó?					
19	¿La remuneración recibida por las horas extras son la adecuada?					
20	¿Mis compañeros fomentan un ambiente de trabajo en equipo?					
21	¿La empresa brinda las mismas oportunidades ascender para todos los colaboradores?					
22	¿Todos los integrantes de tu empresa reciben todos los recursos que necesitan?					
23	¿La empresa me capacita para un mejor desarrollo laboral?					

24	¿Los cursos de capacitación han generado una mejor productividad en mis funciones?					
25	¿Recibo cursos de capacitación relacionados a mi área para un mejor desempeño?					
26	¿El espacio o lugar donde realizó mis funciones son los adecuados?					
27	¿Me brindan las herramientas que requiero para el cumplimiento de mí funciones?					
28	¿Mis compañeros de trabajo me brindan un buen trato?					
29	¿Estás contento con el tipo de contrato que emite la empresa?					
30	¿Tu gerente te comunica las expectativas que tiene para tu desarrollo profesional?					

Anexo 4. Cálculo de confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Rangos	Niveles
Alfa de Cronbach > 0.9	0.9 Excelente
Alfa de Cronbach > 0.8	0.8 Bueno
Alfa de Cronbach > 0.7	0.7 Aceptable
Alfa de Cronbach > 0.6	0.6 Cuestionable
Alfa de Cronbach >0.5	0.5 Pobre
Alfa de Cronbach < 0.5	0.5 Inaceptable

Anexo 5. Tabla de nivel de correlación.

Valor de coeficiente	Significado
1	Negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Negativa alta
-0,4 a 0,69	Negativa moderada
-0,2 a 0,38	Negativa baja
-0,01 a -0,19	Negativa muy baja
0	Nula
0,01 a 0,19	Positiva muy baja
0,2 a 0,39	Positiva baja
0,4 a 0,069	Positiva moderada
0,7 a 0,89	Positiva alta
0,9 a 0,99	Positiva muy alta
1	Positiva grande y perfecta

Anexo 6: Matriz de datos

Variable	Clima laboral												
Dimensión	Supervisión				Comunicación					Satisfacción de personal			
Indicador	Apoyo en las funciones			Comunicación con gerencia			Comunicación con los clientes		Desarrollo personal			Desarrollo profesional	
Pregunta	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
3	5	2	4	4	2	4	4	3	5	4	3	3	3
4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	2	2	3	5	2	3	1	5	1	3	2	3
6	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
7	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
10	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
11	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3
12	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	3	3	3
13	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	4	4
14	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
15	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4
17	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
18	5	3	4	5	5	4	3	4	5	5	3	4	5
19	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	3	5	5
20	5	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4
21	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3
22	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4
23	5	4	5	5	5	4	4	1	5	5	4	4	2
24	1	2	3	3	3	5	2	3	4	3	3	1	2
25	3	3	3	2	3	3	2	2	5	1	1	2	1
26	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4
27	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
32	5	5	3	3	2	3	4	2	4	3	3	4	2
33	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
34	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Variable	Rotación de personal																
Dimensión	Remuneración						Condiciones de trabajo						Estabilidad				
Indicador	Recompensa e incentivos			Horas extra			Facilidad para ascender			Capacitación			Ambiente de trabajo			Tipo de contrato	
Pregunta	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	5	5	4	2	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	1	3	2	1	1	2	3	3	5	4	4	5	3	4	5	3	1
6	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
7	2	1	2	1	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
10	2	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5
11	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
12	5	3	4	3	3	1	3	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1
13	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
14	3	4	3	1	1	1	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4
15	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4
18	3	4	3	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5
19	5	3	3	3	2	2	4	5	4	1	1	1	3	5	4	1	2
20	3	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
22	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
23	1	2	1	3	1	1	5	4	2	2	2	2	5	5	5	4	5
24	3	3	2	1	4	5	3	2	1	1	5	1	3	1	3	5	4
25	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	3	3	4	2	1
26	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	3	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2
32	3	4	3	1	3	4	4	4	5	3	4	1	3	5	5	1	3
33	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
34	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	5

Anexo 7. Comité de ética

DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado **“El clima laboral y la rotación de personal en un call center del distrito El Agustino, Lima 2022”**, presentado por los autores **Flores Pérez, Andrea Sofia y Isidro Albino, Gely Kathi Rosa**, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable¹ (X) observado () desfavorable ().

14, de noviembre de 2022



Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Escuela Profesional de Administración