



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Clima organizacional y rotación de personal en el área de productos
comestible y no comestible de la tienda metro emancipación en el
Centro de Lima**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Geldres Torres, Luis Angel (ORCID: 0000-0003-3395-9333)

ASESOR:

Dr. Delgado Arenas, Raúl (ORCID: 0000-0003-4941-4717)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2016

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a las personas que amo, mis padres Sandro e Irma por los consejos, a mis hermanos Yhurema y Sandro Luis por el apoyo constante. Por estar siempre presente y ser mi fuente de inspiración para lograr mis metas.

Agradecimiento

Para poder realizar la presente tesis de la mejor manera posible fue necesario el apoyo de personas a las cuales quiero agradecer. En primer lugar a mi madre Irma Torres Barrueta, quien ha sido mi mejor apoyo moral y económico para lograr este fin. Gracias por su paciencia.

A mis queridos formadores quienes con sus consejos han hecho que mi tesis mejore.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos	29
3.6. Método de análisis de datos	30
3.7. Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	53
ANEXOS	58

Índice de tablas

	pág.
Tabla 1: Operacionalización de variable Clima organizacional	23
Tabla 2: Operacionalización de variable Rotación de personal	25
Tabla 3: Validación de la variable Clima organizacional	27
Tabla 4: Validación de la variable Rotación de personal	28
Tabla 5: Fiabilidad variable Clima Organizacional	29
Tabla 6: Fiabilidad variable rotación de personal	29
Tabla 7: Prueba de normalidad	31
Tabla 8: Prueba de correlación	32
Tabla 9: Tablas cruzadas de variables	34
Tabla 10: Tabla cruzada objetivo y rotación de personal	35
Tabla 11: Tabla cruzada cooperación y rotación de personal	36
Tabla 12: Tabla cruzada liderazgo y rotación de personal	37
Tabla 13: Tabla cruzada toma de decisiones y rotación de personal	38
Tabla 14: Tabla cruzada relaciones interpersonales y rotación personal	40
Tabla 15. Tabla cruzada motivación y rotación de personal	41
Tabla 16: Tabla cruzada control y rotación de personal	42

Índice de anexos

	pág.
Anexo 1: Matriz de consistencia	58
Anexo 2: Ficha técnica instrumento Clima organizacional	61
Anexo 3: Cuestionario de la variable Clima organizacional	63
Anexo 4: Cuadro de especificaciones variable clima organizacional	67
Anexo 5: Ficha técnica instrumento variable Rotación del personal	68
Anexo 6: Cuestionario de la variable Rotación de personal	69
Anexo 7: Cuadro de especificaciones variable rotación de personal	71
Anexo 8: Baremación de los instrumentos	72
Anexo 9: Validaciones de expertos cuestionario Clima organizacional	73
Anexo 10: Validaciones de expertos cuestionario Rotación de personal.	93
Anexo 11: Solicitud de permiso para aplicar el instrumento	102

Resumen

El presente proyecto de investigación es del tipo cuantitativo, descriptivo correlacional cuyo objetivo es determinar la relación existente entre el clima organizacional y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima. Para ello se tomó como primera variable clima organizacional y como segunda variable rotación de personal.

En la variable clima organizacional se trabajaron 6 dimensiones: objetivo, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación y control. En la segunda variable, se desarrollaron las dimensiones fenómenos internos y externos.

Para recolectar esta información se utilizó el cuestionario IMCOC de Carlos Méndez para el clima organizacional y para la rotación de personal un cuestionario de elaboración propia. Ambos instrumentos validados por docentes de la universidad Cesar Vallejo Lima Este. La técnica usada fue la encuesta. La muestra estuvo conformada por 40 trabajadores a quienes se les aplicó el cuestionario.

La información obtenida fue procesada y analizada empleando el software SPSS 23. A través de la prueba estadística de rho de Spearman con un nivel de significancia de 0.77, contrasta la hipótesis planteada en la investigación dando como resultado para este caso, que no existe relación entre el clima organizacional y rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima, 2016.

Palabras claves: toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación.

Abstract

This research project is quantitative, descriptive and correlational, aimed at determining the relationship between the organizational climate and staff turnover in the area of products food and non food of the metro Emancipation in the center. For this was taken a first variable to the climate Organizational and second variable to the staff turnover.

In the organizational climate variable, were worked 6 dimensions: objective, cooperation, leadership, decision making, interpersonal relations, motivation and control. In the second variable were used, internal and external factors.

For collect this information, it was used the IMCOC questionnaire of Carlos Mendez for the organizational climate and in the case of the staff turnover it was used a questionnaire of own elaboration. The questionnaire was validated by teachers César Vallejo University. The technique used was the survey. The sample consisted of 40 workers who were administered the questionnaire.

The information obtained were processed and analyzed using the SPSS software version 23. Through statistical spearman's rho test it was tested with a significance level of 0.770%, to contrast the hypothesis raised in the investigation, resulting that there is not relationship between the organizational climate and turnover of personnel in the area of food and non food of the metro Emancipation store in the center of Lima, 2016.

Keywords: decision making, interpersonal relations, motivation.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial el clima organizacional es vital para lograr la competitividad, por ello se busca llevar una adecuada administración de las capacidades operacional. Se originó un desafío empresarial, buscar y retener a los trabajadores valiosos para la organización por que debido al avance de la tecnología y la globalización necesitamos personal competente, para que las organizaciones puedan competir en los mercados mundiales. El clima organizacional es un indicador que nos señala la cómo se siente el trabajador en la empresa, influido por muchas variables físicas y las experiencias vividas en el trabajo.

A continuación, la revista Scielo por Brito, Prite & Cardona (2020) se define por medio de un entorno operacional logrando relacionar el desempeño humano, reforzando el compromiso profesional en las funciones establecidas y promover un mejor funcionamiento interno en la organización. (p. 2) Además, Govea & Zuñiga (2020) se identifica que las compañías registran procedimientos alternas de características peculiares, además el establecimiento interviene con el comportamiento de los subordinados y su desenvolvimiento laboral, por ultimo teniendo en consideración la conexión que se trasmite con los equipos general de trabajo. (p. 2) En cuanto, Martínez, Molina & Parada (2019) son distintos componentes que intervienen el desempeño de los colaboradores en el sector laboral, por lo general es resaltante dar a conocer los conocimientos y habilidades que se identifica por medio de las funciones dirigidas. (p. 3) Así mismo, Iglesias, Torres & Mora (2019) se desarrolla acontecimientos establecidos por el indicador principal en toda entidad profesional, de obtener una mayor estabilidad por medio del clima organizacional y fomentando prioridad de comodidad con los subordinados (p. 3)

En cambio, Sagredo & Castelló (2019) es determinar que la gerencia tenga una mayor visión en implementar nuevas estrategias o diseños que establezcan estabilidad por medio del establecimiento laboral, además buscando alternativas de recreación para poder unificar la comunicación de los equipos operacionales. (p. 6) Tambien, conforme la revista Academy of Management por López, García & Martínez (2019) se proyecta nuevas cuestiones que mejoran la relación directa

entre los subordinados, generando empatía y armonía mediante el desenvolvimiento operacional, trabajando con un solo objetivo e buscar resultados eficientes y productivos para adquirir mayor rentabilidad. (p 5) Igualmente, Castillo, Median & Reyes (2019) son puntos clave que alteran el funcionamiento por la actitud y comportamiento de los colaboradores, por lo tanto se debe tener mejor balance en las decisiones establecidas por la gerencia para que no afecte el desempeño organizacional. (p. 3) También, Iglesias & Torres (2019) son agrupación de características claves, que predominan los sentimientos y actitudes que manifiesta los subordinados al momento de recibir algunas indicación o modificación de rotación, así mismo, se produce estas reacciones negativas por las malas decisiones que toman la gerencia. (p. 2)

Según el diario Gestión, a nivel mundial un estudio Realizado por PWC en 11 países llamado Adapt to Survive para la revista Forbes, señala una fuerte relación entre la adaptabilidad del talento humano y el desempeño en las organizaciones. El artículo menciona que los establecimientos comerciales se busca mezclar las destrezas y beneficios para obtener mayor ganancias productivas en todos los países potenciales. Asimismo, contexto nacional, una indagación realizado por la consultara ER Ronald en el año 2014 para el diario Gestión señala que los profesionales peruanos le dan mucha importancia al clima organizacional. De los 900 encuestados, es indispensable para un 43 % de los trabajadores milenios, es importante para 41 % de la generación X y un 45 % de los Baby boomer.

Sin embargo, los supermercados buscan ser competitivos , la competencia es ardua por definir quien lidera el mercado nacional ,a ello se suma que el cliente peruano ha evolucionado en los últimos años en gustos y preferencias, es más exigentes y busca el valor agregado a las cosas, por ello la prestación de un buen servicio es importante y el trabajador es pieza clave para lograr una ventaja competitiva .Por esta razón es importante que los colaboradores mantengan una comodidad estable para que puedan desarrollar sus actividades correctamente y elevar la productividad para ello se debe cumplir requerimientos y especificaciones del puesto, las empresas deben tomar en cuenta que no hay un trabajador

perfecto, pero se busca personas con habilidades diferentes y en base a estas, asignar obligaciones teniendo en cuenta la personalidad, pro actividad, trabajo en equipo y liderazgo.

Existe una tendencia que es preocupante para el grupo Cencosud, cadena a la cual pertenece la entidad en el centro de Lima, muchos de los trabajadores se desvinculan de la organización por diversos factores y se da una fuga importante del talento humano, lo que genera gastos innecesarios, en la empresa dificultando el cumplimiento de la misión, visión, valores y los propósitos planificados.

No obstante, Chad, Philip & Stephen (2017) son determinaciones operacionales que se organiza mediante unos acuerdos internos de las áreas directivas, para fundamentar las indicaciones de rotación de los subordinados por el desempeño que realizaron en el transcurso del periodo temporal. (p. 2) Así pues, Walker & Walker (2019) se manifestó una evaluación por motivo de ensayos de cambios aleatorios, para poder visualizar el comportamiento que demuestran los colaboradores y de qué manera afecta simultáneamente estas decisiones. (p. 3) Luego, Abelson (2017) se comprobó cómo los subordinados que fueron incluidos en el equipo de trabajo mediante una elección de cambios de puesto laboral, fueron afectados por motivos de incomodidad y molestia, por lo general las entidades se centran en dejar a los mejores colaboradores, pero potencializar a los nuevos ingresantes para que haya una igualdad de condición en el establecimiento. (p. 2) En definitiva, Abelson (2017) se debe obtener mayor consideración de enfocarse en los colaboradores, de mejorar sus habilidades y capacidades en el desenvolvimiento laboral, no solo mediante la operación sino también como profesional y disminuir los cambios drásticos. (p. 2)

En el panorama mundial según diario gestión solo un 32 % de las firmas implementa una estrategia para disminuir la rotación del personal y un 35 % busca cambios en su diseño organizacional para hacerle frente a este flagelo.

Posteriormente, Terence, Brooks & Thomas (2017) se considera una integración del grupo laboral en general, para poder familiarizar esos lazos de conexión en fortalecer el compromiso de manera equipada y evitar decisiones

ineficientes de retirar colaboradores, porque son retrocesos que impacta el equilibrio organizacional. (p. 3) Además, Lee, Lowell & Fireman (2017) las indagaciones del estudio programado por los procedimientos establecidos de los colaboradores, se puede analizar que no solo se relaciona mediante despidos sino buscar alternativas de funcionalidad, en mejorar las capacitaciones mensuales e incluir reuniones generales en proponer soluciones coordinadas. (p. 2) En cuanto, Shaw, Delery & Douglas (2017) los estudios organizados por los especialistas, se muestran las complicaciones y descoordinación que causa las rotaciones operacionales, de tal manera los colaboradores piden con urgencia su retiro para buscar nuevas propuestas laborales, por eso mismo debemos tener una mayor visión y no seguir con los pasos ineficientes de solo pensar en uno mismo. (p. 3) conforme, Farmen, & Fedor (2017) son decisiones establecidas por la gerencia, que buscan disminuir el aumento de personal innecesarios en las áreas destinadas, por lo general se buscan hacer modificaciones de nivelación de cargos en casos de ausencias de algunos supervisores, pero mayormente se enfocan por los ingresos obtenidos (p. 3)

A nivel nacional según diario Gestión, se realizó un estudio para la organización American Chamber of Commerce of Peru (AmCham) el año 2013 por Ipsos, que arrojó resultados importantes como que casi el 60 % de las empresas en nuestro país tienen problemas con el nivel de rotación de sus trabajadores. Además de ello señala que el nivel ideal es de un 7 % y el promedio de rotación anual de personal en nuestro país es de un 15%.

Asimismo, señala que el sector servicio es aquel que tiene la tasa más alta tasa de rotación del Perú con un 18.6% en promedio, para muchas de las organizaciones de este rubro la rotación es parte del modelo negocio. El estudio señala a su vez que un 53% se va a la competencia seguida por un 44 % que apuestan por empresas de otros sectores.

Por estas razones las empresas invierten en la retención, adiestramiento y capacitación de su personal para impedir que estos migren a otras organizaciones, pero no se puede determinar el momento en el cual sucederá este problema. En la tienda metro emancipación, la situación no es ajena, cada trabajador que renuncia

representa un costo de oportunidad y tiempo para volver a retomar las actividades en el área de productos comestibles y no comestibles, o llamados también food y non food. Nos encontramos en un mercado muy difícil, donde nuestra competencia más cercana es el Plaza Vea Jirón de la Unión y el Hipermercado Tottus Crillon que buscan captar al cliente no satisfecho, por ende necesitamos trabajadores eficientes, que sean asesores de servicio y brinde una experiencia de compra, ese tipo de aporte es importante para buscar la preferencias y consolidación de las organizaciones en el mercado.

II. MARCO TEÓRICO

Actualmente el clima laboral es importante en las organizaciones porque garantiza que el personal asignado en el supermercado trabaje adecuadamente y desarrolle sus habilidades, capacidades y aptitudes en un ambiente adecuado y propicio, por ello se están empleando estrategias diversas en la captación y retención del talento humano, lo que representa una ventaja competitiva que puede ser empleada como una herramienta para mantener una relación de largo plazo con los clientes.

En el contexto nacional tomamos como antecedentes las investigaciones realizadas por los siguientes autores. Chuyo (2015) "Clima laboral y rotación de personal de la empresa Azabache, fábrica Santa Beatriz EIRL-San Borja año 2015". En la escuela profesional de administración de empresas de la universidad Privada Cesar Vallejo, Campus Lima este. La investigación tuvo como objetivo general describir la relación que existe entre clima laboral y rotación de personal de la empresa Azabache fábrica Santa Beatriz EIRL-San Borja año 2015. Para el soporte teórico se empleó los textos de Hodgetts Y Altman (1989) en su libro titulado "Comportamiento en las organizaciones" y Chiavenato (2009) "Comportamiento organizacional". Para la fiabilidad se manejó alfa de Crombach que dio como resultado en la variable clima laboral 0.923 y para rotación un 0.968 con una fuerte confiabilidad.

Por otra parte, en base a la investigación se determinó que en la empresa el clima laboral no guarda relación con la rotación de personal, además de ello se concluyó que el trabajador que se retira, lo hace por el maltrato que recibe por parte de la contadora de la organización, entre otras causas podemos mencionar bajas remuneraciones y la falta de reconocimiento por las horas extras de trabajo que no son consideradas. La investigación señala que la motivación humana no guarda relación con la rotación de personal, así como las relaciones humanas, no guarda relación con la rotación de personal y el trabajo en equipo de igual manera. El método empleado es hipotético deductivo, el diseño es no experimental de corte transversal, el tipo de estudio es descriptiva correlacional, la población tomada representada por todos los 50 trabajadores de la empresa

Azabache EIRL y para la recolección de los datos ,se empleó la técnica del cuestionario de preguntas y el instrumento empleado es la encuesta.

La investigación es importante para mi proyecto, porque muestra la importancia del clima laboral en las organizaciones y nos permite reconocer a la persona como el activo más importante, además señala a través de indicadores señalan como afectan en la productividad cuando no son manejados adecuadamente.

Por consiguiente, Castro (2013) realizó la investigación “Clima organizacional y rotación del personal en la empresa Supermercados Peruanos – plaza Vea valle hermoso Surco, 2013”, en la escuela profesional de administración de la Universidad Privada Cesar Vallejo, para la obtención de título Licenciada en administración. La investigación tuvo como objetivo general identificar la relación del clima organizacional y la rotación del personal en la empresa supermercados peruanos-plaza Vea Valle hermoso Surco 213. Para el soporte teórico se empleó los textos de Andrés Cassio y Carlos con el libro “Psicología del trabajo” e Idalberto Chiavenato “Gestión del talento Humano”. Para la fiabilidad se empleó el alfa de Crombach que arrojó como resultado para la variable clima organizacional 0.795 y 0.819 para rotación de personal. En base a la investigación se logró determinar la relación directa y significativa entre clima organizacional y la rotación de personal con un nivel de confianza de 95 %; los resultados obtenidos se logró identificar el vínculo de la autonomía individual y la rotación de personal, además del nexo entre la dimensión estructura de la organización y rotación del personal de tal que manera que con un buen desempeño en el equipo por parte de los trabajadores, el conocimiento de los objetivos a largo y corto plazo permitirá mejorar el clima de la organización y evitar la fuga masiva de talento humano. También se obtuvo como resultado que existe interacción entre la dimensión consideración y apoyo con la variable rotación de personal. El estudio empleado en la investigación es del tipo descriptiva correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo representada por todos trabajadores de la empresa Plaza Vea Valle hermosa, con una muestra de 70 personas, la técnica empleada es el cuestionario y el instrumento de análisis es la encuesta.

Se tomara en cuenta el trabajo anterior debido a que la empresa estudiada pertenece a rubro retail de igual forma que la investigación desarrollada y permitirá contrastar los resultados ya que ambas poseen características similares como marco teórico y metodológico.

Sin embargo, Domínguez (2013) en su tesis titulada “Motivación y rotación del personal del almacén de producto terminados de la empresa PRECOR S.A, Lima” en la escuela profesional de administración de la universidad Privada Cesar Vallejo Campus Lima este. La investigación es de método descriptivo correlacional. Para este trabajo de investigación se emplearon los teóricos para la variable Motivación: Herzberg y dicen que esta teoría también es denominada “de la motivación - higiene”, para la variable rotación se citó Ibáñez (2011). En base a la investigación se determinó que la motivación tiene relación directamente proporcional con la rotación del personal, resaltando las dimensiones de necesidad de poder, valencia y expectativa. Para la fiabilidad se empleó alfa de Crombach que para la variable motivación arrojó 0.817 y la variable rotación un 0.730. Se determinó la importancia del capital humano y cuán significativo es tener a los trabajadores motivados y satisfechos para el cumplimiento de los objetivos. La necesidad de poder tiene una relación directamente proporcional con la rotación, la expectativa es directamente proporcional con la rotación, el personal debe sentir que hay oportunidades de desarrollo y recompensas por los trabajos.

Esta investigación señala la importancia de la motivación del personal para poder potenciar sus habilidades y destreza. El valor humano es primordial para todo establecimiento y la motivación contribuye en los cambios rotativos dirigida mediante la compañía y además poder contrastar más adelante a mi trabajo de investigación.

En el contexto internacional tomamos como antecedentes las investigaciones realizadas por los siguientes autores: Zurita (2013) realizó la investigación “Incidencia del clima laboral en la rotación del personal de Tramacoexpress Cía. Ltda.”, en la escuela profesional de psicología industrial de la Universidad de Quito durante el periodo 2012. La investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre clima laboral y rotación de personal de

Tramacoexpress Cía. Ltda. Como soporte teórico el autor empleo a Bohlander y Snell (1999) "Administración de recursos humanos" y Armstrong (1995) con su libro "Gerencia de recursos Humanos". En base a la investigación se determinó que el clima laboral es considerado positivo en cuanto a la actitud del personal hacia la empresa, además la investigación arrojó que los índices de rotación de la empresa son bajos en un promedio de un 4 % cuando consideramos solo las desvinculaciones del personal. Los meses donde se da el con mayor intensidad el fenómeno de rotación de personal es en Enero, Abril y mayo. Los resultados fueron favorables para la organización pero debe reforzar temas como comunicación eficiente, la forma de dirección, los beneficios económicos. El tipo de investigación es descriptiva - correlacional, el diseño no experimental. La población estuvo constituida por 392 personas representada por los trabajadores de la empresa Tramacoexpress, con una muestra de 200 personas, la técnica empleada es el cuestionario y el instrumento de análisis es la encuesta.

El estudio planteado detalló una indagación direccional en entorno actualizado, entidades que manejan un adecuado clima laboral tienen un personal identificado con la organizacional por ende deben tener un buen manejo del equipo humano.

Por el contrario, Medellín (2013) en su trabajo de investigación titulado "Incidencia de la motivación en la rotación de personal de la empresa Digitex internacional sede Manizales – Caldas". El trabajo tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación y la rotación del personal de la empresa Digitex internacional sede Manizales. Los teóricos empleados para la variable motivación se utilizó la teoría de Lodoño (1994), y para la variable rotación de personal se empleó a Chiavenato (2000). La investigación es de tipo descriptiva correlacional, la muestra fue un total de 27 asesores y se determinó la relación entre las variables motivación y rotación de personal. Y se concluyó que si existe relación directa y significativa entre la motivación de los colaboradores y los altos niveles de rotación que la empresa presenta. Así mismo nos arroja como observación de mejorar en el tema de la motivación en porqué de acorde a los

resultados obtenidos a través de las encuestas se sabe que es un tema al cual los colaboradores les interesan y se debe mejorar para ser más competitivos.

Esta indagación sostiene probabilidades racionales por medio de una interacción de correspondencia con los subordinados y cambios operacionales. Además en la tienda metro Emancipación es necesario implementar un plan de acción para obtener credibilidad mediante de la permanencia de los colaboradores.

No obstante, Criollo (2012) en su tesis “Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A-2014” .Para la obtención del título de licenciada en psicología industrial en la Universidad Central, Quito - Ecuador año 2012. La investigación tuvo como objetivo general determinar si el clima laboral influye directamente en la rotación del personal motorizado de la empresa Sodetur S.A. El autor utilizó en la investigación los conceptos de Idalberto Chiavenato para la definición de ambas variables en sus textos “Administración de los recursos humanos” (2002) e “Introducción a la teoría General de la administración” (2006).

En cambio, la investigación arrojó como resultados que existe una incidencia entre el clima laboral .El clima es inadecuada para la estabilidad y seguridad de personal, no existe una buena comunicación con sus jefes directos, los índices de rotación están en un nivel negativo de -1.20. La investigación fue de tipo de estudio descriptiva correlacional, el diseño es cuantitativo no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por los 402 trabajadores de la empresa SODETUR S.A, con una muestra de 50 personas operativas que pertenecen al área motorizada, la técnica empleada es el cuestionario y el instrumento de análisis es la encuesta que nos sirve para determinar el clima laboral y pero para determinar el índice de rotación de fue necesario un registro de entrada y salida.

Se define el estudio mediante una correspondencia existente en los valores conceptuales y el clima organizacional en los subordinados. Además, se obtuvo referencias que sostienen una mayor fuente verídica y poder contrastarlo en la discusión de mi investigación.

A continuación desarrollaremos conceptos que permitirán definir el variable clima organizacional. Podemos mencionar los autores del clima organizacional manejan algunos conceptos. Además, Louffat (2012) el clima organizacional mide el nivel de satisfacción e insatisfacción en una organización de periodo determinado, a su vez varía de acuerdo a la percepción de los trabajadores llegado a ser positiva o negativa, dependiendo del nivel de satisfacción que los trabajadores perciban convirtiéndose en una diagnostico por que permiten identificar a la empresa con cada mecanismo administrativo y de gestión del talento.

Asimismo, menciona que los conceptos de cultura y clima organizacional, suelen ser considerados similares y puede confundirse, lo cierto que cada una de ellas encierra significado distinto. El clima organizacional se encarga de analizar y evaluar el grado de satisfacción o insatisfacción ante las condiciones de trabajo que ofrece la empresa en un momento determinados, en otras palabras puede ser un clima positivo si los empleados y los trabajadores están felices con su ambiente laboral y de ser lo contrario el clima es negativo.

El autor señala el clima organizacional puede ser medido por nivel de satisfacción de los trabajadores, se utiliza el proceso administrativo y la administración de los recursos humanos para desarrollar sus dimensiones.

Planeación: Es un elemento importante del proceso administrativo que se encarga de determinar la esencia de la organización, comprende algunos aspectos importantes como: La visión, misión, objetivos de la empresa, estrategias, políticas y el cronograma presupuesto. Organización: Proceso administrativo consiste en establecer la estructura de la organización y determinar la relación que hay entre los trabajadores. Algunos aspectos importantes en esta etapa son el modelo organizacional, organigramas, manuales, etc. Dirección: Se encarga de aplicar todas las herramientas de gestión, teniendo en cuenta que ya se realizó adecuadamente los procesos anteriores de planeación y organización. Aquí se trabajan conceptos muy importantes como liderazgo, motivación, comunicación y la negociación del conflicto. Control: El control está encargado de verificar si el proceso está marchando bien para poder verificar el cumplimiento de los resultados

en función a las metas establecidas y objetivos planteados. Para esta etapa del proceso se tomó en cuenta los momentos, indicadores y procesos para realizar el correcto funcionamiento. Potencial humano: Constituye la última dimensión tomada por Louffat el donde se emplean elementos especializados que permiten la aplicación de sinergias en las diversas etapas de la administración de personal. Estos procedimientos son la reclutamiento, selección, capacitación, evaluación del desempeño, las remuneraciones

Según los autores Litwing & Stringer (1968,citado en Méndez, 2006) señala al clima laboral como un fenómeno que interviene entre los factores de la organización como son la estructura, el liderazgo, la toma de decisiones y las tendencias motivacionales que se influyen en la productividad, satisfacción, rotación de personal y ausentismo en las organizaciones. Es decir el clima organizacional nos muestra como es percibida la organización.

Indicaron que se creó un estudio experimental, consideraron importante para poner a prueba algunas hipótesis con respecto a la influencia del clima organizacional sobre sus componentes. Mencionan 9 dimensiones que detallaremos a continuación.

Estructura: Es la que captación de los miembros por la organización los cuales organizan las cantidades de instrucción, restricción y limitación en el desarrollo del trabajo. Responsabilidad: Podemos definirlos como el sentimiento por parte de la agrupación operacional sobre la autogestión en la toma de decisiones en el trabajo. Recompensa: Es la apreciación de los trabajadores de la organización sobre las remuneraciones que percibe por parte del empleador, por un buen trabajo realizado o gestión destacada. Desafío: Pertenece al sentimiento que tienen los empleados por los retos y pruebas que colocan en la empresa día a día, y tiene como finalidad asumir o alcanzar nuevos objetivos. Relaciones: Es la estimación o concepto que manejan los empleados en cuanto a un ambiente laboral grato en la empresa donde laboran y así llevar una relación cordial entre jefes y superiores. Cooperación: Podemos señalarlo como el sentimiento de poder solicitar ayuda a cualquier personal de la empresa. Tanto directivos como empleados del mismo trabajo. Estándares: Es la apreciación de los miembros

acerca de la intensidad y el planteamiento que colocan las organizaciones sobre las normas de sus empleados. Conflicto: Es el nivel de aprobación que tiene los empleados e superiores al no compartir los mismos pensamientos o ideas en el entorno laboral. Identidad: Es el conocimiento de pertenencia que deben tener los trabajadores ya que es muy importante dentro del trabajo.

Según el autor colombiano Méndez a través de su instrumento de medición IMCOC o llamado también instrumento del clima organizacional colombiano, permite medir el clima a través de las variables citados por Elton mayo y otros autores de los cuales reunió información.

Sin embargo, Méndez (2006) define al Clima organizacional como el ambiente en una organización y como este es percibido por el trabajador que se encuentra en una interacción constante con el grupo humano y la estructura organizacional que es expresada a través de las variables que el plantea las visiones dirigidas de superar las metas propuestas, las cuales orientan la actitud y la participación, nivel de satisfacción y eficiencia en el trabajo.

El autor identifica las siguientes dimensiones que serán tomadas para la elaboración del presente trabajo. Objetivo: Están referidos a los conocimientos que tiene el trabajador acerca de la misión, visión y objetivos a corto y plazo de la organización. Así como cuanto este puede involucrarse para el cumplimiento de las metas planteadas por la organización. Cooperación: Se refiere a la capacidad que tiene el trabajador para relacionarse y asociarse con sus compañeros de trabajo en el ejercicio de sus funciones para poder cumplir con los objetivos a corto y largo plazo de la organización. Liderazgo: El líder emplea los elementos a los cuales tiene acceso para poder guía y orientar .Esta dimensión busca medir el tipo de liderazgo, las conductas que prevalecen en la organización así como la confianza de los trabajadores estos. Toma de decisiones: Se refiere la toma de decisiones fundamentales en una organización definen el curso de acción en la búsqueda de los objetivo y metas organizacionales en las empresas, de la cuales dependerán el éxito o fracaso de las mismas. Relaciones interpersonales: Esta dimensión permite medir las capacidad que tiene el individuo para asociarse con sus compañeros de forma informal, es decir es ajeno a lo laboral solo pretende medir

como este logra integrarse y medir la intensidad de como este participa en actividades. Motivación: El trabajador en la empresa donde se desarrolla manifiesta ciertos comportamientos y actitudes para desarrollar adecuadamente su trabajo y lograr cumplir los objetivos organizacionales y los personales trazados. Esta dimensión nos permite identificar cual es la motivación que mueve al trabajador para cumplir adecuadamente su función. Podemos mencionar factores como motivación por motivos económicos, recompensas o reconocimientos personales. Control: Permite identificar si el trabajo está siendo realizado adecuadamente con el cumplimiento de los objetivos trazados, la cual va de la mano con dimensiones como liderazgo.

Siendo este último el autor empleado para desarrollar la investigación. Cabe señalar que si bien es cierto es aplicado inicialmente en casos Colombiano, se puede modificar y adaptar algunos aspectos para medir el clima organizacional en la entidad metro Emancipación ubicada en el centro de Lima.

A continuación, el área de recursos atraviesa el gran desafío de minimizar la rotación de personal según los autores Werther & Davis (2008) explican “La sostenibilidad en mantener a sus subordinados a su disposición en el establecimiento operacional que se manifiesta en la entidad empresarial” (p.273). Asimismo, se establece una variación de desorientación por motivos de renuncia de los colaboradores, para anticipar estas acciones tomadas de voluntad propia, debemos de implementar nuevas estrategias de capacitación general para dar mayor visión y compromiso a los subordinados.

Mencionan el manejo de cambios operativos afecta a la gran mayoría de organizaciones en donde los trabajadores sienten que no tendrán beneficios de adquirir posibilidades en crecimiento profesional, porque la capacitación que recibe por parte de la empresa no es suficiente para potenciar sus habilidades humanas.

En cambio, Chiavenato (2009) define la rotación de personal como el ingreso y salida de personas la rotación del personal, es buena cuando el número de personas que salen no sobrepasa los límites así mismo puede brindar a la empresa nuevos recursos para que funcione correctamente las operaciones y mejorar los

resultados, aunque algunas veces no puede ser controlada por lo competitivo del mercado y las oferta atractivas que genera la rotación del personal.

El autor señala que existen 2 dimensiones en las cuales podemos mencionar los Fenómenos internos, comprendidos por los acontecimientos generados en el interior de las organizaciones y empresas como la gestión de recursos humanos, falta de motivación, salarios, etc., que repercuten en los trabajadores. Y por último los fenómenos externos referidos aquellos que escapan del control de las organizaciones podemos mencionar a los factores económicos, oportunidades laborales, etc.

Asimismo, Reyes (1978) señala “El número de trabajadores que salen y vuelven a entrar en relación con el total de una empresa, sector, nivel jerárquico departamento o puesto” (p.163).

El autor señala que no deben considerarse como rotación de personal aquellos casos en las cuales los trabajadores salen pero no son sustituidos, porque ello representa una contracción de la empresa .Tampoco debemos considerar aquellos trabajadores que ingresan se integran en la compañía, buscando el crecimiento o extensión delas actividades. Además, Ibáñez (2011) nos menciona que la rotación de personal en muchos casos representa oportunidades para los trabajadores que están en la empresa así como para la organización y al final la rotación de los trabajadores por las diversas áreas sirve para potenciar habilidades múltiples que poseen.

De los autores analizados se decidió optar por el autor Mario Ibáñez Machicato, el cual señala las siguientes dimensiones que desarrollaremos a continuación: En cuanto, Ibáñez (2011) Se define las alteraciones que se registra por cambios operacionales de los subordinados, por parte de compañías empresariales, las cuales lo emplean para poder solucionar los problemas laborales así como capacitarlo en funciones ajenas a su área.

Además de ello señala que la rotación de personal sirve para reorganizarse y trae consigo ventajas para ambas partes. Menciona que existe 2 tipos, la rotación interna que se da entre los trabajadores de la empresa, en un mismo nivel jerárquico, es decir se puede ocupar cualquier puesto en la organización siempre y cuando respete su jerarquía y los cambios rotativos que establece la entidad que fomenta alguna alteración operacional, además ocurre por motivos de ventas propuestas, por la profesionalización de los puestos y la jefatura, para disciplinar a los trabajadores en general y por último para rejuvenecer la edad promedio en el área de trabajo.

Las dimensiones no están textualmente mencionadas por el autor pero se determinó emplear las siguientes que de alguna manera u otra condiciona la destreza y el desenvolvimiento que desarrolla el subordinado.

Factores Externos: Ibáñez (2011) menciona que los orígenes de los cambios operativos son resultado de acontecimientos que suceden en el ámbito empresarial, dentro de ellos podemos mencionar fenómenos como la oferta y la demanda, el contexto económico actual, las oportunidades laborales etc. Así mismo, Factores internos: Ibáñez (2011) indica que los fenómenos que ocurren dentro de la organización podemos tomar en cuenta política salarial y remuneraciones, buscando motivos de superación y desarrollo en la organización, el desenvolvimiento de la entidad se busca puntualizar referencias de inducciones programadas potenciales humanas y evaluación del desempeño.

Toda la información obtenida es gracias a las encuestas y entrevistas con las personas que se desvinculan de las organizaciones, de tal manera poder identificar los errores cometidos en proceso para mejorar y corregir las causas que originan este problema. Según el autor las entrevistas de desvinculación traen como resultados observaciones que no son percibidos por RR.HH y permiten tener un análisis desde una perspectiva distinta sobre la organización, podemos mencionar las condiciones físicas, la relación con los encargados y jefes, oportunidades de crecimientos internos, relaciones interpersonales, salarios y por último el horario de trabajo.

En base a esta información los encargados del área de RR.HH, están obligados desarrollar estrategias que permitan subsanar los errores que se están cometiendo con el fin de apuntar a erradicar la fuga del talento humano y por ende disminuir la rotación del personal.

Existen muchas organizaciones que a pesar de ser importantes en el mercado lleva una inadecuado manejo del potencial humano, lo que genera incomodidad en el trabajador, que a largo plazo repercute en un bajo rendimiento, poco interés por el trabajo y como consecuencia de todo este su renuncia y desvinculación con la organización.

Según el autor Ibáñez (2011) menciona que la rotación de personal persigue objetivos importantes como la disminución de la preocupación que genera la salida de un trabajador o fuga de un talento importante, además de ello busca adaptarse a los cambios y tiene como fin buscar una capacitación continua, para mejorar la productividad del trabajador y por ende la retención del talento humano.

A continuación, se tuvo que plantear el problema general, ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima? Además, Problemas específicos. Primera ¿Cuál es la relación que existe entre el objetivo y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima? Segunda ¿Cuál es la relación que existe entre la cooperación y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima? Tercera ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima? Cuarta ¿Cuál es la relación que existe entre la toma de decisiones y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima? Quinta ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el control la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima? Sexto ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la

rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima? Séptima ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima?

Sin embargo, la justificación teórica, el talento humano juega un papel preponderante en las empresas convirtiéndose en pilares para el desenvolvimiento operacional. Se espera que a través del presente trabajo se pueda emplear la información como precedente o antecedentes para otras investigaciones posteriores. Además de ello conocer las diversas teorías en las cuales se fundamenta los temas investigados.

En cuanto, la teoría práctica, los administradores deben conocer la importancia de estos indicadores y aplicar enfoques dirigidos en la meta organizacional. Contribuirá al fortalecimiento de la organización por que la información que se obtenga en esta investigación, se podrá aplicar estrategias correctivas buscando minimizar la fuga de talentos y captar el personal idóneo para los puestos, además de generar registros de históricos para ser tomados en cuenta a posteriori.

Igualmente, justificación metodológica, para el desarrollo de la investigación se recurrió a técnicas elaboradas como el IMCOC para la variable clima organizacional y la creación de un cuestionario para la variable rotación de personal que se podrá aplicar en las investigaciones siguientes ya que los autores empleados como referencia en la investigación son representativos en este campo, y se emplearan con el fin de obtener información real y contrastarla con investigaciones anteriores.

En cuanto, la justificación social, el aporte social está representado, porque mediante las ponderaciones que se obtuvo se podrá medir el clima organizacional en la tienda metro Emancipación y la forma como perciben los colaboradores su centro de trabajo, de esta forma se podrá contribuir para mejorar el ambiente laboral, contribuyendo de alguna manera u otra en la mejora de la estabilidad de los trabajadores, lo que permitirá que ellos trabajen en mejores condiciones para

mantener a sus familias y como consecuencia mejorar la calidad de servicio, reforzar la cultura organizacional y mejorar las oportunidades laborales en promover el bienestar familiar.

De igual manera, la hipótesis general, existe una relación entre el clima organizacional y la rotación de personal en el área de comestibles y no comestible de la tienda metro emancipación en el centro de Lima. Además, la hipótesis específica: Existe una relación entre el objetivo y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima. Existe una relación entre la cooperación y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima. Existe una relación entre el liderazgo y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima. Existe una relación entre la toma de decisiones y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima. Existe una relación entre las relaciones interpersonales y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima. Existe una relación entre la motivación y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima. Existe una relación entre el control y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima.

En definitiva, el objetivo general fue identificar cual es la relación entre el clima organizacional y la rotación de personal en el área de productos comestible y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima. También, Objetivos Específicos: Identificar la relación que existe entre los objetivos y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima. Identificar la relación que existe entre la cooperación y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima. Identificar la relación que existe entre el liderazgo y la rotación de personal en el área de

productos comestibles y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima. Identificar la relación que existe entre la toma de decisiones y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima. Identificar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima.. Identificar la relación que existe entre la motivación y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima. Identificar la relación que existe entre el control y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es del tipo no experimental. Según Hernández (2014) “la indagación que establece el mecanismo no se incluye el manejo directo de los valores operativos, se busca analizar los comportamientos y efectos que desarrolla las funciones” (p. 152). Es de Corte transversal, el mismo autor señala que el propósito del estudio radica en identificar los valores conceptuales y estudiar la correspondencia temporal de tiempo determinado, es decir se asemeja a una fotografía del momento. Así mismo, Hernández, Fernández & Baptista (2014) “una agrupación establecida de sucesiones que se realiza una medición de los fundamentos dependientes, buscando comprobar las respuestas adquiridas mediante las técnicas estadísticas y conclusiones” (p. 36).

Se dirige por medio de una agrupación de refutaciones en la investigación que comprueba la hipótesis, así mismo poder ser medida en base al análisis estadístico. El tipo de estudio es aplicado, con un nivel descriptivo correlacional ya que busca especificar características, rasgos de las variables para analizarlos y describirlos para asociar las variables de estudio. Además, Ciro (2014) sintetizó “el objetivo fue especializar razonamientos adecuados en definir las anomalías determinadas, también contribuir en resolver los distintos impedimentos que surge en el entorno organizacional” (p. 90).

En cambio, Hernández (2014). Señala que los “Los diseños transaccionales descriptivos se busca la finalidad indagar la correspondencia que cumple las deducciones en nivelación de los valores operativos” (p. 155).

3.2. Variables y operacionalización

La presente investigación está conformada por 2 variables, Hernández (2014) define la variable como una propiedad que puede fluctuar pero a su vez puede ser observada y medida.

Asimismo, Ríos (2017) señaló “la determinación operacional de variables, se establece por medio de una evaluación generalizada de las indagaciones

propuestas por el estudio aplicado y de esta manera se tiene una afirmación adecuada de la indagación” (p. 75). Además, Gallardo (2017) indico “se rigen por secuencias estructuradas mediante la obtención de referencias de estudio, teniendo como finalidad en obtener fiabilidad y validez en la investigación metodológica” (p. 72).

Sin embargo, Méndez (2006) define el establecimiento complementario operacional y como este percatao por el subordinado que se encuentra en una interacción constante con el grupo humano y la estructura organizacional que es expresada a través de las variables que el plantea las cuales son propósitos que se integran variedades de indicadores las cuales formaliza la actitud y participación, nivel de satisfacción y eficiencia en el trabajo. (p. 25)

En cuanto, Ibáñez (2011) nos menciona que la rotación de personal en muchos casos representa oportunidades para los trabajadores que están en la empresa así como para la organización y al final la rotación de los trabajadores por las diversas áreas sirve para potenciar habilidades múltiples que poseen. (p. 36)

Tabla 1

Operacionalización Variables Clima Organizacional

VARIABLE	Definición Conceptual	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento	Escala
CLIMA ORGANIZACIONAL	Méndez, C (2006) como el ambiente percibido por un trabajador que se encuentra en una interacción constante con el grupo humano y la estructura organizacional que es expresada a través de las variables que el plantea.p58	Se obtendrán datos de las fuentes primarias, mediante la técnica de encuesta. Las respuestas se enmarcan con la escala de Likert (1968), que esta de 7 al 1, donde 7 es el nivel máximo y 1 el nivel mínimo. Siendo los valores 7,6,5 es clima favorable 4 clima neutro 3, 2,1 clima desfavorable.	Objetivo	Conocimiento de objetivo	1	CUESTIONARIO	
				Información de objetivos y políticas	2		
				Satisfacción de necesidades	3		
			Cooperación	Determinación de resultados	4		
				Información periódica avances	5		
				Información específica de deberes y labores	6		
				Colaboración existente entre trabajadores	7		
				Frecuencia cooperación entre compañeros	8		
				Vinculación con grupos	9		
				Petición ayuda por parte de sus compañeros	10		
				Frecuencia de participación en solución problemas	11		
				Planteamiento del problema a compañeros	12		
				Relación con el compañero de trabajo	13		
				Liderazgo	Solución de problemas con sus compañeros		
			Planteamiento del problema a jefe directo		15		
			Justicia del jefe para la toma de decisiones		16		
			Jefe tiene razón para ser obedecido		17		
			Apoyo del jefe directo		18		
			Comunicación con sus superiores		19		
			Relación con su jefe		20		
			Nivel de confianza		21		
			Toma de decisiones	Comunicación de los resultados	22		
				Autonomía toma de decisiones	23		
				Asumir responsabilidades	24		
				Participación en toma de decisiones	25		
				Situación personal	26		
			Relaciones interpersonales	Comunicación de acontecimientos	27		
				Conocimientos de la problemática	28		
				Frecuencia de relación con	29		

				compañeros			
				Actividades de recreación	30		
				Motivación	31		
				Participación en las actividades de la empresa	32		
			Motivación	Identificación con el trabajo	33		
				Salario	34		
				Percepción por trabajar en la empresa	35		
				Tiempo para cumplimiento de trabajo	36		
				Incentivos	37		
				Tiempo de servicio	38		
				Importancia del trabajo	39		
			Control	Resultados de la revisión de la empresa	40		
				Control del jefe	41		
				Frecuencia de revisión de trabajo	42		
				Reconocimiento de trabajo	43		
				Adecuado control	44		
				Como debe ser el control	45		

Tabla 2

Operacionalización Variable Rotación de Personal

VARIABLE	DEFINICIÓN DE VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA
ROTACIÓN DE PERSONAL	Ibáñez, M (2010) define la rotación de personal como una forma de movilización del trabajador, por parte de las grandes empresas, las cuales lo emplean para poder solucionar los problemas laborales así como capacitarlo en funciones ajenas a su área	Se obtendrán datos de las fuentes primarias, mediante la técnica de encuesta. Las respuestas se enmarcan con la escala de Lickert (1968), desde 1 a 5, donde 1 es el nivel mínimo y 5 el nivel máximo.	Factores Internos	Salario	1,2,3,4,5	CUESTIONARIO	ESCALA ORDINAL
				Beneficio	6,7,8,9,10		
				Crecimiento	11,12,13,14,15		
				Cultura organizacional	16,17,18,19,20		
			Reclutamiento y Selección	21,22			
			Factores Externos	Oferta y demanda de RR.HH	23,24		
				Coyuntura económica	25,26		
Oportunidad económica	27,28						

3.3. Población y muestra

Según Tamayo (2014), “la población está constituida por todos los fenómenos que están sujetos a la investigación así mismo estos posees caracteres comunes” (p. 27). La población de la presente investigación está compuesto por los colaboradores del área de comestibles y no comestibles representada por colaboradores de piso de venta de abarrotes, frutas y verduras y lácteos recepción de mercadería y almacén que laboran en la tienda de metro emancipación durante el presente año. Además, en esta investigación se tomó al total de los 40 colaboradores distribuidos en las áreas mencionadas en el establecimiento, por ello se realizara un censo.

Asimismo, Tamayo & Tamayo (2004) “Es la muestra optimizada para un estudio a realizar aplicando un instrumento estandarizado a todo la población objetiva y a la vez para medir todos los elementos de dicha población para a futuro realizar dichos muestreos” (p. 309).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la investigación del presente trabajo se utilizó la técnica de la encuesta y permite al investigador recolectar la información a través de preguntas formuladas, que representa la unidad de estudio de la investigación y el instrumento empleado fue el cuestionario.

Sin embargo, Vara (2012) Se integra una variedad de interrogaciones, establecidas mediante criterios de evaluación con respecto de obtener alternativas o respuesta que emitan a veracidad el estudio. (p. 203) Además, si no se aplica el instrumento indicado, se debe implementar un nuevo mecanismo que adapte a la indagación operativa.

Para esta investigación se utilizara el IMCOC un instrumento validado para la primera variable clima organización, elaborado por el autor colombiano Carlos Méndez y para la variable rotación de personal un cuestionario de elaboración propia.

En cambio, Vara (2012) se genera el mecanismo de integración que mide un instrumento, definiendo las particularidades que demuestra el estudio aplicado. Se complementa con sus tipos de validez, obteniendo la valorización de los ítems la correspondencia establecida en medir y determinar las correlaciones existentes a través de un criterio ya validado. (p. 32)

Asimismo, la validación se ejecutó mediante cinco asesores metodológicos que sometieron al estudio, sus criterios experimentados en indagar las funciones que cumple la investigación, determinando ponderaciones dirigida por medio de un informe sintetizando la evaluación que se obtuvo en la tabulación y definir la veracidad que cumple la aplicación formulada.

Tabla 3

Validación de la variable Clima Organizacional

VARIABLE : CLIMA ORGANIZACIONAL						
INDICADORES	Paca Pantigos o, Flabio	Marquez Caro, Fernand o	Suasnaba r Ugarte, Federico	Davila Villafuert e, Jose Luis	Candia Menor, Marco Antoni o	TOTA L
CLARIDAD	85%	75%	80%	75%	70%	385%
OBJETIVIDAD	85%	75%	80%	75%	70%	385%
PERTINENCIA	85%	75%	80%	75%	70%	385%
ACTUALIDAD	85%	75%	80%	75%	70%	385%
ORGANIZACIÓN	85%	75%	80%	75%	70%	385%
SUFICIENCIA	85%	75%	80%	75%	70%	385%
INTENCIONALIDA D	85%	75%	80%	75%	70%	385%
CONSISTENCIA	85%	75%	80%	75%	70%	385%
COHERENCIA	85%	75%	80%	75%	70%	385%
METODOLOGIA	85%	75%	80%	75%	70%	385%
TOTAL						3850%

$$CV = \frac{3850\%}{10 \cdot 5}$$

$$CV = 77\%$$

Tabla 4

Validación de la variable Rotación de personal

VARIABLE : ROTACIÓN DEL PERSONAL						
INDICADORES	Paca Pantigoso, Flabio	Marquez Caro, Fernando	Suasnabar Ugarte, Federico	Davila Villafuerte, Jose Luis	Candia Menor, Marco Antonio	TOTAL
CLARIDAD	71%	75%	80%	75%	70%	371%
OBJETIVIDAD	71%	75%	80%	75%	70%	371%
PERTINENCIA	71%	75%	80%	75%	70%	371%
ACTUALIDAD	71%	75%	80%	75%	70%	371%
ORGANIZACIÓN	71%	75%	80%	75%	70%	371%
SUFICIENCIA	71%	75%	80%	75%	70%	371%
INTENCIONALIDAD	71%	75%	80%	75%	70%	371%
CONSISTENCIA	71%	75%	80%	75%	70%	371%
COHERENCIA	71%	75%	80%	75%	70%	371%
METODOLOGIA	71%	75%	80%	75%	70%	371%
TOTAL						3710%

$$CV = \frac{3710\%}{10 \cdot 5}$$

$$CV = 74.2\%$$

Según los juicios de expertos el instrumento de medición es considerado como muy bueno con un promedio de 77 % para el primer instrumento que mide el clima organizacional y 74% para la segunda variable rotación de personal.

Después de la validación se procedió a utilizar la prueba de confiabilidad mediante la aplicación del programa spss 23 para sacar el alfa de Cronbach, el cual trata de un índice de consistencia interna el cual toma valores entre 0 y 1 y nos sirve para la comprobación del instrumento que se está evaluando. y a la vez la recopilar información, cuando es defectuosa o no está muy clara la información nos llevara a conclusiones un poco equivocadas, pero de ser un instrumento confiable hace las mediciones estables y consistentes.

Tabla 5

Fiabilidad del variable clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	45

Interpretación: El resultado según datos estadísticos de fiabilidad de la tabla N° 5 se puede concluir que existe una adecuada consistencia con un coeficiente de fiabilidad de 0.950 y tiene una alta confiabilidad.

Tabla 6

Fiabilidad de la variable rotación de personal

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,750	28

Interpretación: Se obtuvo el coeficiente de fiabilidad de 0.750 según datos estadísticos arrojados en la tabla N°6 se puede concluir que existe una adecuada consistencia y tiene una fuerte confiabilidad.

3.5. Procedimiento

Por consiguiente, se aplicó una herramienta de medición, en un momento determinado disponible en la Tienda Metro Emancipación, ubicado en el Centro de Lima. Asimismo, se realizó una documentación de autorización de validación del cuestionario dirigido la gerente Walter Tolentino, que estableció la Universidad César Vallejo, por lo general, se efectuó de manera adecuada los procedimientos de evaluación sobre los instrumentos de metodología y resultados estadísticos SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

Este estudio fue dirigido mediante estadística inferencial, analizando las variables conceptuales y dimensiones, establecidas por márgenes gráficas y tablas numéricas, además se incluyó la normativas de hipótesis en la indagación. Para poder desarrollar la investigación se implementó un mecanismo estadístico SPSS, obteniendo las ponderaciones desarrolladas para poder adjuntar en el cuestionario de aplicación operacional.

3.7. Aspectos éticos

La realización del estudio planteado denomino el respetó de la propiedad intelectual en buscar considerablemente a la elaboración del proyecto en demostrar la adaptación de las nuevas actualizaciones que se genera en la actualidad.

VI. RESULTADOS

Tabla 7

Pruebas de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL	,441	40	,000	,576	40	,000
OBJETIVO	,338	40	,000	,637	40	,000
COOPERACIÓN	,390	40	,000	,623	40	,000
LIDERAZGO	,489	40	,000	,491	40	,000
TOMA DE DECISIONES	,441	40	,000	,576	40	,000
RELACIONES INTERPERSONALES	,338	40	,000	,637	40	,000
MOTIVACIÓN	,400	40	,000	,621	40	,000
CONTROL	,390	40	,000	,623	40	,000
VARIABLE ROTACIÓN PERSONAL	,441	40	,000	,576	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

V1: Los datos de la variable Clima Organizacional proviene de una distribución normal.

D1: Los datos de la dimensión Objetivo provienen de distribución normal.

D2: Los datos de la dimensión Cooperación proviene de una distribución normal.

D3: Los datos de la dimensión Liderazgo proviene de una distribución normal.

D4: Los datos de la dimensión Toma de decisiones proviene de una distribución normal.

D5: Los datos de la dimensión Relaciones interpersonales proviene de una distribución normal.

D6 Los datos de la dimensión Motivación proviene de una distribución que normal.

D7: Los datos de la dimensión Control proviene de una distribución que no es normal.

V2: Los datos de la variable Rotación del personal proviene de una distribución normal.

De acuerdo a la prueba de normalidad los resultado de Shapiro-wilk resulta menor que 0.05, por tanto se determina las variables clima organizacional y rotación de personal proviene de una distribución normal y se debe aplicar la prueba de correlación del coeficiente rho Spearman.

Tabla 8

Pruebas de correlación

CORRELACIONES			
	DIMENSION VARIABLES	PARÁMETROS	ROTACIÓN (V2)
Prueba de Correlación de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL (V1)	Coeficiente de correlación	-.048
		Sig. (bilateral)	.770
		N	40
	OBJETIVO(D1)	Coeficiente de correlación	.218
		Sig. (bilateral)	.176
		N	40
	COOPERACIÓN(D2)	Coeficiente de correlación	,356
		Sig. (bilateral)	.024
		N	40
	LIDERAZGO (D3)	Coeficiente de correlación	-.218
		Sig. (bilateral)	.176
		N	40
	TOMA DE DESICIONES (D4)	Coeficiente de correlación	-,524**
		Sig. (bilateral)	.001
		N	40
	RELACIONES INTERPERSONALES(D5)	Coeficiente de correlación	.218
		Sig. (bilateral)	.176
		N	40
	MOTIVACIÓN (D6)	Coeficiente de correlación	,488**
		Sig. (bilateral)	.001
		N	40
CONTROL (D7)	Coeficiente de correlación	-.089	
	Sig. (bilateral)	.585	
	N	40	
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			
* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).			

<0.05 Rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de investigación.

>0.05 Acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis de investigación.

INTERPRETACIÓN:

- No existe una correlación entre clima organizacional y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda Metro Emancipación en el centro de Lima, 2016. Con un sig. (Bilateral) de 0.770 >0.05 y un coeficiente de correlación rho Spearman inverso de -0,048.
- No existe una correlación entre el objetivo y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda Metro Emancipación en el centro de Lima, 2016. Con un sig. (Bilateral) de 0.176 >0.05 y un coeficiente de correlación rho Spearman de 0,218.
- Existe una correlación entre cooperación y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda Metro Emancipación en el centro de Lima, 2016. Con un sig. (Bilateral) de 0.024 <0.05 y un coeficiente de correlación rho Spearman de 0,356*.
- No existe una correlación entre liderazgo y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda Metro Emancipación en el centro de Lima, 2016. Con un sig. (Bilateral) de 0.176 >0.05 y coeficiente de correlación un rho Spearman inverso de -0,218.
- Existe una correlación entre toma de decisiones y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda Metro Emancipación en el centro de Lima, 2016. Con un sig. (bilateral) de 0.001 <0.05 y un coeficiente de correlación rho Spearman inverso de -0,524**.
- No existe una correlación entre relaciones interpersonales y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda Metro Emancipación en el centro de Lima, 2016. Con un sig. (Bilateral) de 0.176 >0.05 y un coeficiente de correlación rho Spearman de 0,218.

- Existe una correlación entre motivación y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda Metro Emancipación en el centro de Lima, 2016. Con un sig. (bilateral) de 0.001 <0.05 y un coeficiente de correlación rho Spearman de 0,488**.
- No existe una correlación entre control y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda Metro Emancipación en el centro de Lima, 2016. Con un sig. (bilateral) de 0.585 >0.05 y un coeficiente de correlación rho Spearman inverso de -0,089.

Tabla 9

Tabla cruzada de variables clima Organizacional y rotación del personal

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL Y VARIABLE ROTACIÓN PERSONAL				
VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL	VARIABLE ROTACIÓN PERSONAL		Total	Rho= -0.048
	REGULAR	ALTA		
REGULAR	20.0%	50.0%	70.0%	Sig. Bilateral 0.770
BUENO	10.0%	20.0%	30.0%	
TOTAL	30.0%	70.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Considerando la relación entre las variables clima organizacional y rotación de personal, se muestra que el clima organizacional es bueno en un 30 % y regular en un 70 %.

Basándonos en el objetivo general de la investigación que es determinar la relación existente entre clima organizacional y la rotación de personal del área de comestible y no comestibles de la tienda Metro Emancipación en el centro de Lima, 2016. Los resultados obtenidos señalan que cuando el clima organizacional es

regular, la rotación es regular en un 20 % y alta es un 50 %, y cuando es el clima es buena la rotación es alta y solo en un 20 %.

Por otro lado se tiene que los resultados de la prueba estadística rho de Spearman arrojan un valor de -0,048 con un nivel de significancia bilateral de 0.770 que nos expresa que no existe correlación significativa entre ambas variables. Considerando la escala de cuatro categorías para la correlación tendríamos que calificar el resultado obtenido como una correlación escasa o nula; es decir, en este caso se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, que indica que no hay relación entre las variables.

Tabla 10

Tabla cruzada de objetivo y rotación de personal

DIMENSIÓN OBJETIVO Y VARIABLE ROTACIÓN PERSONAL				
DIMENSIÓN OBJETIVO	VARIABLE ROTACIÓN PERSONAL		Total	Rho= 0.218
	REGULAR	ALTA		
REGULAR	20.0%	30.0%	50.0%	Sig. Bilateral 0.176
BUENO	10.0%	40.0%	50.0%	
TOTAL	30.0%	70.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los objetivos están diseñados para servir a la empresa, pues fijan los parámetros de acción sobre los cuales se direccionara y deben ser claros, reales flexibles y motivadores. Considerando el objetivo como la primera dimensión de la variable clima organizacional los resultados evidencia que el 50 % de los colaboradores encuestados aseguran conocer los objetivos y políticas de la empresa, sienten satisfacción personal al saber que contribuyen al logro de estos y buscan conseguirlos, sin embargo el otro 50% considera que aún tiene dudas con respecto a la información de objetivos se encuentra en regular , no tiene un conocimiento sincero ,pero se puede trabajar y potenciar.

El primer objetivo específico de la investigación pretende medir si existe relación entre la dimensión objetivo y la rotación de personal en el área de productos comestible y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima, 2016. Podemos señalar que cuando el conocimientos de los objetivo es regular, la rotación es alta en un 30% y regular en un 20%. Además de ello cuando el clima es bueno la rotación es alta en un 40 y regular en un 10 %.

En cambio, se tiene que los resultados de la prueba estadística rho de Spearman arroja una correlación escasa o nula de 0,218 con un nivel de significancia de 0.176 que nos señala que no existe una relación entre la dimensión objetivo y rotación de personal En este caso se rechaza la hipótesis alterna planteada en la investigación y se acepta la hipótesis nula.

Tabla 11

Tabla cruzada de cooperación y rotación de personal

DIMENSIÓN COOPERACIÓN Y VARIABLE ROTACIÓN PERSONAL				
DIMENSIÓN COOPERACIÓN	VARIABLE ROTACIÓN PERSONAL		Total	Rho= 0,356*
	REGULAR	ALTA		
REGULAR	20.0%	20.0%	40.0%	Sig. Bilateral 0.024
BUENO	10.0%	50.0%	60.0%	
TOTAL	30.0%	70.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El ser humano es un ser social que por ello busca grupos en los cuales referenciarse buscando un propósito la cooperación beneficia positivamente en las empresas por que lograr maximizar el talento de las personas y en un menor tiempo. Considerando la relación entre la dimensión cooperación y la variable rotación de personal, se observa que en la dimensión cooperación que el 60% de los colaboradores encuestados considera que existe un grado alto de colaboración

y el trabajo en equipo permite el cumplimiento de los objetivos corporativos, así mismo un considerable 40 % están en un nivel intermedio o regular, es decir se involucran en actividades referente al trabajo en la tienda metro Emancipación pero solo cuando se encuentran en su horario laboral.

Tomando en cuenta el segundo objetivo específico de la investigación que pretende medir si existe relación entre la dimensión Cooperación y la rotación de personal en el área de productos comestible y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima, 2016. Podemos señalar que cuando la cooperación es regular, rotación de personal es regular en un 20% y alta en un 20%. Además de ello cuando es bueno la rotación es regular en un 10 %.

Asimismo, se consideró Rho de Spearman arroja una correspondencia débil de 0.356* con un nivel de significancia bilateral de 0.024 que nos expresa que existe una relación entre la dimensión cooperación y la variable rotación de personal. Por ello se acepta la hipótesis alterna planteada en la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 12

Tablas cruzadas de liderazgo y rotación de personal

DIMENSIÓN LIDERAZGO Y VARIABLE ROTACIÓN PERSONAL				
DIMENSIÓN LIDERAZGO	VARIABLE ROTACIÓN PERSONAL		Total	Rho= - 0.218
	REGULAR	ALTA		
REGULAR	20.0%	60.0%	80.0%	Sig. Bilateral 0.176
BUENO	10.0%	10.0%	20.0%	
TOTAL	30.0%	70.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Considerando la relación entre la dimensión liderazgo y la variable rotación de personal, se observa que 80% de los colaboradores indican que en esta dimensión se encuentra en un nivel regular es decir aún persisten dudas con

respecto a cómo se ejerce el liderazgo y existen fallas en la comunicación por ende no es muy precisa. Solo un 20 % dan una calificación de favorable y tienen una fuerte comunicación y reconocen el trabajo realizado por el encargado del área.

Basándonos en el tercer objetivo específico de la investigación que es pretender medir si existe relación entre liderazgo y rotación de personal en el área de productos comestible y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima, 2016. Podemos señalar que cuando el liderazgo es regular, la rotación de personal es alta en un 60 % y regular en un 20%. Además cuando el clima es bueno el nivel de rotación es alta solo en un 10 %.

Por consiguiente, se obtuvieron ponderaciones de mecanismo Rho de Spearman que arroja una correlación débil inversa de -0.218 con un nivel de significancia bilateral de 0.176. Además, no existió correspondencia en los valores conceptuales, para este caso se rechaza la hipótesis alterna planteada en la investigación y se acepta la hipótesis nula.

Tabla 13

Tablas cruzadas toma decisiones y rotación de personal

DIMENSIÓN TOMA DE DECISIONES Y VARIABLE ROTACIÓN PERSONAL				
DIMENSIÓN TOMA DE DECISIONES	VARIABLE ROTACIÓN PERSONAL		Total	Rho= -0,524**
	REGULAR	ALTA		
REGULAR	10.0%	60.0%	70.0%	Sig. Bilateral 0.001
BUENO	20.0%	10.0%	30.0%	
TOTAL	30.0%	70.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La toma de decisiones es un proceso importante en el desarrollo de las organizaciones, estas deben ser acertadas pues muchas veces dependen del fracaso o éxito de las mismas.

Considerando la toma de decisiones como una dimensión del variable clima organizacional, nos arroja la información que un 30 % considera que existe un clima favorable con respecto a la toma de decisiones, es decir se le considera o son tomados en el énfasis de decisiones prolongadas que se determina en la compañía .Así mismo un 70 % de los encuestados señala que esta es regular, es decir no están del todo conforme con el plan de acción o la forma como se trabaja y se formaliza la decisión eficaz en la entidad.

Basándonos en el cuarto objetivo específico de la investigación que es pretende medir si existe relación entre la dimensión Liderazgo y la rotación de personal en el área de productos comestible y no comestibles de la tienda metro emancipación en el centro de Lima,2016.Podemos señalar con respecto al clima laboral que cuando la toma de decisiones es buena la rotación de personal es alta solo en un 10 % y regular en un 20 %.Además podemos que cuando la toma de decisiones es regular la rotación es alta en un 60 % y regular solo en un 10%.

Sin embargo, se tiene que los resultados de la prueba estadística rho de Spearman no arroja un correlación moderada de -0.524^{**} con un nivel de significancia bilateral de 0.001, que nos expresa que existe una relación inversa entre la dimensión toma de decisiones y la variable rotación de personal. Por ello se acepta la hipótesis alterna planteada en la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 14

Tablas cruzadas de relaciones interpersonales y rotación de personal

DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES Y VARIABLE ROTACIÓN PERSONAL				
DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES	VARIABLE ROTACIÓN PERSONAL		Total	Rho= 0.218
	REGULAR	ALTA		
REGULAR	20.0%	30.0%	50.0%	Sig. Bilateral 0.176
BUENO	10.0%	40.0%	50.0%	
TOTAL	30.0%	70.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Las relaciones interpersonales señala el desarrollo integral de la persona, al recibir el apoyo social y una retroalimentación del entorno más cercano en este caso de los colaboradores del área de trabajo en la tienda metro Emancipación. La encuesta nos arroja la información que un 50 % considera que existe un clima favorable con respecto a las relaciones interpersonales, así mismo un el otro 50 % de los encuestados señala que se encuentra en un punto neutral o regular y que tiene que mejorar.

El quinto objetivo específico es establecer la relación entre el Liderazgo y la rotación de personal en el área de productos comestible y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima, 2016.Podemos Señalar que cuando las relaciones interpersonales es regular la rotación de personal es regular la rotación de personal es regular en un 20 % y alta en un 30%.

Por una parte, se tiene que los resultados de la prueba estadística rho de Spearman arroja un correlación escasa o nula de 0.218 con un nivel de significancia bilateral de 0.176 que nos expresa que no existe una relación entre las relaciones interpersonales y la rotación de personal. En esta caso de rechaza la hipótesis alterna planteada en la investigación y se acepta la hipótesis nula.

Tabla 15

Tablas cruzadas de motivación y rotación de personal

DIMENSIÓN MOTIVACIÓN Y VARIABLE ROTACIÓN PERSONAL				
DIMENSIÓN MOTIVACIÓN	VARIABLE ROTACIÓN PERSONAL		Total	Rho= -0,488**
	REGULAR	ALTA		
MALO	10.0%	0	10.0%	Sig. Bilateral 0.001
REGULAR	20.0%	60.0%	80.0%	
BUENO	0	10.0%	10.0%	
TOTAL	30.0%	70.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La motivación es un primordial que nos permite mentalizar al colaborador para el alcanzar los objetivo, los resultados arrojan que solo un 10 % considera que se está trabajando adecuadamente esta dimensión y tiene un clima favorable. Mientras que un 80 % señala que ocasionalmente se identifica con los indicadores que señalan la dimensión motivación y por último encontramos a un 10% de los encuestados no satisfechos por la forma como se maneja esta dimensión.

Tomando el sexto objetivo específico de la investigación que pretende medir si existe relación entre la dimensión motivación y la rotación del personal rotación de personal en el área de productos Comestible y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima, 2016. Podemos señalar que cuando la motivación es regular la rotación de personal es alta en un 60 % y regular en un 20%.Tamben podemos mencionar que cuando la motivación es buena la rotación es alta en un 10 %.

Por consiguiente, se tiene que los resultados de la prueba estadística rho de Spearman es arroja un coeficiente inverso de correlación débil de -0.488 **, con un nivel de significancia bilateral de 0.001 que nos expresa que existe una relación

entre ambas. En esta caso de rechaza la hipótesis nula en la investigación y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 16

Tablas cruzadas de control y rotación de personal

DIMENSIÓN CONTROL Y VARIABLE ROTACIÓN PERSONAL				
DIMENSIÓN CONTROL	VARIABLE ROTACIÓN PERSONAL		Total	Rho= -0.089
	REGULAR	ALTA		
REGULAR	10.0%	30.0%	40.0%	Sig. Bilateral 0.585
BUENO	20.0%	40.0%	60.0%	
TOTAL	30.0%	70.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El control de las tareas en las organizaciones es fundamental para corregir los errores en los procesos, así buscar mejorarlos y permitir que estos se desarrollen con normalidad. Los resultados arrojan que el 60% de los encuestados perciben que se está empleando un adecuado control en el las área de trabajo. Mientras un 40 % señala que eventualmente logran percibir que se cumpla adecuadamente esta dimensión.

El séptimo objetivo específico de la investigación pretende medir si existe relación entre la dimensión control y rotación de personal en el área de productos comestible y no comestibles de la tienda Metro Emancipación en el centro de Lima, 2016. Podemos señalar que cuando el control es regular la rotación un 10 % y alta en un 30%. Además cuando el control es bueno la rotación de personal es regular en un 20 %.

Por el contrario, se tiene que los resultados de la prueba estadística rho de Spearman arroja una correlación débil inversa de -0.379 con un nivel de significancia bilateral un 0.13, demuestra que no hay una correspondencia en ambas variables.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se planteó el objetivo principal determinar la relación que existe entre clima organizacional y rotación de personal en el área de productos Comestible y no comestibles de la tienda Metro Emancipación en el centro de Lima, 2016.

La investigación tiene diseño no experimental de corte transversal al nivel descriptivo-correlacional, que busca estudiar las variables clima organizacional y rotación de personal, así como relación que existe entre ambas. Se utilizó el cuestionario IMCOC del autor Carlos Méndez y un cuestionario de elaboración propia, el cual se aplicó a todos los colaboradores del área de productos comestibles y no comestibles de la tienda metro Emancipación, se utilizó un censo para los 40 trabajadores del área específica.

A nivel de la validez interna los instrumentos se sometieron a juicio de expertos, alcanzando una validez de 77% para clima organizacional y un 74,2% para rotación de personal. En cuanto a la validez externa, los resultados obtenidos en la investigación no se pueden ajustar a la realidad problemática de otras empresas debido a que el clima organizacional es propio en cada una de las organizaciones con características distintas. En la investigación se utilizó coeficiente de Spearman que señala una correlación inversa de -0.048 escasa o nula y un valor de significancia de 0.77, con lo cual se determinó que no existe relación las variables investigadas.

De acuerdo a la investigación de Chuyo, R. (2015). Se aplicó el rho de Spearman con una correlación muy baja de 0.085 y un valor de $p=0.559$. Se determinó que clima laboral no se relaciona con la rotación de personal en la compañía. Azabache fábrica Santa Beatriz EIRL-San Borja año 2015. Se desarrollaron la dimensión motivación con un rho de -0.044 y valor de $p=0.763$, las relaciones interpersonales con un rho de 0.047 y un valor de $p=0.743$. Se coincide con Chuyo en la parte metodológica, así como en el coeficiente estadístico empleado, en ambas investigaciones se utilizó rho de Spearman. Así mismo la presente investigación señala que no existe relación entre clima organizacional y

rotación de personal de igual manera que el antecedente estudiado. Además es importante señalar que al igual que los resultados de antecedente, se debe trabajar en las dimensiones motivación, para implementar incentivos y mejorar la remuneración Así como las relaciones interpersonales, por qué mientras en las tesis de Chuyo se encuentra en porcentajes negativos, la presente investigación los resultados señalan como regular y de igual manera debe ser trabajados con carácter de urgencia.

A diferencia del antecedente en la cual las variable y ninguna de las dimensiones se relacionan con rotación de personal, en el estudio ejecutado las dimensiones cooperación, toma de decisiones y motivación si se relacionan con la variable rotación de personal con correlaciones de 0.356*, -0.024 y -0.488** respectivamente.

Referente a la investigación de Castro (2013), se aplicó el estadístico de Chi-cuadrado con un resultado de 13,419 y un valor de p de 0.037 la cual señala que existe una relación directa y significativa entre clima laboral y rotación de personal en la empresa supermercados peruanos-plaza Vea Valle hermoso Surco 213. Se desarrollaron las dimensiones autonomía individual, estructura organizacional, orientación a la recompensa, consideración y apoyo determinando que todas se relacionan con la variable rotación de personal con valores de $p=0.016$, $p=0.026$, $p=0.039$ y $p=0.001$ respectivamente.

A diferencia de la tesis de Castro (2013) donde se utilizó el estadístico Chi cuadrado para establecer relación. La presente investigación desarrolló el rho de Spearman que arrojan un valor inverso de -0,048, con un nivel de significancia bilateral de 0.770 cuyo resultado señala que no existe relación entre clima organizacional y la rotación de personal lo que contrasta con el antecedente mencionado, que señala que existe tal relación en las variables y dimensiones.

De acuerdo a la investigación de Domínguez (2013). La hipótesis planteada señala que la motivación se relaciona positivamente en la relación de personal del almacén de productos terminados de la empresa PRECOR S.A, Lima. Esta concluyo que si existe relación entre motivación y rotación de personal, el autor

utiliza 3 dimensiones para desarrollar la investigación. El estadístico empleado es la prueba de Chi cuadrado que para la dimensión necesidad de poder arroja un valor de 0.001, valencia un valor de $p=0.033$, por último la dimensión expectativa con un valor de $p=0.034$. Todas estas se relacionan con la rotación de personal con lo que se acepta la hipótesis planteada en la investigación.

A diferencia de la presente investigación, que determinó que no hay relación entre clima organizacional y rotación de personal en el área de productos comestible y no comestible de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima, 2016 y para determinar este resultado se utilizó rho de Spearman .

Si bien es cierto las variables contrastadas no son iguales se coincide con Domínguez, E que en su investigación señala que existe una relación entre la variable motivación y rotación de personal, mientras que en la presente investigación una de las dimensiones desarrolladas es motivación en la cual la prueba estadística Rho de Spearman arroja correspondencia inversa 0.488 ** con un nivel de significancia bilateral de 0.001, nos expresa esta dimensión existe correspondencia con rotación de personal.

De acuerdo con la investigación de Zurita (2012), del tipo cuantitativa, al nivel descriptivo correlacional. Se emplearon datos históricos de las desvinculaciones y admisiones de la empresa. Se utilizó el estadístico de Pearson que arrojó una correlación positiva moderada de 0.068, La investigación concluye que el ambiente estable se adapta con los cambios operacionales en la entidad Tramacoexpress Cía. Ltda.

A diferencia en la presente investigación se utilizó rho Spearman que arrojó una correlación inversa de -0,08 y con una significancia de 0.770 dando como resultado que no existe relación entre clima organizacional y rotación de personal, distinto a lo planteado en el antecedente.

Se coincide con Zurita en su investigación de la empresa Tramacoexpress ,con respecto a las relaciones interpersonales el 51% de la encuestados señala que son muy buena, el 38% la considera buena, un 10 % regular y un 2 % la considera mala. Y para la control el 41 % señala es muy buena,

el 33 % la considera buena, un 20 % regular y un 5 % la considera mala. Si bien es cierto no se ha trabajado con la misma escala, se obtuvieron ponderaciones encuestadas en metro Emancipación señala que para habilidades blandas un 50% de los trabajadores las consideran buenas, mientras que el otro 50% señala que es regular. Y con respecto a la dimensión control se observa que el 60% de los trabajadores consideran adecuado, pero 40% indican que es regular. En ambas investigaciones los porcentajes están orientados a la existencia de un buen clima laboral. Además un factor esencial referido es el remunerativo puesto que en la presente investigación también se ve relegada. Los colaboradores coinciden no cubren sus necesidades básicas, además de ello señala que las empresas deben invertir en un plan motivacional hacia el personal para controlar los niveles de ausentismo, mejorando aspectos como la puntualidad, imagen personal.

Con respecto a la tesis de Medellín (2013) es no experimental, al nivel descriptivo correlacional. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la motivación y la rotación del personal de la empresa Digitex internacional sede Manizales - Caldas. La investigación concluye que la empresa debe aplicar estrategias de motivación, estableciendo estándares de cambios operacionales y permanencia del subordinado identificado. La empresa Digitex debe reforzar los conocimientos a través de capacitaciones para potenciar sus habilidades. Se coincide con la indagación propuesta que se determinó la correspondencia del clima organizacional y la rotación del personal y concluyó 80 % de los trabajadores consideran que la motivación es buena. Mientras 10% indican que es buena y el otro 10% lo considera malo además es un factor importante ya que se debe fortalecer esta dimensión para brindar un mejor servicio y mantener motivado al personal.

Asimismo, a la investigación de Criollo (2013) del tipo cuantitativa, al nivel descriptivo correlacional. Se concluyó el clima laboral se relaciona directamente con la rotación del personal motorizado de la empresa Sodetur S.A-2014. Se utilizó Pearson que arrojó una correlación positiva moderada entre ambas variables de 0.63. Distinto a los resultados del estudio aplicado en donde concluimos una negatividad de relación entre clima organizacional y la rotación de personal del

área de Comestible y no comestibles de la tienda Metro ubicado en el centro de Lima, 2016, para cual, se utilizó el estadístico Rho de Spearman que dio como resultado una correlación inversa con -0.08 con Sig, bilateral de 0.770 razón por la cual se rechazó la hipótesis planteada en esta investigación. En cuanto a resultados la investigación de Criollo para la empresa Sodetur S.A indica que el existe una clima laboral desfavorable pues 56% de los encuestados considera que el clima laboral inadecuado y el 44% adecuado, contraria a la información obtenida en el metro Emancipación, para la cual el 70% de los trabajadores considera al clima regular, mientras un 30% lo considera bueno, cabe señalar que ninguno de los 40 colaboradores señala que es malo, pero si se debe trabajar arduamente por que el mayor porcentaje está en un nivel regular. Se coincide con Criollo, que debemos medir el clima organizacional periódicamente así mismo manejar un registro adecuado de las ocupaciones que realiza la compañía y mejorar los canales de comunicación y motivación porque nos permite mentalizar al colaborador para el alcanzar los objetivo a corto y largo plazo.

VI. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados de la investigación, así como la discusión correspondiente se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Con relación a la hipótesis general de la investigación podemos señalar que no existe una relación entre clima organizacional y rotación de personal en el área de productos Comestible y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima, 2016 la prueba estadística rho Spearman arroja una correlación inversa de -0.048, escasa o nula con una Sig. (Bilateral) de 0.770.

1. No existe relación entre los objetivos y rotación de personal en el área de productos comestible y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima, 2016 la prueba estadística rho Spearman arroja una correlación escasa de 0,218 con un Sig. (Bilateral) de 0.176.
2. Existe relación entre la cooperación y la rotación de personal en el área de productos comestible y no comestible de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima ,2016. Se identificó que existe una correlación débil ($\rho=0.356^*$, $\text{sig.}=0.024<0.05$) .
3. No existe relación entre el liderazgo y la rotación de personal en el área de productos comestible y no comestibles de la tienda Metro Emancipación en el centro de Lima, 2016 la prueba estadística rho Spearman arrojó una correlación escasa inversa de -0,218 con un Sig. (Bilateral) de 0.176.
4. Existe relación entre la toma de decisiones y la rotación de personal en el área de productos comestible y no comestibles de la tienda Metro Emancipación en el centro de Lima, 2016. Se identificó que existe una correlación inversa moderada ($\rho= -0.524^{**}$, $\text{sig.}=0.001<0.05$).
5. No existe relación entre las relaciones interpersonales y la rotación de personal en el área de productos comestible y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima, 2016 la prueba estadística rho Spearman arroja un coeficiente de correlación escasa de 0,218 con un Sig. (Bilateral) de 0.176.
6. Existe relación entre la motivación y la rotación de personal en el área de productos Comestible y no comestibles de la tienda metro Emancipación

en el centro de Lima, 2016 .Se identificó que existe una correlación inversa débil ($\rho = -0.488^{**}$, $\text{sig.} = 0.001 < 0.05$).

7. No existe relación entre el control y la rotación de personal en el área de productos comestible y no comestibles de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima, 2016 la prueba estadística rho Spearman arroja una correlación inversa escasa o nula de $-0,089$ con un Sig. (Bilateral) de 0.585 .

VII. RECOMENDACIONES

En consideración a los resultados se sugiere que en metro Emancipación ubicado en el centro de Lima, los encargados den más importancia al clima organizacional, interesándose por el sentir del empleado en la organización buscando mejorar el ámbito laboral y la calidad de vida. Ya que si este se encuentra bien en el puesto de trabajo que ocupe serán mayores los niveles de productividad, que tendrá un repercusión en los diferentes escenarios que rigen las entidades, teniendo mayor eficiencia operativo, por ende el mejoramiento de un país.

1. Se recomienda que la gestión operativa difundan y promuevan el conocimiento conductual de trazarse metas de superación para que el empleado tenga claro y se identifique con estos. Así mismo sepa cuál es su papel dentro de la cultura organizacional que hay en la compañía cuando se fomenta indicadores positivos, nos genera mayores posibilidades de mejoramiento operacional, contribuyendo en el desenvolvimiento de actividades eficientes y productivas. Además se recomienda trabajar en los indicadores información de objetivo en donde un 50 % considera adecuado que se tiene un manejo adecuado pero el resto de la población considera que no pueden desarrollar adecuadamente sus labores y el indicador satisfacción de necesidades económicas en donde un 60 % señala que solo tiene alguna satisfacción por que no percibe una adecuada remuneración, lo que influye notablemente en su productividad.
2. Se sugiere que la empresa fortalecer la dimensión cooperación, que dispongan actividades recreacionales y deportivos con el propósito de manifestar mayor correspondencia entre los subordinados. Por tal motivo conlleva a fortalecer los lazos de respeto en las indagaciones grupales que se desarrolla en el entorno operacional y definiendo las metas referidas por la entidad empresarial.
3. Implementar actividades como charlas y talleres operativos en buscar la interacción entre los subordinados de obtener el desenvolvimiento de aplicar sus destrezas en conjunto que hacen buenos líderes, además de direccionar a una sola idea operativa funcional y tomen un rol más determinante para

tener la capacidad de influenciar en el trabajo y la sociedad. Se sugiere mejorar los indicadores apoyo del jefe por que un 50 % considera como regular esa función y la comunicación de los resultados puesto que el 40 % lo considera regular y el otro 20 % malo, es urgente fortalecer ya que el liderazgo permite el cumplimiento de las metas trazadas.

4. Se recomienda que la gerencia operativa deben tomar decisiones acertadas y así mismo considerar a los trabajadores trabajador para que se sienta cómodo, valorado y útil en la organización y brindar su máximo desempeño en la organización se sienta motivando, valorado y útil.
5. Se sugiere que la empresa trabajar el clima laboral con respecto a las relaciones interpersonales, debido al gran porcentaje lo ubica en regular se sugiere organizar diferentes actividades de confraternidad, celebración de cumpleaños y eventos en el establecimiento productivo, buscando vínculos y hacer más fácil la interacción entre los trabajadores de la tienda metro emancipación .Esto conllevará a que los empleados a trabajar entre área logrando sinergias para el logro de las metas trazadas y un mejor desempeño en sus laboral. Además de ello revisar y fortalecer los indicadores conocimiento de la problemática por parte de gerencia donde un considerable 50 % señala que esta es regular frecuencia con la que se relaciona con sus compañeros donde un 50 % la considera regular, siendo indispensable ambas puesto que son necesarias en el trabajo diario, la interacción entre áreas.
6. Se sugiere a la gerencia y jefes de área, a trabajar la motivación ya que la encuesta lo ubica mayoritariamente en regular, se debe establecer mejores normas de premiación sobre el esfuerzo dedicado mediante incentivos para los colaboradores que muestran resultados eficientes. En definitiva, obtener mayor impulso de crecimiento valorando la dedicación y compromiso que realiza las actividades de operación, además enfocándose en una sola visión de cumplir con los propósitos trazados por la compañía,
7. Se sugiere que la empresa mantener el control, de las actividades y la manera como se desarrollan, capacitar a los encargados de área para implementar nuevas estrategias que mejoren el control en metro

Emancipación. Además se recomienda fortalecer los indicadores frecuencia de supervisión de trabajo en la cual un 30 % señalo que esta es regular y el indicador conocimiento de los resultados los para lo cual el 30 % señalo regular y un 10 % malo, lo que muestra que se debe dar priorizar esta dimensión ya que la tienda maneja indicadores internos que deben ser mejorador, si se fortalece el control.

REFERENCIAS

- Abelson, M. A. (2017). *On the Next Decade of Research in Voluntary Employee Turnover*. *Academy of Management Executive*, vol. 31, n. 3, 2017. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/amp.2016.0123>
- Abelson, M. A. (2017). *Organizational Controllable Turnover: Are Our Current Models Really That Bad Predicting and Understanding Nursing Staff Turnover?*. *Academy of Management Executive*, vol. 19, n. 1, 2017. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/ambpp.1984.4978220>
- Brito, C. C. Pitre, R. R. & Cardona, A. D. (2020). *Organizational Climate and its Influence on the Performance of Employees in a Service Company*. *Technological information*, 31(1), 141-148. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-141.pdf>
- Castillo, E. F. Medina, M. A. & Reyes, C. E. (2019). *Leadership and organizational climate in workers of health facilities of a micro-network in Peru*. *Revista Cubana de Salud Pública*. v. 45, n. 2, e1351. <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2019.v45n2/e1351/es>
- Castro, R. C. (2013). *Clima organizacional y rotación del personal en la empresa Supermercados Peruanos –plaza Vea valle hermoso Surco, 2013*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Ciro, E. M. (2014). *Metodología de investigación tecnológica*. (2°ed.). Lima: Editorial ISBN.
- Chad, H. I. Philip, L. R. & Stephen, E. L. (2017). *A meta-analysis of relations between vocational interests and employee performance and turnover*. *Academy of Management Executive*, vol. 11, n. 1, 2017. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/ambpp.2011.65869729>
- Chiavenato, I. E. (2009) *“Comportamiento Organizacional”*. (2° ed.) México. McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. E. (2007). *“Administración de los recursos humanos”*. (8° ed.) México: McGraw–Hill.
- Chuyo, E. M. (2015). *Clima laboral y rotación de personal de la empresa Azabache, fabrica Santa Beatriz EIRL-San Borja año 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Criollo, E. C. (2012). *Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A-2014*. (Tesis de licenciatura). Universidad Central de Quito, Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3602/1/T-UCE-0007-133.pdf>.
- Cruzado, D. A. (2015). *Liderazgo impacta en un 70 % en clima organizacional. Gestión*. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/liderazgo-impacta-70-clima-organizacional-2136456>.
- Domínguez, R. R. (2013). *Motivación y rotación del personal del almacén de producto terminado de la empresa PRECOR S.A.* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Farmen, S. M. & Fedor, D. F. (2017). *Volunteer participation and turnover intentions: the role of satisfaction, expectations, and organizational support*. *Academy of Management Executive*, vol. 19, n. 1, 2017. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/ambpp.1997.4989224>
- Gallardo, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación*. (1° ed.). Perú: Editorial Universidad Continental.
- Govea, A. K. & Zuñiga, B. D. (2020). *The organizational climate as a factor in the job satisfaction of a service company*. *Revista Investigación y Negocios*, 13(21), 15-22. http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v13n21/v13n21_a03.pdf

- Hernández, R. M. Fernández, C. A. & Baptista, P. S. (1997) *“Metodología de la Investigación”*. (2° Ed.) México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A
- Hernández, R. S. Fernández, C. C. Baptista, M. P. (2014). *Metodología de investigación tecnológica*. (6°ed.). México: McGraw–Hill.
- Ibáñez, M. E. (2011) *“Gestión del talento humano en la empresa”*. Perú: Editorial San Marcos.
- Iglesias, A. L. Torres, J. M. & Mora, P. Y. (2019). *Theoretical references that sustain the organizational climate: integrative review*. *MediSur*, 17(4), 562-569. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v17n4/1727-897X-ms-17-04-562.pdf>
- Iglesias, A. L. & Torres, J. M. (2019). *Instrument redesign for evaluating nursing organizational climate at hospital service*. *MediSur*, 17(1), 103-111. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v17n1/1727-897X-ms-17-01-103.pdf>
- Lee, T. W. Lowell. W. S. & Fireman, E. R. (2017). *An Unfolding Model of Voluntary Employee Turnover*. *Academy of Management Executive*, vol. 39, n. 1, 2017. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/256629>
- López, R. E. García, L. F. & Martínez, J. E. (2019). *La gestión directiva como potenciadora de la mejora del clima organizacional y la convivencia en las instituciones de educación media superior*. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18), 792-812. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v9n18/2007-7467-ride-9-18-792.pdf>
- Louffat, E. E. (2012). *“Administración fundamentos del proceso administrativo”*.(3ªed.) Perú: Cengage Learning
- Martínez, C. E. Molina, J. F. & Parada, I. M. (2019). *Organizational climate: case study of a primary-care health facility in Morelos México*. *Horizonte sanitario*, 18(3), 347-356. <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n3/2007-7459-hs-18-03-347.pdf>

- Medellín, M. M. (2013). Incidencia de la motivación en la rotación de personal de la empresa Digitex internacional sede Manizales – Caldas. (Tesis de licenciatura). Universidad de Manizales, Colombia. Recuperado de: http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1508/Medellin_Henao_Maria_Fernanda_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Méndez, C. E. (2006). “*Clima organizacional en Colombia: El IMCOC: un método de análisis para su intervención*”. Colombia: Centro editorial Universidad del Rosario. Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/Clima_organizacional_en_Colombia.html?id=qipFxpVbK1AC&hl=es-419
- Ochoa, V. P. (2013). Menor nivel de rotación está en la industria. Gestión. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/menor-nivel-rotacion-personal-esta-industria-2073824>
- Reyes, A. M. (1978). Administración de personal: Relaciones humanas (1ra Ed.) México: Editorial Pearson.
- Ríos, R. R. (2017). *Metodología para investigación y redacción*. (1°ed.). España: Editorial Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Salas, B. N. (2014). *Un buen clima laboral es la fórmula para retener talentos de cualquier generación*. Gestión. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/buen-clima-laboral-formula-retener-talentos-cualquier-generacion-2109178>
- Salinas, O. (2014). *Solo el 50 %de empresas en el Perú logra retener su personal*. Comercio. Recuperado de: <http://elcomercio.pe/economia/negocios/solo-50empresas-peru-logra-retener-su-personal-noticia-1721616>
- Sagredo, L. E. & Castelló, T. A. (2019). *Management and organizational climate in adult education in Chile*. Research News in Education, 19(2), 1-25. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n2/1409-4703-aie-19-02-1.pdf>

- Shaw, J. D. Delery, J. E. & Douglas, J. N. (2017). *An Unfolding Model of Voluntary Employee Turnover*. *Academy of Management Executive*, vol. 41, n. 5, 2017. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/256629>
- Tamayo, T. T. & Tamayo, M. S. (2014). *“El proceso de la investigación”*. México: Editorial Limusa, S.A
- Terence, R. M. Brooks, C. H. & Thomas W. L. (2017). *Why People Stay: Using Job Embeddedness to Predict Voluntary Turnover*. *Academy of Management Executive*, vol. 44, n. 6, 2017. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/3069391>
- Vara, A. M. (2012). *“Desde la idea inicial hasta la sustentación.7 pasos para para una tesis exitosa”*. Perú. Editorial de la universidad San Martin de Porres.
- Walker, L. M.. & Walker, J. R. (2019). *The Effects of Seasonal Staff’s Perceptions of Care for Employees and Turnover Intention*. *Academy of Management Executive*, vol. 19, n. 1, 2019. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/AMBPP.2019.19635abstract>
- Werther, W. S. & Davis, K. R. (2008). *Administración de personal y recursos humano*. México: Editorial Mac Graw Hill.
- Zurita, P. R. (2013). *Incidencia del clima laboral en la rotación del personal de Tramacoexpress Cía. Ltda.* (Tesis de licenciatura). Universidad Central de Quito, Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1849>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
			Definición Conceptual	Definición Operacional	VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL				
Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal			DIMENSIÓN	Indicadores	ÍTEM	ESCALA	
¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda Metro Emancipación en el centro de Lima - 2016?	Identificar cual es la relación entre el clima organizacional y la rotación de personal en el área de productos comestible y no comestibles de la tienda Emancipación en el centro de Lima -2016	Existe una relación directa entre el clima organizacional y la rotación de personal en el área de comestibles y no comestible de la tienda metro emancipación en el centro de Lima -2016.	CLIMA ORGANIZACIONAL	Méndez, C (2006) define al Clima organizacional como el ambiente en una organización y como este es percibido por el trabajador que se encuentra en una interacción constante con el grupo humano y la estructura organizacional que es expresada a través de las variables.	Se obtendrán datos de las fuentes primarias, mediante la técnica de la encuesta de acuerdo a las dimensiones determinadas por Méndez (2006), las cuales son objetivos, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación y control.	OBJETIVOS	Conocimiento de objetivo	1	ORDINAL
							Información de objetivos y políticas	2	
							Satisfacción de necesidades	3	
						COOPERACIÓN	Determinación de resultados	4	
							Información periódica avances	5	
							Información específica de deberes y labores	6	
							Relacionarse entre trabajadores	7	
							Cooperación entre compañeros	8	
							Vinculación con grupos	9	
							Ayuda por parte de sus compañeros	10	
							Participación en problemas	11	
							Planteamiento del problema	12	
							Relación con el compañero de trabajo	13	
							Solución de problemas	14	
							Planteamiento del problema	15	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos							
¿Cuál es la relación que existe entre el objetivo y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda Metro Emancipación-Lima 2016?	Identificar la relación que existe entre los objetivos y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda Metro Emancipación-Lima 2016?	Existe una relación directa entre el objetivo y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda Metro Emancipación-Lima 2016?							
¿Cuál es la relación que existe entre cooperación y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda Metro Emancipación-Lima 2016?	Identificar la relación que existe entre la cooperación y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda Metro Emancipación-Lima 2016?	Existe una relación directa entre la cooperación y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda Metro Emancipación-Lima 2016?							

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda Metro Emancipación-Lima 2016?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la motivación y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda Metro Emancipación-Lima 2016?</p>	<p>Existe una relación directa entre la motivación y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda Metro Emancipación-Lima 2016?</p>					<table border="1"> <tr><td>Percepción por trabajar en el empresa</td><td>35</td></tr> <tr><td>Cumplimiento de trabajo</td><td>36</td></tr> <tr><td>Incentivos</td><td>37</td></tr> <tr><td>Tiempo de servicio</td><td>38</td></tr> <tr><td>Importancia del trabajo</td><td>39</td></tr> <tr><td>Resultados de la revisión de la empresa</td><td>40</td></tr> <tr><td>Control jefe</td><td>41</td></tr> <tr><td>Frecuencia de revisión de trabajo</td><td>42</td></tr> <tr><td>Reconocimiento de trabajo</td><td>43</td></tr> <tr><td>Adecuado control</td><td>44</td></tr> <tr><td>Como debe ser el control</td><td>45</td></tr> </table>	Percepción por trabajar en el empresa	35	Cumplimiento de trabajo	36	Incentivos	37	Tiempo de servicio	38	Importancia del trabajo	39	Resultados de la revisión de la empresa	40	Control jefe	41	Frecuencia de revisión de trabajo	42	Reconocimiento de trabajo	43	Adecuado control	44	Como debe ser el control	45					
Percepción por trabajar en el empresa	35																																	
Cumplimiento de trabajo	36																																	
Incentivos	37																																	
Tiempo de servicio	38																																	
Importancia del trabajo	39																																	
Resultados de la revisión de la empresa	40																																	
Control jefe	41																																	
Frecuencia de revisión de trabajo	42																																	
Reconocimiento de trabajo	43																																	
Adecuado control	44																																	
Como debe ser el control	45																																	
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el control y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda Metro Emancipación-Lima 2016?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre el control y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda Metro Emancipación-Lima 2016?</p>	<p>Existe una relación directa entre el control y la rotación de personal en el área de productos comestibles y no comestibles de la tienda Metro Emancipación-Lima 2016?</p>	ROTACIÓN DE PERSONAL	<p>Ibáñez (2010) define la rotación de personal como una forma de movilización del trabajador, por parte de las grandes empresas, las cuales lo emplean para poder solucionar los problemas laborales así como capacitarlo en funciones ajenas a su área.</p>	VARIABLE ROTACIÓN DE PERSONAL			<p>Se obtendrán datos de fuentes primarias mediante la técnica de la encuesta tomando las dimensiones que propone el autor: factores internos y externos. Las respuestas se enmarcan con la escala de Lickert, desde 1 a 5, donde 1 es el nivel mínimo y 5 el nivel máximo.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIÓN</th> <th>INDICADORES</th> <th>ÍTEM</th> <th>ESCALA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">FACTORES INTERNOS</td> <td>Salarios</td> <td>1 al 5</td> <td rowspan="10" style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: mixed;">ORDINAL</td> </tr> <tr> <td>Beneficios</td> <td>6 al 10</td> </tr> <tr> <td>Crecimiento</td> <td>11 al 15</td> </tr> <tr> <td>Cultura organizacional</td> <td>16 al 20</td> </tr> <tr> <td>Reclutamiento y selección</td> <td>21 y 22</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">FACTORES EXTERNOS</td> <td>Oferta y demanda de RR.HH.</td> <td>23 y 24</td> </tr> <tr> <td>Coyuntura económica</td> <td>25 y 26</td> </tr> <tr> <td>Oportunidades de empleo</td> <td>27 y 28</td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA	FACTORES INTERNOS	Salarios	1 al 5	ORDINAL	Beneficios	6 al 10	Crecimiento	11 al 15	Cultura organizacional	16 al 20	Reclutamiento y selección	21 y 22	FACTORES EXTERNOS	Oferta y demanda de RR.HH.	23 y 24	Coyuntura económica	25 y 26	Oportunidades de empleo	27 y 28		
DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA																															
FACTORES INTERNOS	Salarios	1 al 5	ORDINAL																															
	Beneficios	6 al 10																																
	Crecimiento	11 al 15																																
	Cultura organizacional	16 al 20																																
	Reclutamiento y selección	21 y 22																																
FACTORES EXTERNOS	Oferta y demanda de RR.HH.	23 y 24																																
	Coyuntura económica	25 y 26																																
	Oportunidades de empleo	27 y 28																																

Anexo 2: Ficha técnica instrumento Clima Organizacional

Nº	CARACTERÍSTICA	ALCANCES
1	Nombre del Instrumento	Cuestionario I.M.C.O.C
2	Autor	La escala IMCOC. Es un instrumento diseñado con la técnica de Elton mayo, comprende en su versión final un total de 45 preguntas
3	Año de Edición:	2006
4	Objetivo	Medir el grado en el que se encuentra el clima organizacional en la empresa
5	Lineamientos metodológicos	Verificar la pertinencia del instrumento mediante el afinamiento constante las preguntas y sus opciones de respuesta. Análisis detallados de los cruces e interrelaciones entre
6	Forma de Administración:	Individual
7	Duración:	20 a 30 minutos (aprox.)
8	Campo de aplicación:	El cuestionario se aplica a los trabajadores del área de comestibles y no comestible de la tienda metro emancipación.
9	Valoración total de la prueba	a)Bueno b)Regular c)Malo
10	Características del cuestionario:	El cuestionario está constituido por 45 ítems distribuidos en 7 DIMENSIONES que a continuación detallamos.
10.1	Área I: Objetivo	Constituida por ítems 3 (1-3) información y visión del empresa, identificación delos objetivos, motivación y satisfacción en el cumplimiento del trabajo.

10.2	Área II: Cooperación	Cuenta 8 ítems (4 -12) con indicadores como logro de objetivo, participación Amistad, confianza, grupos, motivación, comunicación, relaciones interpersonales, tendencia a apoyar ambiente.
10.3	Área III: Liderazgo	Comprende 7 ítem (14-22) percepción del liderazgo y control del trabajo en grupo, confianza ayuda y colaboración, motivación al trabajo y compromiso reflejado en el rendimiento.
10.4	Área IV: Toma de decisiones	Incluye 3 ítems (23-26) con indicadores como autonomía en el trabajo, participación y compromiso, comunicación confianza, satisfacción personal, percepción del control, responsabilidad de la ejecución.
10.5	Área V: Relaciones interpersonales	Constituida por 6 ítems (27-32) ayuda y colaboración, trabajo en grupo, motivación, comunicación, confianza, satisfacción profesional, además de la percepción del jefe y de la Amistad de forma positiva
10.6	Área VI: Motivación	Cuenta con 7 ítems (33-39) satisfacciones del personal y en el trabajo, percepción del objetivo del liderazgo, y del control, recompensas, actitud receptiva
10.7	Área VII: Control	Comprende de 5 ítems (40-45) liderazgo, motivación, confianza, toma de decisiones, satisfacción de personal y en trabajo, esfuerzo y reconocimiento.

Anexo 3: Cuestionario de la variable Clima organizacional

INTRODUCCIÓN

El siguiente cuestionario evalúa el clima organizacional en el Metro Emancipación según la percepción los trabajadores del área de comestibles y no comestibles. Las dimensiones constitutivas del clima consideradas son: objetivos, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación y control. Se utilizara el IMCOC, elaborado por Méndez (2006)

INSTRUCCIONES

1. Este cuestionario es anónimo, las opiniones que usted manifiesta contribuirán al desarrollo de la investigación.
2. Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene 7 posibles respuestas.
3. Marque con una aspa X, su respuesta el número correspondiente al que, según su opinión, mejor describa las características del clima en su empresa. Se mide diversos aspectos a los que usted debe responder y marcar con "X" un número entre 7 y 1, siendo 7 el nivel máximo y 1 el mínimo puntaje.
4. responder todas las preguntas. todas las contestaciones deben ser recogidas en la hoja de respuestas.
5. agradecemos su colaboración y le pedimos la máxima sinceridad en sus respuestas. así mismo garantizamos su anonimato.

DIMENSIONES							
OBJETIVO							
	7	6	5	4	3	2	1
1.	¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?						
	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo	Muy malo	Pésimo
2.	Califique usted la cantidad de Información que recibió sobre los objetivos y políticas de la empresa al ingresar en esta.						
	Toda	suficiente	Apenas necesaria	Alguna	Casi muy poca	Casi ninguna	ninguna
3.	Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa. Con que Intensidad satisface sus necesidades económicas, estabilidad laboral, progreso, aprendizaje, etc.						
	Plenamente	Gran satisfacción	Alguna satisfacción	Indiferente	Alguna insatisfacción	Gran insatisfacción	Insatisfacción absoluta
COOPERACIÓN							
	7	6	5	4	3	2	1
4.	Califique usted la ayuda y colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de la empresa						
	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
5.	¿Con que frecuencia usted ayuda y colabora con sus compañeros de trabajo?						
	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi ninguna	Ninguna
6.	¿En qué forma usted se vincula a grupos de trabajo de la empresa?						
	Como líder	Como organizador	Como colaborador	Simplemente participa	Participa por que le toca	Participa con desagrado	No participa
7.	¿Con que frecuencia usted acostumbra relacionarse y divertirse con su compañero de área u otras áreas de la empresa?						
	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi ninguna	Ninguna
8.	¿Con que frecuencia la empresa realiza paseos, actividades de deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?						
	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi ninguna	Ninguna
9.	¿Cómo participa usted en las actividades de diversión que realiza la empresa?						
	Como líder	Como organizador	Como colaborador	Simplemente participa	Participa por que le toca	Participa con desagrado	No participa
10.	¿Con que frecuencia sus compañeros le piden ayuda para hacer el trabajo que le corresponde ejecutar?						
	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi ninguna	Ninguna
11.	Fuera de la hora de trabajo ¿Con qué frecuencia usted se relaciona usted con sus compañeros?						
	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi ninguna	Ninguna
12.	¿Con que frecuencia usted participa con sus amigos de la empresa en las actividades sociales y deportivas?						
	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi ninguna	Ninguna
13.	¿Con que frecuencia usted participa en la resolución de problemas de sus área y/o sección						
	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi ninguna	Ninguna
LIDERAZGO							
	7	6	5	4	3	2	1
14.	¿Cuándo usted tiene problemas en el trabajo los soluciona con sus compañeros y/o superiores?						
	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi ninguna	Ninguna
15.	¿Cuándo usted no puede solucionar problemas e inquietudes en el trabajo se lo plantea a su jefe?						

	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi ninguna	Ninguna
16.	¿Su jefe es una persona justa cuando da órdenes o toma decisiones?						
	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi ninguna	Ninguna
17.	¿Cuándo su jefe da órdenes, tiene la razón para ser obedecido?						
	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi ninguna	Ninguna
18.	¿Su jefe ayuda para que usted pueda realizar mejor su trabajo?						
	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi ninguna	Ninguna
19.	¿Los problemas que a usted lo afectan y tiene relación con el trabajo, los comenta con sus superiores?						
	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi ninguna	Ninguna
20.	¿Cómo considera usted el trato y la relación que tiene con su jefe?						
	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo	Muy malo	Pésimo
21.	¿Cómo es la confianza que existe en los jefes y trabajadores en la empresa?						
	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo	Muy malo	Pésimo
22.	¿Con que frecuencia usted comenta con su jefe acerca de los resultados y la forma como está realizando su trabajo?						
	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi ninguna	Ninguna
TOMA DE DECISIONES							
23.	7	6	5	4	3	2	1
	¿Toma usted decisiones en el trabajo sin consultar con su jefe?						
	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi ninguna	Ninguna
24.	¿Con que frecuencia le gustaría a usted asumir nuevas responsabilidades adicionales de las que tiene actualmente?						
	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi ninguna	Ninguna
25.	¿Participa usted en la toma de decisiones de la empresa, en particular aquellas que afectan su trabajo?						
	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi ninguna	Ninguna
26.	¿La directiva de la empresa toman en cuenta su situación personal, cuando toman una decisión que le afecte laboralmente o en su vida.						
	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi ninguna	Ninguna
RELACIONES INTERPERSONALES							
27.	7	6	5	4	3	2	1
	¿Qué información recibe usted acerca de los acontecimientos e innovaciones que se presentan en la empresa?						
	Toda	suficiente	Apenas necesaria	Alguna	Casi muy poca	Casi ninguna	ninguna
28.	¿La alta gerencia de su empresa, tienen conocimientos de los problemas que afectan a su sección?						
	Solo competen a ellos	Casi todos los que le competen	Algunos que le competen	Conocen todos	Desconocen casi todos	Conocen algunos	No conocen ninguno
29.	¿Con que frecuencia usted acostumbra relacionarse y divertirse con su compañero de área u otras áreas de la empresa?						
	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi ninguna	Ninguna
30.	¿Con que frecuencia usted participa con sus amigos de la empresa en las actividades sociales y deportivas?						

	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi ninguna	Ninguna
31.	¿Cómo participa usted en las actividades de diversión que realiza la empresa?						
	Como líder	Como organizador	Como colaborador	Simplemente participa	Participa por que le toca	Participa con desagrado	No participa
32.	¿Con que frecuencia la empresa realiza paseos, actividades de deportivas, fiestas u otras actividades de diversión?						
	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi ninguna	Ninguna
MOTIVACIÓN							
33.	7	6	5	4	3	2	1
	¿Cómo se siente usted con el trabajo que desempeña?						
	Realizado y satisfecho	realizado	Retribuido justamente	Conforme	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Totalmente insatisfecho
34.	¿Cómo se siente usted con el salario que percibe?						
	Realizado y satisfecho	realizado	Retribuido justamente	Conforme	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Totalmente insatisfecho
35.	¿Cómo se siente usted, al estar trabajando en esta empresa?						
	Contento y satisfecho	Contento	Bien, no desagrada	No le gradan ni le satisface	Trabaja por que toca	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
36.	¿De acuerdo al trabajo asignado y el tiempo que le dan para realizarlo el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente?						
	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi ninguna	Ninguna
37.	¿Cómo califica usted la recompensa que recibe por desempeñar una buena labor?						
	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo	Muy malo	Pésimo
38.	¿Cuál es el tiempo que usted labora en esta empresa? (en años)						
	Más de 7	6	5	4	3	2	Menor o igual a 1
39.	¿Qué importancia es para usted el hecho de trabajar en esta empresa?						
	Importante, satisfactoria	Importante, está contento	Le importa, le satisface	Le es indiferente	Le da alguna importancia	Le da poca importancia	No le da importancia
CONTROL							
40.	7	6	5	4	3	2	1
	¿Con que frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?						
	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi ninguna	Ninguna
41.	¿Su jefe controla su trabajo en lo que le corresponde?						
	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi ninguna	Ninguna
42.	¿Con que frecuencia es revisado su trabajo en la empresa?						
	Siempre	Con mucha frecuencia	Periódicamente	Algunas veces	Muy de vez en cuando	Casi ninguna	Ninguna
43.	¿Cómo se siente usted por la forma como su jefe controla actualmente el trabajo que realiza?						
	Muy contento	contento	Tranquilo, satisfecho	Indiferente	intranquilo	Descontento, tensionado	Muy restringido
44.	¿Le parece adecuada la forma como su jefe lo controla?						
	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo	Muy malo	Pésimo
45.	¿Para que una empresa funcione correctamente, como cree usted que debe ser la función de control?						
	Siempre debe controlar el trabajo con su jefe	Con frecuencia debe controlar el trabajo con su jefe	Periódicamente debe controlar el trabajo con su jefe	Es indiferente al control	De vez en cuando el jefe debe controlar directamente	Casi siempre el jefe debe controlar directamente	Permanente mente el jefe debe controlar directamente

Anexo 4: Cuadro de especificaciones la variable clima organizacional

DIMENSIONES	%	INDICADORES	ÍTEMS	Nº de Ítems
Objetivo	7	Información y visión de la empresa	1	3
		Identificación de los objetivos	2	
		Motivación y satisfacción de necesidades	3	
Cooperación	22	Participación entre trabajadores de la empresa	4	10
		Cooperación con compañeros	5	
		Vinculación a grupos de trabajo	6	
		Confianza	7	
		Frecuencia empresa realiza actividades	8	
		Participación en actividades	9	
		Petición ayuda por parte de sus compañeros	10	
		Frecuencia relacionarse fuera del trabajo	11	
		Participación en actividades sociales	12	
		Participación en resolución de problemas	13	
Liderazgo	20	Planteamiento del problema a jefe directo	14	9
		Planteamiento de problemas a compañeros	15	
		Libertad para realizar trabajo	16	
		Su jefes es una persona justa	17	
		Razón para ser obedecido	18	
		Control	19	
		Apoyo del jefe	20	
		Comunicación con superiores	21	
		Obligaciones y labores	22	
Toma de decisiones	10	Autonomía toma de decisiones	23	4
		Asumir responsabilidades	24	
		Participación en toma de decisiones	25	
		Situación personal	26	
Relaciones interpersonales	13	Relación con sus compañeros	27	6
		Solución de problemas con compañeros	28	
		Relación con el jefe	29	
		Confianza entre trabajadores	30	
		Información sobre acontecimientos	31	
		Conocimiento de gerencia sobre problemas	32	
Motivación	16	Identificación con el trabajo	33	7
		Salario	34	
		Percepción por trabajar en la empresa	35	
		Tiempo para cumplimiento de obligaciones	36	
		Incentivos	37	
		Tiempo de servicio	38	
		Importancia del trabajo	39	
Control	12	Resultados de la revisión de la empresa	40	5
		Control del jefe	41	
		Frecuencia de revisión de trabajo	42	
		Reconocimiento de trabajo	43	
		Adecuado control	44	
		Como debe ser el control	45	

Anexo 5: Ficha técnica variable rotación de personal

Nº	CARACTERÍSTICAS	ALCANCES
1	Nombre del Instrumento	Cuestionario Rotación de personal
2	Autor	Elaboración propia
3	Año de Edición:	2016
4	Objetivo	Medir el grado en el que se encuentra la rotación de personal en la empresa.
5	Forma de Administración:	Individual
6	Duración:	20 a 30 minutos (aprox.)
7	Campo de aplicación:	El cuestionario se aplica a los trabajadores del área de comestibles y no comestible de la tienda metro
8	Valoración total de la prueba	a) Alta b) Regular c) Baja
9	Características del cuestionario:	El cuestionario está constituido por 28 ítems distribuidos en 2 dimensiones que
9.1	Área I: Factores Internos	Constituida por ítems 28 (1-3) se manejan indicadores como salario, beneficio, crecimiento, cultura
9.2	Área II: Factores Externos	Cuenta 8 ítems (4 -12) se manejan indicadores como: oferta y demanda , coyuntura económica oportunidad económica

Anexo 6: Cuestionario de la variable rotación de personal

INTRODUCCIÓN

El siguiente cuestionario evalúa la rotación de personal en Metro Emancipación según la percepción los trabajadores del área de comestibles y no comestibles. Las dimensiones constitutivas de la rotación de personal son: Los factores internos y externos.

INSTRUCCIONES

6. Este cuestionario es anónimo, las opiniones que usted manifiesta contribuirán al desarrollo de la investigación.
7. Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
8. Marque con una aspa X, su respuesta el número correspondiente al que, según su opinión, mejor describa las características de la rotación del personal en su empresa. Todas las contestaciones deben ser recogidas en la HOJA DE RESPUESTAS, de acuerdo al siguiente criterio:
 - 1 = Totalmente en desacuerdo
 - 2 = En desacuerdo
 - 3 = Parcialmente de acuerdo
 - 4 = De acuerdo
 - 5 = Totalmente de acuerdo
9. Le rogamos la máxima sinceridad en sus respuestas, al mismo tiempo que le garantizamos el más absoluto anonimato.

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE ROTACIÓN DE PERSONAL							
VARIABLE:	ROTACIÓN DE PERSONAL				PUNTAJE		
DIMENSIONES	N°	INDICADORES	1	2	3	4	5
FACTORES INTERNOS	SALARIO						
	1	El salario que percibe le permite satisfacer necesidades básicas.					
	2	El salario es importante para permanecer en un trabajo.					
	3	El salario está acorde a la labor que se realiza.					
	4	Se considera las horas extras generadas en su remuneración.					
	5	El salario es depositado puntualmente.					
	BENEFICIO						
	6	La empresa desarrolla una adecuada política de beneficios sociales.					
	7	Es importante que la empresa respete y cumpla con los beneficios sociales.					
	8	La compañía ofrece incentivos para incrementar su desempeño.					
	9	Está conforme con el descuento corporativo que recibe en las compras en supermercado.					
	10	La empresa da facilidades en los horarios de trabajo por tema de estudio.					
	CRECIMIENTO						
	11	Existe algún cargo o jefatura en el área donde trabajo al que puedo acceder.					
	12	Si existe una oportunidad de ascenso o se apertura un puesto de trabajo se prioriza al personal interno, para promover el desarrollo dentro de la organización.					
	13	La empresa Cencosud capacita constantemente a sus trabajadores con el fin de mejorar su desarrollo personal y profesional.					
	14	La empresa realiza un reconocimiento al trabajador por su desempeño sobresaliente.					
	15	En el ambiente laboral refleja trabajo en equipo y cohesión en los trabajadores.					
	CULTURA ORGANIZACIONAL						
	16	La empresa informa acerca de la misión, visión y objetivos estratégicos cuando usted ingresa a laborar en ella.					
	17	La organización fomenta valores y principios en las cuales se sustenta, como el respeto, sinceridad, honestidad y solidaridad.					
18	Los trabajadores con mayor tiempo en la organización promueven el crecimiento e identificación de los más jóvenes con los objetivos de Cencosud.						
19	Se toma en cuenta a todo el personal en los programas de capacitación realizado por la organización						
20	Son importante las condiciones físicas e infraestructura del ambiente de trabajo.					70	
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN							
21	El personal con el que cuenta la empresa es suficiente para llevar a cabo sus obligaciones.						

	22	La empresa realiza frecuentemente rotación de puestos para evitar el trabajo monótono.					
FACTORES EXTERNOS	OFERTA Y DEMANDA						
	23	Si existe una mejor oferta de trabajo, fuera de la empresa bajo mejores condiciones, la consideraría.					
	24	Ante un incremento de la demanda de personal operativo por campaña navideña, Cencosud toma las precauciones respectivas.					
	COYUNTURA ECONÓMICA						
	25	El bajo crecimiento del país repercute de manera significativa en las remuneración y los beneficios que percibe					
	26	La rotación de personal genera pérdidas económicas a la empresa Cencosud.					
	OPORTUNIDAD ECONÓMICA						
	27	Considera usted que los conocimientos adquiridos en Cencosud te ayuden a conseguir un trabajo con mejor remunerado.					
28	Cencosud tiene mejores oportunidades de desarrollo laboral frente a sus competidores más cercanos.						

Anexo 7: Cuadro de especificaciones de la variable rotación de personal

VARIABLES	DIMENSIONES	%	INDICADORES	ÍTEMS	Nº de Ítems
Rotación de Personal	Factores Internos	80	Salario	1,2,3,4,5	5
			Beneficio	6,7,8,9,10	5
			Crecimiento	11,12,13,14,15	5
			Cultura organizacional	16,17,18,19,20	5
			Reclutamiento y Selección	21,22	2
	Factores Externos	20	Oferta y demanda de RR.HH	23,24	2
			Coyuntura económica	25,26	2
			Oportunidad económica	27,28	2
			100		

Anexo 8: Baremación de los instrumentos

VARIABLE 1	MAX	MIN	MALO	REGULAR	BUENO
CLIMA LABORAL	315	45	45-135	136-225	226-315
1 OBJETIVO	21	3	3-9	10-15	16-21
2 COOPERACIÓN	70	10	10-30	31-50	51-70
3 LIDERAZGO	63	9	9-27	28-45	46-63
4 TOMA DE DESICIONES	28	4	4-12	13-20	21-28
5 RELACIONES INTERPERSONALES	42	6	6-18	19-30	31-42
6 MOTIVACIÓN	49	7	7-21	22-35	36-49
7 CONTROL	42	6	6-18	19-30	31-42
VARIABLE 2	MAX	MIN	BAJA	REGULAR	ALTA
ROTACIÓN DE PERSONAL	140	28	28-65	66-102	103-140

Anexo 9: Validaciones de expertos cuestionario de Clima organizacional



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. MARQUEZ CARO, Fernando HIT
 1.2. Cargo e institución donde labora RESPONSABLE INVEST. E P. NEGOCIOS INTERN.
 1.3. Especialidad del experto Sociólogo
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Clima Organizacional
 1.5. Autor del instrumento Celdas Torres Luis Angel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 0-20%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir				/	

75%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				



13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

San Juan de Lurigancho 20 de Set. del 2016

75%


Firma del experto informante
DNI 00229589



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Fernández Daniela Valdivia Sosa Luis
- 1.2. Cargo e institución donde labora DTC / UCV
- 1.3. Especialidad del experto Sociólogo
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Cuestionario Clima Organizacional
- 1.5. Autor del instrumento Luis Angel Galdos Torres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				✓	

75%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				



13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable
.....
.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

San Juan de Lurigancho de del 2016

75%

Firma del experto informante
DNI 06582225



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr. Mg. Paca Pantigoso, F. Romeo
- 1.2. Cargo e institución donde labora Docente TP UCV Lima Este
- 1.3. Especialidad del experto Metodólogo (Estadística)
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Cuestionario Clima organizacional
- 1.5. Autor del instrumento Goldres Torres, Luis Angel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir					85%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13	/			
14	//			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	//			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			
31	/			
32	/			
33	/			
34	/			
35	/			
36	/			
37	/			
38	/			
39	/			
40	/			
41	/			
42	/			
43	/			
44	/			
45	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

San Juan de Lurigancho 21 de Set. del 2016

85%

Firma del experto informante
DNI ..01212856.....



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Candia Menor Marco
 1.2. Cargo e institución donde labora _____
 1.3. Especialidad del experto Docente (Administración)
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Cuestionario
Retención de personal.
 1.5. Autor del instrumento Galdos Torres Luis Angel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				40%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				✓	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				



13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

San Juan de Lurigancho de del 2016

70%

Firma del experto informante

DNI 1001251



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. SUSANA UGANTE, F. ALFARO
 1.2. Cargo e institución donde labora ITC
 1.3. Especialidad del experto FINANZAS- PROYECTOS
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación CLIMA ORGANIZACIONAL
 1.5. Autor del instrumento Celso Torres, Luis Angel.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				SD	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				/	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			
31	/			
32	/			
33	/			
34	/			
35	/			
36	/			
37	/			
38	/			
39	/			
40	/			
41	/			
42	/			
43	/			
44	/			
45	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

En Confianza. Procede su Aplicación.

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

San Juan de Lurigancho 25 de 9 del 2016

80%

Firma del experto informante

DNI 09 078 477

ANEXO 10: Validaciones de expertos cuestionario Rotación de personal



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Candia Menor Marco
- 1.2. Cargo e institución donde labora _____
- 1.3. Especialidad del experto Docente (Administración)
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Cuestionario Clima organizacional.
- 1.5. Autor del instrumento Galdas Torres Luis Angel.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				40%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir				✓	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				



13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

San Juan de Lurigancho de del 2016

40%

Firma del experto informante
DNI10000151.....



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante D^r/Mg. Paca Pantigoso, F. Romeo
- 1.2. Cargo e institución donde labora Docente TP, UCV Lima Este
- 1.3. Especialidad del experto Metodólogo (Estadística)
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Cuestionario Rotación de personal
- 1.5. Autor del instrumento Geldres Torres, Luis Angel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				71%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				71%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				71%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				71%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				71%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				71%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				71%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				71%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				71%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				71%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10		✓		
11		✓		
12				



13	✓			
14		✓		
15		✓		
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21		✓		
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26		✓		
27		✓		
28	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

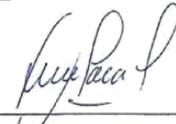
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

San Juan de Lurigancho *21* de *Set.* del 2016

71%


Firma del experto informante
DNI



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. MARQUEZ CABO, Fernando Luis
- 1.2. Cargo e institución donde labora RESPONSABLE INVEST. E P. NEGOCIOS INTERN.
- 1.3. Especialidad del experto Sociólogo
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Cuestionario
Rotación de personal,
- 1.5. Autor del instrumento Geldius Torres Luis Angel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad					
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones					
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación					
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando					
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir					

75%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				



13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

... A.P. G. G. G.
.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

San Juan de Lurigancho 2 de Set. del 2016

75%

Firma del experto informante
DNI 08729589



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Fernández Dávila Villafuerte José Luis
- 1.2. Cargo e institución donde labora DTC/UCV
- 1.3. Especialidad del experto Sociólogo
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Cuestionario Rotación de personal
- 1.5. Autor del instrumento Luis Angel Galdes Torres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				✓	

75%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				



13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable
.....
.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

San Juan de Lurigancho de del 2016

75%

Firma del experto informante
DNI06582225.....



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. SALIMAN UGANTE, F. ALFREDO
- 1.2. Cargo e institución donde labora DTU
- 1.3. Especialidad del experto FINANZAS - PROYECTOS
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación ROTACIÓN DE PERSONAL
- 1.5. Autor del instrumento Baldemar Torres, Luis Angel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				/	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			
11	/			
12	/			



13	/				
14	/				
15	/				
16	/				
17	/				
18	/				
19	/				
20	/				
21	/				
22	/				
23	/				
24	/				
25	/				
26	/				
27	/				
28	/				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

En conjunto. Procede su aplicación

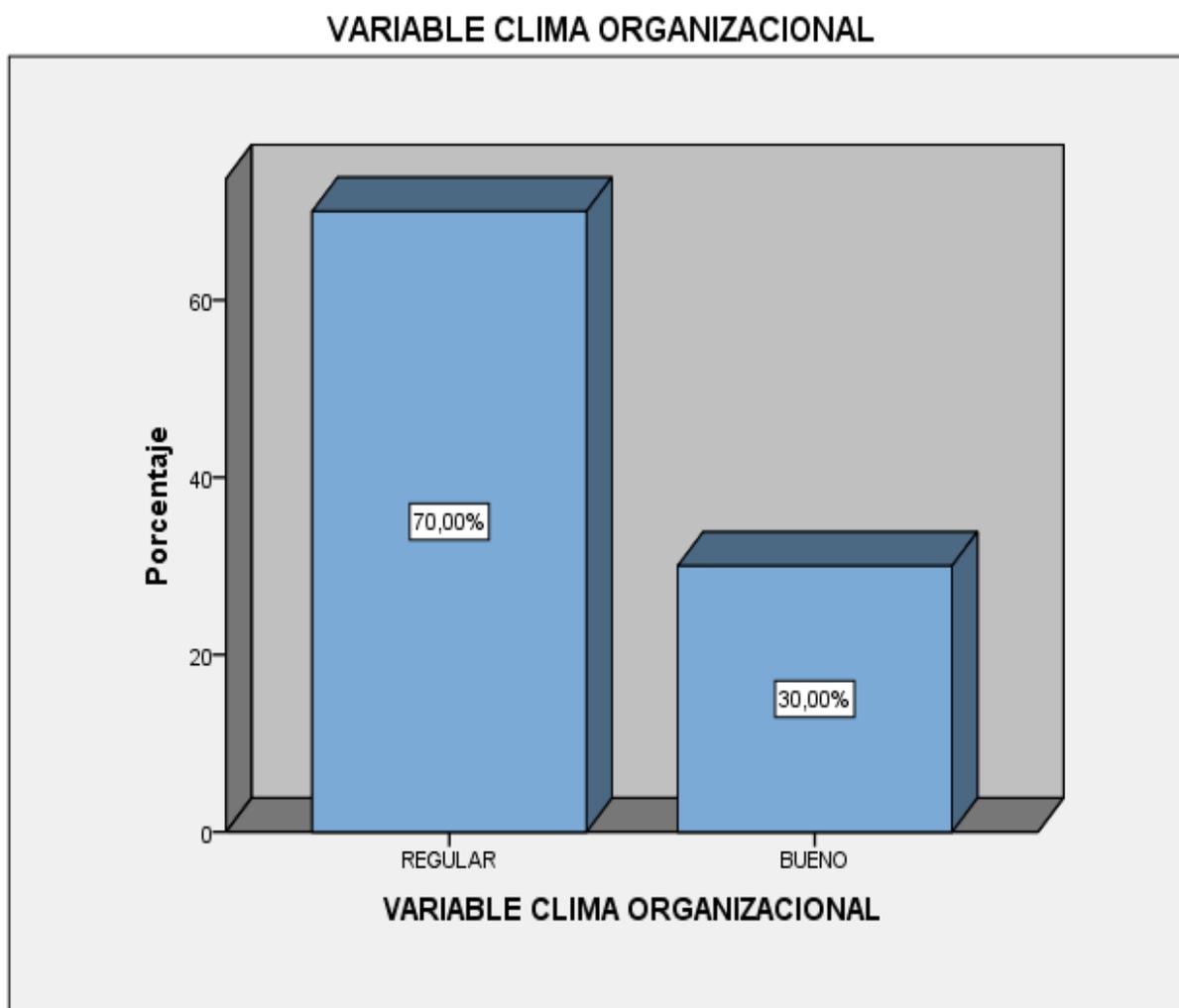
IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

San Juan de Lurigancho ²⁴ de 9 del 2016

80%

[Handwritten Signature]
Firma del experto informante
DNI *070847*

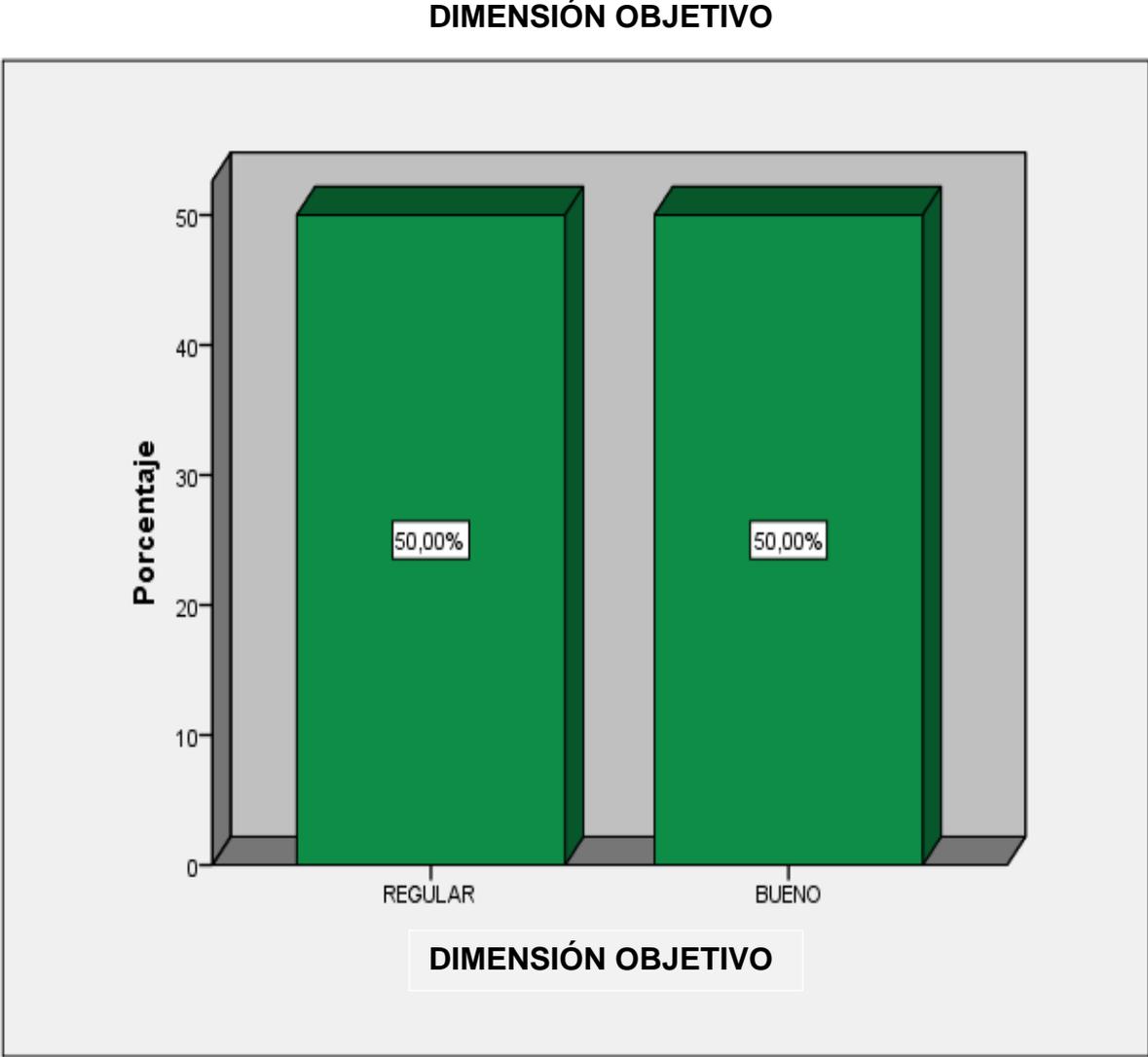
GRÁFICO N°1



INTERPRETACIÓN:

En el gráfico N° 01, se observa que el 70% de los trabajadores consideran que el clima organizacional es regular. Sin embargo, el 30% de los trabajadores indican que es bueno.

GRÁFICO N°2

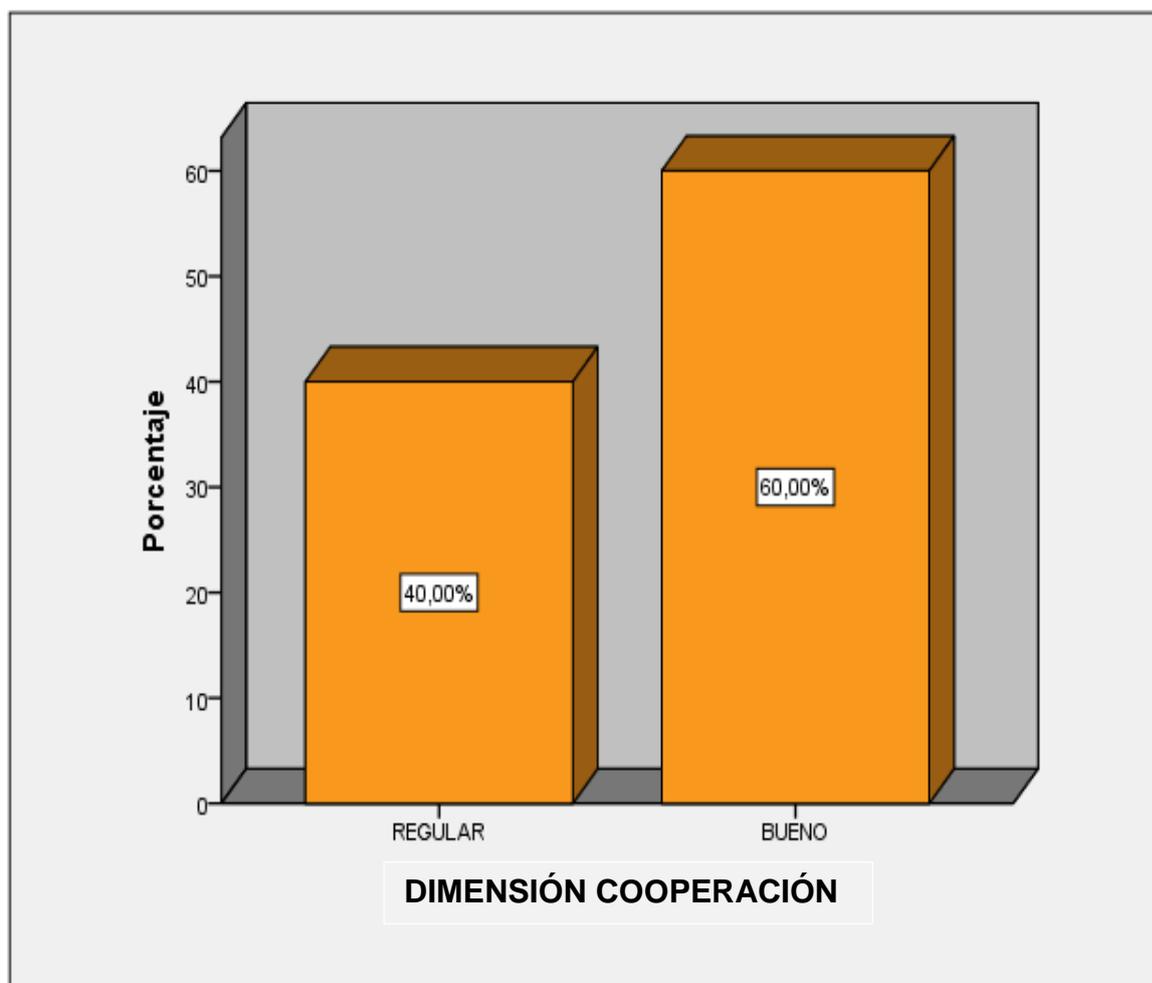


INTERPRETACIÓN:

En el gráfico N° 02, se observa que el 50% de los trabajadores consideran que el conocimiento de la misión, visión, y objetivo es bueno. Sin embargo, el otro 50% indican que regular

GRÁFICO N°3

DIMENSIÓN COOPERACIÓN

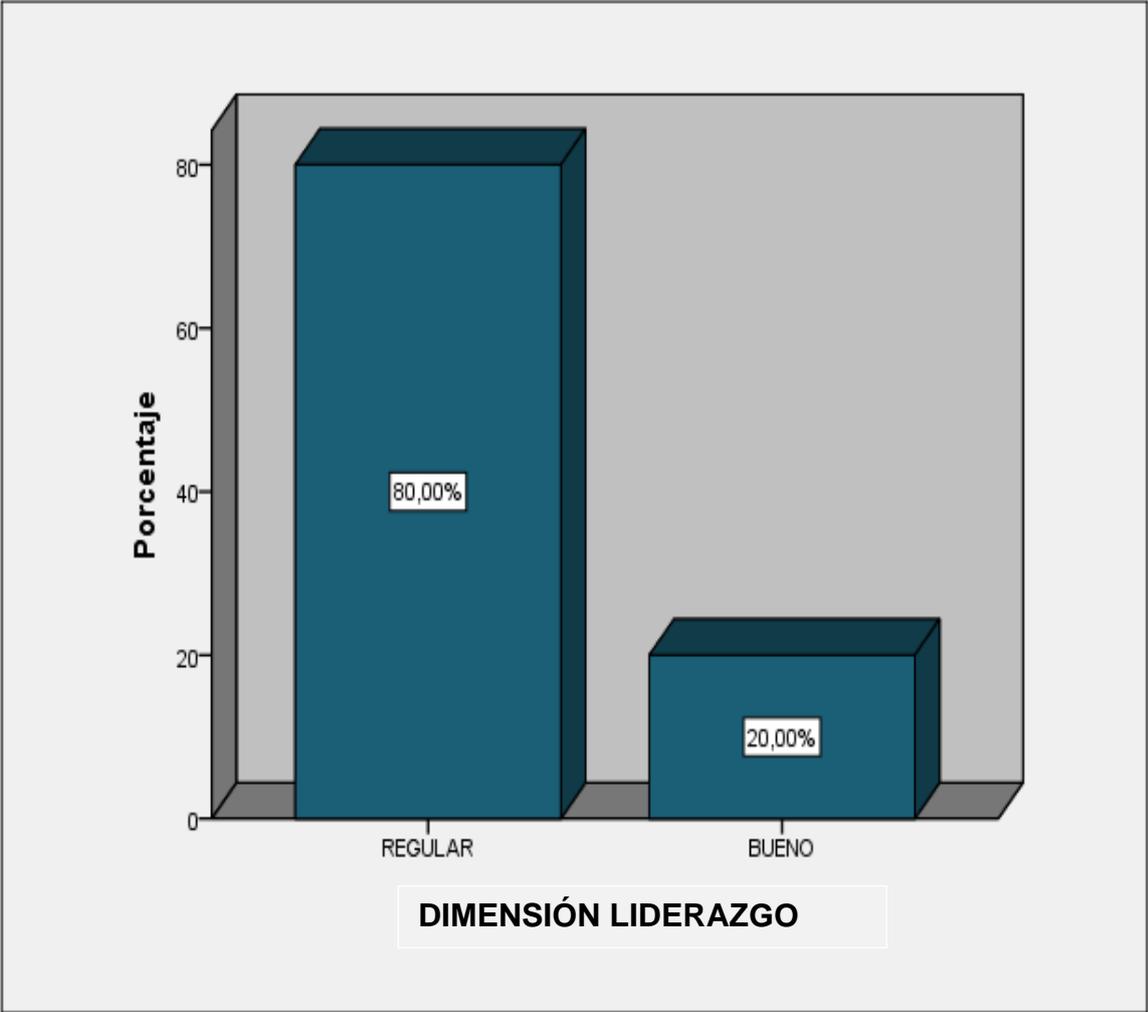


INTERPRETACIÓN

En el gráfico N° 03, se observa que con respecto a la cooperación el 60% de los trabajadores consideran que es bueno. Sin embargo, el 40% de indican que es regular.

GRÁFICO N°4

DIMENSIÓN LIDERAZGO

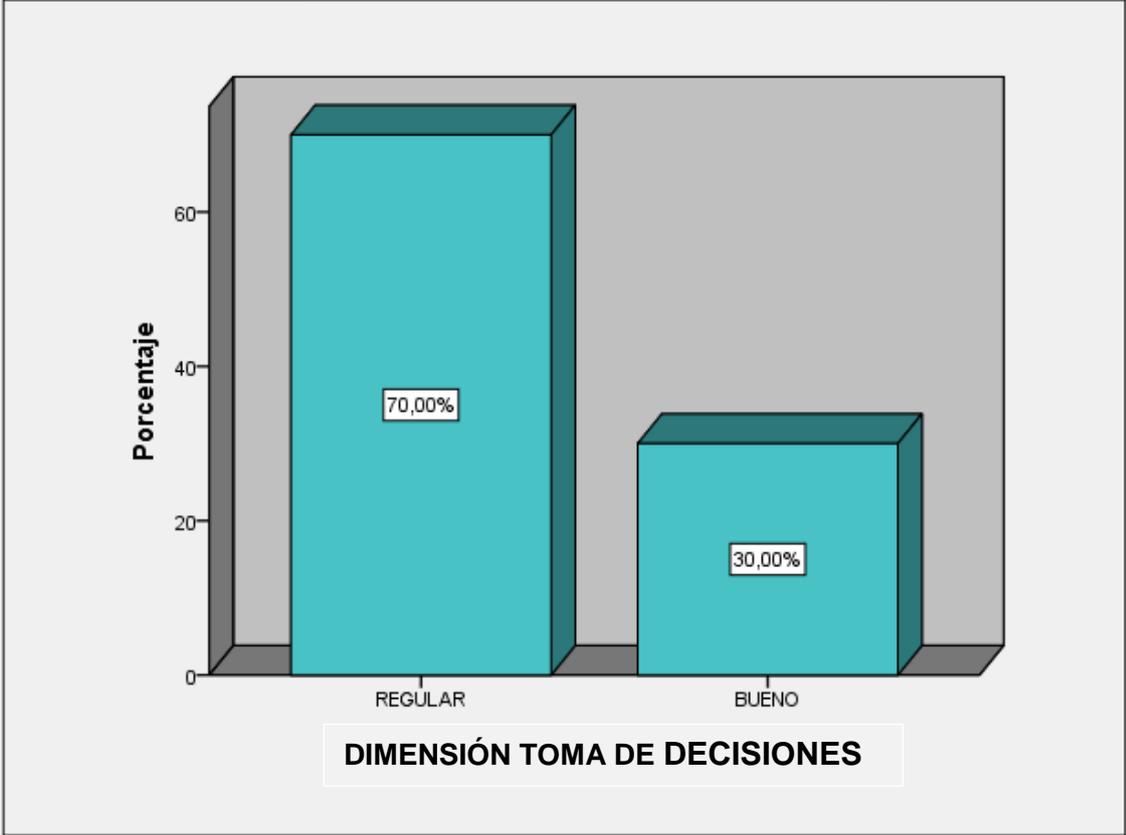


INTERPRETACIÓN

En el gráfico N° 04, se observa que el 80 % de los trabajadores consideran que el liderazgo en metro Emancipación es regular. Sin embargo un 20 % indican que bueno.

GRÁFICO N°5

DIMENSIÓN TOMA DE DECISIONES

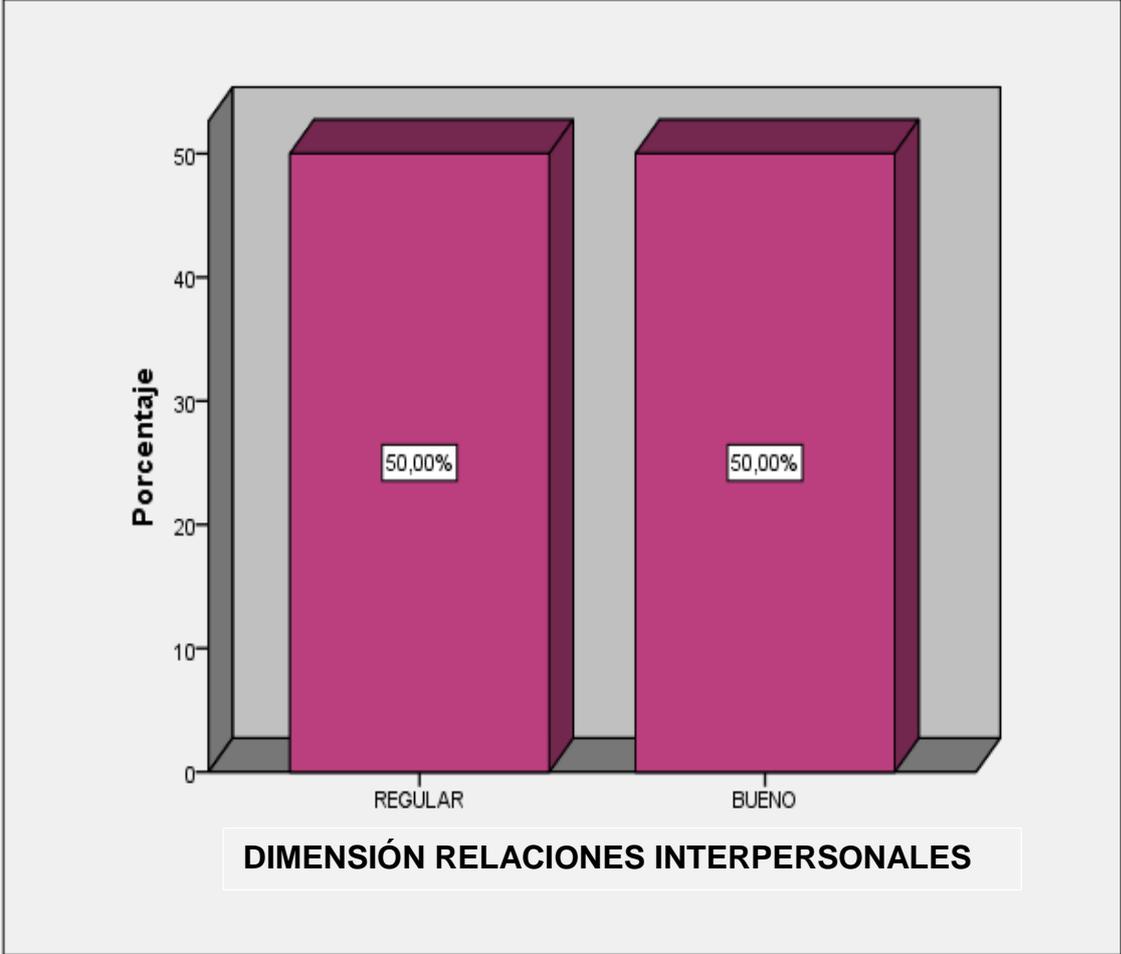


INTERPRETACIÓN

En el gráfico N° 05, con respecto a la toma e decisiones se observa que el 70% de los trabajadores consideran que es regular. Sin embargo, el 30% de los trabajadores indican que es bueno.

GRÁFICO N°6

DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES

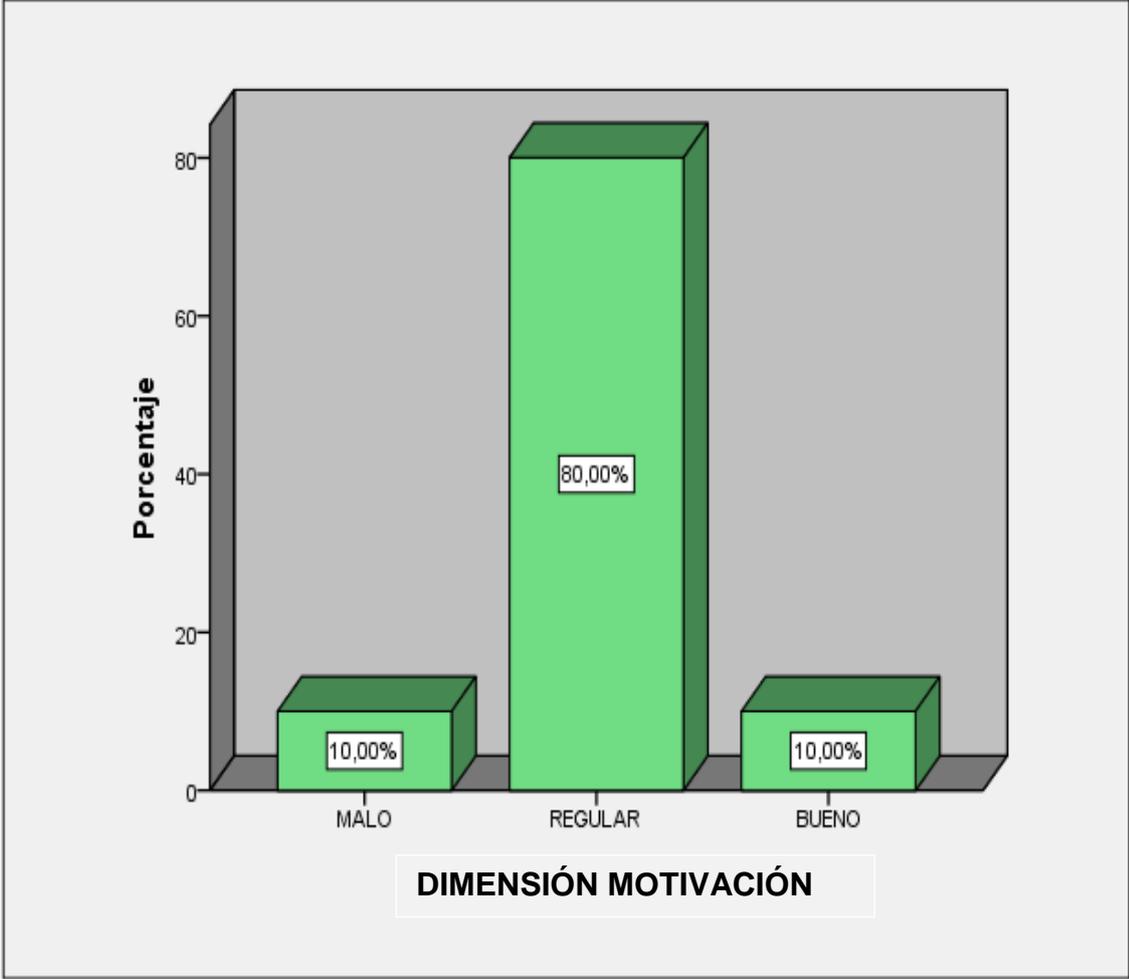


INTERPRETACIÓN

En el gráfico N° 06, se observa que el 50% de los trabajadores consideran que las relaciones interpersonales es buena . Sin embargo, el otro 50% señala que es regular.

GRÁFICO N°7

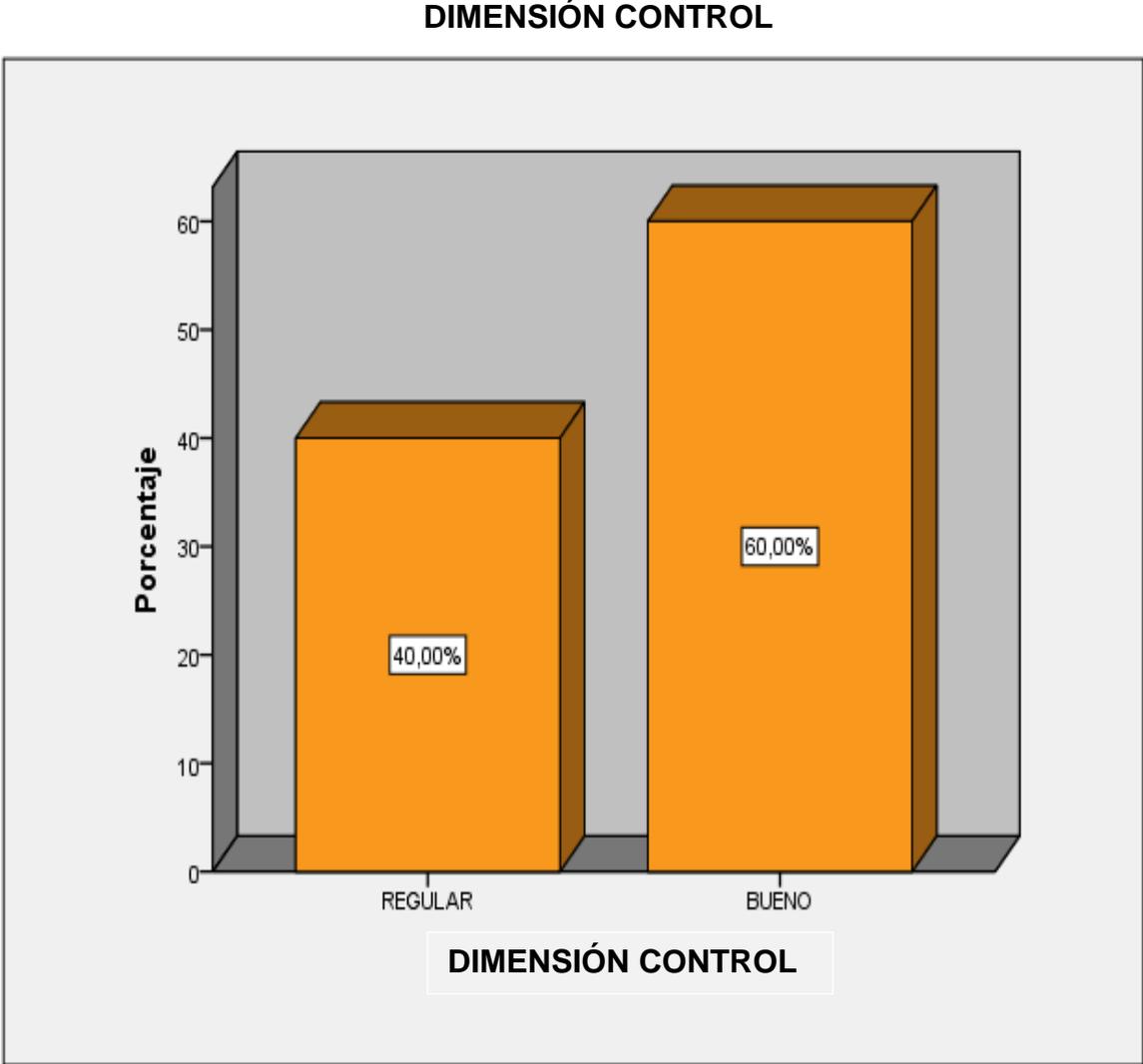
DIMENSIÓN MOTIVACIÓN



INTERPRETACIÓN

En el gráfico N° 07, se observa que el 80 % de los trabajadores consideran que la motivación es buena. Mientras 10% indican que es bueno y el otro 10% manifiestan que malo.

GRÁFICO N°8

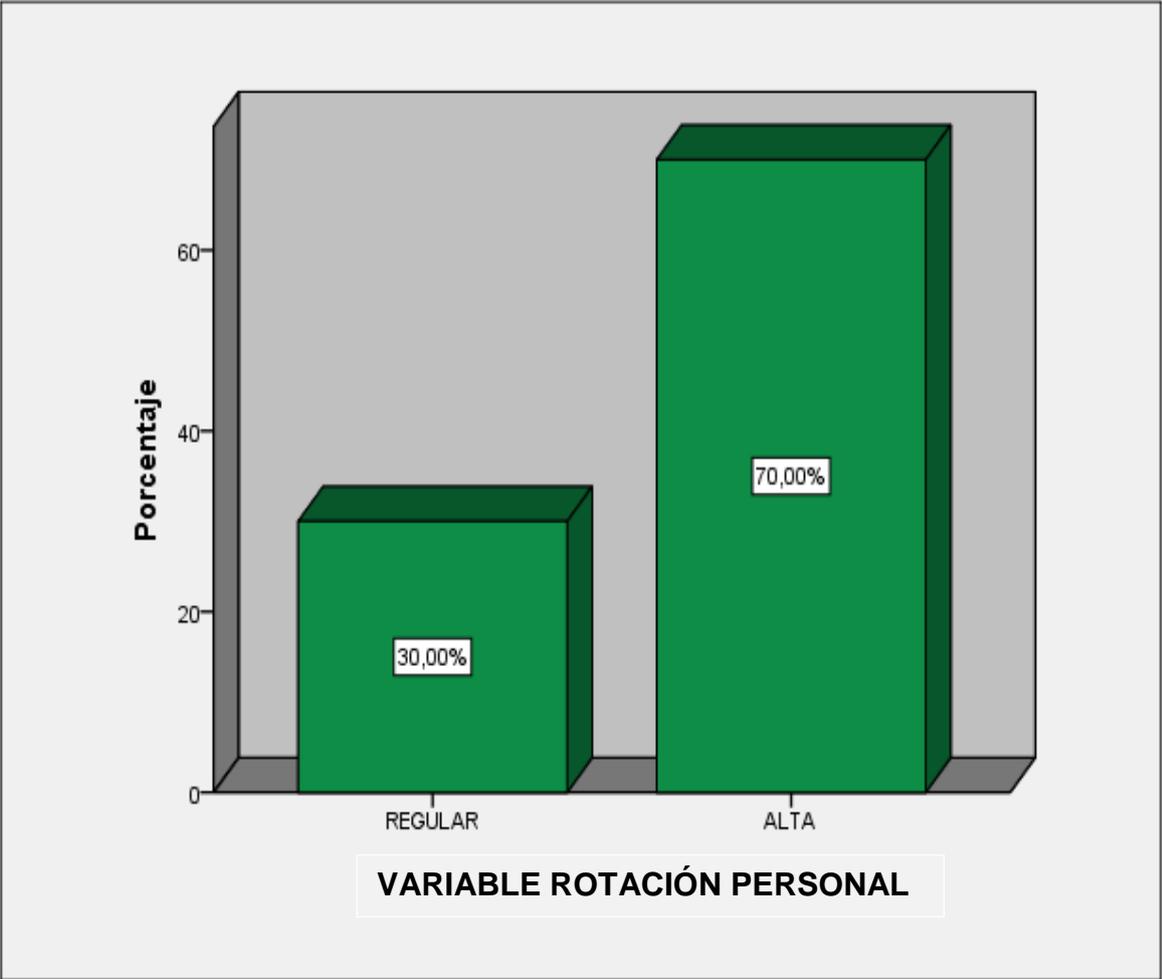


INTERPRETACIÓN

En el gráfico N° 08, se observa que el 60% de los trabajadores consideran que el control es adecuado en h009. Sin embargo, un considerable 40% indican que es regular.

GRÁFICO N°9

VARIABLE ROTACIÓN PERSONAL



INTERPRETACIÓN

En el gráfico N° 09, se observa que el 70% de los trabajadores consideran que existe una alta rotación en la tienda metro Emancipación. Sin embargo, el 30% de los trabajadores indican que la rotación es regular.

Anexo 11: Solicitud de permiso para aplicar el instrumento

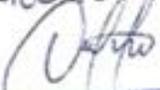
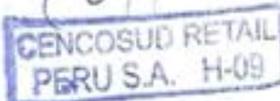
Lima, 24 de octubre del 2016

**SOLICITO: Permiso para la aplicación
de encuestas.**

Señores:

METRO EMANCIPACION (H009).

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y manifestarle: Que con motivo de optar por el grado de Licenciado en Administración en la Universidad César Vallejo, me encuentro desarrollando la tesis titulada 'Clima organizacional y rotación de personal en el área de productos comestible y no comestible de la tienda metro Emancipación en el centro de Lima, ; por tal motivo, solicito su aprobación para realizar la recolección de datos referentes al clima organizacional y la rotación de personal a fin de aplicarlos en la investigación anteriormente mencionada.

JEFE SECCION
WALTER TOLENTINO



Atentamente,



Geldres Torres Luis Angel

45025432



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GELDRES TORRES LUIS ANGEL estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL ÁREA DE PRODUCTOS COMESTIBLE Y NO COMESTIBLE DE LA TIENDA METRO EMANCIPACIÓN EN EL CENTRO DE LIMA", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He 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 asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
GELDRES TORRES LUIS ANGEL DNI: 45025432 ORCID 0000-0003-3395-9333	Firmado digitalmente por: LGELDREST el 23-06-2021 19:48:49

Código documento Trilce: INV - 0235395