



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Clima Laboral y su relación con la rotación del personal en una  
empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración de Empresas

**AUTOR:**

Uscamayta Estrada, Frank Alexander (orcid.org/0009-0006-7671-137X)

**ASESOR:**

Dr. Huamanchumo Venegas, Henry Ismael (orcid.org/0000-0003-4831-9224)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

A Dios, por brindarme salud, la fortaleza y la sabiduría para concluir con mis objetivos y metas.

A mi madre Delia, el apoyo incondicional en esta etapa de mi vida.

A mi esposa Magda, que ha estado motivándome a poder cumplir mis sueños.

A mis hermanas Karen, Kathy y Paola. Quienes son el pilar de mi vida y siempre han estado conmigo apoyándome con este proyecto.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor el Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas, por la enseñanza brindada durante este tiempo del desarrollo de la presente investigación.

A los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones, quienes amablemente participaron en las encuestas y para la recolección de información de datos.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY ISMAEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Clima Laboral y su relación con la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023", cuyo autor es USCAMAYTA ESTRADA FRANK ALEXANDER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 07 de Agosto del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY ISMAEL DNI: 17968344 ORCID: 0000-0003-4831-9224	Firmado electrónicamente por: HENHUAMANCHUMO el 07-08-2024 23:12:59

Código documento Trilce: TRI - 0853191





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, USCAMAYTA ESTRADA FRANK ALEXANDER estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima Laboral y su relación con la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023", 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
FRANK ALEXANDER USCAMAYTA ESTRADA DNI: 47442486 ORCID: 0009-0006-7671-137X	Firmado electrónicamente por: FAUSCAMAYTAES el 07-08-2024 15:36:06

Código documento Trilce: TRI - 0853192



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.1.1 Tipo de investigación:	10
3.1.2 Diseño de investigación:	10
3.2. Variables y operacionalización:	10
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.3.1 Población	13
3.3.2 Muestra	13
3.3.3 Muestreo	13
3.3.4 Unidad de análisis:	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	29

VI. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIÓN	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	43

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultados de la Valides de los Especialista:	15
Tabla 2 Procesamiento de casos de encuestas realizadas	72
Tabla 3 Alfa de Cronbach Clima laboral y rotación del personal	72
Tabla 4 Alfa de Cronbach Clima laboral	72
Tabla 5 Alfa de Cronbach Rotación del Personal	72
Tabla 6 Niveles de la variable Clima Laboral	73
Tabla 7 Niveles de la dimensión Comunicación Interna	73
Tabla 8 Niveles de la dimensión Condición de trabajo	73
Tabla 9 Niveles de la dimensión Autorrealización	73
Tabla 10 Niveles de la variable Rotación del Personal	74
Tabla 11 Niveles de la dimensión Rendimiento Profesional	74
Tabla 12 Niveles de la dimensión Conflicto Laboral	74
Tabla 13 Niveles de la dimensión Adaptación Personal	74
Tabla 14 Prueba de normalidad entre variables	75
Tabla 15 Prueba de correlación entre variables	75
Tabla 16 Correlación entre la variable Clima laboral y la dimensión Rendimiento Profesional	75
Tabla 17 Correlación entre la variable Clima laboral y la dimensión Conflicto Laboral	76
Tabla 18 Correlación entre la variable Clima laboral y la dimensión Adaptación Personal	76

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de la variable dependiente Clima Laboral	18
Figura 2 Niveles de la dimensión Comunicación Interna	19
Figura 3 Niveles de la dimensión Condición de Trabajo	20
Figura 4 Niveles de la dimensión Autorrealización	21
Figura 5 Niveles de la variable independiente Rotación del Personal	22
Figura 6 Niveles de la dimensión Rendimiento Profesional	23
Figura 7 Niveles de la dimensión Conflicto Laboral	24
Figura 8 Niveles de la dimensión Adaptación Personal	25

## RESUMEN

Dicha investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que hay entre clima Laboral y su relación con la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023; teniendo una metodología fue tipo aplicada en nivel correlacional y corte transversal, su diseño fue no experimental con un enfoque cuantitativo, la población fue constituida de un total de 70 trabajadores, donde la muestra se aplicó de forma fortuito a 59 trabajadores, se aplicó el muestreo probabilístico estratificado; la recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta utilizando el instrumento de Google Forms, con la validación de tres docentes expertos en la especialidad. Los resultados indicaron un coeficiente de Pearson de 0.645; que demostró una relación significativa de 0.00 de  $< 0.05$ . Concluyendo que existe correlación aceptable entre el clima laboral y la rotación del personal, una gran cantidad de trabajadores observaron que la rotación del personal tiene los niveles más altos, la mejor opción es mejorar el clima laboral logrando que tenga un impacto directo en la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones; los resultados fueron valiosos para implementar estrategias y poder mejorar el clima laboral, optimizar la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones.

**Palabras clave:** Clima laboral, rotación del personal, satisfacción de los trabajadores, trabajadores, empresa de telecomunicaciones.

## ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between the work environment and its relationship with staff turnover in a telecommunications company Cusco, 2023; having a methodology that was applied at a correlational and cross-sectional level, its design was non-experimental with a quantitative approach, the population was made up of a total of 70 workers, where the sample was applied randomly to 59 workers, sampling was applied stratified probabilistic; Data collection was carried out through the survey technique using the Google Forms instrument, with validation by three expert teachers in the specialty. The results indicated a Pearson coefficient of 0.645; which demonstrated a significant relationship of 0.00 of  $< 0.05$ . Concluding that there is acceptable compensation between the work environment and staff turnover, a large number of workers observed that staff turnover has the highest levels, the best option is to improve the work environment by ensuring that it has a direct impact on staff turnover. staff in a telecommunications company; The results were valuable to implement strategies and improve the work environment, optimize job satisfaction in a telecommunications company.

**Keywords:** Work environment, staff turnover, worker satisfaction, workers, telecommunications company.

## I. INTRODUCCIÓN

Angeles (2021) expreso que el clima laboral formo parte de uno de los procesos más enrevesado que se ha demostrado en las organizaciones, sean privadas o públicas estas consideraron y apreciaron que el recurso humano es un pilar muy importante dentro de ellas. Por otro parte la rotación de personal predomina mucho entorno que se desarrolla cada colaborador. Una organización necesita contar con personas con una sólida formación profesional y valores, un buen clima laboral conveniente influye de una manera muy importante en la institución para cumplir con los objetivos.

A nivel internacional, Maniscalco et al. (2024) indicaron que en Europa en las ciudades Bélgica, Países Bajos, Italia y Polonia, las empresas se enfrentaron a un alta escasez de personal motivo por el cual se encontró una mayor intención que las personas abandonen los puestos de trabajo. De tal manera estos identificaron la insatisfacción laboral y la despersonalización donde evaluaron que fueron problemas directos e indirectos. Llegando a ser esenciales para poder formular soluciones para la contratación de manera eficaz, así como mejorar dentro de la organización la retención del personal. Los autores recomendaron que las organizaciones debieron centrarse en la satisfacción laboral, donde ellos deben tener un compromiso laboral con su personal y como también deben fomentar el clima laboral positivo dentro de sus áreas.

Para Li et al. (2020) indicaron que Estados Unidos, quienes determinaron aquellos impactos indirectos del clima organizacional en la rotación de un trabajador a través de la satisfacción que se dio dentro de la organización, los trabajadores de la empresa muestran un efecto de desinterés sobre el puesto del trabajo, la cual esto puede conllevar a la intención de abandonar la organización, el autor recomendó que se debe haber una inversión para programas diseñadas para la satisfacción laboral, así para mantener un lugar agradable para el trabajador, dando motivación al personal (Económico y Emocional), oportunidades de carrera, esto podría evitar que exista una intención prescindir al trabajo.

En otro orden de ideas, Vargas et al. (2022) dio a conocer que las organizaciones en Colombia, son conscientes de lo primordial que es clima

organizacional dentro de ellas, y que hay factores que pueden medir dicha variable, dado que si en caso se encontró una baja eficiencia del trabajador en sus labores, la organización se encargó de encontrar el problema y así poder evitar la insatisfacción y causa de ello prescindir del trabajo. Así mismo indicaron que es bueno analizar entorno de con quién se relacionan, indicando que son aspectos importantes para las empresas, donde indicaron que si existe un trabajador contento estos pueden trabajar de manera eficaz y eficiente para la entidad y así cumplir con los objetivos y/o metas de aquella misma.

En el aspecto nacional, en Lima Robles et al. (2022) encontraron una asociación sustancial entre la rotación de personal y el ambiente organizativo, ya que los empleados, tuvieron problemas relacionados como dirección (designación de tareas), la comunicación (negatividad) información acertada a sus colaboradores operativos por falta de tiempo, y la actitud por la falta de empatía del supervisor hacia el colaborador operativo teniendo casos donde no se brindaron prontas soluciones por exceso de una labor y la carencia de organización con las áreas de apoyo. Esto genero una relación agresiva en el entorno, por cohibir ideas del trabajador y al no ser escuchados donde tomaron la decisión se cesar del puesto de trabajo.

En Lima, para Chanzapa (2019) indico que las empresas peruanas se ha elevado los ceses y los nuevos ingresos de trabajadores, esto indica que no hubo una satisfacción y motivación para mantener a un trabajador en la organización, donde la empresa mostro un mínimo interés y que no hubo un entorno laboral adecuado. Por lo cual los colaboradores llegaron a tomar una decisión de no pertenecer más a la organización, el motivo la mala organización y comunicación con relación jefe – trabajador, si es escaso la relación entre los dos a un futuro no tendremos una meta y/o objetivo claro.

En lima, Plasencia (2023) llegó a la conclusión de que un componente clave de cualquier organización es el entorno de trabajo, donde esta incidió de manera directa en la satisfacción laboral. En esta investigación se buscó describir los niveles de clima organizacional que existe dentro de una organización. Donde se encontró que variables como clima laboral y rotación del trabajador tuvo una amplia relación, y esto se pudo darse cuenta gracias a la satisfacción que los

mismos trabajadores mostraron. De manera como recomendación para las organizaciones se indicó que es importante la mano de obra o capital humano sea valorada, es importante saber que el trabajador realice una tarea específica y esta se hizo de manera correcta, no saturando al trabajador con tareas que no conciernen con su puesto de trabajo. La mejor versión de un colaborador es motivar para que tipo de trabajo es eficiente.

En el contexto local, la empresa ubicada en San Sebastián, Cusco. Y que pertenece al rubro de telecomunicaciones que es materia de investigación, durante mucho tiempo la empresa ha presentado un problema muy significativo que tal vez para los altos mandos no es importante, el problema de la retención del personal o fidelización del trabajador, del no brindar una satisfacción adecuada al trabajador de no poder escuchar sus recomendaciones y necesidades, en la actualidad se presentó en el periodo 2023, la problemática se ha vuelto más alta y que aun preside en la organización. Donde se observó una alta rotación de personal y/o cese ocasionado por falta de comunicación, motivación, la adecuada asignación de tareas, deficiente trabajo en equipo, entre otros. Dicha información se ha podido constatar con la contratación de nuevos reclutas desde años pasados y se ha detectado que en los últimos años correspondidos a los años 2022 y 2023, el elevado alta de personal, por lo que se generó que la permanencia de un nuevo recluta no supere los 2 meses, provocando retraso en las tareas asignadas, incumplimiento de las metas proyectadas, pérdida de tiempo en la capacitación del personal, etc. En síntesis, el clima laboral dentro de la organización fue demasiado hostil, resultando un entorno laboral con relaciones nulas entre los colaboradores. Mismo que afecto a la organización en la conclusión de sus metas y objetivos.

Con origen a los antes planteado surgió el siguiente problema: ¿cuál es la relación entre el clima laboral y la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023? Además, con los siguientes problemas secundarios: (a) ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el rendimiento profesional en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023?, (b) ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y conflicto laboral en una empresa de

telecomunicaciones Cusco, 2023?, (c) ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y adaptación personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023?.

El estudio se justificó, Sampieri & Torres (2018) teóricamente, estas variables fueron desarrolladas con aspectos tangibles y/o intangibles que estuvieron presentes de manera condicionalmente permanente en una determinada entidad. Desde lo práctico dicha investigación sirvió para que de ahora en adelante pueda servir para la mejoría de toma de decisiones y mejorar algunas actividades como el clima organizacional, no solo en una empresa del rubro a estudiar, sino se podría aplicar los estudios en todas las organizaciones nacionales que presenten la misma problemática. En cuanto a lo metodológico se revisaron situaciones que se dan en un contexto de tiempo; los instrumentos propuestos como las técnicas manejadas para la recolección de la información para estudiar el fenómeno se podrán utilizar en otras investigaciones similares.

El objetivo principal de dicha investigación fue determinar la relación entre el clima laboral y la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023. De la misma forma se planteó objetivos secundarios: (a) analizar la relación entre el clima laboral y el rendimiento profesional de una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023; (b) identificar la relación entre el clima laboral y el conflicto laboral de una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023; (c) establecer la relación entre el clima laboral y la adaptación personal de una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023.

Además, se estableció la hipótesis principal: existe una relación significativa entre el clima laboral y la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023. así como, las hipótesis secundarias: (a) existe una relación significativa entre el clima laboral y el rendimiento profesional en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023; (b) existe una relación significativa entre el clima laboral y el conflicto laboral en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023; (c) existe una relación significativa entre el clima laboral y la adaptación personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

El capítulo que se estudió se adentra en los aspectos teóricos que son muy esenciales para la comprensión de dicho estudio. Este proyecto implicó un análisis exhaustivo de la indagación que se enlaza directamente entre ambas variables ambiente de trabajo y fluctuación personal en este caso.

Para el aspecto Nacional, en Lima Villarreal et al. (2023) desarrollaron un estudio cuya finalidad fue concluir la relación entre el alta y el cese de los trabajadores y el entorno de trabajo en función al total de los trabajadores y el nivel jerárquico. Para estimar el grado de conexión entre ambas variables, 42 empleados participaron en una encuesta. Se trataba de un método sencillo y no experimental. El grado de analogía con ambas variables fue la hipótesis que se comprobó mediante la prueba Rho de Spearman después de analizar estadísticamente los datos. La prueba arrojó un beneficio de 0,712 lo que indica que el entorno organizacional se ve perjudicado por la rotación de personal.

Gonzales (2021) señaló que su objetivo era conocer el grado de relación entre los elementos ambiente de trabajo y la rotación de empleados en una empresa de Trujillo. Utilizando una metodología cuantitativa, no experimental, de planteamiento transaccional correlacional, el autor logró su objetivo. Administró dos encuestas de 25 preguntas a treinta empleados, y los resultados mostraron un valor de grado inferior al 1% y una correlación de Pearson de 0,861. El autor elaboró entonces una teoría que fue aceptada. En consecuencia, se determinó que existe una clara asociación entre los dos factores.

Angeles (2021) desarrolló un estudio en Lima con el fin de definir el vínculo y el impacto entre ambas variables. El autor aplicó una metodología cuantitativa simple, descriptiva correlacional no experimental, que consistió en aplicar una encuesta a 50 trabajadores. Los resultados mostraron una relación de 0,831 altamente positiva y una escala de significancia de 0,000 inferior al participio, una vez procesados estadísticamente los datos mediante la herramienta estadística Rho Spearman. El análisis finiquito que hubo una correlación significativa entre las variables mencionadas.

Tadeo (2019) determinó que en Lima la relación cercana entre ambas variables a estudiar, obtuvo su propósito donde se apoyó en la metodología cuantitativo, descriptivo correlacional para el cual empleo dos técnicas una la entrevista y el cuestionario, la población total de la empresa es 260 empleados pero la muestra solo se aplicó a 153 trabajadores y la información se procesó estadísticamente R Pearson que analizo la relación de las variables donde resulto 0.01 por lo que indico como conclusión que hay un vínculo aceptable y significativa si entre las variables estudiadas.

En Lima, Westfalia (2020) examinó la relación con las variables y las consecuencias potenciales sobre el clima organizacional. La metodología utilizada en este estudio incluyó correlaciones cualitativas y/o cuantitativas, no experimentales. Fueron reunidos 170 empleados para la fase de recopilación de información, de los cuales componen las áreas auxiliares y operativas de la categoría minorista. Las informaciones fueron procesadas utilizando el instrumento Rho de Spearman, que arrojó un resultado positivo del 80%. La conclusión del autor sugiere que existe muy poca relación entre las variables en estudio.

A nivel Internacional, Ríos & Nieves (2023) en la ciudad Bogotá realizaron un estudio, donde ambas variables tuvieron una relación muy cercana donde una afecta a otra, dando a conocer los factores de baja producción, inestabilidad sea emocional y cognitiva dentro de las empresas que prestan servicio de microcrédito, en la parte metodológica se basaron en técnicas y herramientas para la medición de dichas variables estudiadas, esto en forma general a todos los colaboradores de microcrédito, arrojando un resultado insatisfactorio del personal dando motivos para el no continuar dentro de la organización, indicaron que no hay un buen ambiente laboral y la relación entre trabajadores un poco hostil. Perjudicando el renombre de la empresa en el mercado actual. Llegando a una conclusión que ambas variables van de la mano, un buen lugar de trabajo, importancia de relación trabajador – organización y la alta comunicación evitamos los posibles ceses del personal.

Samban (2022) dió a conocer en el estudio, que en Argentina el impacto que hay de las variables estudiadas con capital humano actual o llamados la

generación milenaria, refiriéndose en el aspecto metodológico fue cuantitativa realizo un diseño no experimental correlacional, seguido tuvo dos tipos de recaudación de información, que fueron el cuestionario y la encuesta que hizo fue para 3 empresas donde el capital humano tiende a ser muy joven que son considerados solo de 20 a 30 años, como producto se dio que el 65% de la nueva generación, buscan oportunidades de desarrollo y los beneficios sociales de la empresa, que es menos importante que el sueldo que ofrecen, esto indica que la organización debe ser flexible con el trabajador en horarios de trabajo y como también brindar un lugar de trabajo adecuado caso contrario abandonan la responsabilidad del puesto que ocupan. En conclusión, debieron tener un adecuado clima laboral, para evitar una alta rotación dentro de la organización, ya que al tener satisfechos a los jóvenes podemos lograr retenerlos y así cumplir las metas y objetivos.

Rodríguez et al. (2022) en Colombia, identificaron la causa de la alta rotación en las empresas y que esto afecto de manera directa al clima organizacional, viendo en la parte metodológica se determinó la relación de variables, donde las encuestas aplicadas fueron a 60 trabajadores de las cuales 18 indican que son personales contratados y 42 personales de manera temporal, después obtuvieron el resultado de entrevistas y encuestas, llegaron a la conclusión que 58 personales están inconformes con el entorno donde laboran donde no hubo una información clara, indicando que esta es la causa de la alta rotación al personal.

Morales (2021) en Paraguay mediante un estudio se analizó la correlación entre los factores examinados en empresas públicas y privadas. De acuerdo con las consideraciones metodológicas, el diseño fue no experimental y pertinente a la descripción. Además, el mismo autor utilizó una herramienta de recolección de datos conocida como AT-ARG, en la que 104 colaboradores -tanto públicos como privados- completaron el cuestionario. Se señalo que existió una relación directa entre las variables mencionadas con base en los resultados, los cuales mostraron que hay entre 47% y 48%, lo cual es altamente ventajoso para la investigación.

Arnedo (2019) en argentina, indicó que la investigación que realizo se pretendió conocer la relación más cercana entre clima profesional y el nivel de

rotación laboral que tuvieron en el área comercial dentro del empresa EDESA SAC. En el aspecto metodológico se siguió los pasos necesarios para que determinen la asociación de las variables, se aplicó dos cuestionarios validados a 18 trabajadores de la misma área a estudiar, se obtuvo en el proceso de datos se obtuvo que el 78% de los entrevistados están de acuerdo que tuvieron un buen ambiente laboral con el compañero indicando un valor positivo para la empresa, llegando a una conclusión que las ambas variables una correlación directa.

De la misma forma se presentaron las teorías relevantes de clima laboral y rotación del personal para su adecuada interpretación y análisis de los fenómenos a estudiar, específicamente enfocadas en los aspectos teóricos vinculadas a la primera variable clima laboral, según McGregor & Gershenfeld (2006) citado en Gómez & Delgado (2018) en la teoría "X" y "Y" indico que hay dos tipos de enfoques de los superiores hacia los colaboradores, según la teoría X, un determinado sector de líderes tomaron en cuenta que la eficiencia y eficacia de los trabajadores dentro de la organización se pudo lograr siempre y cuando exista una alta presión en ellos, dio como resultado positivo al rendimiento laboral. Por otra parte, en la teoría Y, indico que los trabajadores no necesitan ser controlados, presionados para ocupar el puesto de trabajo, lo ideal es motivar a un trabajador por el trabajo que realiza, dar la libertad de manejar sus decisiones o funciones laborales, fomentar que la participación de ellos es importante dentro de la organización y la consideración de sus ideas dentro de la organización, eso dio como resultado que un trabajador sea eficiente y eficaz. Seguido con Herzberg et al. (1993) citado en Gómez (2019) indico que en la epistemología de "motivación/higiene" llamado también epistemología de dos factores, dio a conocer que tuvo un criterio que viene a ser el rendimiento profesional o personal esta pudo darse al nivel de satisfacción que estas muestran, esta teoría se dividió en dos grupos o factores la cual es higiene y motivación, para el factor de higiene tuvo como enfoque en el contexto de que el trabajador realiza su trabajo y este puede desmotivarlo directamente. Algunos factores pudieron ser los siguientes: Remuneración y/o beneficios, comunicación interna dentro de la organización (relación laboral), entorno o lugar de trabajo y seguridad en el trabajo. Para el factor motivación enfoco el tema de la asignación de tareas y a los deberes que estuvieron relacionados con el puesto de trabajo, estas pudieron producir a un

futuro un efecto de satisfacción y esto pudo aumentar la productividad dentro de la organización. Algunos factores son los siguientes: Premios o ascensos, La capacidad de la toma de decisiones dentro de un puesto de trabajo, reconocimientos. Para Hackman & Oldham (1976) citado en Cols & Dabos (2018) dejó claro que establecer un buen entorno laboral y ofrecer circunstancias de trabajo favorables requiere disponer de los recursos necesarios. En lo que respecta a las actividades de la organización, la remuneración, los incentivos y la carga de trabajo son componentes críticos para el empleado. El objetivo es fomentar un elevado índice de satisfacción de los trabajadores y un clima empresarial positivo.

Seguido, la segunda variable rotación del personal, para Sampieri & Torres (2018) indicaron que la rotación laboral, dio como referencia al cese del personal o los reemplazos que se dieron en la organización dentro de un tiempo determinado. La rotación del personal pudo darse de dos maneras positivamente y negativamente, como también tuvieron una influencia por varias variables como puede ser la cultura organizacional, oportunidades de carrera, satisfacción organizacional y clima laboral. De tal manera para Becker (1964) citado en Montaña (2020) observaron un crecido registro de fluctuación de personal dentro de la empresa es la causa de la rotación de personal, por lo que pueden utilizar esta información para ajustar el personal. El rendimiento del personal puede verse afectado por la rotación de empleados, según una hipótesis que sugiere que los empleados que poseen la creación y la inteligencia necesaria para ejercer una determinada función son cruciales para la empresa. Por último para Fernández & Whitmore (2016) citado en Hossain et al. (2023), indicó que la variable a estudiar, muchas de las organizaciones no tomaron como irrelevante, la importancia de que un colaborador tenga una rotación demasiada alta, o no tuvo contentos a los trabajadores, trajo como consecuencia el cese del colaborador y genero una perdida en aspecto financiero y tiempo para la organización, tener a un empleado con las mejores condiciones de trabajo y económico genera la efectividad necesaria para la organización.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación:

Dicha tesis perteneció a la modelo aplicada, es decir tuvo que abordar problemas prácticos que se presentaron actualmente en las empresas. Aplicando métodos científicos y teorías acreditadas para el tipo de estudio (Alburquerque et al. 2020). De la misma forma Sampieri & Torres (2018) se basó en poder especificar propiedades y características tanto como concepto, fenómenos, variables o hechos en un determinado entorno, de tal manera podemos decir que la investigación tuvo un alcance de análisis descriptivo - correlacional, donde se estudió la relación que existió estadísticamente en ambas variables. Dado que los datos pudieron recogerse de un grupo de participantes a lo largo de un periodo de tiempo predeterminado utilizando instrumentos de encuesta basados en las variables previamente especificadas, también podemos afirmar que fue transversal.

##### 3.1.2 Diseño de investigación:

De la misma manera el siguiente estudio correspondió al tipo de diseño que es no experimental; donde se observó y analizó los fenómenos o sucesos en su entorno natural sin hacer ningún tipo de variaciones, o modificaciones intencionadas en los sujetos de estudio. Fue de manera útil para conseguir de esa manera una mejor comprensión detallada de los fenómenos según se encuentran en la realidad presente, sin la participación impulsiva del investigador en la manipulación de ambas variables. Asimismo, podemos decir que es de una perspectiva cuantitativa, de manera que se caracteriza por la recaudación, recopilación y análisis de datos numéricos; para esto se utilizara, para poder probar hipótesis, constituir esquemas de comportamiento (Sampieri & Torres 2018).

#### 3.2. Variables y operacionalización:

##### **Variable 1: Clima Laboral**

**Definición Conceptual:** Definió que el clima organizacional dentro de las organizaciones se dio de forma negativa o positiva, de manera que influyo

mucho en la productividad. Cuando el clima laboral se dio positivamente se caracteriza por una buena comunicación, motivación y ascensos (Palacios 2020).

**Definición operacional:** El clima laboral fue determinado por los juicios colectivos de los trabajadores sobre su lugar y/o ambiente de trabajo dentro de VIETTEL PERU S.A.C., la empresa de telecomunicaciones. Para medir el clima laboral se pudieron emplear diversos instrumentos de investigación.

**Dimensión Comunicación Interna:** Martínez & Morilla (2019) Permitió que los trabajadores se desarrollen como en equipo, reunir ideas y actividades en equipo para así todos alcancen un solo objetivo, cuando la comunicación interna es positiva esto permitió que el trabajador de ideas, soluciones y la participación de estos en los objetivos de la empresa.

**Indicadores:** Calidad de comunicación, resultados y retención de empleados

**Dimensión Condición de trabajo:** El entorno donde los trabajadores mantuvieron una relación laboral, cuando existió una mala condición de trabajo pudo afectar el confort, como la salud del trabajador, a causa de esto los gastos de la empresa aumentan y la producción es lenta (Benavides 2021).

**Indicadores:** Ambiente físico, jornada laboral y salarios y beneficios

**Dimensión Autorrealización:** (Martínez 2022) fue un concepto que consistió en alcanzar el máximo potencial de los trabajadores, pudimos decir que la autorrealización no es una meta, sino que es un camino más o es un proceso para poder alcanzar nuestros objetivos, cuando el colaborador está motivado podrán rendir de manera eficiente.

**Indicadores:** Desarrollo profesional, creatividad y solución de problemas, satisfacción y bienestar.

**Escala de medición:** Dado que se ajustaba al modelo ordinal, se tuvieron en cuenta cinco opciones, cada una de las cuales utilizaba la escala de Likert: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

## **Variable 2: Rotación del personal**

**Definición conceptual:** Fue comprendido a la constancia que un trabajador tiende a abandonar su puesto de trabajo definitivo, pudo darse por cese o por despido, así mismo una alta rotación de personal se mostró cuando el trabajador esta insatisfecho (Grisales 2020).

**Definición Operacional:** La rotación de empleados en VIETTEL PERU S.A.C., una empresa de telecomunicaciones, puede dar lugar a la terminación de la relación laboral y a una percepción negativa de la empresa debido al descontento de los trabajadores en relación con el ambiente de trabajo y las cuestiones salariales.

**Dimensión rendimiento profesional:** Fueron las actitudes de cada empleado, estas que sobresalen en los resultados que presentan y se mostraron de manera competente el puesto a ocupar (Conislla 2022).

**Indicadores:** Productividad y eficiencia, calidad de trabajo, actitud y Comportamiento.

**Dimensión conflicto laboral:** Siğrı & Karabacak (2019) Se debatió entre colaboradores, como relación sobre las condiciones salariales, ambiente laboral y políticas de la empresa. Para un buen equilibrio entre organización y trabajador se debió estabilizar 3 factores físico, salud y mental. De la cual dio de manera positiva la productividad.

**Indicadores:** Incidentes, evaluación de personal y lenguaje corporal.

**Dimensión adaptación personal:** Fue el procedimiento gradual que se dio mediante el cual un trabajador y/o colaborador, se adecuo al entorno donde se desarrolló sus habilidades como también existió circunstancias cambiantes (Carreno et al. 2020).

**Indicadores:** Desempeño, capacitaciones y capacidad cognitiva.

**Escala de medición:** Dado que se ajustaba al modelo ordinal, se tuvieron en cuenta cinco opciones, cada una de las cuales utilizaba la escala de Likert: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Refirió como una definición, que fue un conjunto de componentes que comprendieron algunas características, de las cuales se pretendió el estudio (León 2017). En el estudio participaron 70 colaboradores de una organización cusqueña dedicado al rubro de las telecomunicaciones.

**Criterios de inclusión:** Durante el periodo de investigación, los participantes en el estudio se consideraron empleados de una organización de telecomunicaciones en Cusco.

**Criterios de exclusión:** Aquellos trabajadores que fueron practicantes, que tengan laborando menos de 6 meses, como también aquellos que estén de vacaciones o descanso médico y sobre todo aquellos trabajadores que puedan tengan un puesto de confianza dentro de la organización.

#### **3.3.2 Muestra**

Otzen & Manterola (2017) se interpretó numéricamente por las personas con igual probabilidad de ser seleccionadas de una población o muestra, y se elaboró de acuerdo con las especificaciones para el estudio de la variable que se iba a examinar dentro de una población. Como también, Torres et al. (2019) La muestra que fue escogida para este estudio será probabilística, esto implico que se consideró a todas las personas de la población, es decir, los 70 trabajadores. No se utilizó una muestra representativa, ya que se consideró que la inclusión de todos los trabajadores en estos cargos era esencial para el panorama completo de la situación de la organización.

Mi muestra en el presente estudio de 59 trabajadores (Ver Anexo Nro. 6).

#### **3.3.3 Muestreo**

El muestreo probabilístico estratificado consistió en recopilar datos de subconjuntos de participantes en una población objeto de estudio (Sampieri & Torres 2018). En este caso, la muestra determinada es de 59 trabajadores, además el cálculo fue de la sub muestra fue el coeficiente por

la sub población (segmentación de áreas), dado que estos trabajadores tienen un tiempo prudente dentro de la organización. Esto aseguró que todas las voces y perspectivas relevantes fueran tenidas en cuenta en el análisis y que los resultados reflejaron fielmente la situación de la organización (Ver Anexo Nro. 5).

#### **3.3.4 Unidad de análisis:**

Sampieri & Torres (2018) Se considero a las personas que serán el objeto de medición dentro de la investigación, la unidad determinó el lugar de donde se recopilaron los datos y sobre los aptos a quienes se realizaron análisis correspondientes; podemos referirnos a los individuos y organizaciones relevante para el estudio. Fue el colaborador de una empresa de telecomunicaciones en Cusco 2023.

#### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Sampieri & Torres (2018) Para la recaudación de los datos y/o información se utilizó los siguientes medios, y fueron a través del instrumento y la técnica, por lo tanto, estos datos se tendrán que ser previamente ubicados a través de un detalle de preguntas y/o respuestas.

Uno de las tácticas de colección de datos fue las encuestas. Se creó una encuesta organizada y se distribuyó a los empleados de la empresa. Los cuestionarios permitieron recopilar datos exhaustivos sobre la cultura del lugar de trabajo y el desgaste de los empleados en la empresa investigada. La información procedente de las respuestas de los trabajadores se utilizará para analizar el estudio (Mendoza & Avila 2020).

Un conjunto de preguntas estructuradas creadas especialmente para abordar los objetivos de la investigación conformó el temario que se manejó como herramienta de recolección de información. Se formularon dos afirmaciones basadas en indicadores relacionados con la fluctuación de personal y el ambiente el trabajo en el sector de telecomunicaciones de Cusco. El cuestionario se elaboró utilizando la 7ª edición de la American Psychological Association, centrándose en los aspectos clave y en la consideración de variables. Para la selección de datos,

los empleados llenaron dos cuestionarios: uno con 25 interrogatorios para el clima laboral y otro con 25 interrogatorios para rotación de empleados.

**La validez:** (Keever et al. 2018) se definió como el significado y el simbolismo atribuidos a los componentes de las herramientas de una estructura, que se muestran para apoyar un estudio específico. En este caso, los resultados se modificaron a partir de la evaluación de expertos en la materia. Además, ofrecieron comentarios en forma de valoraciones e ideas de mejora, lo que permitió a los investigadores modificar el instrumento de evaluación. Obteniendo un resultado que el coeficiente de validez de contenido es de 0,80 (Ver Anexo Nro. 5).

**la confiabilidad:** fue la medida de la estabilidad del instrumento se reflejó en la obtención de resultados coherentes, siempre y cuando estos pudieran demostrar la comparabilidad entre sus dos aplicaciones (Manterola et al. 2018). En este sentido, la fiabilidad y/o validez se va a requerir la ayuda a especialistas, mientras que, el grado de confiabilidad del  $\alpha$  de Cronbach es de 0.943.

De este modo, se elaboró y aplicó una muestra de encuestas en una empresa de telecomunicaciones, con lo que se verificó la fiabilidad del instrumento. Se consiguió así un coeficiente de Cronbach positivamente satisfactorio de 0,943 (Ver Anexo Nro. 7).

### Tabla 1

*Resultados de la Valides de los Especialista:*

Especialista	Grado instrucción	Resultado
Dr. Edwin Arce Alvarez	Doctor en Administración	Aplicable
Dr. Victor Demetrio Davila Arenasa	Doctor en Administración	Aplicable
Dra. Mireya Aparacio Gonzales	Doctor en Administración	Aplicable

### 3.5 Procedimientos

Los trabajadores funcionarios de una organización de telecomunicaciones de Cusco fue el público objetivo de las herramientas de investigación. El método de acumulación de datos se elaboró paso a paso. Como primer lugar, se informó al personal de los objetivos de la investigación una vez que el empleador concedió la autorización necesaria para la realización del estudio. El objetivo principal era

averiguar la influencia de dos variables concretas. Además, el director de la organización solicitó el total anonimato de la información proporcionada por los empleados encuestados. Para la recogida de datos se empleó una herramienta virtual a través de Google Forms, que facilitó a los encuestados la cumplimentación de las encuestas. Se pudieron recoger un total de cincuenta y nueve cuestionarios, que fueron sometidos a un análisis estadístico con el software SPSS para conocer el grado de frecuencia entre las variables.

### **3.6 Método de análisis de datos**

En el examen exhaustivo de la información se utilizaron varios enfoques. En el primer caso, los datos se presentaron mediante tablas y gráficos como parte de un análisis descriptivo que se llevó a cabo. El objetivo era ofrecer una percepción transparente y precisa de los datos, haciendo hincapié en los datos demográficos pertinentes derivados del producto de la encuesta. Enseguida, se realizó un análisis de correlación, utilizando correlaciones para investigar las relaciones entre las variables pertinentes. Esto facilitará la búsqueda de posibles correlaciones entre las dos variables investigadas. En última instancia, la coherencia del proyecto con sus objetivos se confirmó durante la fase de Interpretación de resultados, en la que también se exploraron los antecedentes del tema investigado. Se buscaron relaciones, pautas y tendencias dignas de mención que ofrecieran información esclarecedora sobre cómo resolver los problemas detectados.

Se recogió todos los datos y los procesamos utilizando Excel, una herramienta de tratamiento de datos, antes de transferirlos al programa estadístico (SPSS). Además, se procedió a un estudio estadístico de la información de la encuesta para ayudarnos a identificar cualquier posible relación entre las dos variables de una manera fácil de entender y asignar un valor de correlación a cada una (Campo & Matamoros 2020). Al gestionar este tipo de aplicación del coeficiente de correlación, se utilizan instrumentos como el método no paramétrico de Pearson. Todos los que tenían como objetivo realizar pruebas a posteriori obtuvieron el resultado deseado.

### **3.7 Aspectos éticos**

Para el aspecto ético nacional, (Medina & Cáceres 2020) con el fin de solicitar a las directivas institucionales y a los mismos asesores que el rol que realizan es muy esencial para quienes aspiran a ser investigadores en el futuro, nos señalaron que, donde obtuvieran el alineamiento y fundamentos de la colectividad universitaria acerca de la ética dentro de la indagación y su información, esto sería necesario en las instrucciones perseverantes bajo una completa orientación. De la misma forma, que descubrieran y disminuyeran dichas conductas poco éticas de los autores y/o investigadores.

Al mismo tiempo, para el aspecto ético internacional, Raymond et al. (2018) menciona dado que el comportamiento moral del autor debe ser evidente y bien conocido, antes mencioné que la ética es crucial para la investigación cuantitativa. Este conocimiento indicaba que la moral y las responsabilidades del investigador debían ser muy claras y formar parte de su persona. En consecuencia, estos investigadores deben adherirse a las directrices proporcionadas por la ética profesional, teniéndolo presente en todo momento.

La Universidad Cesar Vallejo fue considerada en relación en el sentido ético establecido en la disposición del Vicerrectorado de Investigación Nro. 062-2023-VI-UCV, que enfatiza la adhesión a los fundamentos de autogestión, filantropía, no perversidad y ecuanimidad. además de seguir las normas APA para referencias bibliográficas y citas.

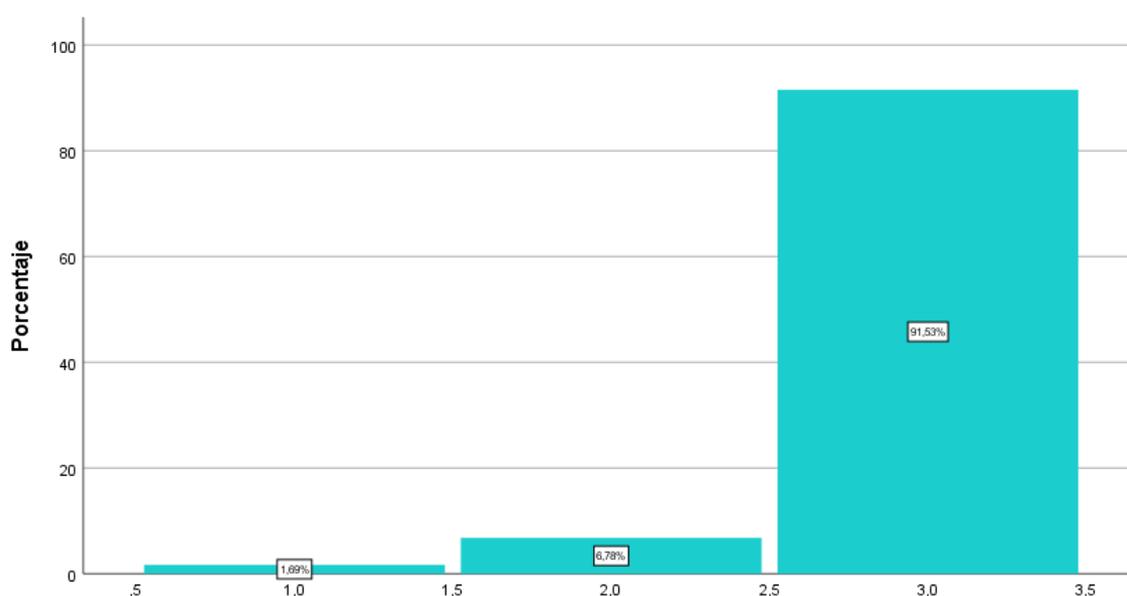
## IV. RESULTADOS

Se utilizó el sistema de información SPSS V.27 para procesar los datos y la información de los dos análisis (descriptivo e inferencial) del capítulo descrito anteriormente.

### Análisis Descriptivo

#### Figura 1

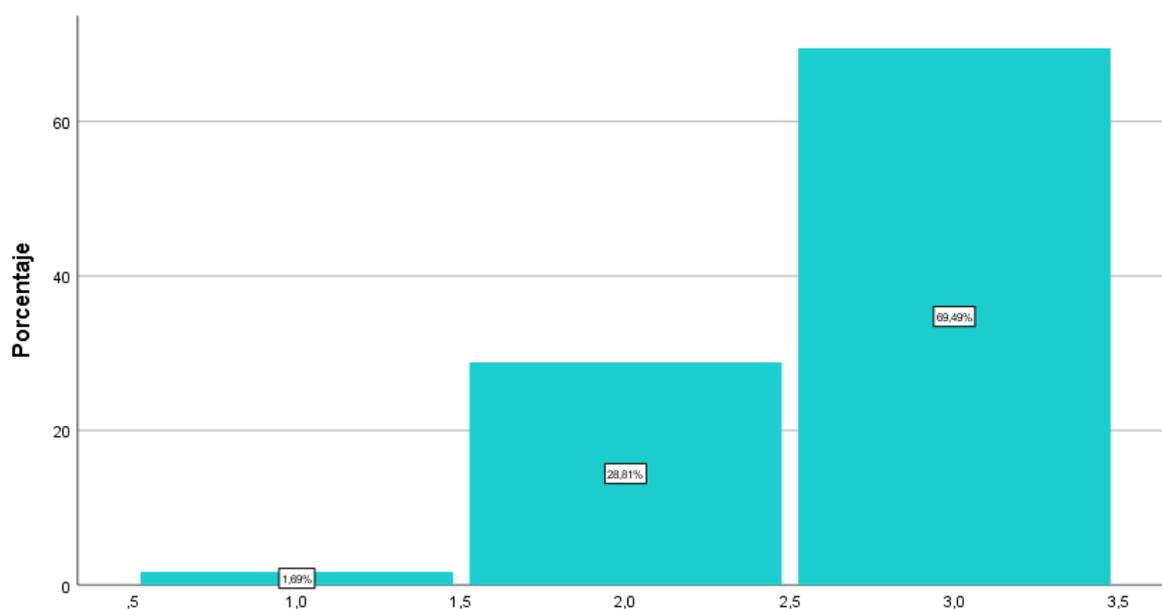
*Niveles de la variable dependiente Clima Laboral*



**Interpretación:** A partir del análisis presentado en la Figura 1 y en el Anexo 08 (Tabla 6), se determinó que, del total de trabajadores encuestados, el 1,69% fueron clasificados como de bajo rendimiento, el 6,78% como de rendimiento regular y el 91,63% como de alto rendimiento. Según estos resultados, los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Cusco tienen un alto sentido de dedicación a la mejora del ambiente laboral. En conclusión, la gran aprobación del clima laboral por parte de los trabajadores viene indicada por el gran compromiso de la mayoría de los encuestados con el mismo.

**Figura 2**

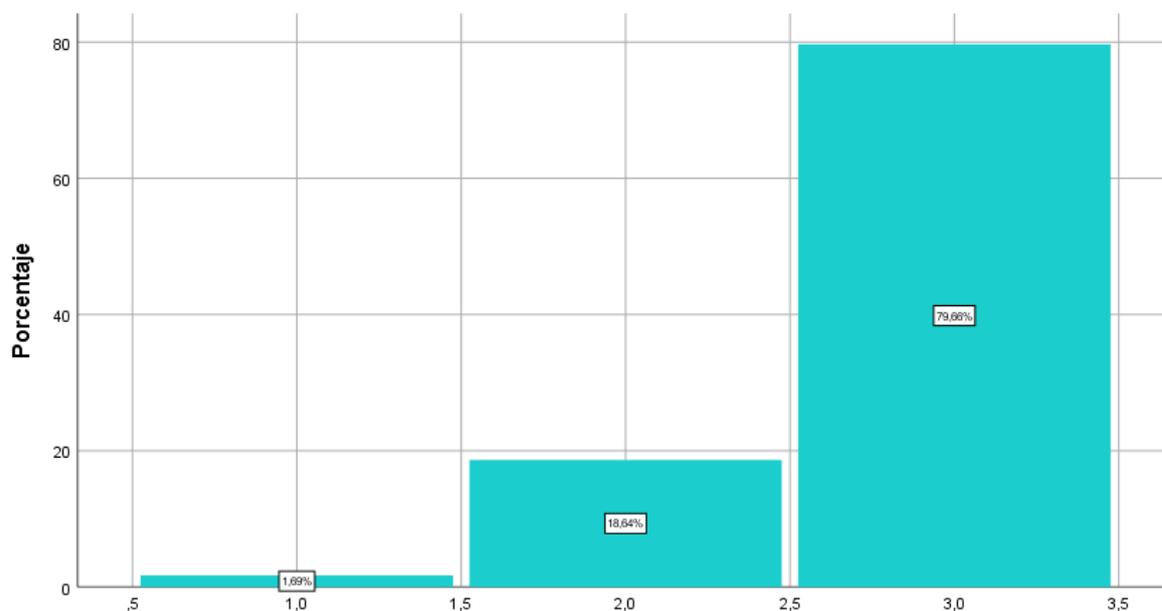
*Niveles de la dimensión Comunicación Interna*



**Interpretación:** Se encontró que el 1,69% de los empleados encuestados tenía un bajo grado de comunicación interna dentro de la empresa, en comparación con el 28,81% que tenía un nivel medio y el 69,49% que tenía un nivel alto, según la Figura 2 y el Anexo 08 (Tabla 7). Estos resultados apuntan a un alto nivel de satisfacción de los empleados con la comunicación interna dentro de la empresa de telecomunicaciones con sede en Cusco. En conclusión, la mayoría de los encuestados indicaron una amplia percepción positiva entre los empleados, mostrando una considerable aprobación con la comunicación interna.

**Figura 3**

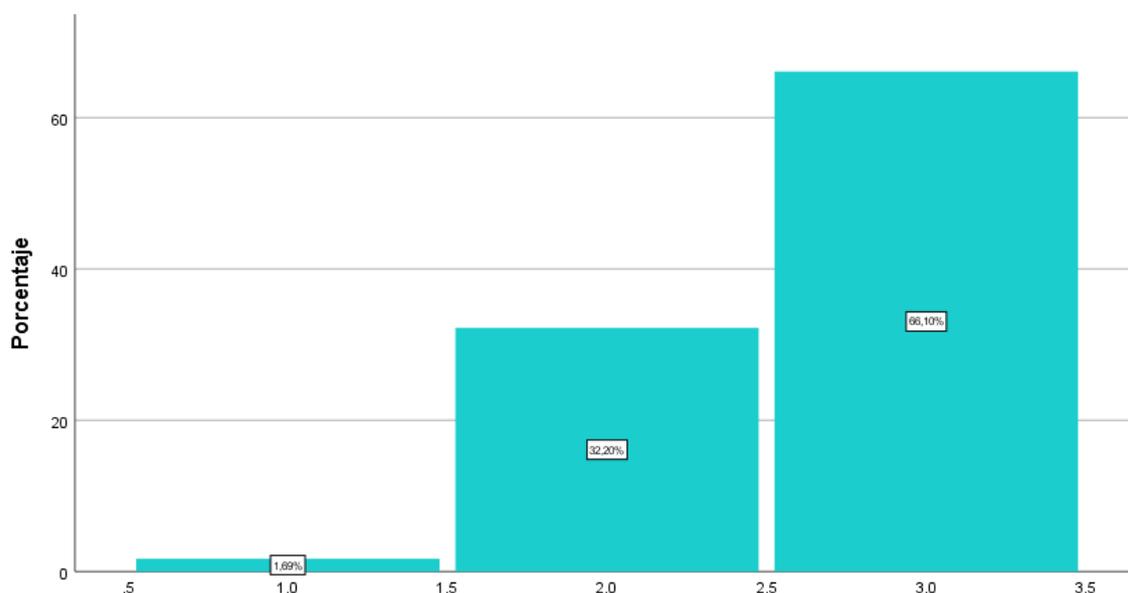
*Niveles de la dimensión Condición de Trabajo*



**Interpretación:** Como se puede observar en la Figura 3 y en el Anexo 08 (Tabla 8), el 1,69% de los trabajadores que respondieron a la encuesta dijeron que sus condiciones de trabajo eran malas, el 18,64% dijeron que eran medias y el 79,66% dijeron que eran altas. Estos resultados apuntan a un alto nivel de satisfacción de los trabajadores con respecto a las condiciones de trabajo en la empresa de telecomunicaciones con sede en Cusco. Es posible concluir que la mayoría de los encuestados aprobaban con creces las circunstancias de trabajo, lo que sugiere que los empleados tenían en general una opinión favorable de las mismas.

**Figura 4**

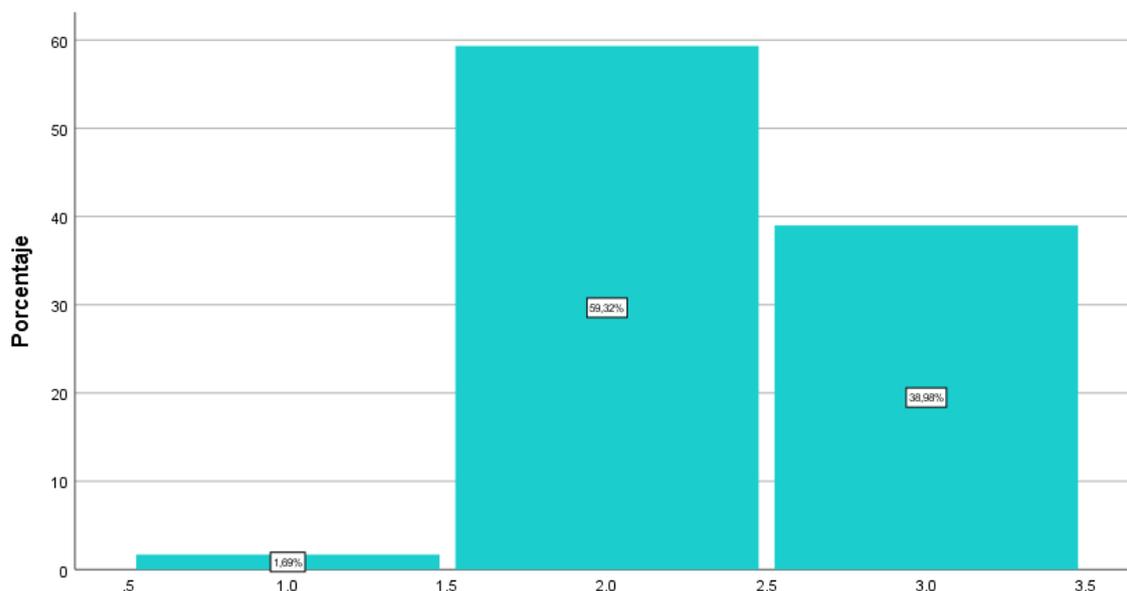
*Niveles de la dimensión Autorrealización*



**Interpretación:** El 1,69% de los trabajadores encuestados indicó un bajo nivel de potencial de autorrealización, el 32,20% lo evaluó como medio y el 66,10% lo percibió como alto, según la Figura 4 y el Anexo 08 (Tabla 9). Estos resultados implican que los empleados de la empresa de telecomunicaciones de Cusco están muy satisfechos con su capacidad de autorrealización. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados indica una buena actitud generalizada entre los empleados con respecto a las posibilidades de autorrealización en su profesión, como lo demuestra su aprobación significativa.

## Figura 5

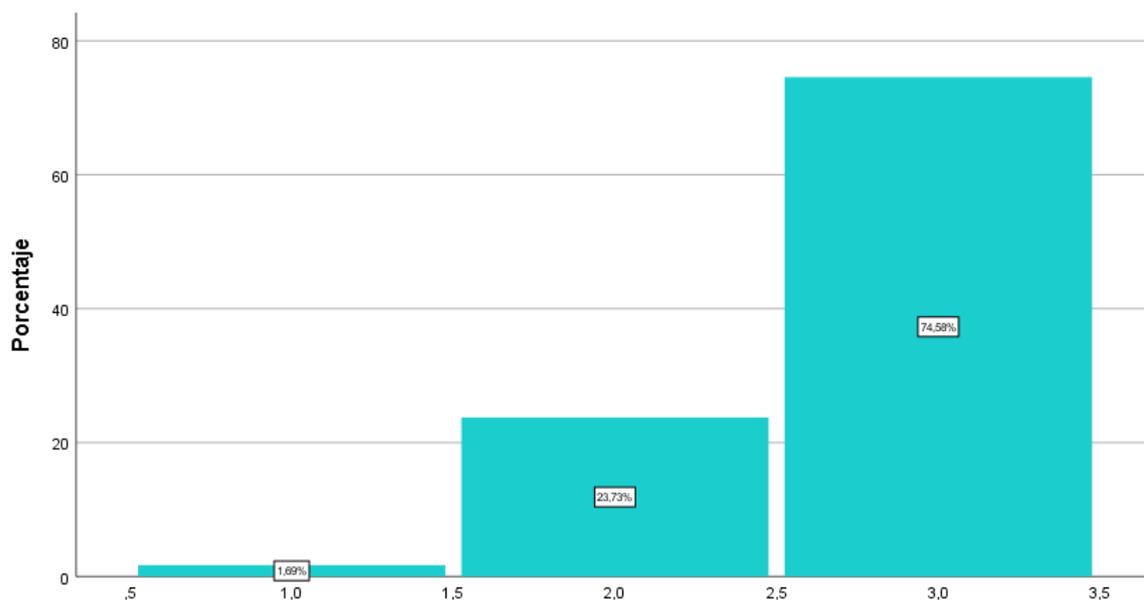
*Niveles de la variable independiente Rotación del Personal*



**Interpretación:** La Figura 5 y el Anexo 08 (Tabla 10) mostraron que el 1,69% de los empleados que respondieron a la encuesta dijeron que hubo un bajo nivel de rotación de personal, frente al 59,32% que dijeron que era un nivel medio y el 38,98% que dijeron que era un nivel alto. Estos resultados implican que las percepciones de los empleados sobre la rotación de personal en la empresa de telecomunicaciones de Cusco no son del todo coherentes. En conclusión, aunque la mayoría de los encuestados tenía una opinión media al respecto, un porcentaje considerable opinaba que era alta, lo que indica que la rotación de personal podría ser un área en la que la empresa podría mejorar.

**Figura 6**

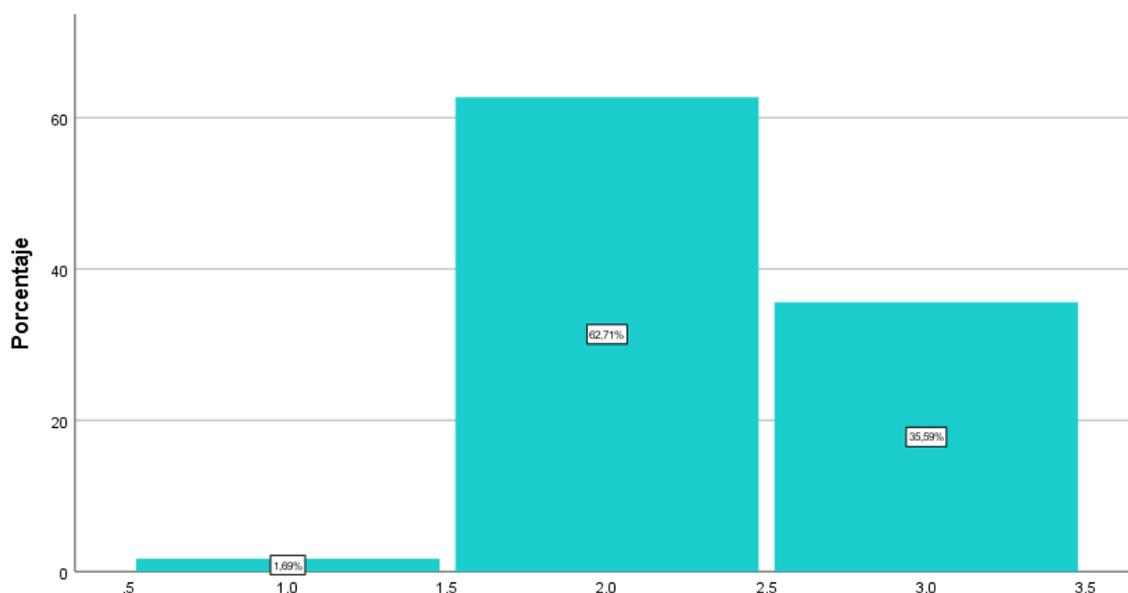
*Niveles de la dimensión Rendimiento Profesional*



**Interpretación:** A partir de la evaluación de la Figura 6 y el Anexo 08 (Tabla 11), se encontró que el 1,69% de los trabajadores que respondieron la encuesta consideran que su desempeño profesional es bajo, el 23,73% lo califican como medio y el 74,58% piensan que es alto. Estos resultados implican que los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones de Cusco tienen un alto grado de aprobación de su desempeño profesional. En resumen, la gran mayoría de los participantes expresó una opinión muy favorable sobre esta faceta, lo que sugiere una satisfacción generalizada con el rendimiento laboral dentro de la empresa.

**Figura 7**

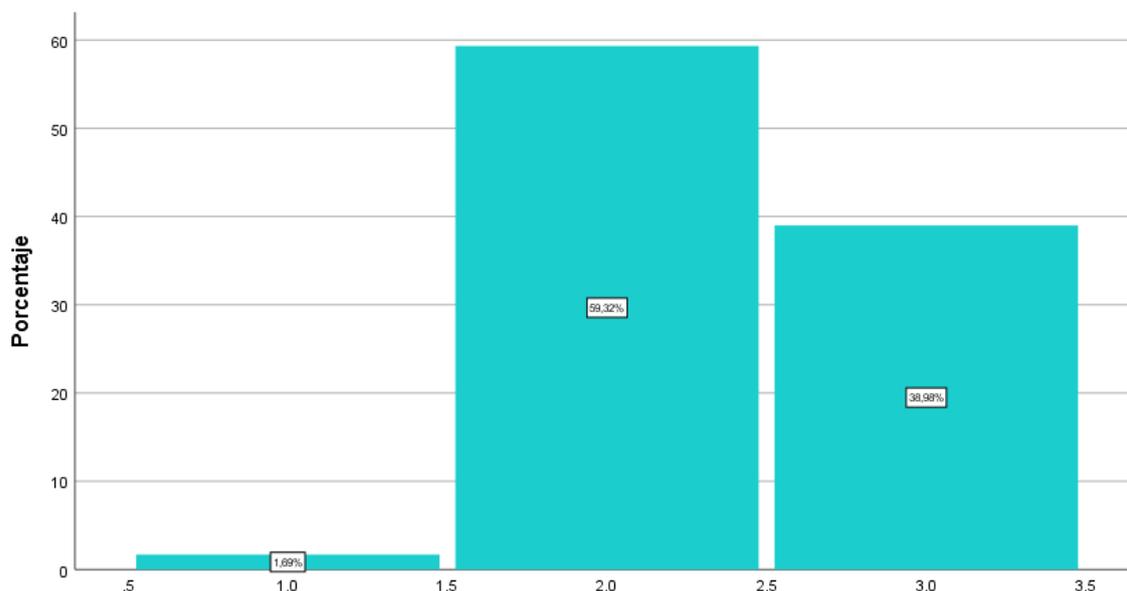
*Niveles de la dimensión Conflicto Laboral*



**Interpretación:** En base al análisis presentado en la Figura 7 y en el Anexo 08 (Tabla 12), se encontró que el 1.69% de los trabajadores que respondieron la encuesta consideraron el conflicto laboral como bajo, el 62.71% lo calificó como medio y el 35.59% lo calificó como alto. Estos resultados implican que las percepciones de los trabajadores sobre los conflictos laborales dentro de la empresa de telecomunicaciones de Cusco no son del todo consistentes. En resumen, un porcentaje considerable de encuestados reportó un nivel alto de conflictividad laboral, a pesar de que la mayoría expresó una valoración media al respecto, lo que indica que ésta podría ser un área en la que la organización podría mejorar.

**Figura 8**

*Niveles de la dimensión Adaptación Personal*



**Interpretación:** En base a la evaluación mostrada en la Figura 8 y en el Anexo 08 (Tabla 13), se encontró que el 1,69% de los estudiantes que respondieron a la encuesta consideró que la adaptación del personal era baja, el 59,32% la calificó como media y el 38,98% pensó que era alta. Estos resultados implican que las percepciones de los estudiantes sobre la adaptación del personal en la empresa de telecomunicaciones de Cusco no son del todo coherentes. En resumen, un porcentaje considerable de encuestados percibió esta característica en un nivel alto, a pesar de que la mayoría tenía una percepción media, lo que indica que la adaptación del personal puede ser un área en la que la organización podría mejorar.

## **Análisis Inferencial**

### **Prueba De Normalidad**

**H<sub>0</sub>:** Los datos no están distribuidos de manera normal

**H<sub>a</sub>:** Los datos si están distribuidos de manera normal

**Interpretación:** Según lo registrado en la tabla 14 (anexo 09), se evaluó la normalidad de los datos utilizando la prueba Kolmogórov-Smirnov, teniendo en cuenta las 59 muestras totales utilizadas. Se encontraron valores de significancia de 0.200 para la variable clima laboral y 0.200 para la variable rotación del personal. Estos valores, siendo inferiores al umbral establecido de 0.05, indican una distribución normal de los datos. Por lo tanto, se aplicó el método estadístico no paramétrico de Pearson para examinar la relación entre las variables bajo investigación.

### **Contrastación de hipótesis**

#### **Hipótesis general**

**H<sub>0</sub>:** El clima laboral no tiene relación con la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023.

**H<sub>a</sub>:** El clima laboral tiene relación con la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023.

**Interpretación:** Los resultados presentados en la tabla 15 (anexo 09) indicaron que el coeficiente de Pearson fue de 0.645, lo que evidencio una correlación positiva muy significativa entre las variables. El nivel de significancia obtenido, de 0.000, es inferior al umbral establecido de 0.05. Esto lleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. En resumen, se concluye que existe una relación positiva entre el clima laboral y la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones en Cusco.

### **Hipótesis específica 1**

**H0:** El clima laboral no tienen relación con el rendimiento profesional en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023.

**Ha:** El clima laboral tienen relación con el rendimiento profesional en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023.

**Interpretación:** Según lo revelado en la tabla 16 (anexo 09), el coeficiente de Pearson obtenido es de 0.707, lo que indica una correlación entre la variable y la dimensión. El nivel de significancia registrado, de 0.000, es menor que el umbral de 0.05. Como consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En conclusión, se establece que existe una relación positiva entre el clima laboral y el rendimiento profesional en una empresa de telecomunicaciones en Cusco.

### **Hipótesis específica 2**

**H0:** El clima laboral no tiene relación con el conflicto laboral en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023.

**Ha:** El clima laboral tiene relación con el conflicto laboral en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023.

**Interpretación:** Según los datos presentados en la tabla 17 (anexo 09), se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.273, lo que indica una correlación entre la variable y la dimensión analizada. El nivel de significancia obtenido es de 0.037, menor que el valor de referencia de 0.05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se concluye que existe una relación positiva entre el clima laboral y el conflicto laboral en una empresa de telecomunicaciones en Cusco.

### **Hipótesis específica 3**

**H0:** El clima laboral no tiene relación con la adaptación del personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023.

**Ha:** El clima laboral tiene relación con la adaptación del personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023.

**Interpretación:** Según los hallazgos presentados en la tabla 18 (anexo 09), se observa un coeficiente de Pearson de 0.612, lo cual indica una correlación entre la variable y la dimensión evaluada. El nivel de significancia obtenido es de 0.000, menor que el umbral establecido de 0.05. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por ende, se concluye que existe una relación positiva entre el clima laboral y la adaptación del personal en una empresa de telecomunicaciones en Cusco.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación estuvo enfocado en determinar si coexiste la relación entre el clima laboral y la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023. Indicaron que el coeficiente de Pearson fue de 0.645, lo que evidencia una correlación positiva muy significativa entre las variables. El nivel de significancia obtenido, de 0.000, es inferior al umbral establecido de 0.05. Esto lleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. En resumen, se concluye que existe una relación positiva entre el clima laboral y la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones en Cusco.

Por lo tanto, con los resultado se pudo realizar una comparación con el trabajo de Villarreal et al. (2023) desarrollaron un estudio cuya finalidad fue concluir la relación entre el alta y el cese de los trabajadores y el entorno de trabajo en función al total de los trabajadores y el nivel jerárquico. Para evaluar el nivel de relación entre ambas variables, se realizó una encuesta a 42 trabajadores. El enfoque fue básico y no experimental. Los datos se procesaron estadísticamente y la prueba Rho de Sperman se utilizó para verificar la hipótesis, que buscaba determinar el grado de relación entre ambas variables presentando. La prueba dio como resultado un beneficio de 0.712, lo que indica que la rotación del personal si influye en el clima laboral. De este modo se pudo indicar que hay una relación significativa de resultados entre ambos estudios que se han desarrollado, de tal manera que hay una semejanza con una correlación positiva, donde debemos considerar que el clima laboral es un elemento muy importante dentro de una organización; como en el desarrollo de la metas y objetivos, el trabajo en equipo tanto con colaboradores y superiores (jefes), asignación de tareas o MOF y la satisfacción laboral de cada colaborador.

Por lo indicado, se confirma que mi investigación está sustentada en las teorías según McGregor & Gershenfeld (2006) citado en Gómez & Delgado (2018) en la teoría "X" y "Y" indico que hay dos tipos de enfoques de los superiores hacia los colaboradores, según la teoría X, un determinado sector de lideres tomaron en cuenta que la eficiencia y eficacia de los trabajadores dentro de la organización se

pudo lograr siempre y cuando exista una alta presión en ellos o podemos decir un trabajo bajo presión, dio como resultado positivo al rendimiento laboral. Por otra parte, en la teoría Y, indico que los trabajadores no necesitan ser controlados, presionados para ocupar el puesto de trabajo, para esta teoría lo ideal es motivar a un trabajador por el trabajo que realiza, dar la libertad de manejar sus decisiones o funciones laborales, fomentar que la participación de ellos es importante dentro de la organización y la consideración de sus ideas dentro de la organización, eso dio como resultado que un trabajador sea eficiente y eficaz. Por lo manifestado dicha teoría que se mencionó tiene una relación con el clima laboral, para mantener la satisfacción laboral adecuada, la mejora de toma de decisiones, el trabajo en equipo adecuado y la comunicación trabajador – superior buena son pilares importantes para la organización.

Empezando con el análisis del primer objetivo específico se indicó en analizar la relación entre el clima laboral y el rendimiento profesional de una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023. Donde dio como resultados, que el coeficiente de Pearson obtenido es de 0.707, lo que indica una correlación entre la variable y la dimensión. El nivel de significancia registrado, de 0.000, es menor que el umbral de 0.05. Como consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En conclusión, se establece que existe una relación positiva entre el clima laboral y el rendimiento profesional en una empresa de telecomunicaciones en Cusco.

Teniendo en cuenta con el resultado obtenido, se coincidió con la investigación de Tadeo (2019) quien determino que en Lima, la relación cercana entre ambas variables a estudiar y obtuvo su propósito donde se apoyó en la metodología cuantitativo, descriptivo correlacional para el cual empleo dos técnicas una la entrevista y el cuestionario, la población total de la empresa es 260 empleados pero la muestra solo se aplicó a 153 trabajadores y la información se procesó estadísticamente R Pearson que analizó la relación de las variables donde resulto 0.01. Por tanto, como conclusión se indicó que los resultados son comparables con la presente investigación, donde se indicó que ambos estudios existieron un vínculo aceptable. Donde se entendió en la discusión que ambas investigaciones tienen las características semejantes, de tal manera que es

indispensable elaborar mejoras en el rendimiento profesional dentro de una organización de telecomunicaciones.

De la misma manera, se evaluó el segundo objetivo específico donde se indicó identificar la relación entre el clima laboral y el conflicto laboral de una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023. Dando como resultados positivos que se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.273, lo que indica una correlación entre la variable y la dimensión analizada. El nivel de significancia obtenido es de 0.037, menor que el valor de referencia de 0.05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se concluye que existe una relación positiva entre el clima laboral y el conflicto laboral en una empresa de telecomunicaciones en Cusco.

Llegando a una conclusión de los resultado que obtenidos, pudimos coincidir con Angeles (2021) en la ciudad de Lima, desarrollo una indagación donde el objetivo fue definir la relación y el impacto entre las variables, para lo cual pudo utilizar una metodología cuantitativa básica, descriptiva correlacional no experimental, que aplico una encuesta a 50 trabajadores, con una fiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.930 y 0.874 respectivamente, los resultados fueron procesados estadísticamente mediante la herramienta de estadística de Rho Spearman que obtuvo un resultado de una relación de 0.831 positiva alta y un nivel de significancia 0.000 menor del nivel esperado, como resultado llegó a la conclusión de que si hay una relación significativa entre las variables mencionadas. Consecuentemente dichos resultados son semejantes a la actual investigación estudiada, llegando a la conclusión que ambas tienen una relación aprobada. Por tal razón, se comprendió en el debate que ambos estudios tienen las peculiaridades semejantes, tanto que es esencial realizar progresos en el conflicto laboral dentro de una empresa de telecomunicaciones.

Por último, analizando el tercer objetivo específico donde se identificó establecer la relación entre el clima laboral y la adaptación personal de una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023. Determino que existió un coeficiente de Pearson de 0.612, lo cual indica una correlación entre la variable y la dimensión evaluada. El nivel de significancia obtenido es de 0.000, menor que el umbral establecido de 0.05. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se

acepta la hipótesis alternativa. Por ende, se concluye que existe una relación positiva entre el clima laboral y la adaptación del personal en una empresa de telecomunicaciones en Cusco.

Por ende, se llegó a una conclusión cuyos resultados que se obtuvieron en la investigación, tuvieron una coincidencia con el estudio de Westfalia (2020), investigó la correlación entre las variables y el impacto que esta puede tener con el clima organizacional, logro el estudio uso como metodología estudios como cualitativa y/o cuantitativa, correlacional de forma no experimental, para la recopilación de datos se tomó a 170 empleados, de las cuales están constituidas por los auxiliares y las áreas operativas de la empresa del rubro de retail, donde la información se trató con el instrumento de Rho de Spearman que esta ha dado un positivo resultado de 80%. En conclusión, podemos indicar que resultados de la investigación tiene la similitud con la investigación del autor mencionado, llegando a notarse una relación positiva. Puesto que, se interpretó en la discusión que ambos estudios tienen las características aproximadas, tanto que es fundamental realizar crecimiento en la adaptación personal dentro de una empresa de telecomunicaciones.

## VI. CONCLUSIONES

Como primera conclusión, se determinó que la relación entre el clima laboral y la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023; concluyendo, que existe una relación aceptable entre ambas variables, donde pudimos indicar que los trabajadores tienen una alta rotación de personal. El valor indico que al mejorar un clima laboral en una empresa de telecomunicaciones da como resultado la disminución en la rotación del personal, de tal manera dará un respaldo a la empresa de que existe una satisfacción positiva en el entorno laboral, una adecuada correlación sugiere un enlace directo y muy confiable, como también podemos promocionar la buena comunicación entre trabajadores, trabajador y jefes, la mejora de las buenas toma de decisión dentro de la organización, los buenos incentivos o bonos y proporcionando un adecuado lugar de trabajo para realizar sus funciones con las herramientas adecuadas según al puesto de trabajo. Dichos resultados van de la mano con estrategias que se van a fomentar dentro del clima laboral y de manera que no haya algún cese dentro de la empresa de telecomunicaciones. Es muy importante poder sostener y mejorar el clima laboral como una parte muy esencial para la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones.

Como segunda, se determinó que el clima laboral tiene relación con el rendimiento profesional de una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023; concluyendo, que existió una correlación positiva entre los Clima laboral y el rendimiento profesional, en los resultados obtenidos, se puede indicar que los trabajadores tienen una satisfacción laboral o generan un buen clima laboral cuando su rendimiento profesional es positivo dentro de la organización.

Como tercera, se determinó que el clima laboral tiene relación con el conflicto laboral de una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023; concluyendo, donde hay relación positiva entre el clima laboral y el conflicto laboral, los resultados obtenidos indicaron que los trabajadores sienten un buen clima

laboral cuando no hay conflictos tanto con compañeros de trabajo y jefes, indicando que la comunicación es la adecuada.

Como cuarta, se determinó que el clima laboral tiene relación con la adaptación del personal de una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023; llegando a una conclusión, que existió relación positiva muy fuerte entre el clima laboral y la adaptación del personal, donde se pudo indicar que los trabajadores se adecuan al puesto de trabajo asignado, donde las funciones o tareas son comprendidas con gran facilidad y existen objetivos y/o metas claras dentro de la organización.

## VI. RECOMENDACIÓN

Primera, acerca del clima laboral y su relación con la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023; se recomienda poner un énfasis y darle un seguimiento continuo para poder mejorar el clima laboral en la organización, de tal manera que en todas las áreas que fueron vinculadas directamente, pudo existir un compromiso para ser más comunicativos, que la empresa motive más a los trabajadores, que se preocupen por la satisfacción laboral que ellos generen dentro de la organización y las tareas y/o trabajos asignados sean claros y precisos, por consiguiente no existiría ceses en poco tiempo, y se podría cumplir de manera efectiva las metas y objetivos de la organización.

Segunda, se recomienda a la Dirección General de una empresa de telecomunicaciones, en relación con el rendimiento profesional, que la organización debe fomentar el MOF que sea claro y entendible para el trabajador, el lugar donde se desempeña, como también la motivación línea de carrera, esta con la finalidad de que su rendimiento profesional aumente y así el trabajador sea más efectivo dentro de la organización.

Tercera, se recomienda a la Dirección General de una empresa de telecomunicaciones, en relación con el conflicto laboral, la organización debe ser muy minucioso en los problemas donde estén involucrados dos o más trabajadores en pequeños incidentes tanto verbal y/o físico, donde posteriormente esto puede llegar a causar algún tipo de accidente y generar que el lugar de trabajo sea hostil.

Cuarto, se recomienda a la Dirección General de una empresa de telecomunicaciones, en relación con la adaptación del personal, indicando que la organización se debe mejorar las capacitaciones según al puesto de trabajo que un trabajador va ocupar, las evaluaciones del puesto, para comprender si en realidad el trabajador está cumpliendo la función de tal manera no haya retrasos en cumplimiento de objetivos y metas.

## REFERENCIAS

- Alburquerque, C. M. A., Yangali Vicente, J. S., Guerrero Bejarano, M. A., Lozada de Bonilla, O. R., Acuña Gamboa, L. A., & Arellano Sacramento. (2020). *La investigación científica* (1era ed.). Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf](https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf)
- Angeles, R. V. A. (2021). *Clima Laboral Y Su Impacto En La Rotación Del Personal En Una Universidad Privada Del Distrito De San Miguel, Lima – 2020*. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1242>
- Arnedo, M. F. (2019). El Clima laboral y su relación con el nivel de Rotación de personal externa en el área Comercial de la empresa EDESA S.A". *Universidad Católica de Salta. Facultad de Economía y Administración*. [http://bibliotecas.ucasal.edu.ar/opac\\_css/index.php?lvl=cmspage&pageid=24&id\\_notice=70089](http://bibliotecas.ucasal.edu.ar/opac_css/index.php?lvl=cmspage&pageid=24&id_notice=70089)
- Becker, G. S. (1964). Introduction to «Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education, First Edition». En *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education, First Edition* (pp. 1-3). <http://www.nber.org/chapters/c14407>
- Benavides, D. V. C. (2021). *Gestión del talento humano y la inclusión social en las cooperativas de ahorro y crédito*. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Campo, N. M. S. del, & Matamoros, L. Z. (2020). Técnicas estadísticas para identificar posibles relaciones bivariadas. *Revista Cubana de*

*Anestesiología y Reanimación*, 19(2)(e603).

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-)

[67182020000200008&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-67182020000200008&lng=es&tlng=es)

- Carreno, D. F., Eisenbeck, N., Cangas, A. J., García-Montes, J. M., Del Vas, L. G., & María, A. T. (2020). Spanish adaptation of the Personal Meaning Profile-Brief: Meaning in life, psychological well-being, and distress. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 20(2), 151-162. <https://doi.org/10.1016/j.ijchp.2020.02.003>
- Chanzapa, Y. S. P. P. (2019). *El Clima Laboral Y Su Relación Con La Rotación De Personal En La Fuerza De Ventas De Una Empresa De Telecomunicaciones De Lima, 2019*. <https://hdl.handle.net/11537/28028>
- Cols, L. J. P., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: Una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Conislla, W. O. H. (2022). *Rotación del personal y clima laboral en un hospital público de Ica, 2021*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84208/Huayta\\_CWO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84208/Huayta_CWO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernández, M. A., & Whitmore, J. (2016). *Coaching: El método para mejorar el rendimiento de las personas. Los principios y la práctica del coaching y del liderazgo por el fundador y principal experto en la materia*. publisher not identified].
- Gómez, S. M. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1-18. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>

- Gómez, S. M. M., & Delgado, D. R. R. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *CienciaUAT*, 13(1), 95. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>
- Gonzales, C. A. S. (2021). *Relación Entre El Clima Laboral Y Rotación Del Personal En El Área De Productos Perecederos De Un Operador Logístico Del Norte Del País 2021*. <https://hdl.handle.net/11537/29218>
- Grisales, P. V. R. (2020). *El Impacto Que Causa La Alta Rotación De Personal En Las Organizaciones*. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36209/Rodr%C3%ADguezGrisalesPaolaViviana2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1993). *The motivation to work*. Transaction Publishers.
- Hossain, M. I., Mia, M. A., & Hooy, C.-W. (2023). Employee turnover and the credit risk of microfinance institutions (MFIs): International evidence. *Borsa Istanbul Review*, 23(4), 936-952. <https://doi.org/10.1016/j.bir.2023.04.001>
- Keever, M. Á. V., Márquez González, H., Zurita Cruz, J. N., Miranda Novales, M. G., & Escamilla Núñez, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México*, 65(4), 414-421. <https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>
- León, J. L. V. (2017). *¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria*. <https://www.scielo.org/article/rcsp/2017.v43n4/643-644/>

- Li, Y., Huang, H., & Chen, Y. Y. (2020). Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 119, 105640. <https://doi.org/10.1016/j.chidyouth.2020.105640>
- Maniscalco, L., Enea, M., De Vries, N., Mazzucco, W., Boone, A., Lavreysen, O., Baranski, K., Miceli, S., Savatteri, A., Fruscione, S., Kowalska, M., De Winter, P., Szemik, S., Godderis, L., & Matranga, D. (2024). Intention to leave, depersonalisation and job satisfaction in physicians and nurses: A cross-sectional study in Europe. *Scientific Reports*, 14(1), 2312. <https://doi.org/10.1038/s41598-024-52887-7>
- Manterola, C., Grande, L., Otzen, T., García, N., Salazar, P., & Quiroz, G. (2018). Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. *Revista Chilena de Infectología*, 35(6), 680-688. <https://doi.org/10.4067/S0716-10182018000600680>
- Martínez, A. C., & Morilla, P. D. (2019). Análisis del ranking Great Place to Work y de los premios del Observatorio de Comunicación Interna: Prácticas de comunicación interna en empresas españolas (2014-2018). *El Profesional de la Información*, 28(5). <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.18>
- Martínez, R. R. (2022). *Cultura organizacional como factor para la disminución de rotación del personal en el ramo hotelero-moteler de los municipios de Amozoc de Mota y Puebla, México*. <https://hdl.handle.net/20.500.12371/17151>
- McGregor, D., & Gershenfeld, J. C. (2006). *The human side of enterprise* (Annotated ed). McGraw-Hill.

- Medina, J. Y., & Cáceres, C. V. (2020). PLAGIO: ASPECTOS ÉTICOS Y LEGALES. *Revista Médica Panacea*, 9(3), 146-147. <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.364>
- Mendoza, S. H., & Avila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Montaño, W. J. Q. (2020). *The training in human capital theory: A critique about the aggregation problem*. 35, 239-265. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-66552020000100239&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-66552020000100239&lng=es&tlng=es)
- Morales, D. R. D. (2021). Work climate in public and private companies in Asunción. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(2), 245-256. <https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.245>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Palacios, J. L. M. (2020). *Definición e implementación de acciones para la mejora del clima laboral en una entidad financiera*. <https://hdl.handle.net/11042/4380>
- Plasencia, C. J. T. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Industrial Data*, 26(2), 217-237. <https://doi.org/10.15381/idata.v26i2.25407>
- Raymond, M. B. S., Icaza Guevara, M. de F., & Alejo Machado, O. J. (2018). Case Studies of Ethics Scandals: Effects on Ethical Perceptions of Finance

- Students. *Journal of Business Ethics*, 64(3), 213-229.  
<https://doi.org/10.1007/s10551-005-8503-5>
- Ríos, G. J. J., & Nieves, J. T. P. (2023). *Efectos de la Rotación de personal en el Clima Organizacional de las Empresas de Microcrédito: Una Revisión Sistemática*. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/5031>
- Robles, F. V., Napán, A. C., & Miranda Tejedo, N. (2022). Work climate and its relationship with the rotation of personnel in the call center company Teleatento del Perú, Lima 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(2), 29-42.  
<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.029>
- Rodríguez, F. M. Á., Cárdenas Garzón, J. C., Acosta Ovalle, C., Gutiérrez, J. K., & Bello, E. (2022). *Propuesta de mejora al proceso de selección y contratación basado en las consecuencias de la alta rotación de personal vinculado a través de la empresa temporal, que afectó el clima laboral de la empresa Industria Colombiana de Tapas S.A. - Incoltapas S.A en el segundo semestre de 2021*.  
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/48880>
- Samban, N. (2022). *Satisfacción laboral en rotación de personal: Su impacto para millennials de Córdoba*.  
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/26159>
- Sampieri, R. H., & Torres, C. P. M. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (First edition). McGraw-Hill Education.
- Siğrı, Ü., & Karabacak, H. (2019). Conflict resolution role of mediation in labor disputes in Turkey: Evidence from a signaling game. *International Journal of Conflict Management*, 30(3), 395-415. <https://doi.org/10.1108/IJCMA-01-2019-0013>

- Tadeo, E. L. T. (2019). *Clima Laboral Y Su Relación Con La Rotación De Personal Del Área De Operaciones En Un Call Center Del Distrito De El Agustino, 2018*. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/6420>
- Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. G. (2019). *Metodos de recolección de datos para una investigación*. 03, 21. <http://148.202.167.116:8080/jspui/handle/123456789/2817>
- Vargas, J. M. M., Burbano Pantoja, V. M., & Mendoza Vargas, H. H. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: Estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). *Información Tecnológica*, 33(6), 157-166. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642022000600157>
- Villarreal, R. M. D. la C., Gamero Lizana, C. M., & Villanueva Cruz, P. L. (2023). *Rotación De Personal Y Clima Laboral Del Departamento De Ventas De La Empresa Eurocosmetic Import Sac Sede Lima, 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.12952/7808>
- Westfalia, R. (2020). *Relación entre la rotación de personal y el clima laboral del personal operativo en una empresa Retail, Lima 2019*. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/10412>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**TÍTULO: Clima Laboral y su relación con la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023**

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVOS GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>		<b>ÍTEMS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
			<b>VARIABLE 1: Clima Laboral</b>			
			<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>		
¿cuál es la relación entre el clima laboral y la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023?	determinar la relación entre el clima laboral y la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023	existe una relación significativa entre el clima laboral y la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023	Comunicación interna	Calidad de comunicación	1	Cuestionario Escala Ordinal (Tipo Likert)
				Resultados	2-4	
				Retención de empleados	5-6	
			Condición de trabajo	Ambiente físico	7-9	
				Jornada laboral	10-13	
				Salarios y beneficios	14-15	
			Autorrealización	Desarrollo profesional	16-17	
				Creatividad y solución de problemas	18-21	
				Satisfacción y bienestar	22-25	
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>	<b>VARIABLE 2: Rotación del Personal</b>		<b>ÍTEMS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
			<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>		
¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el rendimiento profesional en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023?	analizar la relación entre el clima laboral y el rendimiento profesional de una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023	existe una relación significativa entre el clima laboral y el rendimiento profesional en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023	Rendimiento profesional	Productividad y eficiencia	1-4	Cuestionario Escala Ordinal (Tipo Likert)
				Calidad de trabajo	5-6	
) ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el conflicto laboral en	identificar la relación entre el clima laboral y el conflicto laboral de	existe una relación significativa entre el clima laboral y el conflicto laboral en	Conflicto Laboral	Incidentes	7-9	Cuestionario Escala Ordinal (Tipo Likert)

una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023?	una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023	una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023		Evaluación de personal	10-13	
				Desempeño	14-18	
¿Cuál es la relación entre el clima laboral y adaptación personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023?	establecer la relación entre el clima laboral y la adaptación personal de una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023	existe una relación significativa entre el clima laboral y la adaptación personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023	Adaptación Personal	Capacitaciones	19-25	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS		MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS
<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Aplicada <b>Diseño:</b> No experimental transversal <b>Nivel:</b> Correlacional		<b>Población:</b> 70 trabajadores <b>Muestra:</b> 59 trabajadores <b>Muestreo:</b> Muestreo probabilístico estratificada – segmentadas por áreas.		<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario		<b>Descriptivo:</b> Tablas y gráficos <b>Inferencial:</b> -

Anexo 2: Matriz De Operacionalización De Variables

Clima Laboral y su relación con la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CLIMA LABORAL</b>	Méndez Palacios, (2020) El clima laboral en las organizaciones puede darse de forma negativa o positiva, de manera que puede influir mucho en la productividad. Cuando el clima laboral se da positivamente se caracteriza por una buena comunicación, una buena cultura organizacional, motivación o ascensos y un lugar adecuado	El clima laboral fue determinado por los juicios colectivos de los trabajadores sobre su lugar y/o ambiente de trabajo dentro de VIETTEL PERU S.A.C., la empresa de telecomunicaciones. Para medir el clima laboral se pudieron emplear diversos instrumentos de investigación.	Comunicación interna	Calidad de comunicación	<b>Ordinal Escala de Likert</b> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas Veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Resultados	
				Retención de empleados	
			Condición de trabajo	Ambiente físico	
				Jornada laboral	
				Salarios y beneficios	
			Autorrealización	Desarrollo profesional	
				Creatividad y solución de problemas	
				Satisfacción y bienestar	
<b>ROTACION DE PERSONAL</b>	Rodríguez Grisales, (2020) La rotación de personal es comprendido a la constancia que un trabajador tiende a abandonar su puesto de trabajo definitivo, puede darse por cese o por despido, así mismo una alta rotación de personal se muestra cuando el trabajador esta insatisfecho.	La rotación de empleados en VIETTEL PERU S.A.C., una empresa de telecomunicaciones, puede dar lugar a la terminación de la relación laboral y a una percepción negativa de la empresa debido al descontento de los trabajadores en relación con el ambiente de trabajo y las cuestiones salariales.	Rendimiento profesional	Productividad y eficiencia	<b>Ordinal Escala de Likert</b> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas Veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Calidad de trabajo	
			Conflicto Laboral	Incidentes	
				Evaluación de personal	
			Adaptación Personal	Desempeño	
				Capacitaciones	

Anexo 3: Instrumento de Recolección de Datos

**CUESTIONARIO – CLIMA LABORAL**

**Instrucciones:** El siguiente cuestionario tiene en consideración tres dimensiones, por lo que, en el que podrá expresar su sentir sobre el clima laboral que se lleva es una empresa de telecomunicaciones. Para este fin se solicita llenar el presente instrumento marcando con un aspa (X) dentro del recuadro; asimismo, se resguardará el anonimato y reserva de sus datos.

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

CUESTIONARIOS						
Variable 1: Clima Laboral						
N°	ÍTEMS	VALORES DE ESCALA				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>						
1	La comunicación interna dentro de la entidad es una actividad que se lleva a cabo permanentemente					
2	La comunicación de los resultados de la entidad es transparente y comunicada oportunamente					
3	Las actividades de monitoreo de control se dan de forma planificada					
4	Usted recibe retroalimentación sobre sus labores realizadas					
5	Los objetivos de la entidad reflejan mis intereses					
6	La entidad se preocupa por mi estrés, facilidad y herramientas para gestionarlos					
<b>CONDICIÓN DE TRABAJO</b>						
7	Dispone de los materiales necesarios para desempeñar su labor					
8	El ambiente físico es el adecuado para desempeñar su labor					
9	Puedo concentrarme y desempeñar mis funciones correctamente (ruido, iluminación, temperatura, orden y limpieza)					
10	En la culminación de su jornada laboral se siente agotado					
11	Las solicitudes y coordinaciones son buenas dentro del área					
12	Mantiene buena relación con todos los profesionales de la entidad					
13	Cada profesional de la entidad es conocedor de su trabajo y se trata como tal					
14	Cree que la escala salarial y beneficios es justa y equitativos					
15	La labor que desempeña retribuye al sueldo que percibe					
<b>AUTORREALIZACIÓN</b>						
16	Cree que tiene oportunidad de crecer profesionalmente en la entidad					
17	Cuando hay una meta por cumplir todas las áreas y profesionales trabajan de forma conjunta					
18	Ha tenido oportunidad de proponer mejoras y soluciones ante un problema					
19	Todos los miembros de equipo participan en la solución de					

	problema					
20	Se siente satisfecho en la entidad en la que elabora					
21	En la solución de problemas se toma en cuenta las opiniones creativas					
22	La entidad toma en cuenta su opinión y lo invita a ser parte de la toma de decisiones					
23	Los profesionales que me rodean muestran valores y ética profesional					
24	La relación interpersonal entre el jefe de área y el equipo son cordiales					
25	La información de la entidad se divulga de forma clara y transparente					

## CUESTIONARIO – ROTACIÓN DEL PERSONAL

**Instrucciones:** El siguiente cuestionario tiene en consideración tres dimensiones, por lo que, en el que podrá expresar su sentir sobre la rotación del personal que se lleva en una empresa de telecomunicaciones. Para este fin se solicita llenar el presente instrumento marcando con un aspa (X) dentro del recuadro; asimismo, se resguardará el anonimato y reserva de sus datos.

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

CUESTIONARIOS						
Variable 1: Rotación del Personal						
N°	ITEMS	VALORES DE ESCALA				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
<b>RENDIMIENTO PROFESIONAL</b>						
1	Se siente productivo y eficiente en sus labores cotidianas					
2	Cumple con los objetivos trazados por la organización					
3	Cumple con sus tareas asignadas dentro del horario laboral					
4	Considera que el ser productivo y eficiente en el trabajo son factores importantes para reducir la rotación de personal dentro la empresa					
5	Considera que el trabajo que realiza es de calidad					
6	Considera que la calidad en el trabajo es importante para permanecer en la empresa					
<b>CONFLICTO LABORAL</b>						
7	En su área de trabajo se han presentado incidentes de carácter laboral					
8	En su área de trabajo se han presentado incidentes de carácter personal					
9	Considera que los incidentes de índole laboral, dentro de una empresa, son importante para su permanencia en la misma					
10	La empresa donde labora realiza evaluaciones sobre su desempeño laboral					
11	Considera que es muy importante que una empresa realice evaluaciones a su personal					
12	Considera usted que tiene más carga laboral a diferencia de sus compañeros					
13	Consideras que las evaluaciones en una empresa son importantes para permanecer en ella					
<b>ADAPTACIÓN PERSONAL</b>						
14	Usted considera que la remuneración que percibe va de acuerdo con su desempeño en el trabajo					
15	Cree usted que su desempeño es el mismo que cuando ingreso a trabajar					
16	Considera usted que el desempeño de un trabajador refleja sus deseos de mantenerse en una empresa					
17	Considera que el desempeño va en función al nivel académico de un trabajador					
18	Considera que el desempeño de un trabajo sube o baja en la medida que vea una rotación de personal en su área o empresa					
19	La empresa para la cual labora realiza capacitaciones moderadas para sus trabajadores					

20	Cuando ingreso a la empresa para la cual labora, se le capacito sobre los procesos internos					
21	Considera que es muy importante que una organización capacite a su personal de manera consecuyente					
22	Diría usted que un factor de permanecia o fidelización de un trabajador hacia una empresa, es que sea capacitado constante mente					
23	Considera usted que la organización debería invertir en capacitar a su personal, no solo en temas directamente relacionado con sus funciones sino con temas indirectos, pero de igual importancia					
24	Ha considerado usted que el bajo desempeño de un trabajador podría mejorarse con una mejor capacitación por parte de la empresa					
25	Cree que muchas empresas tienen un alto índice de rotación de personal debido a que no invierten en capacitaciones					

## Anexo 4: Validación de Expertos

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Clima Laboral y su relación con la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	DR. VICTOR DEMETRIO DAVILA ARENAS		
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
Áreas de experiencia profesional:	INVESTIGACION		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años ( X )		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	MAS DE 10 AÑOS		



#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la variable clima laboral y rotación del personal
Autor:	- Uscamayta Estrada, Frank Alexander
Procedencia:	Cusco
Administración:	PRESENCIAL
Tiempo de aplicación:	30 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	
Significación:	Está compuesta por dos variables: la variable 1 cuenta con tres dimensiones y con tres indicadores cada uno y con una proporción de 25 ítem; la variable 2 tiene 3 dimensiones y en general posee 2 indicadores por lo tanto consta de 25 ítem.

**4. Soporte teórico**  
(describir en función al modelo teórico)

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
CLIMA LABORAL	Comunicación interna	El clima laboral en las organizaciones puede darse de forma negativa o positiva, de manera que puede influir mucho en la productividad. Cuando el clima laboral se da positivamente se caracteriza por una buena comunicación, una buena cultura organizacional, motivación o ascensos y un lugar adecuado Méndez Palacios, (2020).
	Condición de trabajo	
	Autorealización	
ROTACION DEL PERSONAL	Rendimiento profesional	La rotación de personal es comprendida a la constancia que un trabajador tiende a abandonar su puesto de trabajo definitivo, puede darse por cese o por despido, así mismo una alta rotación de personal se muestra cuando el trabajador está insatisfecho Rodríguez Grisales, (2020)
	Conflicto Laboral	
	Adaptación Personal	

**6. Presentación de Instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario: Clima Laboral y su relación con la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023 elaborado por Frank Alexander Ucoamayá Estrada en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como



solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del Instrumento: CLIMA LABORAL

- Primera dimensión: COMUNICACIÓN INTERNA
- Objetivos de la Dimensión: Medir el clima laboral.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de comunicación	1. La comunicación interna dentro de la organización es una actividad que se da a cabo constantemente.	4	3	4	Alto nivel
	2. La comunicación de los resultados de la entidad es transparente y comunicada oportunamente.	3	3	4	
Resultados	3. Las actividades de monitoreo de control se dan de forma planificada.	4	3	3	
	4. La empresa llega a cumplir sus objetivos mensualmente.	4	4	3	
Retención de empleados	5. Los objetivos de la entidad reflejan mis intereses	4	3	3	
	6. La entidad se preocupa por mi estrés, facilidad y herramientas para gestionarios.	3	3	4	

- Segunda dimensión: CONDICIÓN DE TRABAJO
- Objetivos de la Dimensión: Medir el clima laboral



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente físico	7. Los productos cumplen con los estándares establecidos.	3	3	4	
	8. El ambiente físico es el adecuado para desempeñar su labor	3	3	3	
	9. Puedo concentrarme y desempeñar mis funciones correctamente	4	3	3	

	(ruido, iluminación, temperatura, orden y limpieza)				
Jornada laboral	10. En la culminación de su jornada laboral se siente agotado	3	4	3	
	11. Las solicitudes y coordinaciones son buenas dentro del área	4	4	3	
	12. Mantiene buena relación con todos los profesionales de la entidad	3	3	4	
Salarios y beneficios	13. Cada profesional de la entidad es conocedor de su trabajo y se trata como tal	4	3	3	
	14. Cree que la escala salarial y beneficios es justa y equitativa	3	3	3	
	15. La labor que desempeña retribuye al sueldo que percibe	3	4	3	

- Tercera dimensión: **AUTORREALIZACIÓN**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el clima laboral

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo profesional	16. Cree que tiene oportunidad de crecer profesionalmente en la entidad	4	4	3	
	17. Cuando hay una meta por cumplir todas las áreas y profesionales trabajan de forma conjunta	3	3	3	
Creatividad y solución de problemas	18. Ha tenido oportunidad de proponer mejoras y soluciones ante un problema	3	3	3	
	19. Todos los miembros del grupo participan en la solución de problema	3	3	3	
	20. Se siente satisfecho en la entidad en la que elabora	4	3	4	
	21. En la solución de problemas se toma en cuenta las opiniones creativas	3	3	4	
Satisfacción y bienestar	22. La entidad toma en cuenta su opinión y	4	4	3	



	lo invita a ser parte de la toma de decisiones				
	23. Los profesionales que me rodean muestran valores y ética profesional	3	4	4	
	24. La relación interpersonal entre el jefe de área y el equipo son cordiales	3	3	3	
	25. La información de la entidad se divulga de forma clara y transparente	4	3	3	

**Dimensiones del Instrumento: ROTACION DEL PERSONAL**

- Primera dimensión: **RENDIMIENTO PROFESIONAL**
- Objetivos de la Dimensión: Medir la situación actual de la rotación del personal.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Productividad y eficiencia	1. Se siente productivo y eficiente en sus labores cotidianas	4	4	3	
	2. Cumple con los objetivos trazados por la organización	4	3	3	
	3. Cumple con sus tareas asignadas dentro del horario laboral	3	3	4	
	4. Considera que el ser productivo y eficiente en el trabajo son factores importantes para reducir la rotación de personal dentro la empresa	3	3	3	
Calidad de trabajo	5. Considera que el trabajo que realiza es de calidad	3	3	3	
	6. Considera que la calidad en el trabajo es importante para permanecer en la empresa	4	4	3	

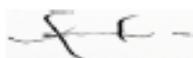
- Segunda dimensión: CONFLICTO LABORAL
- Objetivos de la Dimensión: Medir la situación actual de la rotación del personal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Incidentes	7. En su área de trabajo se han presentado incidentes de carácter laboral	3	4	3	
	8. En su área de trabajo se han presentado incidentes de carácter personal	3	3	3	
	9. Considera que los incidentes de índole laboral, dentro de una empresa, son importante para su permanencia en la misma	3	3	3	
Evaluación de personal	10. La empresa donde labora realiza evaluaciones sobre su desempeño laboral	4	4	3	
	11. Considera que es muy importante que una empresa realice evaluaciones a su personal	3	3	3	
	12. Considera usted que tiene más carga laboral a diferencia de sus compañeros	4	3	3	
	13. Considera que las evaluaciones en una empresa son importantes para permanecer en ella	3	4	3	

- Tercera dimensión: ADAPTACIÓN PERSONAL
- Objetivos de la Dimensión: Medir la situación actual de la rotación del personal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desempeño	14. Usted considera que la remuneración que percibe va de acuerdo con su desempeño en el trabajo	4	3	3	
	15. Cree usted que su desempeño es el mismo que cuando ingreso a trabajar	4	4	3	
	16. Considera usted que el desempeño de un trabajador	3	3	3	

	refleja sus deseos de mantenerse en una empresa				
	17. Considera que el desempeño va en función al nivel académico de un trabajador	4	3	3	
	18. Considera que el desempeño de un trabajo sube o baja en la medida que vea una rotación de personal en su área o empresa	3	3	4	
Capacitaciones	19. La empresa para la cual labora realiza capacitaciones moderadas para sus trabajadores	3	3	3	
	20. Cuando ingreso a la empresa para la cual labora, se le capacito sobre los procesos internos	3	3	3	
	21. Considera que es muy importante que una organización capacite a su personal de manera consecuente	4	3	3	
	22. Diría usted que un factor de permanencia o fidelización de un trabajador hacia una empresa, es que sea capacitado constantemente	3	3	3	
	23. Considera usted que la organización debería invertir en capacitar a su personal, no solo en temas directamente relacionado con sus funciones sino con temas indirectos, pero de igual importancia	4	3	3	
	24. Ha considerado usted que el bajo desempeño de un trabajador podría mejorarse con una mejor capacitación por parte de la empresa	4	4	3	
	25. Cree que muchas empresas tienen un alto índice de rotación de personal debido a que no invierten en capacitaciones	3	3	4	



Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza  
DNI 08467692

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gebie y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkkä et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkainen, 1995, citados en Hyrkkä et al. (2003).

Ver : <http://www.revistasociedad.com/doi/10.17141/RS017-03.pdf> entre otra bibliografía.

El suscrito Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza valida el presente Instrumento y lo considera De alto nivel.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Clima Laboral y su relación con la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Edwin Arce Alvarez		
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
Área de experiencia profesional:			
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la variable clima laboral y rotación del personal
Autor:	- Uscamayta Estrada, Frank Alexander
Procedencia:	Cusco
Administración:	PRESENCIAL
Tiempo de aplicación:	30 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	
Significación:	Está compuesta por dos variables: la variable 1 cuenta con tres dimensiones y con tres indicadores cada uno y con una proporción de 25 ítem; la variable 2 tiene 3 dimensiones y en general posee 2 indicadores por lo tanto consta de 25 ítem.

**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
CLIMA LABORAL	Comunicación interna	El clima laboral en las organizaciones puede darse de forma negativa o positiva, de manera que puede influir mucho en la productividad. Cuando el clima laboral se da positivamente se caracteriza por una buena comunicación, una buena cultura organizacional, motivación o ascensos y un lugar adecuado Méndez Palacios, (2020).
	Condición de trabajo	
	Autorealización	
ROTACION DEL PERSONAL	Rendimiento profesional	La rotación de personal es comprendida a la constancia que un trabajador tiende a abandonar su puesto de trabajo definitivo, puede darse por cese o por despido, así mismo una alta rotación de personal se muestra cuando el trabajador esta insatisfecho Rodríguez Grisales, (2020)
	Conflicto Laboral	
	Adaptación Personal	

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario: Clima Laboral y su relación con la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023 elaborado por Frank Alexander Uscamayta Estrada en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como



solicitamos árbitro sus observaciones que considere pertinente

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

**Dimensiones del instrumento: CLIMA LABORAL**

- Primera dimensión: **COMUNICACIÓN INTERNA**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el clima laboral.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de comunicación	1. La comunicación interna dentro de la organización es una actividad que se da a cabo constantemente.	3	3	4	
	2. La comunicación de los resultados de la entidad es transparente y comunicada oportunamente.	3	4	4	
Resultados	3. Las actividades de monitoreo de control se dan de forma planificada.	3	3	3	
	4. La empresa llega a cumplir sus objetivos mensualmente.	3	3	3	
Retención de empleados	5. Los objetivos de la entidad reflejan mis intereses	4	3	3	
	6. La entidad se preocupa por mi estrés, facilidad y herramientas para gestionarlos.	3	3	3	

- Segunda dimensión: **CONDICIÓN DE TRABAJO**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el clima laboral



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente físico	7. Los productos cumplen con los estándares establecidos.	3	3	4	
	8. El ambiente físico es el adecuado para desempeñar su labor	3	4	4	
	9. Puedo concentrarme y desempeñar mis funciones correctamente	3	3	3	

	(ruido, iluminación, temperatura, orden y limpieza)				
Jornada laboral	10. En la culminación de su jornada laboral se siente agotado	4	3	3	
	11. Las solicitudes y coordinaciones son buenas dentro del área	3	3	3	
	12. Mantiene buena relación con todos los profesionales de la entidad	4	3	3	
Salarios y beneficios	13. Cada profesional de la entidad es conocedor de su trabajo y se trata como tal	3	3	3	
	14. Cree que la escala salarial y beneficios es justa y equitativa	4	3	3	
	15. La labor que desempeña retribuye al sueldo que percibe	3	3	3	

- Tercera dimensión: **AUTORREALIZACIÓN**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el clima laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo profesional	16. Cree que tiene oportunidad de crecer profesionalmente en la entidad	4	3	3	
	17. Cuando hay una meta por cumplir todas las áreas y profesionales trabajan de forma conjunta	3	3	3	
Creatividad y solución de problemas	18. Ha tenido oportunidad de proponer mejoras y soluciones ante un problema	4	3	3	
	19. Todos los miembros de equipo participan en la solución de problema	4	3	3	
	20. Se siente satisfecho en la entidad en la que elabora	3	3	3	
	21. En la solución de problemas se toma en cuenta las opiniones creativas	4	3	3	
Satisfacción y bienestar	22. La entidad toma en cuenta su opinión y	4	3	3	



	lo invita a ser parte de la toma de decisiones				
	23. Los profesionales que me rodean muestran valores y ética profesional	3	3	3	
	24. La relación interpersonal entre el jefe de área y el equipo son cordiales	4	3	3	
	25. La información de la entidad se divulga de forma clara y transparente	3	3	3	

**Dimensiones del instrumento: ROTACION DEL PERSONAL**

- Primera dimensión: **RENDIMIENTO PROFESIONAL**
- Objetivos de la Dimensión: Medir la situación actual de la rotación del personal.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad y eficiencia	1. Se siente productivo y eficiente en sus labores cotidianas	4	3	3	
	2. Cumple con los objetivos trazados por la organización	3	3	3	
	3. Cumple con sus tareas asignadas dentro del horario laboral	3	3	3	
	4. Considera que el ser productivo y eficiente en el trabajo son factores importantes para reducir la rotación de personal dentro la empresa	3	3	3	
Calidad de trabajo	5. Considera que el trabajo que realiza es de calidad	4	3	3	
	6. Considera que la calidad en el trabajo es importante para permanecer en la empresa	3	3	3	

- Segunda dimensión: **CONFLICTO LABORAL**
- Objetivos de la Dimensión: Medir la situación actual de la rotación del personal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Incidentes	7. En su área de trabajo se han presentado incidentes de carácter laboral	4	4	3	
	8. En su área de trabajo se han presentado incidentes de carácter personal	4	4	3	
	9. Considera que los incidentes de índole laboral, dentro de una empresa, son importante para su permanencia en la misma	4	3	3	
Evaluación de personal	10. La empresa donde labora realiza evaluaciones sobre su desempeño laboral	4	3	3	
	11. Considera que es muy importante que una empresa realice evaluaciones a su personal	4	3	3	
	12. Considera usted que tiene más carga laboral a diferencia de sus compañeros	3	3	3	
	13. Considera que las evaluaciones en una empresa son importantes para permanecer en ella	3	3	3	

- Tercera dimensión: **ADAPTACIÓN PERSONAL**
- Objetivos de la Dimensión: Medir la situación actual de la rotación del personal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desempeño	14. Usted considera que la remuneración que percibe va de acuerdo con su desempeño en el trabajo	4	3	3	
	15. Cree usted que su desempeño es el mismo que cuando ingreso a trabajar	3	4	3	
	16. Considera usted que el desempeño de un trabajador	4	3	3	

	refleja sus deseos de mantenerse en una empresa				
	17. Considera que el desempeño va en función al nivel académico de un trabajador	3	3	3	
	18. Considera que el desempeño de un trabajo sube o baja en la medida que vea una rotación de personal en su área o empresa	3	3	3	
Capacitaciones	19. La empresa para la cual labora realiza capacitaciones moderadas para sus trabajadores	4	3	3	
	20. Cuando ingreso a la empresa para la cual labora, se le capacito sobre los procesos internos	4	3	3	
	21. Considera que es muy importante que una organización capacite a su personal de manera consecuente	4	4	3	
	22. Diría usted que un factor de permanencia o fidelización de un trabajador hacia una empresa, es que sea capacitado constantemente	4	3	3	
	23. Considera usted que la organización debería invertir en capacitar a su personal, no solo en temas directamente relacionado con sus funciones sino con temas indirectos, pero de igual importancia	4	4	3	
	24. Ha considerado usted que el bajo desempeño de un trabajador podría mejorarse con una mejor capacitación por parte de la empresa	4	3	3	
	25. Cree que muchas empresas tienen un alto índice de rotación de personal debido a que no invierten en capacitaciones	3	3	3	



Dr. Edwin Arce Alvarez  
DNI 23833025

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

Ver : <https://www.revistaespejode.com/ctes/2017/ctes2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 5: Coeficiente de validez de contenido

ítem	Exp 1	Exp 2	Exp 3	Sx1	Mx	CVCi	Pe	CVC
1	10	11	11	32	2.66666667	0.88888889	0.03703704	0.85185185
2	11	10	11	32	2.66666667	0.88888889	0.03703704	0.85185185
3	9	10	10	29	2.41666667	0.80555556	0.03703704	0.76851852
4	9	11	11	31	2.58333333	0.86111111	0.03703704	0.82407407
5	10	10	10	30	2.5	0.83333333	0.03703704	0.7962963
6	9	10	11	30	2.5	0.83333333	0.03703704	0.7962963
7	10	10	9	29	2.41666667	0.80555556	0.03703704	0.76851852
8	11	9	12	32	2.66666667	0.88888889	0.03703704	0.85185185
9	9	10	10	29	2.41666667	0.80555556	0.03703704	0.76851852
10	10	10	9	29	2.41666667	0.80555556	0.03703704	0.76851852
11	9	11	12	32	2.66666667	0.88888889	0.03703704	0.85185185
12	10	10	11	31	2.58333333	0.86111111	0.03703704	0.82407407
13	9	10	9	28	2.33333333	0.77777778	0.03703704	0.74074074
14	10	9	11	30	2.5	0.83333333	0.03703704	0.7962963
15	9	10	10	29	2.41666667	0.80555556	0.03703704	0.76851852
16	10	11	10	31	2.58333333	0.86111111	0.03703704	0.82407407
17	9	9	11	29	2.41666667	0.80555556	0.03703704	0.76851852
18	10	9	9	28	2.33333333	0.77777778	0.03703704	0.74074074
19	10	9	10	29	2.41666667	0.80555556	0.03703704	0.76851852
20	9	11	12	32	2.66666667	0.88888889	0.03703704	0.85185185
21	10	10	11	31	2.58333333	0.86111111	0.03703704	0.82407407
22	10	11	10	31	2.58333333	0.86111111	0.03703704	0.82407407
23	9	11	10	30	2.5	0.83333333	0.03703704	0.7962963
24	10	9	10	29	2.41666667	0.80555556	0.03703704	0.76851852
25	9	10	9	28	2.33333333	0.77777778	0.03703704	0.74074074
26	10	11	12	33	2.75	0.91666667	0.03703704	0.87962963
27	9	10	11	30	2.5	0.83333333	0.03703704	0.7962963
28	9	10	11	30	2.5	0.83333333	0.03703704	0.7962963
29	9	9	11	29	2.41666667	0.80555556	0.03703704	0.76851852
30	10	9	10	29	2.41666667	0.80555556	0.03703704	0.76851852
31	9	11	12	32	2.66666667	0.88888889	0.03703704	0.85185185
32	11	10	11	32	2.66666667	0.88888889	0.03703704	0.85185185
33	11	9	11	31	2.58333333	0.86111111	0.03703704	0.82407407
34	10	9	10	29	2.41666667	0.80555556	0.03703704	0.76851852
35	10	11	12	33	2.75	0.91666667	0.03703704	0.87962963
36	10	9	10	29	2.41666667	0.80555556	0.03703704	0.76851852
37	9	10	11	30	2.5	0.83333333	0.03703704	0.7962963
38	9	10	11	30	2.5	0.83333333	0.03703704	0.7962963
39	10	10	11	31	2.58333333	0.86111111	0.03703704	0.82407407
40	10	11	11	32	2.66666667	0.88888889	0.03703704	0.85185185
41	10	9	12	31	2.58333333	0.86111111	0.03703704	0.82407407
42	9	10	11	30	2.5	0.83333333	0.03703704	0.7962963

43	9	10	11	30	2.5	0.83333333	0.03703704	0.7962963
44	10	9	11	30	2.5	0.83333333	0.03703704	0.7962963
45	10	9	9	28	2.33333333	0.77777778	0.03703704	0.74074074
46	11	10	11	32	2.66666667	0.88888889	0.03703704	0.85185185
47	10	9	10	29	2.41666667	0.80555556	0.03703704	0.76851852
48	11	10	11	32	2.66666667	0.88888889	0.03703704	0.85185185
49	10	11	11	32	2.66666667	0.88888889	0.03703704	0.85185185
50	9	10	11	30	2.5	0.83333333	0.03703704	0.7962963
Coeficiente de validez de contenido CVC							<b>0.80462963</b>	

## CÁLCULO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

### Donde:

**n** = Tamaño de muestra buscando

**N** = Tamaño de la Poblacion o Universo

**Z** = Parametro Estadistico que depende del Nivel de Confianza (NC)

**e** = Error de estimacion maximo aceptado

**p** = Probabilidad de que Ocurra el evento Estudiado

**q = (1-p)** = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

De acuerdo a los datos obtenido, donde :

- N=70
- Z=95%
- e=5%
- q=(1-p)

$$n = \frac{70 * 0.95 * p(1 - p)}{(0.05)^2 * (70 - 1) + 0.95 * p(1 - p)}$$

$$n = \frac{66.50 * p * -p^2}{0.1725 + 0.95 * p * -p^2}$$

$$n = \frac{66.50 * p * -p^2}{1.1225 * p * -p^2}$$

$$n = 59.00$$

El resultado obtenido de la ecuacion planteada fue de 57 trabajadores, que sera el total de la muestra de la poblacion en estudio.

## CÁLCULO DE LA MUESTRA PROBABILÍSTICO ESTRATIFICADA

$$nh = \left(\frac{Nh}{N}\right) * n$$

**nh** = Tamaño de la muestra del estrato h

**Nh** = tamaño de la población en relación con el estrato h

**N** = Tamaño de toda la población

**n** = tamaño de la muestra completa

Trabajadores de la organización según área, son los siguientes

ÁREA	N.º de trabajadores
COMERCIAL	24
FINANZAS Y ADMINISTRACION	18
TECNICO DE MANTENIMIENTO Y EMERGENCIA	13
PROJECT TEAM	15
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>

1.- Para el área de COMERCIAL, se hallará de la siguiente forma:

Donde:

- Nh = 24
- N = 70
- n = 59

$$nh = \left(\frac{24}{70}\right) * 59$$

$$nh = 20$$

El resultado obtenido de la ecuación planteada fue de 20 trabajadores, que será el total de la muestra estratificada para el área de COMERCIAL.

2.- Para el área de FINANZAS Y ADMINISTRACION, se hallará de la siguiente forma:

Donde:

- Nh = 18
- N = 70
- n = 59

$$nh = \left(\frac{18}{70}\right) * 59$$

$$nh = 15$$

El resultado obtenido de la ecuacion planteada fue de 15 trabajadores, que sera el total de la muestra estratificada para el area de FINANZAS Y ADMINISTRACION.

3.- Para el área de TECNICO DE MANTENIMIENTO Y EMERGENCIA, se hallará de la siguiente forma:

Donde:

- Nh = 15
- N = 70
- n = 59

$$nh = \left(\frac{13}{70}\right) * 59$$

$$nh = 13$$

El resultado obtenido de la ecuacion planteada fue de 13 trabajadores, que sera el total de la muestra estratificada para el area de TECNICO DE MANTENIMIENTO Y EMERGENCIA.

4.- Para el área de PROJECT TEAM, se hallará de la siguiente forma:

Donde:

- Nh = 13
- N = 70
- n = 59

$$nh = \left(\frac{13}{70}\right) * 59$$

$$nh = 11$$

El resultado obtenido de la ecuacion planteada fue de 11 trabajadores, que sera el total de la muestra estratificada para el area de PROJECT TEAM.

De tal manera que nuestro ahora la cantidad a encuestar según nuestra muestra estratificada sería la siguiente:

<b>ÁREA</b>	<b>N.º de trabajadores</b>	<b>Cant. a encuestar</b>
COMERCIAL	24	20
FINANZAS Y ADMINISTRACION	18	15
TECNICO DE MANTENIMIENTO Y EMERGENCIA	13	11
PROJECT TEAM	15	13
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>59</b>

## Anexo 7: Análisis de la prueba del Alfa de Cronbach

**Tabla 2:** Procesamiento de casos de encuestas realizadas

		N	%
Casos	Válido	59	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	59	100,0

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

**Tabla 3:** Alfa de Cronbach Clima laboral y rotación del personal

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	50

**Tabla 4:** Alfa de Cronbach Clima laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	25

**Tabla 5:** Alfa de Cronbach Rotación del Personal

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	25

Anexo 8: Análisis descriptivo de las variables y dimensiones

**Tabla 6:** Niveles de la variable Clima Laboral

		<b>Variable Clima Laboral</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	1,7	1,7	1,7
	REGULAR	4	6,8	6,8	8,5
	ALTO	54	91,5	91,5	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

**Tabla 7:** Niveles de la dimensión Comunicación Interna

		<b>Dimensión Comunicación Interna</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	1	1,7	1,7	1,7
	MEDIA	17	28,8	28,8	30,5
	ALTA	41	69,5	69,5	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

**Tabla 8:** Niveles de la dimensión Condición de trabajo

		<b>Dimensión Condición de Trabajo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	1	1,7	1,7	1,7
	MEDIA	11	18,6	18,6	20,3
	ALTA	47	79,7	79,7	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

**Tabla 9:** Niveles de la dimensión Autorrealización

		<b>Dimensión Autorrealización</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	1	1,7	1,7	1,7
	MEDIA	11	18,6	18,6	20,3
	ALTA	47	79,7	79,7	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

**Tabla 10:** Niveles de la variable Rotación del Personal

<b>Variable Rotación del Personal</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	1	1,7	1,7	1,7
	MEDIA	35	59,3	59,3	61,0
	ALTA	23	39,0	39,0	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

**Tabla 11:** Niveles de la dimensión Rendimiento Profesional

<b>Dimensión Rendimiento Profesional</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	1	1,7	1,7	1,7
	MEDIA	14	23,7	23,7	25,4
	ALTA	44	74,6	74,6	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

**Tabla 12:** Niveles de la dimensión Conflicto Laboral

<b>Dimensión Conflicto Laboral</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	1	1,7	1,7	1,7
	MEDIA	37	62,7	62,7	64,4
	ALTA	21	35,6	35,6	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

**Tabla 13:** Niveles de la dimensión Adaptación Personal

<b>Dimensión Adaptación Personal</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	1	1,7	1,7	1,7
	MEDIA	35	59,3	59,3	61,0
	ALTA	23	39,0	39,0	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

## Anexo 9: Análisis inferencial de las variables y dimensiones

**Tabla 14:** Prueba de normalidad entre variables

Kolmogórov-Smirnov				
Variables	Estadístico	gl	Sig.	
Clima Laboral	,060	59	,200 <sup>a</sup>	
Rotación del personal	,084	59	,200 <sup>a</sup>	

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Tabla 15:** Prueba de correlación entre variables

Correlaciones			
		Clima Laboral	Rotación de Personal
Clima Laboral	Correlación de Pearson	1	,645**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	59	59
Rotación del Personal	Correlación de Pearson	,645**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	59	59

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

**Tabla 16:** Correlación entre la variable Clima laboral y la dimensión Rendimiento Profesional

Correlaciones			
		Clima Laboral	Rendimiento Profesional
Clima Laboral	Correlación de Pearson	1	,707**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	59	59
Rendimiento Profesional	Correlación de Pearson	,707**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	59	59

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

**Tabla 17:** Correlación entre la variable Clima laboral y la dimensión Conflicto Laboral

		<b>Correlaciones</b>	
		Clima Laboral	Conflicto Laboral
Clima Laboral	Correlación de Pearson	1	,273*
	Sig. (bilateral)		,037
	N	59	59
Conflicto Laboral	Correlación de Pearson	,273*	1
	Sig. (bilateral)	,037	
	N	59	59

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Tabla 18:** Correlación entre la variable Clima laboral y la dimensión Adaptación Personal

		<b>Correlaciones</b>	
		Clima Laboral	Adaptación Personal
Clima Laboral	Correlación de Pearson	1	,612**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	59	59
Adaptación Personal	Correlación de Pearson	,612**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	59	59

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

## Anexo 10: Carta de Solicitud a la Empresa

**Asunto:** Solicitud de Autorización para Realizar una Investigación

Estimado/a Alex Jesús Pilco Tamayo  
Jefe del Departamento Administración y Finanzas  
VIETTEL PERU S.A.C

Reciba un cordial saludo. Me dirijo a usted en calidad de estudiante del Programa de Titulación de la UCV, donde actualmente desarrollo mi proyecto de investigación como parte de los requisitos necesarios para obtener mi título Licenciado en Administración en Escuela Profesional De Administración.

El propósito de mi comunicación es solicitar su autorización para llevar a cabo una investigación en el ámbito de Clima Laboral y Rotación Del Personal De Una Empresa De Telecomunicaciones Cusco, 2023 en su organización VIETTEL PERU S.A.C. Mi investigación tiene como objetivo ¿Cuál es la relación entre el Clima Laboral y Rotación Del Personal De Una Empresa De Telecomunicaciones Cusco, 2023? y se llevará a cabo de acuerdo con los más altos estándares éticos y profesionales.

En este sentido, la colaboración de su organización sería de gran valor para mi proyecto, ya que los datos obtenidos tienen que ser reales para obtener un mejor resultado. Estoy comprometido/a a minimizar cualquier inconveniente y a garantizar que la investigación no interfiera con las actividades regulares de su organización. Además, cualquier dato o información confidencial que pueda surgir durante la investigación será tratado con la debida confidencialidad y no será divulgado sin su consentimiento explícito.

Aprecio sinceramente su consideración de esta solicitud y estoy a su disposición para discutir cualquier aspecto de la investigación en detalle. Espero con interés la posibilidad de colaborar con su organización y de contribuir al avance del conocimiento científico en este campo.

Agradezco de antemano su atención y respuesta a esta solicitud.

Atentamente,



Franck Morando Usanayti Estrella  
4444486

CCO: 700 3308975

## Anexo 11: Autorización de la Empresa



### CARTA DE ACEPTACIÓN

Cusco, 27 de noviembre del 2023

#### USCAMAYTA ESTRADA FRANK ALEXANDER

Por medio de la presente, VIETTEL PERU S.A.C., nos permitimos notificar la ACEPTACIÓN del proyecto de investigación, Clima Laboral y Rotación del Personal en la empresa Viettel Peru S.A.C., a llevarse a cabo por el Sr. Bach. Uscamayta Estrada Frank Alexander.

Como se indicó, en la presentación del proyecto de investigación, la Sr. Bach. **USCAMAYTA ESTRADA FRANK ALEXANDER**, estará a cargo de plantear estrategias que permitan mejorar el clima laboral en la empresa y de esta manera evitar el alto porcentaje de rotación del personal, el cual como nos fue indicado se llevará a cabo siguiendo los estándares éticos y profesionales.

Por nuestro lado, la empresa VIETTEL PERU S.A.C. será responsable de brindarle la información necesaria, con el fin de identificar y encontrar soluciones pertinentes en cuanto al tema de rotación del personal, donde se realizará el cambio en beneficio.

Esperamos que la culminación de este proyecto de investigación se lleve a cabo bajo las condiciones y características.

CLAUDIA CALVO BALTODANO  
ASIST. ADM. Y RR.HH.  
VIETTEL PERU SAC. -CUSCO

ALEX PILCO TAMAYO  
JEFE DPTO. ADM. Y FINANZAS  
VIETTEL PERU SAC. -CUSCO

#### VIETTEL PERU S.A.C

Bitel Sucursal Cusco • Urb. Cachimayo A-33 II Etapa • San Sebastián • Cusco • Perú  
[www.bitel.com.pe](http://www.bitel.com.pe)

Anexo 12: ficha SUNEDU de los validadores.

22/7/24, 23:04

about:blank



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
APARICIO GONZALES, MIREYA DNI 40399464	<b>LICENCIADA EN ADMINISTRACION</b>  Fecha de diploma: 27/12/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
APARICIO GONZALEZ, MIREYA DNI 40399464	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</b>  Fecha de diploma: 27/12/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
APARICIO GONZALEZ, MIREYA DNI 40399464	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION</b>  Fecha de diploma: 03/03/2003 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
APARICIO GONZALEZ, MIREYA DNI 40399464	<b>MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN</b>  Fecha de diploma: 07/10/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 03/07/2006 Fecha egreso: 24/02/2009	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ARCE ALVAREZ, EDWIN DNI 23833025	<b>MAGISTER EN ECONOMIA MENCION EN NEGOCIACIONES Y EVALUACION DE PROYECTOS PARA EL DESARROLLO</b>  Fecha de diploma: 11/05/2009 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <b>PERU</b>
ARCE ALVAREZ, EDWIN DNI 23833025	<b>ECONOMISTA</b>  Fecha de diploma: 16/05/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <b>PERU</b>
ARCE ALVAREZ, EDWIN DNI 23833025	<b>BACHILLER EN ECONOMIA</b>  Fecha de diploma: 10/12/1991 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <b>PERU</b>
ARCE ALVAREZ, EDWIN DNI 23833025	<b>DOCTOR EN ADMINISTRACION</b>  Fecha de diploma: 16/07/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <b>PERU</b>
ARCE ALVAREZ, EDWIN DNI 23833025	<b>BACHILLER EN DERECHO</b>  Fecha de diploma: 10/03/16 Modalidad de estudios: A DISTANCIA  Fecha matrícula: 02/04/2014 Fecha egreso: 05/11/2015	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <b>PERU</b>
ARCE ALVAREZ, EDWIN DNI 23833025	<b>ABOGADO</b>  Fecha de diploma: 02/12/16 Modalidad de estudios: A DISTANCIA	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <b>PERU</b>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
DAVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO DNI 08467692	<b>DOCTOR EN ADMINISTRACION</b>  Fecha de diploma: 23/07/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
DAVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO DNI 08467692	<b>MAGISTER EN EDUCACION MENCION: DOCENCIA UNIVERSITARIA</b>  Fecha de diploma: 06/12/2011 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y WALLE <i>PERU</i>
DAVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO DNI 08467692	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</b>  Fecha de diploma: 15/05/1981 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
DAVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO DNI 08467692	<b>LIC. ADMINISTRACION</b>  Fecha de diploma: 15/05/1981 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
DAVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO DNI 08467692	<b>BACHILLER EN CS. ADMINISTRATIVAS</b>  Fecha de diploma: 15/02/1980 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
DAVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO DNI 08467692	<b>BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b>  Fecha de diploma: 15/02/1980 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>

## Anexo 13: Resultados de similitud del Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&ro=103&u=1088032488&s=1&o=2432961866

feedback studio FRANK ALEXANDER USCAMAYTA ESTRADA | Clima Laboral y su relación con la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023 -- /100 < 4 de 46 > ?



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Clima Laboral y su relación con la rotación del personal en una empresa de telecomunicaciones Cusco, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciado en Administración

**AUTOR:**  
Uscamayta Estrada, Frank Alexander (<https://orcid.org/0009-0006-7671-137X>)

**ASESOR:**  
Dr. Huamanchumo Venegas, Henry Ismael (<https://orcid.org/0000-0003-4831-9224>)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión De Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

**Resumen de coincidencias**

19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	5 %
2	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	5 %
3	hdl.handle.net <small>Fuente de Internet</small>	3 %
4	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %
5	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %
6	renati.sunedu.gob.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 %
7	repositorio.cientifica.e... <small>Fuente de Internet</small>	1 %
8	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %
9	repositorio.uwivener.edu... <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
10	repositorio.autonoma.e... <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
11	Entregado a Pontificia ... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %

Página: 1 de 36    Número de palabras: 9214    Versión solo texto del informe    Alta resolución    Activado    09:16 20/08/2024