



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA ROTACIÓN
DE PERSONAL DE LA EMPRESA ATENTO EN EL DISTRITO DE
CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO, AÑO 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

SOTO RIOS, SAMIR LEO JUNIOR

ASESOR:

DR. LEÓN ESPINOZA, LESSNER

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA-PERÚ

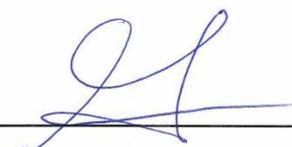
2017

PÁGINA DEL JURADO



Dr. Antonio Díaz Saucedo

Presidente



Dr. Lessner Augusto León Espinoza

Secretario

Dr. Narciso Fernández Saucedo

Vocal

“¿Cómo es posible alcanzar una estrella? Solo mira dentro tuyo...encontrarás la mejor que puedas conocer”.

Miguel Rico López

Dedicatoria

A mis padres por amarme incondicionalmente y permitirme ser parte de sus vidas siempre.

A mis hermanas y hermanos por ser ejemplos de constancia para mí.

A mi novia por amarme incondicionalmente y ser parte de mis locuras,

A mi mejor amigo por ser mi familia y demostrarme que es la lealtad.

GENERALIDADES

Título

Influencia del clima organizacional en la rotación de personal de la empresa Atento en el distrito de Carmen de la legua Reynoso, año 2017

Autor

Soto Rios, Samir Leo Junior

Asesor

Dr. León Espinoza, Lessner Augusto

Tipo de investigación

Se realizará una investigación aplicada porque se busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo.

Línea de investigación

Gestión del Talento Humano

Localidad

Carmen de la legua Reynoso – Callao

Duración de la investigación

Agosto 2016 – Julio 2017

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Samir Leo Junior Soto Rios con DNI N° 73200536, a efecto de cumplir con lo estipulado por la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la información que presento en esta tesis con título "Influencia del clima organizacional en la rotación de personal de la empresa Atento en el distrito de Carmen de la legua Reynoso, año 2017" es auténtica y veraz, en la cual no existe ningún tipo de plagio.

Asumo la responsabilidad ante cualquier tipo de falsedad de información y me someto a lo dispuesto por la Universidad César Vallejo.

Lima, 05 de Julio del 2017.



Samir Leo Junior Soto Rios

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cuanto al reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Influencia del clima organizacional en la rotación de personal de la empresa Atento en el distrito de Carmen de la legua Reynoso, año 2017”.

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Samir Leo Junior Soto Rios.

INDICE	
Dedicatoria	3
Generalidades	4
Declaración de autenticidad	5
Presentación	6
Índice	7
Resumen	8
Abstract	8
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad Problemática	9
1.2. Trabajos previos	10
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.4. Formulación del problema	21
1.5. Justificación del estudio	22
1.6. Objetivos	23
1.7. Hipótesis	23
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	24
2.2. Operacionalización de variables	28
2.3. Población, muestra y muestreo	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
2.5. Método de análisis de datos	31
III. RESULTADOS	35
IV. DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIÓN	48
VI. RECOMENDACIONES	49
VII. REFERENCIAS	50
ANEXOS	

RESUMEN

Se realizó la investigación titulada "Influencia del clima organizacional en la rotación de personal de la empresa Atento en el distrito de Carmen de la legua Reynoso, año 2017" y tuvo como objetivo general determinar si había influencia del clima organizacional en la rotación de personal de la empresa Atento. La población para la investigación fue de 244 empleados, luego de aplicar la fórmula de muestreo se obtuvo como resultado 150 participantes, a los cuales se le aplicó la encuesta. Luego de procesar los datos y realizar la interpretación de los mismos, se concluyó que sí existía influencia del clima organizacional (variable independiente) en la rotación de personal (variable dependiente), es decir se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. Entonces, existe influencia del clima organizacional en la rotación de personal de la empresa Atento en el distrito de Carmen de la legua Reynoso, año 2017.

Palabras Clave: Influencia, clima organizacional y rotación de personal.

ABSTRACT

The research was conducted entitled "Influence of organizational climate on the rotation of personnel of the company Atento in the district of Carmen de la legua Reynoso, year 2017" and had as general objective to determine if there was influence of the organizational climate in the rotation of personnel of The company Atento. The population for the investigation was of 244 employees, after applying the formula of sampling was obtained like result 150 participants, to whom the survey was applied to him. After processing the data and interpreting the data, it was concluded that there was an influence of the organizational climate (independent variable) on staff turnover (dependent variable), ie the research hypothesis was accepted and the hypothesis rejected Null. Then, there is influence of the organizational climate in the rotation of personnel of the company Atento in the district of Carmen of the legua Reynoso, year 2017.

Keywords: Influence, organizational climate and staff turnover.

I INTRODUCCIÓN

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

Desde hace muchos años hasta la actualidad las empresas alrededor de todo el mundo cuentan con inconvenientes para retener a su talento, esto es originado por diversos factores dentro de la organización, ya sea un mal proceso de reclutamiento, deficiente proceso de capacitación, infraestructura, remuneraciones, etc.

El capital humano es el recurso más importante que tienen todas las empresas, es por ello que se debe asegurar la permanencia del mismo para evitar incurrir en muchos costos y el proceso de adaptación del nuevo personal a la operación que se viene haciendo.

En nuestro país, los negocios relacionados con el rubro del Call-Center tienen un alto índice de rotación de personal y la retención del personal no es una gestión que se venga trabajando de forma activa en las empresas de este rubro, sin embargo estas empresas brindan servicio a otras más grandes, ya sea de atención al cliente o ventas por ende si se desea asegurar una gestión correcta hacia los usuarios finales los teleoperadores deben tener una mayor experiencia y conocimiento sobre la operativa.

A su vez, la decisión de despido o renuncia no tiene un buen flujo de comunicación puesto que ambas partes, tanto de empleador a empleado como viceversa en su mayoría de casos son de forma intempestiva por lo que no existe una etapa que permita un verdadero feedback y trabajar en los puntos débiles de ambas partes con el objetivo de que el cese no sea la principal opción. En esta investigación se busca resolver la siguiente problemática: ¿Cómo influye el clima organizacional en la rotación del personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua Reynoso, año 2017?

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Internacionales

Díaz (2013) Universidad Rafael Landívar en su tesis de licenciatura titulada "Identidad organizacional y rotación de Personal" (Estudio realizado en empresas que se dedican a la venta de Acabados de construcción, en el municipio de Quetzaltenango). La investigación es de tipo descriptiva correlacional y tiene como objetivo general: determinar de qué manera influye la identidad organizacional en la rotación de personal en las empresas que se dedican a la venta de acabados de construcción. A su vez, tiene como objetivos específicos: Identificar las causas reales de rotación de personal, determinar las causas de identidad organizacional que influyen en la rotación de personal. Los resultados de la investigación fueron que: gran parte del personal se retiraba de la empresa era por mejores salariales y el trato recibido por sus compañeros y superiores, además se busca implementar estrategias para aumentar la identidad con la organización. Además, la identidad organizacional influye en la rotación de personal a través de la motivación y observación, comunicación, compromiso y satisfacción de los trabajadores.

Villegas (2012) Universidad Rafael Landívar en su tesis de licenciatura titulada "Causas de la Rotación de personal de receptores pagadores de la región Metropolitana de una Institución Financiera ". La investigación es de tipo descriptiva. Tiene como objetivo general: Determinar las causas principales de la rotación de personal de receptores pagadores de la región I metropolitana de una institución financiera. Además, tiene como objetivos específicos: Determinar las causas externas que provocan la rotación de personal, determinar las causas internas que provocan la rotación de personal y plantear una propuesta que sirva para mejorar la rotación de personal de receptoría de la región I Metropolitana de la institución. Los resultados de la investigación fueron que: La causa mayor de rotación de personal es otro trabajo y corresponde al 35% de encuestados. En el

caso es la financiera el salario no es un factor principal para la rotación por lo que demuestra que deben tener unas políticas de mejora en el ambiente laboral.

Aguilar (2015) Universidad Autónoma de México en su tesis de licenciatura titulada “Propuestas para reducir el índice de rotación en la empresa Saljamex Servicios S.A de C.V”. La investigación es de tipo explicativa. Tiene como objetivo general: Determinar la causa de la rotación de personal en la empresa Saljamex. Además, tiene como objetivos específicos: Dar propuestas para reducir el índice de rotación de personal en la empresa Saljamex, determinar de qué forma afecta la productividad en la rotación de personal de la empresa Saljamex. Los resultados de la investigación fueron que: Algo importante para reducir la rotación de personal es tener una buena comunicación con los empleados y que estos sientan que son tomados en cuenta. A su vez que estos sean conscientes de las estrategias de los objetivos que tiene la organización con el fin de que el empleado colabore con la organización a alcanzar estos objetivos, además asegurar la participación de los empleados.

Marroquín (2011) Universidad San Carlos de Guatemala en su tesis de licenciatura titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King”. Esta investigación utilizó un método cuantitativo. Tiene como objetivo general: Brindar herramientas de gestión que faciliten mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King. Además, tiene como objetivos específicos: Brindar herramientas para evaluar a los empleados a corto plazo, dinamizar las políticas con recursos humanos, mejorar la comunicación con los trabajadores y mejorar la participación de los trabajadores de Burger King. Los resultados de la investigación fueron que: Al permitir libertad en la realización de las labores, los empleados tienen una mejor percepción de las condiciones de su trabajo, además se verifica que las relaciones entre los empleados tienen calidad y compromiso de responsabilidad. Los supervisores son protagonistas en el reconocimiento a los empleados y esto tiene efectos positivos en el clima organizacional.

Adicionalmente, los empleados se encuentran identificados con los valores y pensamientos de la organización.

Hernández (2011) Universidad ICESI en su tesis de Maestría titulada “Propuesta de creación de un instrumento de medición de clima organizacional para una industria farmacéutica”. Esta investigación es de carácter cualitativo. Tiene como objetivo general: Crear un instrumento de medición de clima organizacional para una empresa farmacéutica, que permita diagnosticar las percepciones y sentimientos que tienen sobre las estructuras, procesos y condiciones de su medio laboral. Además, tiene como objetivos específicos: Establecer cuáles son los principales factores que determinan el clima organizacional en la empresa farmacéutica, los que mejor se adaptan a las características de la empresa, aplicar el cuestionario a un grupo piloto de personas, colaboradores de la empresa farmacéutica de diferentes niveles, para validar que el cuestionario sea claro y arroje los resultados pretendidos. Los resultados de la investigación fueron: Es importante medir el clima organizacional, debido a que el capital humano es el recurso más valioso de toda organización, esto se debe a que desarrollan el *kwon how*, esta medición permite captar la impresión de los empleados sobre el ambiente y a su vez realizar modificaciones en la estructura organizacional.

Williams (2013) Universidad Autónoma de Nuevo León en su tesis de maestría titulada “Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública”. La investigación es descriptiva y transversal. Tiene como objetivo general: Conocer la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral de una dependencia municipal. Además, sus objetivos específicos son: Identificar el nivel de clima laboral con base a cada una de sus dimensiones, identificar el nivel del clima laboral en base a cada indicador por dimensión. Los resultados de la investigación fueron los siguientes: Se tiene como resultado que un 46% de los empleados tienen un grado medio de satisfacción frente al ambiente dentro del trabajo. La motivación está en declive, ya que se ha verificado problemas serios de identificación de los empleados con la organización, inquietud

frente al desarrollo profesional, flujo de comunicación ineficiente en todos los niveles de la organización, el liderazgo ha sufrido caídas en credibilidad por parte de los empleados, debido a la mala comunicación que existe, todo esto se explica a través de la falta de información que da la organización a los empleados, ya sea sobre objetivos, actividades, etc.

Criollo (2013) Universidad Central de Ecuador en su tesis titulada “Clima laboral y rotación de personal motorizado de la empresa Sodetur S.A”. Esta investigación es de tipo correlacional. Tiene como objetivo general: Determinar si el clima laboral influye directamente en la rotación de personal motorizado de la empresa Sodetur S.A. Además, tiene como objetivos específicos: Identificar el clima laboral en el que se desenvuelve el personal motorizado en la empresa Sodetur S.A y conocer el índice de rotación de personal que se presenta en la empresa. Los resultados muestran que: El clima organizacional tiene incidencia sobre la rotación de personal de la empresa investigada.

Gonzales (2006) Universidad Autónoma de Nuevo León en su tesis titulada “La rotación de personal como un elemento laboral”. Esta investigación es de tipo aplicada. Tiene como objetivo general: Detectar las causas de Rotación de personal en la tienda de Autoservicio “Garza Moton”. Tiene como resultados que: Los empleados tienen un salario bajo y sin estímulos, lo que afecta el desempeño laboral y general rotación de personal, además de la mala relación entre jefes y subordinados.

1.2.2 Nacionales

Pérez (2011) Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo en su tesis de licenciatura titulada “Propuesta Para Reducir La Rotación De Personal En La Distribuidora De Productos Coca-Cola De La Ciudad De Chiclayo”. Esta investigación es de tipo aplicada. Tiene como objetivo general: Elaborar una propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola en la ciudad de Chiclayo. Además, tiene como objetivos específicos:

Establecer las causas que provocan la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola, identificar los elementos que inciden en la decisión de retiro de los colaboradores de la distribuidora, desarrollar una propuesta que permita fidelizar a los colaboradores y así permanezcan en un periodo de tiempo razonable dentro de la organización. Los resultados sobre las causas de rotación de personal fueron que: 49% tienen descontento en horario de trabajo, 39% considera que está mal remunerado, 36% está laboralmente insatisfecho y esto ha generado un índice de rotación de 30%.

Espinoza (2012) Universidad nacional de San Agustín en su tesis de licenciatura titulada “Rotación De Personal En Una Empresa De Retail De Arequipa En El Periodo Enero – Setiembre Del Año 2012”. La investigación es de tipo explicativo. Tiene como objetivo general: Identificar las principales causas que determinan el retiro del personal en una empresa Retail de Arequipa. Además, sus objetivos específicos son: Establecer las causas que influyen en el retiro de personal de las áreas de ventas y operaciones de la empresa, diferenciar la cantidad de causas de retiro de personal, entre trabajadores de sexo masculino y femenino de las áreas de ventas y operaciones de la empresa. Los resultados de la investigación fueron que: a través de las encuestas realizadas se determinó que la baja remuneración incrementa la rotación de personal, además se habla también de los procesos de selección incorrectos. Se tuvo a su vez que el 90% de los encuestados cree que sin una buena motivación la rotación de personal aumenta.

Mino (2014) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en su tesis de licenciatura titulada “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque”. La investigación es aplicada y es de nivel descriptivo. Tiene como objetivo general: Determinar si existe correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque. Además, sus objetivos específicos son: Determinar el clima organizacional por dimensiones en los trabajadores del

restaurante de parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque, analizar el desempeño laboral de forma individual en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque. Los resultados fueron que: El grado de correlación es baja entre el clima organizacional y el desempeño laboral porque los datos mostraron un 0.281. Además, se tiene una escasa estructura organizacional y además un mal plan de pagos lo que genera que los empleados se sientan desmotivados, teniendo consecuencias negativas en su desempeño y esto podría ser el causante de la falta de compromiso con la organización.

Pérez (2015) Universidad nacional de la Amazonía Peruana en su tesis de Maestría titulada "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013". La investigación es descriptiva correlacional. La investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013. Además, tiene como objetivos específicos: Determinar el nivel de clima organizacional que se presenta en los trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana periodo 2013, determinar el nivel de satisfacción laboral que se presenta en los trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana periodo 2013. Los resultados de la investigación fueron que: Los trabajadores presentan un nivel moderado de Clima organizacional, acerca de la dimensión Involucramiento laboral, se percibe trabajo en equipo, relaciones positivas y confianza en la metodología de trabajo; sobre las condiciones laborales, los empleados consideran que la institución mantiene en buen estado la infraestructura, ambientes adecuados, seguridad y salud ocupacional, pagos salariales y reconocimientos; sobre la comunicación los empleados sienten un buen flujo de comunicación en la cadena de valor de los procesos organizacionales, pueden expresar sus requerimientos y recibir el feedback sobre sus aptitudes.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Rotación de personal

Según Reyes (1998), se refiere a la rotación de personal como “el fenómeno que describe la salida de un trabajador voluntaria o no de cualquier nivel jerárquico que desempeñaba una función específica y la contratación de uno nuevo que lo supla”. (p.125)

Según Noe (2005), indica sobre los motivos de renuncia lo siguiente:

Quando se realiza un cuestionario posterior a la salida del empleado. Generalmente estos ya se encuentran trabajando en sus nuevas empresas. El cuestionario se diseña para obtener la verdadera razón de la salida del empleado y se da suficiente espacio en blanco para que el trabajador exprese [...] (p.469)

Por otro lado, Chiavenato (2001), conceptualiza la rotación de personal como:

El término rotación de recursos se usa para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente es definido por el volumen de personas que ingresan y que salen de la organización. Generalmente la rotación de personal se expresa a través de una relación porcentual entre las admisiones y las desvinculaciones con relación al número medio de participantes de la organización, en el transcurso de cierto período de tiempo. Casi siempre, la rotación se expresa en índices mensuales o anuales para permitir comparaciones, para desarrollar diagnósticos, para promover acciones o, aun, para que tengan un carácter predictivo. (p. 188)

Además, Robbins (1999) establece que es “la relación de la participación de un individuo en una organización el cual recibe una compensación monetaria de esta última”. (P.224)

Fernández (1998) conceptualiza la rotación de personal como:

El derecho a buscar nuevas oportunidades y nuevos alicientes económicos y profesionales para mejorar el status personal y profesional es algo sustancial a la naturaleza humana y entraña múltiples aspectos positivos para el desarrollo de la carrera profesional del individuo. (p. 247-248)

Por otro lado, Castillo (2006) define la rotación de personal como:

La rotación de personal se refiere al número de trabajadores que ingresan y salen de una institución; se expresa en índices mensuales o anuales. Los datos de rotación de personal son utilizados en la proyección de la demanda de la fuerza laboral. (p. 68)

Según Noe (2005) define las compensaciones como:

El termino compensación, como se usa en este libro, incluye el total de las gratificaciones proporcionales a los empleados como pago por sus servicios. Puede ser única o una combinación de lo siguiente: 1) Sueldo: el dinero que recibe una persona por desempeñar un trabajo. 2) Prestaciones: remuneraciones económicas adicionales distintas al sueldo base, incluyendo vacaciones pagadas, incapacidad por enfermedad, días festivos y seguro médico. 3) Gratificaciones no económicas: recompensas no monetarias, como disfrute del trabajo realizado o un ambiente laboral satisfactorio que proporcione flexibilidad. (p. 6)

Según Castillo (2006) define las condiciones laborales como:

Cada empresa crea a través del tiempo una serie de condiciones laborales relativamente estables que le son características y las cuales afectan el comportamiento de sus integrantes. Algunas de estas tienen que ver con el estilo de dirección, los sistemas de reconocimiento, las técnicas de selección y las oportunidades de participación. (p.50)

Según Uribe-Echevarria (2010) define las condiciones laborales como:

De la revisión de la información arrojada por las fuentes señaladas con anterioridad, los principales problemas laborales que es posible advertir son: a) el bajo nivel de las remuneraciones que prevalece en la industria y su importante composición variable; b) variados aspectos relacionados con la jornada laboral y el sistema de turnos, que acarrear factores de inestabilidad para los trabajadores; c) en ocasiones surgen también problemas con la contratación de los teleoperadores; d) por último, los problemas de salud, ya sea de carácter físico o psicológico, vinculados a los altos niveles de estrés que involucra este trabajo. (p.71)

Clima organizacional

Chiavenato (2001) nos define el clima organizacional como:

El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación de la moral de los miembros, y desfavorable cuando no logra satisfacer esas necesidades. El

clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas, y viceversa. (p.164)

Méndez (2006) conceptualiza el clima organizacional como:

El clima organizacional es el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social. Tal proceso está influenciado por el sistema de valores, actitudes y creencia, así como de su ambiente o entorno interno. La interacción de las personas en el marco de la “acción social” permite construir percepciones que por su origen e impacto colectivo se constituyen en atributos de la organización como un todo. (p. 30)

Por otro lado, Uribe (2014) cita a Reichers y Schneider (1990) quienes hacen referencia a tres etapas en la evolución del concepto de clima organizacional:1) Introducción y conceptualización: El clima organizacional surge en 1930, sin embargo en la década de los setenta se realizan las primeras definiciones de clima organizacional y el desarrollo de instrumentos de medición comienza a intensificarse en el decenio 1970-1979. (p.29).1.1. Evolución y desarrollo del constructo: En el periodo arriba mencionado comienza a presentarse un auge en las investigaciones y estudios del clima organizacional, ya que se realizaron las primeras revisiones críticas al concepto, se desarrollaron revisiones sistemáticas a la literatura y la delimitación conceptual entre el clima organizacional y otras variables como la satisfacción labora. (p.29). 1.2. Consolidación y acuerdo: En esta etapa se desarrolla en el decenio 1980-1989. Además de incrementarse los estudios centrados en la revisión sobre el estado del arte, las investigaciones comienzan a generarse en torno a la búsqueda de variables asociadas al clima organizacional. Tal como señalan DeCotiis y koys (1981), existe un consenso entre los investigadores para definir el clima organizacional como un fenómeno multidimensional y descriptivo de la naturaleza de las experiencias individuales dentro de una organización con respecto a sus fortalezas internas y externas, sus miembros, sus características, entre otras. (p.29)

Brunet (2011) nos define el clima organizacional como:

Finalmente, la medida perceptiva de los atributos organizacionales considera el clima como un conjunto de características que son percibidas de una organización y/o de sus departamentos que pueden ser deducidas según la forma en la que la organización y/o sus departamentos actúan (consciente o inconscientemente) con sus empleados. (p. 16)

Páramo (2004) define el clima organizacional como:

Las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo. (p. 3)

Por otro lado, Forehand y Von Gilmer (1964) definen el clima organizacional como:

El clima organizacional, es el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones; son relativamente perdurables a lo largo del tiempo, e influyen en el comportamiento de las personas en la organización [...]. (p. 361-382)

Según Castillo (2006), nos indica sobre la remuneración lo siguiente “La compensación directamente pagada en dinero como salarios y prestaciones (bonificaciones, primas, auxilios e incentivos) pertenecen a la función de remuneración” (p. 250)

Brunet (2011) cita a Litwin y Stringer y definiendo la estructura como: “Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización”. (p.46)

Brunet (2011) cita a Litwin y Stringer y definiendo la remuneración como: "Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho". (p.46)

Brunet (2011) cita a Litwin y Stringer y definiendo la tolerancia al conflicto como: "Es la confianza que un empleado pone en el clima organizacional o como puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones". (p.46)

Además, Chiavenato (1992) define el clima organizacional como:

El clima organizacional constituye el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización. El clima organizacional se relaciona con la moral y la satisfacción de las necesidades de los participantes y puede ser saludable o enfermizo, puede ser caliente o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo los participantes se sienten en relación con la organización. El concepto de clima organizacional involucra factores estructurales, como el tipo de organización, tecnología utilizada, políticas de la empresa, metas operacionales, reglamentos internos, además de actitudes de conducta social que son motivados o sancionados a través de los factores sociales. (p.321)

Lusthaus (2002) define estructura organizacional como:

Por estructura organizacional se entiende la capacidad de una organización de dividir el trabajo y asignar funciones y responsabilidades a personas y grupos de la organización, así como el proceso mediante el cual la organización trata de coordinar su labor y sus grupos. (p.53)

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿Cómo influye el clima organizacional en la rotación del personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso, año 2017?

1.4.2 Problemas específicos

¿Cómo influye el desempeño laboral en la rotación del personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso, 2017?

¿Cómo influye el comportamiento organizacional en la rotación del personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso, 2017?

1.5 Justificación de estudio

1.5.1 Justificación social

Se han observado a lo largo de los últimos años la tendencia de parte de los trabajadores al cambio de trabajo constante, entonces existe una rotación de personal constante en todas las empresas, de esta manera la investigación servirá para dar conocimiento de cómo el clima organizacional influye en la rotación de personal, y así también dar a conocer los resultados obtenidos, y que estos sirvan como antecedentes para investigaciones futuras.

1.5.2 Justificación de pertinencia

Es por ello la relevancia de esta investigación, es mostrar la influencia del clima organizacional en la rotación del personal, con el fin de disminuir los índices de rotación y ayudar a conservar el talento dentro de la organización.

1.5.3 Justificación Teórica

El tema la Influencia del clima organizacional en la rotación de personal de la empresa Atento en el distrito de Carmen de la legua-Reynoso, año 2017, muestra evidencias de su importancia a través de las teorías mostradas, de esta manera se permitirá concientizar a los mandos de la organización de la importancia del clima organizacional y de la retención del talento humano.

1.5.4 Justificación Metodológica

Para lograr los objetivos planteado, se utilizó la técnica de investigación a través de encuestas, ergo serán procesadas a través del software SPSS para medir la influencia del clima organizacional en la rotación. Así, los resultados de esta investigación estarán apoyados en técnicas de investigación validada.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

El clima organizacional influye significativamente en la rotación de personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso-2017.

1.6.2 Hipótesis específicas

El desempeño laboral influye significativamente en el clima organizacional de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso-2017.

El comportamiento organizacional influye significativamente en el clima organizacional de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso-2017.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la influencia del clima organizacional en la rotación de personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua Reynoso año2017.

1.7.2 Objetivos específicos

Identificar la influencia del desempeño laboral en la rotación de personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso-2017.

Identificar la influencia del comportamiento organizacional en la rotación de personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso-2017.

II MÉTODOLÓGÍA

2.1 Tipo de investigación

Se realizará una investigación aplicada porque se busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo

Diseño de la investigación

El diseño de investigación es No experimental transversal, porque se recolectan datos a través de un cuestionario, pero solo en un momento dado.

Nivel de la investigación

La presente investigación es de nivel explicativo causal, ya que en esta investigación se mide la influencia entre las variables presentadas.

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Variable dependiente: Rotación de personal

Chiavenato (1999) nos indica sobre la rotación de personal lo siguiente:

La rotación del personal no es una causa sino un efecto, consecuencia de ciertos fenómenos localizados en el interior o el exterior de la organización que condicionan la actitud y el comportamiento del personal. Es una variable dependiente de los fenómenos internos y/o externos. (p.17)

2.2.1.1 Dimensión 1: Fenómenos Externos

Chiavenato (1999) nos define los fenómenos externos “Como fenómenos externos pueden citarse la situación de oferta y demanda de recursos humanos, la situación económica, las oportunidades de empleo, etc.”. (p.17).

2.2.1.1.1 Indicador 1: Mercado de trabajo

Chiavenato sobre el mercado laboral menciona que “Está conformado por la oferta de trabajo ofrecida por las organizaciones, en determinado lugar y época. Básicamente lo definen las organizaciones y sus oportunidades de empleo” (p.55)

2.2.1.2 Dimensión 2: Fenómenos Internos

Chiavenato (1999) nos define los fenómenos internos “Entre los fenómenos internos pueden mencionarse la política salarial y de beneficios sociales de la organización, el tipo de supervisión, etc.” (p.17)

2.2.1.2.1 Indicador 1: Beneficios sociales

Chiavenato (1999) nos define los beneficios sociales con lo siguiente “Los beneficios sociales son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. La empresa puede financiarlos, parcial o totalmente” (p.48)

2.2.1.2.1 Indicador 1: Compensación

Según Chiavenato (1999) menciona que la “Compensación es el área relacionada con la remuneración que el individuo recibe como retorno por la ejecución de tareas organizacionales” (p.41)

2.2.2 Variable independiente: Clima organizacional

Ivancevich (2006) señala acerca del clima organizacional que:

El estudio del comportamiento, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategia. (p.24)

2.2.2.1 Dimensión 1: Comportamiento organizacional

Dubrin (2004) “Es el estudio del comportamiento humano en el lugar de trabajo, la interacción entre las personas y la organización”. (p.34)

2.2.2.1.1 Indicador 1: Lugar de trabajo

Un puesto de trabajo es aquel espacio en el que un individuo desarrolla su actividad labor, también se le conoce como estación o lugar de trabajo. (“Concepto de definición”, 2014)

2.2.2.1.2 Indicador 2: Comunicación interpersonal

Fonseca (2011) nos indica sobre la comunicación interpersonal lo siguiente: Llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes. (p.2)

2.2.2.1.3 Indicador 3: Comunicación organizacional

Andrade (2010) nos define la comunicación organizacional como: Conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (p.120)

2.2.2.2 Dimensión 1: Desempeño laboral

Robbins (2013) define el desempeño laboral como: Que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. (p.163)

2.2.2.2.1 Indicador 1: Objetivos laborales

Reyes (1991) nos menciona sobre los objetivos lo siguiente:

Si el personal tiene la capacidad y quiere prestar su colaboración, nos encontramos con el elemento humano, base de todos los demás, y que es eminentemente activo, “puede y quiere” ayudar a la realización de los fines de la empresa, en realidad no se requiere más por parte de ésta, respecto de la Admisnitración de personal. Por tanto, estas dos características forman sus objetivos generales inmediatos. (p.23)

2.2.2.2.2 Indicador 2: Funciones del trabajador

Según Dessler (2001) nos define las funciones del trabajador como “Describe lo que hace el trabajador con relación a datos, personas y cosas”. (p.94)

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES
CLIMA ORGANIZACIONAL	Ivancevich (2006) señala acerca del clima organizacional que: El estudio del comportamiento, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategia. (p.24)	Se mide a través de un cuestionario de 10 preguntas tomando en cuenta a los indicadores para la realización de ellos.	DESEMPEÑO LABORAL	OBJETIVOS LABORALES	¿Los objetivos planteados en su maqueta de incentivos es un factor para cambiar de empresa? ¿Los objetivos planteados en su comisiones es un factor para cambiar de empresa?	CUANTITATIVA RAZÓN
				FUNCIONES DEL TRABAJADOR	¿Las funciones que realiza como asesor, teniendo en cuenta la remuneración que recibe es un factor para cambiar de empresa?	
			COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	LUGAR DE TRABAJO	¿Las computadoras y headphones utilizados son un factor para cambiar de empresa? ¿Las sillas y las emfermades lumbares a casuas de estas, son un factor para cambiar de empresa?	
				COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	¿La comunicación entre los compañeros de su equipo es un factor para cambiar de empresa? ¿La comunicación con su supervisor es un factor para cambiar de empresa? ¿Las pocas actividades extralaborales (a nivel de equipo) que realzia la empresa son un facor para que cambie de trabajo?	
				COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	¿Las pocas actividades extralaborales (a nivel de empresa) que realzia la empresa son un facor para que cambie de trabajo? ¿la confianza en la información que da la empresa sobre remuneración, objetivos y actividades es un factor para que cambie de empresa?	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES
ROTACIÓN DE PERSONAL	"La rotación del personal no es una causa sino un efecto, consecuencia de ciertos fenómenos localizados en el interior o el exterior de la organización que condicionan la actitud y el comportamiento del personal. Es una variable dependiente de los fenómenos internos y/o externos" (Chiavenato, p.17, 1999)	Se mide a través de un cuestionario de 6 preguntas tomando en cuenta a los indicadores para la realización de ellos.	FENÓMENOS EXTERNOS	MERCADO DE TRABAJO	¿Considera que Atento es una empresa que puede competir con otros call center?	CUANTITATIVA RAZÓN
					¿De acuerdo a donde está ubicada la empresa, considera esto como un factor para cambiar de organización debido a las ubicaciones céntricas de otros call centers?	
			FENÓMENOS INTERNOS	BENEFICIOS SOCIALES	¿Siente que Atento se preocupa en brindarle todos sus beneficios sociales?	
					¿La empresa cumple en totalidad con el depósito de sus beneficios sociales?	
				COMPENSACIÓN	¿El salario es depositado puntualmente según lo establecido en su contrato?	
					¿Se cumple con pagarles su salario, comisiones y maqueta completas?	

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

Es el total de componentes o personas que tienen características parecidas y sobre las cuales se anhela inferir algo. “(como se cita en Bernal, 2010, p.160)”

La población de estudio está conformada por 244 de los trabajadores de la empresa Atento Perú, en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso en el año 2017.

2.3.2 Muestra

Bernal (2010) sobre la muestra nos indica que:

Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio. (p.161)

Para obtener la muestra se utilizó la siguiente fórmula que es presentada a continuación:

$$N = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N - 1) + Z^2PQ}$$

Dónde:

Muestra (n)	
Nivel de confiabilidad	95%
Población (N)	244
Valor de distribución (Z)	1.96
Margen de error (d)	5%

Porcentaje de aceptación (P)	50%
Porcentaje de no aceptación (Q)	50%

$$N = \frac{(244)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(244 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$N = 150$$

La muestra estuvo conformada por 150 trabajadores de la empresa Atento Perú, en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso en el año 2017.

Se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, esto indica que todos los individuos de la población tienen las mismas probabilidades de ser elegidos.

2.4 Técnicas o instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnica

En la presente investigación se utilizará la técnica de las encuestas, que se desprenden de la operacionalización de las variables.

Según Naresh (2008), las encuestas son entrevistas a una gran cantidad de individuos utilizando una serie de preguntas prediseñadas. (p.121)

2.4.2 Instrumento

En la presente investigación se utilizará el instrumento del cuestionario, que parte de la operacionalización de las variables.

Para Kuznik, Hurtado & Espinal (2010), “la encuesta es una técnica de recogida de datos, o sea una forma concreta, particular y práctica de un procedimiento de investigación [...]” (p.317).

2.4.3 Validación:

En la presente investigación se realizará la validación por juicio de expertos, para lo cual recurrimos a la opinión de docentes de reconocida trayectoria en la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, como son:

Dr. Pedro Costilla Castillo

Mg. Maribel Rodríguez Rodríguez.

Mg. Edith Rosales Domínguez.

2.4.4 Confiabilidad

Se realizó el método del Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento ingresando los datos al software estadístico SPSS 23, tomando a 150 trabajadores de la empresa “Atento Perú” como prueba para este análisis que consta de 16 preguntas.

Según Bernal (2010), “la confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se les examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios [...]” (p. 247).

George y Mallery (2003, p. 231) sugieren los siguientes rangos para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach:

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

TABLA N° 1: FIABILIDAD GENERAL

Variable Independiente: Clima organizacional

TABLA N° 1

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	150	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	150	100,0

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

TABLA N° 2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	10

El estadístico de fiabilidad para la variable independiente indica que la prueba es confiable porque dio un valor de 0.898; esto indica que el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems se considera muy alto.

Variable dependiente: Rotación de personal

TABLA N° 3

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	150	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	150	100,0

TABLA N° 4

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	6

El estadístico de fiabilidad para la variable independiente indica que la prueba es confiable porque dio un valor de 0.889; esto indica que el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems se considera muy alto.

Variable Independiente y dependiente

TABLA N° 5

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	150	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	150	100,0

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

TABLA N° 6

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	16

El estadístico de fiabilidad para la variable independiente indica que la prueba es confiable porque dio un valor de 0,910 esto indica que el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems se considera muy alto.

2.5 Métodos de análisis de datos

En el presente trabajo de investigación se utilizó el programa estadístico SPSS 23. Las pruebas estadísticas realizadas para esta investigación fueron: Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento, Juicio de expertos para la validez del instrumento que es el cuestionario, la Prueba de Regresión Lineal para observar la aceptación o rechazo de la hipótesis de Investigación; y tablas de frecuencias de las dimensiones, de esta manera se pudo llegar a conclusiones más veraces.

2.6 Aspectos Éticos

La presente investigación busca respetar la propiedad intelectual por lo que se está citando a los autores según la búsqueda realizada, a su vez respetar la veracidad de los resultados obtenidos a través de los cuestionarios y respetar el anonimato de los participantes en la investigación.

III Resultados

3.1 Contrastación y Correlación de Hipótesis

Se realizaron las pruebas de hipótesis y se pudo verificar que las variables y dimensiones en investigación no tienen una distribución normal, por lo tanto, para el estudio se aplicará la Regresión Lineal.

Según Bernal (2010) sobre la regresión lineal nos menciona lo siguiente “el análisis de regresión y correlación es un método estadístico utilizado para calcular la relación entre dos o más variables y su grado de relación.” (p.216)

Hernández et al. (2010) nos define la regresión lineal como “la regresión lineal es un modelo estadístico para estimar el efecto de una variable sobre otra. Está asociado con el coeficiente r de Pearson.” (p.314)

Hernández et al. (2010) nos menciona que el coeficiente de Pearson es una “prueba estadística para analizar la relación entre variables medida en un nivel por intervalos o de razón” (p.311)

COEFICIENTE	RELACIÓN
-0.91 a -1.00 =	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90 =	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75 =	Correlación negativa considerable.
-0.26 a -0.50 =	Correlación negativa media.
-0.11 a -0.25 =	Correlación negativa débil.
-0.01 a -0.10 =	Correlación negativa muy débil.
0 =	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.01 a +0.10 =	Correlación positiva muy débil.
+0.11 a +0.25 =	Correlación positiva débil.
+0.26 a +0.50 =	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75 =	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90 =	Correlación positiva muy fuerte
+0.91a +1.00 =	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al (2010). p.132

a) Hipótesis General:

El clima organizacional influye significativamente en la rotación de personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso-2017.

Hipótesis Nula (H0):

El clima organizacional no influye significativamente en la rotación de personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso-2017.

Hipótesis de Investigación (H1):

El clima organizacional si influye significativamente en la rotación de personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso-2017.

TABLA N° 7: PRUEBA DE CORRELACIÓN DE VARIABLES- HIPÓTESIS GENERAL

COEFICIENTE	RELACIÓN
-0.91 a -1.00 =	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90 =	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a-0.75 =	Correlación negativa considerable.
-0.26 a -0.50 =	Correlación negativa media.
-0.11 a -0.25 =	Correlación negativa débil.
-0.01 a -0.10 =	Correlación negativa muy débil.
0 =	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.01 a +0.10 =	Correlación positiva muy débil.
+0.11 a +0.25 =	Correlación positiva débil.
+0.26 a +0.50 =	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75 =	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90 =	Correlación positiva muy fuerte
+0.91a +1.00 =	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al (2010). p.132

Tabla N° 8

Correlaciones

		rotación (agrupado)	Clima organizacional
rotación(agrupado)	Correlación de Pearson	1	,744**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
desempeño_laboral	Correlación de Pearson	,744**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

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

Interpretación:

La Tabla N°8 muestra que el nivel de significancia es menor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. En la misma tabla que se puede observar que ambas variables poseen una correlación de 0.744, esto indica que tienen una correlación positiva considerable, por ende se acepta la hipótesis de investigación indicando que el Clima organizacional influye en la Rotación de personal de la empresa Atento año 2017.

Por lo tanto, se concluye que:

El clima organizacional sí influye significativamente en la rotación del personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso-2017.

b) Hipótesis específica 1:

El desempeño laboral influye significativamente en la rotación del personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso-2017.

Hipótesis Nula (H0):

El desempeño laboral no influye significativamente en la rotación del personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso-2017.

Hipótesis de Investigación (H1):

El desempeño laboral sí influye significativamente en la rotación del personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso-2017.

TABLA N° 9 PRUEBA DE CORRELACIÓN DE VARIABLES-HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

COEFICIENTE	RELACIÓN
-0.91 a -1.00 =	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90 =	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75 =	Correlación negativa considerable.
-0.26 a -0.50 =	Correlación negativa media.
-0.11 a -0.25 =	Correlación negativa débil.
-0.01 a -0.10 =	Correlación negativa muy débil.
0 =	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.01 a +0.10 =	Correlación positiva muy débil.
+0.11 a +0.25 =	Correlación positiva débil.
+0.26 a +0.50 =	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75 =	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90 =	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 a +1.00 =	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Hernández et al (2010). p.132

Tabla N° 10

Correlaciones

		rotación (agrupado)	Desempeño laboral
rotación(agrupado)	Correlación de Pearson	1	,626**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
desempeño_laboral	Correlación de Pearson	,626**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

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

Interpretación:

La Tabla N°10 muestra que el nivel de significancia es menor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. En la misma tabla que se puede observar que ambas variables poseen una correlación de 0.626, esto indica que tienen una correlación positiva considerable, por ende se acepta la hipótesis de investigación indicando

que el desempeño laboral influye en la Rotación de personal de la empresa Atento año 2017.

Por lo tanto, se concluye que:

El desempeño laboral sí influye significativamente en la rotación laboral de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso-2017.

c) HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:

El comportamiento organizacional influye significativamente en la rotación del personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso-2017.

Hipótesis Nula (H0):

comportamiento organizacional no influye significativamente en la rotación del personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso-2017.

Hipótesis de Investigación (H1):

comportamiento organizacional sí influye significativamente en la rotación del personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso-2017.

TABLA N° 11 PRUEBA DE CORRELACIÓN DE VARIABLES-HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

COEFICIENTE	RELACIÓN
-0.91 a -1.00 =	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90 =	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75 =	Correlación negativa considerable.
-0.26 a -0.50 =	Correlación negativa media.
-0.11 a -0.25 =	Correlación negativa débil.
-0.01 a -0.10 =	Correlación negativa muy débil.
0 =	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.01 a +0.10 =	Correlación positiva muy débil.
+0.11 a +0.25 =	Correlación positiva débil.
+0.26 a +0.50 =	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75 =	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90 =	Correlación positiva muy fuerte
+0.91a +1.00 =	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al (2010). p.132

Tabla N° 12

Correlaciones

		rotación (agrupado)	Comportamiento organizacional
rotación(agrupado)	Correlación de Pearson	1	,723**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
desempeño_laboral	Correlación de Pearson	,723**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

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

Interpretación:

La Tabla N°12 muestra que el nivel de significancia es menor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. En la misma tabla que se puede observar que ambas variables poseen una correlación de 0.723, esto indica que tienen una correlación positiva considerable, por ende se acepta la hipótesis de investigación indicando que el comportamiento organizacional influye en la Rotación de personal de la empresa Atento año 2017.

Por lo tanto, se concluye que:

El comportamiento organizacional sí influye significativamente en el clima organizacional de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso-2017.

Regresión Lineal

Tabla N° 13

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,744 ^a	,554	,551	,423

a. Predictores: (Constante), Clima organizacional

Tabla N° 14

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	19,344	1	19,344	87,500	,000 ^b
	Residuo	15,697	148	,221		
	Total	59,333	149			

a. Variable dependiente: rotación(agrupado)

b. Predictores: (Constante), Clima organizacional

Tabla N° 15

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	1,254	,219		5,739	,000
	Clima organizacional	,631	,069	,744	9,354	,000

a. Variable dependiente: rotación(agrupado)

Interpretación:

- a. Se puede observar en el resumen del Modelo, la variación de la Rotación de personal está explicada por la fuerza de 74.3% del Clima organizacional de la empresa Atento año 2017.

Tabla N° 16

Porcentajes

Porcentaje	Tendencia
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

Fuente: Rivero (2005, p. 190)

b. La ecuación de regresión lineal es $Y = \beta_0 + \beta_1 \cdot X$

Rotación de personal= 12.54 + 6,31. (Clima organizacional)

c. De la tabla 10 sobre coeficientes, se observa que el 0.744 mide una intensidad positiva alta esto muestra que el clima organizacional y la rotación de personal son directamente proporcionales o tienen la misma dirección.

Tabla N° 17

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,626 ^a	,389	,389	,549

a. Predictores: (Constante), Desempeño laboral

Tabla N° 18

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	13,264	1	13,264	45,164	,000 ^b
	Residuo	21,417	148	,302		
	Total	35,041	149			

a. Variable dependiente: rotación(agrupado)

b. Predictores: (Constante),Desempeño laboral

Tabla N° 19

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	1,695	,238		7,134	,000
	Desempeño laboral	,503	,075	,626	6,720	,000

a. Variable dependiente: rotación(agrupado)

Interpretación:

- a. Se puede observar en el resumen del Modelo, la variación de la Rotación de personal está explicada por la fuerza de 62.6 % del desempeño laboral la empresa Atento año 2017.

Tabla N° 20
Porcentajes

Porcentaje	Tendencia
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

Fuente: Rivero (2005, p. 190)

- b. La ecuación de regresión lineal es $Y = \beta_0 + \beta_1 \cdot X$

Rotación de personal= 16.95 + 5,03. (Desempeño laboral)

- c. De la tabla 14 sobre coeficientes, se observa que el 0.626 mide una intensidad positiva alta esto muestra que el desempeño laboral y la rotación de personal son directamente proporcionales o tienen la misma dirección.

Tabla N° 21

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,723 ^a	,509	,502	,492

a. Predictores: (Constante), Comportamiento orgnizacional

Tabla N° 22**ANOVA^a**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	17,836	1	17,836	73,606	,000 ^b
	Residuo	17,205	148	,242		
	Total	35,041	149			

a. Variable dependiente: rotación(agrupado)

b. Predictores: (Constante), Comportamiento organizacional

Tabla N° 23**Coefficientes^a**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	1,257	,237		5,293	,000
	fenomenos_externos	,627	,073	,723	8,579	,000

a. Variable dependiente: rotación(agrupado)

Interpretación:

- a. Se puede observar en el resumen del Modelo, la variación de la Rotación de personal está explicada por la fuerza de 72.3% del comportamiento organizacional de la empresa Atento año 2017.

Tabla N° 24**Porcentajes**

Porcentaje	Tendencia
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

Fuente: Rivero (2005, p. 190)

b. La ecuación de regresión lineal es $Y = \beta_0 + \beta_1 \cdot X$

Fenómenos externos= $12.57 + 6,27 \cdot X$. (Comportamiento organizacional)

c. De la tabla 18 sobre coeficientes, se observa que el 0.723 mide una intensidad positiva alta esto muestra que el comportamiento organizacional y la rotación de personal son directamente proporcionales.

IV Discusión

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron en esta investigación, en la que se ha investigado la influencia del Clima organizacional en la rotación del personal en Carmen de la Legua, para ello se realizó una encuesta con una muestra de 150 consumidores. De la investigación se llegó a determinar lo siguiente:

Objetivo e Hipótesis general

En la presente investigación, se tuvo como objetivo general determinar si el clima organizacional influye en la rotación de personal de la empresa Atento en el distrito de Carmen de la legua, año 2017. Por lo tanto, se realizó una investigación de tipo aplicada y corte transversal, se utilizó un cuestionario para medir las dos variables por medio de la técnica de la encuesta.

De acuerdo a la opinión de los empleados de la empresa Atento, que en su mayoría indican que sí existe influencia entre las variables de estudio y, mediante la prueba de regresión lineal, se rechazó la hipótesis nula, aceptando la hipótesis de la investigación que nos indica que existe una alta influencia entre las variables clima organizacional y rotación de personal de la empresa Atento en el distrito de Carmen de la Legua, año 2017.

Dichos resultados tienen congruencia con la tesis de Criollo F, Lizzeth (2013) titulada "Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A", donde los resultados de su investigación indican que se puede concluir que efectivamente existe una influencia importante del clima organizacional en la rotación de personal de la empresa investigada. Esto permite deducir, que lo mencionado en la tesis de Criollo tiene similitudes con la presente investigación,

donde los trabajadores de la empresa Atento dejan ver que el clima organizacional genera una influencia en la rotación de personal.

Ivancevich (2006) señala acerca del clima organizacional que:

El estudio del comportamiento, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategia. (p.24)

Objetivo e Hipótesis específica 1

La presente investigación tuvo como objetivo Identificar la influencia del desempeño laboral en la rotación de personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso-2017. De acuerdo al personal de la empresa Atento, mencionan que existe influencia en el desempeño laboral y la rotación de personal, a través de la prueba de regresión lineal, se rechazó la hipótesis nula, y, en consecuencia, se aceptó la hipótesis de investigación indicando que sí existe influencia del desempeño laboral y la rotación de personal de la empresa Atento en el distrito de Carmen de la legua, año 2017.

Dichos resultados tienen similitud con la tesis de Gonzales R, Mario (2006). Titulada “La rotación de personal como elemento laboral”. Donde los resultados muestran que existe influencia del desempeño laboral en la rotación de personal. Esto permite deducir, que lo mencionado en la tesis de Gonzales tiene similitudes con la presente investigación, donde los trabajadores de la empresa Atento dejan ver que el desempeño laboral genera una influencia en la rotación de personal.

Robbins (2013) define el desempeño laboral como:

Que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. (p.163)

Objetivo e Hipótesis específica 2

La presente investigación tuvo como objetivo Identificar la influencia del comportamiento organizacional en la rotación de personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso-2017. De acuerdo al personal de la empresa Atento, mencionan que existe influencia en el comportamiento organizacional y la rotación de personal, a través de la prueba de regresión lineal, se rechazó la hipótesis nula, y, en consecuencia, se aceptó la hipótesis de investigación indicando que sí existe influencia del comportamiento organizacional y la rotación de personal de la empresa Atento en el distrito de Carmen de la legua, año 2017.

Dichos resultados tienen similitud con la tesis de Williams R, Luz. (2013). Titulada “Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública I”. Donde los resultados muestran que los empleados tienen incertidumbre laboral, comunicación ineficiente en todos los niveles jerárquicos. Esto permite deducir, que lo mencionado en la tesis de Williams tiene similitudes con la presente investigación, donde los trabajadores de la empresa Atento dejan ver que el comportamiento organizacional genera una influencia en la rotación de personal

Dubrin (2004) nos menciona sobre el comportamiento organizacional “Es el estudio del comportamiento humano en el lugar de trabajo, la interacción entre las personas y la organización”. (p.34).

V Conclusiones

Primera conclusión

Se estableció que existe influencia entre el clima organizacional y la rotación de personal de la empresa Atento. Según lo indicado se concluyó que mejorando el clima organizacional de la empresa se logrará reducir la rotación de personal.

Segunda conclusión

Se estableció que existe influencia entre el desempeño laboral y la rotación de personal de la empresa Atento. Según lo indicado se concluyó que de plantearse mejores objetivos se logrará reducir la rotación de personal.

Tercera conclusión

Se estableció que existe influencia entre el comportamiento organizacional y la rotación de personal de la empresa Atento. Según lo indicado se concluyó que con una mejor comunicación e infraestructura se logrará reducir la rotación de personal.

VI Recomendaciones

Primera recomendación

Se recomienda a la empresa generar un plan adecuado de objetivos para los asesores de servicio y los supervisores con el fin de que estos puedan lograr sus objetivos.

Segunda recomendación

Se recomienda a la empresa mejorar la infraestructura, sillas que prevengan enfermedades lumbares, computadoras más eficientes y que cuenten con un protector de brillo adecuado para evitar problemas visuales.

Tercera recomendación

Se recomienda a la empresa realizar más actividades extralaborales con el fin de mejorar la comunicación entre colaboradores, adicionalmente retomar el curso “En carrera” para los líderes, ya que en estos cursos contenían herramientas para mejorar la comunicación entre líderes y colaboradores.

Referencias

Reyes Ponce, A. (1991). Administración de personal primera parte. México DF: Editorial LIMUSA.

Chiavenato, I. (2001). Administración de Recursos Humanos. México: Editorial Mc Graw-Hill.

Robbins, S. (2000). Administración. (6ta. Edición). México: Editorial Pearson.

Rodríguez Fernández, A. (1998). Introducción a la Psicología del trabajo y de las organizaciones. Madrid: Ediciones Pirámide.

Castillo Aponte, J. (2006). Administración de personal: Un enfoque hacia la calidad. Colombia: ECOE EDICIONES.

Chiavenato, I. (2009) Gestión del Talento Humano. Recuperado de: <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>

Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención. Universidad Del Rosario.

Uribe, Jesús (2014). Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=UuYhCQAAQBAJ&pg=PT59&dq=clima+organizacional&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjpmq3zsz7PAhWCFR4KHci5AGEQ6AEINjAE#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false>

Brunet, L. (2011) El Clima de Trabajo en las Organizaciones. México: Trillas

Forehand, G. Gilmer, B. (1964) "Environmental Variation in Studies of Organizational behavior", Psychological Bulletin.

Cascio, A. (2010). Psicología del trabajo: Gestión de los recursos humanos. Argentina: Editorial Ariel.

Naresh, K. (2008). Investigación de mercados: un enfoque aplicado. México: Pearson Educación.

Noe, R. (2005). Administración de recursos humanos. México: Pearson Educación.

Uribre-Echevarría, V. (2010). ATENDIENDO A LOS CLIENTES DE LOS CLIENTES: La industria del call center y sus condiciones laborales. Santiago de Chile: Andros impresores.

Litwin, G. y Stringer R. Motivation and organizational climate, Harvard Business Scholl, 1968. Citado por Brunet, L. (2011) El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trilla.

Calderón, J. (2011). Investigación científica para la tesis de Postgrado. North Carolina: LULU International.

Lusthaus, C. (2002). Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño. Whashington, DC: IDB Bookstore

Dubrin, J. (2003). Fundamentos de comportamiento organizacional. México: Cengage Learning Latin Am

Dessler, G. (2001). Administración de personal. México: Pearson Educación

Taylor, F. (1999). Administración de Recursos Humanos. 2ª ed. Costa Rica: Trillas.

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. 3ª ed. Colombia: Pearson Educación

Kuznik, A., Hurtado, A. & Espinal, A. (2010). El uso de la encuesta de tipo social en Traductología. Características metodológicas. Características metodológicas. MonTI. Monografías de Traducción e Interpretación, 2 (1), 315-344

George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.

Levin, R & Rubin, D (2004). Estadística para Administración y Economía . (7ma ed.). México: Pearson Educación.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta ed.). México D.F: McGraw-Hill.

ANEXOS

CUESTIONARIO

Este cuestionario es parte de una investigación que busca medir la influencia del clima organizacional en la rotación de personal de la empresa Atento, en el distrito de Carmen de la Legua 2017.

Cuestionario:

A continuación se presenta 16 preguntas marque con una "X" la opción que crea adecuada.

N°	PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	¿Los objetivos planteados en su maqueta de incentivos son un factor para cambiar de empresa?					
2	¿Los objetivos planteados en sus comisiones son un factor para cambiar de empresa?					
3	¿Las funciones que realiza como asesor, teniendo en cuenta la remuneración que recibe es un factor para cambiar de empresa?					
4	¿Las computadoras y headphones utilizados son un factor para cambiar de empresa?					
5	¿La comunicación con sus compañeros es un factor para cambiar de empresa?					
6	¿Considera que Atento en una empresa que puede competir con otros Call Center?					
7	¿De acuerdo a dónde está ubicada la empresa, considera esto como un factor para cambiar de organización debido a las ubicaciones céntricas de otros Call Center?					
8	¿La confianza en la información que da la empresa sobre remuneración, objetivos y actividades es un factor para que cambie de empresa?					
9	¿Considera que Atento en una empresa que puede competir con otros Call Center?					
10	¿De acuerdo a dónde está ubicada la empresa, considera esto como un factor para cambiar de organización debido a las ubicaciones céntricas de otros Call Center?					
12	¿Siente que Atento se preocupa en brindarle todos su beneficios sociales?					
13	¿La empresa cumple en totalidad con todos sus beneficios sociales?					
14	¿El salario es depositado puntualmente según lo establecido en su contrato?					

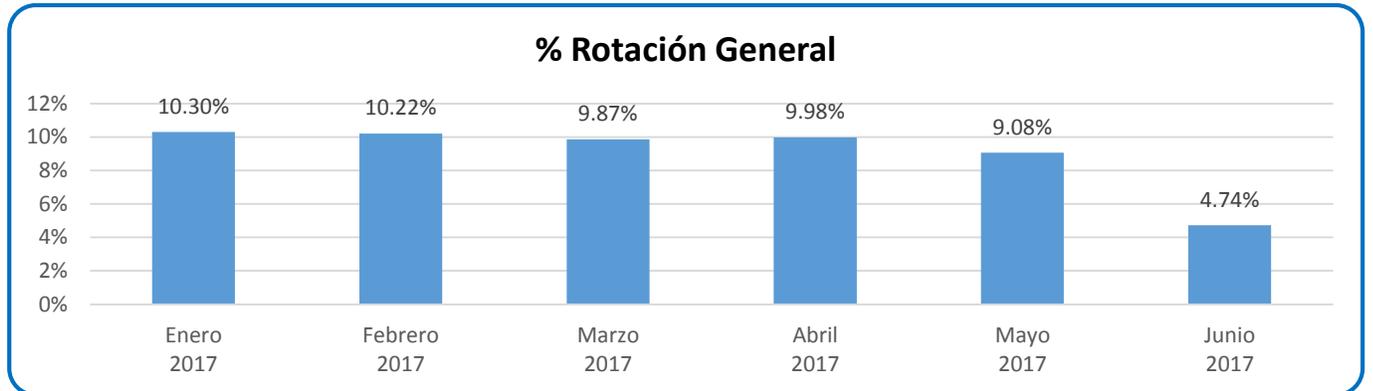
15	¿Se cumple con pagarles sus salarios, comisiones y maqueta completas?					
----	---	--	--	--	--	--

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA	MUESTRA	TECNICAS
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	INDEPENDIENTE	DESEMPEÑO LABORAL Objetivos laborales. Funciones del trabajador. COMPORTAMIENTO ORGANIZAICONAL Lugar de trabajo. Comunicación interpersonal Comunicación organizacion	Tipo de investigación Aplicada Nivel Explicativo causal	Población 244 empleados de la empresa Atento. Muestra 150 empleados de la empresa Atento.	Muestreo Aleatorio simple. Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario tipo Likert
¿Cómo influye el clima organizacional en la rotación del personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso, año 2017?	Determinar la influencia del clima organizacional en la rotación de personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua Reynoso año2017.	El clima organizacional influye significativamente en la rotación de personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso-2017.	Clima organizacional				
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICO	DEPENDIENTE	FENÓMENOS EXTERNOS Mercado de trabajo. FENÓMENOS INTERNOS. Beneficios sociales. Compensación.	Diseño de investigación No experimental transversal	Tipo de muestreo Probabilístico aleatorio simple.	Cuestionario tipo Likert Procesamiento de datos IBM Spss Statistics 23
¿Cómo influye el desempeño laboral en la rotación del personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso, 2017?	Identificar la influencia del desempeño laboral en la rotación de personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso-2017.	El desempeño laboral influye significativamente en el clima organizacional de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso-2017.	Rotación de personal				
¿Cómo influye el comportamiento organizacional en la rotación del personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso, 2017?	Identificar la influencia del comportamiento organizacional en la rotación de personal de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso-2017.	El comportamiento organizacional influye significativamente en el clima organizacional de la empresa Atento, Carmen de la Legua-Reynoso-2017.					

Matriz de consistencia

“Influencia del clima organizacional en la rotación de personal de la empresa Atento en el distrito de Carmen de la legua Reynoso, año 2017”

Rotación de personal de la gerencia de Movistar Argentina



Ceses			
	Actuales	Extemporaneos	Total
Ene 2017	157	31	188
Feb 2017	171	11	182
Mar 2017	145	4	149
Abr 2017	130		130
May 2017	119	2	121
Jun 2017	61	1	62
Total	783	49	832

Yo, **Lessner Augusto LEÓN ESPINOZA** docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo-Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Influencia del clima organizacional en la rotación de personal de la empresa Atento en el distrito de Carmen de la legua Reynoso, año 2017" del estudiante Samir Leo Junior SOTO RIOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.



Lima, 7 de diciembre de 2018

Firma

Dr. Lessner Augusto LEÓN ESPINOZA

DNI: 0 7725199

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS

EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Influencia del clima organizacional en la rotación de personal de la empresa
Alento en el distrito de Carmen de la legua Reynoso, año 2017"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

SOTO RIOS, SAMIR LEO JUNIOR

ASESOR:

Dr. LEÓN ESPINOZA, LESSNER

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

LIMA-PERÚ

2017



All Sources X

Match 1 of 6 >

- www.bdigital.unal.edu...
Internet Source - 3 urts 1%
- www.mpfm.gob.pe
Internet Source 1%
- inillectum.unisabana...
Internet Source 1%
- www.sobrentrenamie...
Internet Source 1%
- www.redajyc.org
Internet Source - 2 urts 1%
- www.arisura.com
Internet Source - 3 urts 1%
- www.hidrocarburos.go...
Internet Source - 17 urts 1%
- www.suratop.com
Internet Source - 2 urts 1%
- www.enlaceoperativo.n...
Internet Source 1%
- www.apsura.com.co 1%

Excluíde Sources



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA
ROTACIÓN DE PERSONAL DE LA EMPRESA ATENTO EN EL
DISTRITO DE CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO, AÑO 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**



AUTOR:

SOTO RIOS, SAMIR LEO JUNIOR

ASESOR:

DR. LEÓN ESPINOZA, LESSNER

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA-PERÚ

2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Escuela Profesional de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Soto Rios Samir Leo Junior

INFORME TÍTULADO:

Influencia del clima organizacional en la rotación de personal de la empresa Atento en el distrito de Carmen de la legua Reynoso, año 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: **05/07/2017**

NOTA O MENCIÓN: **16**



LIMA FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN