



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

**“Clima Laboral y su relación con la rotación del personal en la
empresa de Call center teleatento del Perú, Lima 2021”**

Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:
Franchesca Vásquez Robles (0000-0002-9288-2949)

Asesor:
Ana Cecilia Napán Yactayo (0000-0002-5754-8355)

Lima - Perú
2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 16 de diciembre de 2021 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMIREZ
Miembro 1	ANGELA VERÓNICA DIAZ NOEL
Miembro 2	FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA DE CALL CENTER TELEATENTO DEL PERÚ, LIMA 2021”

Presentado por el(la) bachiller.

FRANCHESCA VÁSQUEZ ROBLES

Para optar al título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	FRANCHESCA VÁSQUEZ ROBLES		
Nota (en letras):	Catorce		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMIREZ
Presidente(a) del Jurado



ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO
Asesor(a)



ANGELA VERÓNICA DIAZ NOEL
Miembro 1



FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA
Miembro 2

CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN EMPRESA DE CALL CENTER

Work climate and its relationship with the rotation of personnel in the call center company

Franchesca Vásquez Robles, Administración de empresas

100030241@cientifica.edu.pe

Universidad Científica del Sur, Lima, Perú

<https://orcid.org/0000-0002-9288-2949>

Docente investigador asociado, Mg. Ana Cecilia Napán

Facultad de Ciencias Empresariales

anapan@cientifica.edu.pe

Universidad Científica del Sur, Lima Perú

<https://orcid.org/0000-0002-5754-8355>

Docente investigador, Mg. Nelly Miranda Tejedo

Facultad de Ciencias Empresariales

nmiranda@cientifica.edu.pe

Universidad Científica del Sur, Lima Perú

<https://orcid.org/0000-0002-4863-0613>

RESUMEN

El estudio considera como objetivo “determinar si el clima laboral tiene relación con la rotación del personal en la empresa de Call Center Teleatento del Perú, Lima 2021”. Asimismo, el contexto metodológico, ha sido tratado a través del enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental correlacional con temporalidad transeccional. La población fue cuantificada en 12 000 colaboradores, teniendo una muestra en 372 personas. Los datos se recolectaron mediante la encuesta como técnica y a través del cuestionario como instrumento, utilizando la escala de Likert. Con respecto al procesamiento de la data inferencial se utilizó la prueba “Rho de Spearman”, esta mostró el valor ($r = -0,578$), hallándose con ello una relación directa. Concluye que “el clima laboral tiene relación significativa directa con la rotación de personal”.

Palabras clave: clima laboral, rotación de personal, comunicación, estilo de dirección

ABSTRACT

The study considers the objective "to determine if the work environment is related to staff turnover in the Call Center company Teleatento del Perú, Lima 2021". Likewise, in the methodological context, it has been treated through the quantitative approach, descriptive level, correlational non-experimental design with transectional temporality. The population was quantified in 12,000 collaborators, having a sample of 372 people. Data were collected through the survey as a technique and through the questionnaire as an instrument, using the Likert scale. Regarding the processing of the inferential data, the "Spearman's Rho" test was used, which showed the value ($r = -0.578$), thus finding a direct relationship. It concludes "the work environment has a direct significant relationship with staff turnover."

Keywords: work environment, staff turnover, communication, steering style

INTRODUCCIÓN

Recientemente, el clima organizacional ha venido a ser un factor indispensable para el manejo de las organizaciones permitiendo una comunicación interpersonal efectiva dentro del marco de un ambiente laboral agradable. Según Rivera y Hernández (2018) el clima laboral se define como el fenómeno complejo que ejerce su influencia de forma directa en la interrelación entre las personas, las cuales se encuentran relacionadas con las conductas, la satisfacción y por ende la productividad. De la misma forma, la rotación ha sido un elemento característico en las empresas, cuando existen problemas relacionados a la gestión interna. Estos problemas han sido parte activa en sus procesos de atención a clientes, por ello el autor Anido (2020) indica que la rotación de personal se entiende como el tiempo de reemplazo, los cuales pueden ser influenciados por motivos internos o externos donde las personas abandonan sus puestos de trabajo, sea de forma voluntaria o involuntaria.

Dentro del contexto de la variable "clima laboral" Schein (1998) lo denota como: "La cultura que puede entenderse con un conjunto de normas, valores, creencias y pautas, las cuales no se encuentran escritas y se caracterizan en modos de hacer y comportarse a los miembros de la organización" (p.19). Del mismo modo, Amaru (2009) señala como la realidad objetiva de una organización, la cual se encuentra en tres grandes categorías: satisfacción, insatisfacción e indiferencia. Los trabajadores que se encuentra en función perciben condiciones específicas en las empresas; tales como, el salario, el servicio al comedor, las condiciones del trabajo, limpieza, programas de incentivos e integración a colegas, estos sentimientos pueden entenderse como parte del clima y se refleja en la calidad de vida del empleado.

Uno de los puntos que se desarrolla el clima laboral, es la motivación y como ésta se encuentra en la organización. Según Chiavenato (2014) menciona que existen dos tipos: interno y externo. El fundamento interior hace referencia a la necesidad, aptitud, valores, interés y habilidad en que el trabajador lo realiza en función a determinadas tareas, tales como comportamientos y menosprecio de otros. Existen algunos factores psicológicos o sociológicos, donde existen grupos en la comunidad. Las razones externas, son estímulos positivos en donde el ambiente brinda una serie de sentimientos de interés, que van de acuerdo con recompensas o patrones establecidos por el valor medio social.

En relación a la segunda variable "rotación del personal", Chiavenato (2014) indica que es el ingreso o salida de los trabajadores en la organización y el ambiente, de forma en que se mide