



**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

a través del intercambio del porcentaje de las personas que entran y salen en una empresa. Este ratio de rotación se puede evidenciar en los índices mensuales donde se compara diagnósticos, disposiciones y puede ser considerado como carácter predictivo.

Dicho término, puede ser usado para encontrar el significado en que la organización encuentra y define como el involucramiento que el personal tiene sobre la organización. Este tipo de operaciones, pueden ayudar a reducir los resultados en que existan, teniendo en algunos casos como una retribución monetaria, estilo del supervisor, puesto del trabajo, motivación, seguridad, entre otros. Si bien, este indicador genera costos laborales en los cuales existe una motivación donde provocan el mantenimiento y una conducta hacia el logro de objetivos, se considera que el impulso conduce a que una persona pueda elegir alternativas que se determinan en una situación.

Según Kotler (2012) define a la rotación como la separación permanente de un colaborador de una empresa, del cual este puede llegar a ser voluntario, como involuntario, por ello, la tasa en que se puede tener puede ser variada en función a la empresa, por este motivo se considera algunos puntos como importantes el caso del reclutamiento, selección y capacitación. En algunos casos, la alta tasa de rotación, crean costos en la operación del negocio, en ese sentido la incorporación de nuevas ideas ha traído más oportunidades en la flexibilidad organizacional, como la necesidad de despidos.

Según Amaru (2009) menciona que existe una rotación de personal en que depende específicamente de las organizaciones, donde se encuentran limitados por el consumo en el tiempo y recursos. Estos cálculos, pueden ser incluidos como parte de la productividad en que la aptitud del personal puede simbolizar un ahorro importante en la organización. Por este motivo, se considera que un modelo de rotación mínimo puede significar ahorros sistemáticos para la empresa.

Dentro del marco de las dimensiones del “Clima Laboral”, las consideradas aquí son las siguientes:

En la dimensión “Estilo de dirección”, según Kotler (2012), el líder es aquella persona que delimita una estructura de grupo, las personas que conforman el grupo se cohesionan con la cultura y creencias que se implantan. Esta influencia que tiene sobre los otros permite a mejorar la capacidad de la empresa a tomar iniciativas, convocar promover, incentivar y evaluar los objetivos propuestos. Además, McGregor (1960), desarrolla la teoría X e Y, la cual se basa en las actitudes presentes de los líderes empresariales, y en la manera que estas afectan a los seguidores y las interacciones en el equipo. El estilo Y es el participativo y el X el autocrático, según el autor los rasgos de cada estilo afectarán el rendimiento de los seguidores, pero también su participación y como se relacionarán. Para el autor su enfoque positivo está más en la teoría Y, dando a conocer que las personas logran ser capaces de realizar el autocontrol aplicando diversos estilos de liderazgo y más participativos. Así mismo promoviendo la participación de los empleados en el logro de las mejoras.

Para la “Comunicación” según Chiavenato (2014) dentro de un grupo humano requiere que el trabajo en equipo sea directo, en ese sentido, se debe tener en cuenta el ambiente del trabajo como exitoso, para desempeñar funciones de la mejor forma. En ese sentido, es importante manifestar las opiniones tanto de los empleados y los mandos medios a través de una adecuada comunicación.

Para una eficiente comunicación se plantea acción, tal como: trabajo en equipo, concebido por las formas de aprovechar las sinergias de los empleados hacia un solo objetivo (Chiavenato, 2014). Además, el ambiente de trabajo, debe permitir el desarrollo en una estandarización de los procesos y la segmentación para diferentes tareas las cuales tienen características principales y operativas. Por último, toma de decisiones, es aquello, que ejerce un individuo en las resoluciones para encontrarse con la autoeficacia y formas de resolver problemas.

En relación con la “Actitud” según Kotler (2012) mención que es la parte afectiva positiva o negativa, en que existe respecto a la situación de grupo, la cual se ha encontrado personas que tienen una actitud a reaccionar de manera específica. Si bien, el conocimiento predice el comportamiento de las personas, estas pueden ser aprendidas, en consecuencia, existen motivos suficientes para entender que atributos que se encuentran establecidas en el tiempo y necesidades. Por ello, existen tres atributos debidamente fundamentados: El componente cognitivo (lo que se piensa), el componente emocional (lo que se siente) y por último el componente conductual (lo que se manifiesta).

Desde la perspectiva de la variable “rotación de personal” se ha tenido a bien considerar las siguientes dimensiones:

En primer lugar, las “transferencias” es la permuta fija de una posición a otra sin ningún cambio de salario ni de rango. Este tipo de rotación es muy común en empresas, donde los trabajadores pueden esperar con alguna frecuencia aumentos de salarios, teniendo la modalidad en que se establece con la organización (Amaru, 2009).

Los ascensos constituyen la variación de la posición de un empleado, en el cual está incluido tanto un puesto como salario superior. Si bien, existe una estructura de la empresa ante la categoría con modificaciones en la remuneración y obligaciones de prestigio (Chiavenato, 2014).

Las promociones son el incremento de la categoría, tanto en el sueldo, pero sin intercambiar el puesto (Amaru, 2009). Si bien, es un método para la selección de personal, los beneficios pueden ser muy buenos, si estos se capitalizan teniendo en cuenta la confianza que tienen los trabajadores hacia la empresa. Estas promociones, pueden establecerse como verticales (donde un trabajador ostenta un cargo superior), horizontal (donde un trabajador es trasladado a otro departamento diferente al que estaba) y temporal (donde un trabajador es trasladado a otro de forma temporal).

De igual importancia se consideró a los descensos, que viene a ser el puesto ubicado en menor importancia, y el salario es menor que el anterior. Los efectos negativos que procede a la población de trabajadores, que se encuentran en función a la orientación política de salarios de la empresa. En muchos casos, la identificación de necesidades puede quedar en función a un nivel inferior (Chiavenato, 2014).

Antecedentes

Sarmiento y Torres (2017), en su artículo científico “Análisis del clima laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de Call Center Internacional en la empresa Setel, periodo 2015-2016”, de México, tuvieron por objetivo analizar cuáles fueron las variables y dimensiones que predominan en el desenvolvimiento de clima de trabajo, asimismo como la correlación existente con la satisfacción laboral. Con respecto a los resultados, se difiere que, para obtener un crecimiento constante en las organizaciones, las variables de clima de trabajo

y rotación son de vital importancia, por ello, se concluye que se debe invertir en supervisores para una mejor retroalimentación. Rivera et al. (2018) con su artículo científico “Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud”, en Quito, tuvieron por finalidad estudiar las variables de motivación, clima social y la satisfacción entre las relaciones interpersonales desde un panorama de trabajo y género. Se halló que la variable de relaciones interpersonales se encuentra directamente relacionada con la motivación y clima organizacional. Portillo et al. (2016) con el título de investigación “Clima Laboral y su relación con la rotación del personal operativo de una empresa maquiladora en la Ciudad de Chihuahua” de México. Presentaron como objetivo la ejecución de una investigación del clima laboral, teniendo como metodología de investigación cuantitativa, no experimental y descriptiva. Entre los resultados se obtuvo que el clima laboral demuestra una relación con los registros de rotación laboral. Concluye que el clima organizacional es una guía relevante que toda empresa debe resaltar, porque de ello depende la permanencia y el cumplimiento de los colaboradores. Castañeda (2019) con el título “Factores que influyen en la rotación de personal en el área comercial de las tiendas de ropa tenis”, en Colombia, tenía como objetivo identificar cuáles son los factores críticos que están influyendo en la rotación laboral del área comercial en la tienda. Se identificó temas relacionados con insatisfacción laboral, clima organizacional, motivación o satisfacción laboral. Entre los resultados se obtuvo que el personal no se encuentra satisfecho debido al sueldo y tipo de promotores (no les pagan a tiempo). Flores y Abregu (2017) con el título de investigación “Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas”, de México D.F.; plantearon por objetivo hallar cuales son los factores que dan origen a la rotación laboral. Se pudo identificar la relación existente entre la rotación y la poca satisfacción debido al efecto que tiene un bajo salario en la rotación del trabajador. Además, se encontró cómo también afecta un mal proceso de selección y la motivación del personal.

Según Trinidad (2019) en su artículo científico “El clima laboral y su influencia sobre la rotación del personal de Bol Plas”, de Lima; tuvo por objetivo hallar si el ambiente laboral tiene influencia sobre la fluctuación laboral, que es el problema de la rotación del personal. Los resultados mostraron que existe relación entre ambas variables, identificándose el estilo del líder como principal motivo del retiro. Alhuay (2019) en su artículo científico titulado “Clima laboral y rotación de personal en la empresa Intradevco Industrial”, se indicó como objetivo de estudio saber la relación existente entre el clima organizaciones en la Empresa Intradevco Industrial y la rotación de trabajadores. El autor sostuvo una correlación entre el enfoque de desarrollo sostenible y la dinámica organizacional, en la cual enfatiza la importancia de la implementación de herramientas internas de planificación como lo es el diagnostico FODA, evaluación de cumplimiento de objetivos, entre otros. Además, denota que si hay un buen dialogo con el personal, el colaborador se mantendría en la empresa mejorando la rotación. Para Urbina (2019) en su artículo científico “Clima laboral y rotación del personal del programa de formación general de una Universidad Privada”, de Lima, estableció como propósito hallar la relación existente para la rotación laboral y por otro lado el clima organizacional. Mostró la existencia promedio de asociación entre clima laboral y rotación. Según Tasayco (2018) con el título “El clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa Estudio Estrada”, de Lima, tuvo como fin hallar la correlación entre la rotación laboral y el clima organizacional. Concluyó que si existiese un buen clima laboral la rotación del personal seria exigua. Neira-Alcarraz (2018) investigaron los “Impactos del clima laboral en colaboradores de Call center de Lima Metropolitana”, de Lima, con el objetivo de corroborar si la tendencia de la organización está en sintonía con las necesidades que produzca que el trabajador no se sienta totalmente satisfecho y si los trabajadores consideran adecuados los beneficios ofrecidos. Concluyó que existen componentes que

aprueban la alta rotación laboral que se tiene en este negocio, debido a que los colaboradores quieren tener un crecimiento profesional y buscan empleos fuera de la empresa, por ello las empresas deben brindar capacitaciones para que pueden adquirir y fortalecer sus habilidades profesionales, con ello el colaborador podrá percibir que la empresa se preocupa por la persona misma.

Justificación

Desde la perspectiva de la justificación teórica, se ha observado que existen factores que ejercen su influencia en la rotación del personal. Estas, han sido parte de un análisis, la cual permite mejorar o disminuir la cantidad de personal que rota en una empresa. En la presente investigación se está utilizando la teoría de diferentes autores como lo son Chiavenato (2014) y Amaru (2012). Los resultados obtenidos generarán conocimiento que servirán como base para las siguientes investigaciones.

Con respecto a la justificación metodológica, se fundamenta sobre la base del desarrollo del proceso investigativo, lo cual ayuda a perfeccionar temáticas a fines o idénticos estudios buscando atender mejor a los colaboradores y disminuir la alta tasa de rotación de tal manera que la investigación tiene por objeto global de interrelacionar las variables que es clima laboral y rotación. Desde ese punto realizar conclusiones teóricas que otorguen conocimiento al instante de decidir las estrategias a emplear para corregir el tema en cuestión. Estas conclusiones se dieron a partir de la recogida de data por un instrumento de elaboración propia.

Dentro del marco de la justificación práctica, las investigaciones tienen la utilidad para proponer estrategias efectivas a la empresa para desarrollar actividades fidelización al colaborador, además servirá para brindar una perspectiva de un mercado en que se está desarrollando en Lima Metropolitana, siendo efectiva en la a actividad.

Desde el punto de vista social se beneficiará a todos los trabajadores, ya que mejora el clima laboral y este evitará que estos migren a otras empresas. Adicionalmente, ayudará a los accionistas de tal modo que les permitirá tener una mayor rentabilidad y proyección en sus planes de negocio.

En resumen, los objetivos considerados en la investigación, resaltamos los siguientes: “Determinar si el clima laboral se relaciona con la rotación de personal en la empresa Call Center Teleatento del Perú, 2021”. Además, para los específicos, encontramos: “Analizar si el estilo de dirección en el clima laboral se relaciona con la rotación de personal en la empresa Call Center Teleatento del Perú, Lima 2021”. Del mismo modo, “Determinar si la comunicación en el clima laboral se relaciona con la rotación de personal en la empresa Call Center Teleatento del Perú, Lima 2021”. Por último, “Identificar si la actitud en el clima laboral se relaciona con la rotación de personal en la empresa Call Center Teleatento del Perú, Lima 2021”.

MÉTODOLOGIA

El enfoque considerado fue cuantitativo, ya que permite cuantificar a las variables de investigación y su relación entre ambos. Si bien, existe una relación implícita, esta no ha sido analizada en un grupo humano tan grande como es un Call Center. Según la empresa Call Center, existen 12 000 empleados, distribuidos en proyectos destinado a clientes, tanto en

recordación de pago de tarjetas de crédito, cobranzas coactivas, entre otros. Esta población es considerada por las unidades de muestreo que pueden ser probabilísticamente usados dentro del contexto de la investigación a través de la fórmula para poblaciones finitas. La muestra se constituyó por 372 personas. La técnica empleada fue la encuesta, recurriendo como instrumento al cuestionario para declaraciones de los participantes de la corporación. El cuestionario tuvo 27 ítems, los cuales estuvieron divididos, 10 para el “clima laboral” y 17 para “rotación de personal”. Para el proceso de la distribución de la escala de los baremos, consideramos los percentiles 33 y 66.

Tabla 1
Distribución de baremos

Dimensión/variable	Bajo	Medio	Alto
Estilo de dirección	[4-9]	[10-15]	[16-20]
Comunicación	[3-7]	[8-11]	[12-15]
Aptitud	[3-7]	[8-11]	[12-15]
Clima laboral	[10-23]	[24-37]	[38-50]
Transferencias	[4-9]	[10-15]	[16-20]
Ascensos	[3-7]	[8-11]	[12-15]
Promociones	[4-9]	[10-15]	[16-20]
Descensos	[6-14]	[15-22]	[23-30]
Rotación de personal	[17-40]	[41-62]	[63-85]

Nota: Se detalla la valoración de los instrumentos según su nivel de respuestas
Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la validez, este tuvo la aceptación de tres jueces que le dieron la conformidad. Por otro lado, en la confiabilidad, el instrumento presentó los siguientes resultados.

Tabla 2
Resultados de Alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	Confiabilidad
Clima laboral	0,836	Confiable
Rotación de personal	0,862	Confiable

Nota: Se describen los valores de confiabilidad hallados a través del Alfa de Cronbach
Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS

Estadística Descriptiva

Tabla 3

Frecuencia de las variables clima laboral y rotación de personal

Escala	Clima laboral		Rotación de personal	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	70	18.8%		
Medio	14	3.8%	230	61.8%
Alto	288	77.4%	142	38.2%

Nota: Muestra del valor porcentual a nivel de escalas para ambas variables.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla y figura antes descritas, los porcentajes menores de ambas variables se encuentran en la escala bajo con 18.8% y 0.0% respectivamente. Además, en la variable clima laboral los datos se concentran en la escala alto; eso quiere decir que la empresa Call Center Teletatento del Perú, en un 77.4% reduce la rotación de personal en 38.2%. Por otro lado, en la variable rotación de personal se ubica en la escala medio con un 61.8%. Eso quiere decir, que la percepción del Clima Laboral del personal se presenta en una aceptación es Alta.

Tabla 4

Frecuencia de las dimensiones de la variable clima laboral

	Bajo		Medio		Alto		Total, de frecuencia
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
Estilo de dirección	65	22.4%	59	31.9%	248	38.7%	372
Comunicación	173	59.7%	61	33.0%	138	21.5%	372
Actitud	52	17.9%	65	35.1%	255	39.8%	372

Nota: Muestra del valor porcentual a nivel de escalas para las dimensiones de primera variable.

Fuente: Elaboración propia

En el análisis del comportamiento de las dimensiones de la variable clima laboral podemos observar que la dimensión comunicación tiene su mayor porcentaje en la escala baja con 59.7%. Asimismo, la dimensión comunicación posee su mayor porcentaje en la escala alto con un 53%. También la dimensión actitud y estilo de dirección su mayor porcentaje en la escala alto en un 39.8% y 38.7% respectivamente.

Tabla 5

Frecuencia de las dimensiones de la variable rotación de personal

	Bajo		Medio		Alto		Total frecuencias
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
Transferencias	66	12.9%	58	24.9%	248	33.4%	372
Ascensos	145	28.3%	67	28.8%	160	21.5%	372
Promociones	54	10.5%	58	24.9%	260	35.0%	372
Descensos	247	48.2%	50	21.5%	75	10.1%	372

Nota: Muestra del valor porcentual a nivel de escalas para las dimensiones de segunda variable.

Fuente: Elaboración propia

Debe señalarse en las dimensiones de la variable rotación de personal, la dimensión transferencias y promociones comparten los porcentajes mayores las escalas alto en un 33.4% y 35.0% respectivamente. Además, en la dimensión Descensos su mayor porcentaje se encuentra en la escala baja en un 48.2%.

Datos inferenciales

Prueba de normalidad

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Laboral	,475	372	,000
Rotación de personal	,402	372	,000
Estilo de dirección	,411	372	,000
Comunicación	,305	372	,000
Actitud	,419	372	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Se describen los valores de normalidad hallados a través de la prueba Kolmogorov-Smirnov

Fuente: Elaboración propia

Cabe considerar a la prueba “Kolmogorov-Smirnov” porque, las observaciones son 372 y son mayores a 50 elementos. Se tuvieron los siguientes hallazgos: ($p=,000 < \alpha=0,05$ en clima laboral), ($p=,000 > \alpha=0,05$ en la rotación de personal), ($p=,000 < \alpha=0,05$ en el estilo de dirección), ($p=,000 < \alpha=0,05$ en la comunicación) ($p=,000 < \alpha=0,05$ en la actitud). En consecuencia, la mayoría de los “p valor” son menor a 0,05, esto indica que las muestras no tienen distribución normal a excepto la rotación de personal que si la tiene; pero cuando se asocian para la ejecución de la prueba ninguna relación tiene distribución normal. Esto implica, para la contrastación de las hipótesis se tendrá que usar una prueba no paramétrica,

en nuestro caso es “Rho de Spearman”. Además, 2. El nivel de confianza será el 95%, con un valor α 0,05.

Contrastación de la hipótesis general

Para el procedimiento se propone las siguientes hipótesis nula y alterna.

H₀: “El clima laboral NO tiene una relación estadísticamente significativa sobre la rotación del personal en la empresa Call Center Teleatento del Perú, Lima 2021”

H₁: “El clima laboral tiene una relación estadísticamente significativa sobre la rotación del personal en la empresa Call Center Teleatento del Perú, Lima 2021”

Tabla 7

Prueba “Rho de Spearman” para la hipótesis general

			Clima Laboral	Rotación de personal
Rho de Spearman	Variable de Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,578**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	372	372
	Variable de Rotación de personal	Coeficiente de correlación	-,578**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		372	372	

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

Nota: se detalla el valor del coeficiente obtenido en la prueba de Rho de Spearman

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados, se establece que la correlación es indirecta, porque el coeficiente de correlación “Rho de Spearman” es “0,578” es negativa, eso quiere decir que, si la variable “clima laboral” aumenta, la “rotación de personal” debido a que la escala de medición es inversa, si una de ellas disminuye la otra aumenta. También, el grado de significancia de la prueba es ($p=,000 < \alpha=0,05$) eso indica que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna que establece: El clima laboral tiene una relación estadísticamente significativa sobre la rotación del personal en la empresa Call Center Teleatento del Perú, Lima 2021.

Contrastación de la primera hipótesis específica

Para el procedimiento se propone las siguientes hipótesis nula y alterna.

H₀: “El estilo de dirección en el clima laboral NO se relaciona significativamente con la rotación de personal en la empresa Call Center Teleatento del Perú, Lima 2021”

H₁: “El estilo de dirección en el clima laboral se relaciona significativamente con la rotación de personal en la empresa Call Center Teleatento del Perú, Lima 2021”

Tabla 8

Prueba “Rho de Spearman” para la primera hipótesis específica

Rho de Spearman	Variable de Rotación de personal	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	Rotación de personal 1,000 . 372	Estilo de dirección -,375** . 372
	Estilo de dirección	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,375** ,000 372	1,000 . 372

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

Nota: Se describe el coeficiente de correlación Obtenido a través de la prueba Rho de Spearman

Fuente: Elaboración propia

En relación a los resultados se determina que la correlación es directa, porque el coeficiente de correlación “Rho de Spearman” es “-.375” negativa, eso quiere decir que, si la dimensión “estilo de dirección” aumenta la “rotación de personal” baja, y si una de ellas aumenta la otra lo hace. Asimismo, el grado de significancia de la prueba es ($p=,000 < \alpha=0,05$), eso indica que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna que establece: “El estilo de dirección en el clima laboral se relaciona significativamente con la rotación de personal en la empresa Call Center Teleatento del Perú, Lima 2021”

Contrastación de la segunda hipótesis específica

Para la ejecución de la prueba se determina las siguientes hipótesis nula y alterna.

H₀: La actitud en el clima laboral NO tiene una relación significativamente con la rotación de personal en la empresa Call Center Teleatento del Perú, Lima 2021

H₁: La actitud en el clima laboral tiene una relación significativamente con la rotación de personal en la empresa Call Center Teleatento del Perú, Lima 2021

Tabla 9

Prueba Rho de Spearman para la segunda hipótesis específica

Correlaciones			Rotación de personal	Actitud
Rho de Spearman	Variable de Rotación de personal	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 372	-,653** ,000 372
	Actitud	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,653** ,000 372	1,000 . 372

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

Nota: Se describe el coeficiente de correlación obtenido a través de la prueba Rho de Spearman.

Fuente: Elaboración propia

Cabe resalta en los resultados donde se establece que la correlación es indirecta, porque el coeficiente de correlación “Rho de Spearman” es “0,653” negativo, eso quiere

decir que, si la dimensión “actitud” aumenta la “rotación de personal” decrece, y si una de ellas disminuye ocurre lo mismo en forma inversa. Del mismo modo, el grado de significancia de la prueba es ($p=,000 < \alpha=0,05$), eso indica que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna que establece: La actitud en el clima laboral tiene una relación significativamente con la rotación de personal en la empresa Call Center Teletanto del Perú, Lima 2021

Contrastación de la tercera hipótesis específica

Las hipótesis consideradas aquí, son las siguientes.

H₀: “La comunicación en el clima laboral NO se relaciona significativamente con la rotación de personal en la empresa Call Center Teletanto del Perú, Lima 2021”

H₁: “La comunicación en el clima laboral se relaciona significativamente con la rotación de personal en la empresa Call Center Teletanto del Perú, Lima 2021”

Tabla 10

Prueba Rho de Spearman para la tercera hipótesis específica

			Rotación de	
			personal	Comunicación
Rho de Spearman	Variable de Rotación de personal	Coeficiente de correlación	1,000	-,587**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	372	372
	Comunicación	Coeficiente de correlación	-,587**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		372	372	

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

Nota: Se describe el coeficiente de correlación obtenido a través de la prueba Rho de Spearman

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los datos encontrados donde se establece que la correlación es indirecta, porque el coeficiente de correlación “Rho de Spearman” es “-0,587” negativo, eso quiere decir que, si la dimensión “comunicación” aumenta la “rotación de personal” disminuye, y si una de ellas disminuye ocurre lo mismo en el otro elemento de correlación. También, el grado de significancia de la prueba es ($p=,000 < \alpha=0,05$), eso indica que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna que establece: “La comunicación en el clima laboral se relaciona significativamente con la rotación de personal en la empresa Call Center Teletanto del Perú, Lima 2021”.

DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos en la evidencia científica, muestra que la hipótesis general obtuvo el valor de ($Rho=-0.578, p=0.000 < \alpha=0.05$). rechazando la H₀. (hipótesis nula), y aceptándose la hipótesis alterna, afirmándose que el Clima Laboral se relaciona significativamente e inversamente con la rotación de personal de los colaboradores en Teletanto, 2021, de la misma forma, Sarmiento & Torres (2017) demostró que existe una correlación entre ambas variables ($Rho=0.627, p=0.000 < \alpha=0.05$), si bien, ambas

investigaciones son similares, las poblaciones se desarrollaron en diferentes escenarios, como es el caso de la pandemia, donde el Clima Laboral tomó mayor significado. Basado en la teoría del Clima Laboral de Amaru (2009), el enfoque se encuentra en tres categorías: satisfacción, insatisfacción e indiferencia. En estos casos, existe algunos problemas relacionados al salario, la cual puede reflejar un clima laboral deficiente, como lo menciona Castañeda (2019) donde concluye de forma inversa, que la insatisfacción laboral, clima organizacional, motivación o satisfacción laboral puede verse por el sueldo o que no les pagan a tiempo, situación que puede hacer peligrar las operaciones de la empresa. De la misma forma, Tasayco (2018) encontró una correlación positiva y significativa ($Rho=.45$, $p<0.000<Alpha=0.05$), de forma similar, Flores & Abregu (2017) menciona que existe una relación en la rotación y la satisfacción, debido al efecto que tiene un bajo salario en la rotación del trabajador, además se encontró cómo afecta un mal proceso de selección y la motivación del personal. En este sentido, la baja presencia en la satisfacción del trabajador hace que el clima laboral sea deficiente. Con respecto a la hipótesis específica 1 permite rechazar H_0 (hipótesis nula), y aceptándose la hipótesis alterna, se demuestra con evidencia estadística, con un ($Rho=-0.375$; $p<0.000<Alpha=0.05$), el estilo de dirección puede tener un grado de influencia inversa, como lo demuestra Trinidad (2019) la cual menciona que existe una relación entre ambas variables, identificándose el estilo del líder como principal motivo del retiro. Esta componente adicional, se encuentra como el estilo de dirección en el caso de la presente investigación, en esos casos, existe una serie de argumentos que pueden incluirse dentro de la clasificación de la rotación de personal.

Con respecto a la hipótesis específica 2 permite rechazar H_0 (hipótesis nula), y aceptándose la hipótesis alterna, se demuestra con evidencia estadística, con un ($Rho=-0.653$; $p<0.000<Alpha=0.05$), la actitud como un segundo elemento, lo demuestra Urbina (2019) donde existe una media relación ($Rho=0.69$; $p<0.000<Alpha=0.05$) entre clima laboral y rotación, pero hace referencia a que la actitud que tiene el trabajador frente al cliente, puede tener una serie de atributos relacionado a los trabajadores y al sector.

Con respecto a la hipótesis específica 3 permite rechazar H_0 (hipótesis nula), y aceptándose la hipótesis alterna, se demuestra con evidencia estadística, con un ($Rho=-0.587$; $p<0.000<Alpha=0.05$), la comunicación es un tercer elemento, donde Portillo et al. (2016) demuestra que se encuentra relacionado al clima organizacional, la cual puede depender de la permanencia y el cumplimiento en los colaboradores. En el caso de Neira-Alcarráz (2018) existen relación entre los componentes, pero demuestra que las habilidades del colaborador se pueden fortalecer, si esta componente se encuentra desarrollada en la organización.

CONCLUSIONES

De forma general se concluye que, si existe una relación significativa entre Clima laboral y del mismo modo la rotación de personal, debido a que los colaboradores, poseen una serie de problemas relacionados a la comunicación, a la capacitación, a los procesos (indicadores), al sueldo y al trato con los supervisores, siendo el coeficiente de correlación positivamente moderada alta.

En una primera etapa, se considera al estilo de dirección como se relaciona con la rotación de personal, debido a que existen indicadores estratégicos que se encuentran relacionados con

los colaboradores, respecto a la designación de tareas que pueden llevarse a cabo. En algunas oportunidades, estas pueden ser demasiado altas, creando baja expectativa de los colaboradores frente a la empresa. Y la segunda etapa se concluye que existe relación entre la comunicación y la rotación de personal, donde se tiene una relación medianamente alta y positiva, sin embargo, esta comunicación se encuentra relegada debido a que los colaboradores intermedios (supervisores) no logran tener tiempo (falta de sincronización) para transmitir la información a los colaboradores operativos.

En una tercera etapa, se concluye que la actitud y la rotación de personal, se encuentran medianamente relacionados, debido a que falta empatía entre el colaborado intermedio (supervisor) y el colaborador operativo, teniendo en algunos casos la falta de brindar soluciones, debido a la recarga de trabajo y a la falta de coordinación para las áreas de apoyo que se encuentre con la disposición y la capacidad para cubrir con las necesidades de los colaboradores.

RECOMENDACIONES:

Replantear los sistemas de procesos de indicadores (Contrato de servicio, servicio de reclutamiento, condiciones, perfil del puesto), tanto para los clientes como para la empresa, reduciendo los cuellos de botella, que se generan entre el supervisor y el colaborador operativo, disminuyendo la rotación y los gastos colaterales como sistemas de cómputo, contables, recursos humanos y administrativo.

Desarrollar sistemas de reclutamiento para los colaboradores intermedios (priorizar colaboradores operativos que han tenido resultados positivos), usando la meritocracia como factor prioritario dentro de las actividades de contratación.

Definir una Política de remuneraciones a los colaboradores operativos que vayan de acuerdo a la capacidad y habilidades que puedan tener al momento de su desempeño (en función a su meritocracia, aumentos de sueldo aproximado a 300 soles más).

FINANCIAMIENTO

No monetario

AGRADECIMIENTO

A la empresa de Call Center Teleatento del Perú por darnos acceso a sus procesos y datos para la presente investigación.

REFERENCIAS

Amaru, A. (2009). *Fundamentos de administración*. México: Pearson.

Anido, N. (2020). *Causas de la alta rotación de personal de caja en un supermercado: Caso de estudio aplicado a Vegalsa-Eroski*. Mexico: Estudios de Economía y empresa.

Alhuay, N. (2019). “*Clima laboral y rotación de personal en la empresa intradevco industrial S.A. Lurín - 2018*” (Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú)

- Castañeda, U. (2016). *Factores que Influyen en la Rotación de Personal en el área comercial de las tiendas de ropa Tennis* (Tesis de licenciatura, Universitaria Agustiniiana, Bogotá, Colombia)
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.
- Flores & Abreu. (2017). *Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas*. México D.F.: International Journal of Good Conscience.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Kotler, M. (2012). *Dirección de marketing*. México: Pearson.
- McGregor, D. (1960). *Teoría X y teoría Y*. Revista Pensamiento Imaginativo. Investigación, 4, 06-13.
- Neira-Alcarraz, D. (2018). *Impacto del clima laboral en los colaboradores de Call Center de Lima Metropolitana*. Universidad de Piura.
- Portillo Prieto, M., et al. (2016). *Clima laboral y su relación con la rotación del personal operativo de una empresa maquiladora en la ciudad de chihuahua*. El desarrollo regional frente al cambio ambiental global y la transición hacia la sustentabilidad. Asociación Mexicana de Ciencias para el Desarrollo Regional, A. C, México. ISBN AMECIDER: 978-607-96649-2-3 UNAM: 978-607-02-8564-6
- Rivera, M., & Hernández, M. (2018). *Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud*. Bogotá: Espacios.
- Rivera, F. & Forgiony, S. (2018). *Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud*. Caracas: Universidad Simón Bolívar.
- Sarmiento, & Torres. (2017). *Análisis del clima laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de Call Center Internacional*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Schein, E. (1998). *Organizational culture and leadership*. San Francisco: Jossey Bass.
- Tasayco, M. (2018). *El Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa Estudio Estrada Abogados*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Trinidad, M. (2019). *El clima laboral y su influencia sobre la rotación del personal de la empresa Bol plas S.A.C. .* Lima: Universidad Tecnológica del Perú.
- Urbina, N. (2019). *Clima Laboral y rotación del personal del programa de formación general de una Universidad privada de Trujillo*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.