



**SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**“El clima laboral y su impacto en la alta rotación en el área  
de caja en la tienda Tottus Molicentro - La Molina 2022”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

**Bachiller en Administración y Dirección de Negocios**

**Bachiller en Comunicación Estratégica**

**PRESENTADO POR:**

Reyes Ramos, Karla Consuelo - Administración y Dirección de Negocios

Romero Martínez, Mary Gabriela - Comunicación Estratégica

Soplopucó Sandoval, Junior Rafael - Administración y Dirección de Negocios

**ASESOR**

Landeo Minaya, Karina Lisbeth

LIMA, PERU

2023

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

Landeo Minaya, Karina Lisbeth

### **MIEMBROS DEL JURADO**

García Mercado, Roberto Ernesto

Guzmán Wilcox, Juan Francisco Hilario

Huertas Valladares, Eduardo José

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Reyes Ramos, Karla Consuelo, Identificada con DNI N° 75309457, perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor la Sra. Karina Lisbeth Landeo Minaya, identificada con DNI N°: 08888384, y cuyo código ORCID - 0000-0002-7003-0622.

Yo, Romero Martínez, Mary Gabriela, Identificada con DNI N° 09820864 perteneciente al Programa de Comunicación Estratégica, siendo mi asesor la Sra. Karina Lisbeth Landeo Minaya, identificada con DNI N°: 08888384, y cuyo código ORCID - 0000-0002-7003-0622.

Yo, Soplopuco Sandoval, Junior Rafael, Identificado con DNI N° 75279039 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor la Sra. Karina Lisbeth Landeo Minaya, identificada con DNI N°: 08888384, y cuyo código ORCID - 0000-0002-7003-0622.




---

### DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:


- a) Somos los autores del documento académico titulado, “El clima laboral y su impacto en la alta rotación en el área de caja en la tienda Tottus Molicentro - La Molina 2022”.
- b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual no excede del 25% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.
- d) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 07/24/2023

**Firma de los autores:**

Nombres	Apellidos	DNI	Firma
Karla Consuelo	Reyes Ramos	75309457	
Mary Gabriela	Romero Martínez	09820864	
Junior Rafael	Soplopuco Sandoval	75279039	

**Firma del asesor:**

Nombres	Apellidos	DNI	Firma
Karina Lisbeth	Landeo Minaya	08888384	

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres, quienes son nuestra fuente de inspiración,  
por su apoyo incondicional en cada uno de nuestros logros.

## **AGRADECIMIENTOS**

Karla Reyes Ramos, mi más sincero agradecimiento a mi mamá Hilda Ramos por su apoyo incondicional durante mi desarrollo profesional, a mis hermanos por su apoyo moral en este tiempo y a todos mis amigos que desde donde se encuentran siempre han estado motivando a seguir siempre adelante

Mary Romero Martínez, mi agradecimiento infinito a mi mamá Mary Martínez, ejemplo de perseverancia, dedicación, compañía y apoyo incondicional en mi desarrollo personal y profesional.

Rafael Soplopucó Sandoval, agradezco a mis padres María y Alejandro por su apoyo incondicional, a mi hermano por motivarme día a día a culminar mis estudios y a mis amigos porque están ahí en todo momento.

## ÍNDICE

Asesor y miembros del jurado

Dedicatoria	
Agradecimiento	
<b>Índice</b>	<b>7</b>
<b>Índice de gráficos</b>	<b>10</b>
<b>Resumen</b>	<b>11</b>
<b>Abstract</b>	<b>12</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
Descripción de la situación problemática	15
Problemas generales y específicos	17
Objetivos generales y específicos	18
Justificación teórica	18
Justificación práctica/ metodológica	19
Justificación social	19
Viabilidad	19
Limitaciones	19
<b>I. INFORMACIÓN GENERAL</b>	
1.1. Título del Proyecto	20
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario	20
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría	
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de la investigación	21

2.1.1. Antecedentes internacionales	21
2.1.2. Antecedentes nacionales	24
2.2. Bases teóricas	26
2.2.1. Variable 1: Clima Laboral	26
2.2.1.1 Definición de clima laboral	26
2.2.1.1.1. Tipos de clima laboral	27
2.2.1.1.2. Dimensiones de clima laboral	28
2.2.2. Variable 2: Alta Rotación	29
2.2.2.1 Definición alta rotación	29
2.2.2.1.1. Modelos de alta rotación	30
2.2.2.1.2. Dimensiones de alta rotación	31
2.2.2.1.3. Características de alta rotación	33
2.3. Definición de términos básicos	33
2.4. Hipótesis y variables	34
2.4.1. Formulación de hipótesis general y específicas	34
2.4.2. Operacionalización de variables	35
2.4.2.1. Operacionalización de la variable clima laboral	35
2.4.2.2. Operacionalización de la variable alta rotación	36

### **III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. Diseño de metodológico	38
3.1.1. Enfoque	38
3.1.1.2.1. Población	39
3.1.1.2.1.1. Unidad análisis	40

3.1.1.2.1.2. Muestra	40
3.1.1.2.1.3. Técnica de investigación de datos	41
3.1.1.2.1.4. Instrumentos de recolección de datos	42
3.1.2. Aspectos éticos	42
3.1.3. Validez y confiabilidad	43
3.1.4. Análisis de datos y resultados	44
3.1.5. Estimación de costo del proyecto	51

#### **IV. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN**

4.1. Diagnóstico situacional	53
4.2. Desarrollo de la propuesta	53
4.2.1. Primera etapa	53
4.2.2. Segunda etapa	54

#### **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Respuesta al objetivo general y específico	56
5.2. Resaltante descripción problemática	57
5.3. Resaltantes de las evidencias de los antecedentes internacionales	57
5.4. Hallazgos y resultados	58
5.5. Vacíos del conocimiento	59
5.6. Aportes del trabajo de acuerdo a la línea de investigaciones	59

#### **VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

61

#### **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1: Rango de edades de encuestados	44
---	----

Gráfico 2: Colaboradores que laboran actualmente en la tienda Tottus	44
Gráfico 3: Tiempo laborando en Tottus Molicentro	44
Gráfico 4: ¿Sientes que tu trabajo es reconocido dentro de la Organización?	45
Gráfico 5: ¿Consideras que tu trabajo es bien remunerado?	46
Gráfico 6: ¿Sientes que cumples con tus objetivos y estos son reconocidos?	46
Gráfico 7: ¿Tu jefe inmediato propicia un trato de confianza en el área de trabajo?	47
Gráfico 8: ¿Te asignan actividades adicionales no relacionadas con tus labores diarias?	48
Gráfico 9: ¿Sientes que el trato es equitativo frente a tus compañeros de trabajo?	48
Gráfico 10: ¿La empresa brinda mejoras de oportunidad para tu crecimiento personal?	49
Gráfico 11: ¿Crees que los incentivos te motivan en tu desempeño laboral?	50

## **ANEXOS:**

Anexo 1: Operacionalización de la Variable Clima Laboral

Anexo 2: Operacionalización de la Variable Alta Rotación

Anexo 3: Matriz de Operacionalización de Variables

Anexo 4: Ficha Técnica de la Encuesta

Anexo 5: Matriz de Consistencia

## **RESUMEN**

Actualmente, se observó que las empresas del rubro retail han tenido altos índices de rotación laboral y ha sido de motivación para los investigadores reducir este factor y ver las

causas que impactan en este tema. Los antecedentes que respaldan el trabajo presentado han tenido resultados; que nos indican que no se encontraron respuestas concretas que determinen las posibles causas que hacen que exista una alta rotación. La estrategia tomada es profundizar en la variable del clima laboral dentro de una empresa del rubro retail en Hipermercados Tottus Molicentro - La Molina, el método es una investigación correlacional con un enfoque mixto y la herramienta utilizada es una encuesta de escala Likert con una serie de preguntas, los resultados obtenidos mediante esta encuesta a trabajadores del área de caja afirman el título de la investigación; que el clima laboral incide en la alta rotación, concluyendo que tiene un mayor efecto en la alta rotación de los encuestados y afirmando que no estaban satisfechos con el trato de sus jefes inmediatos, careciendo de la falta de liderazgo, evidenciando una mala estructura organizacional y a su vez no percibían un salario emocional adecuado ocasionando que exista una baja satisfacción del empleado.

**Palabras claves:** Alta rotación, Clima Laboral, Estructura Organizacional, Liderazgo y salario emocional

#### **ABSTRACT**

Currently, it was observed that companies in the retail sector have had high rates of labor turnover and it has been a motivation for the researchers to reduce this factor and see the

causes that impact this issue. The antecedents that support the work presented have had results, indicating that no concrete results were found to determine the possible causes that cause high turnover. The strategy taken is to delve into the variable of the work climate within a company of the retail category in Hipermercados Tottus Molicentro - La Molina, the method is a correlational research with a mixed approach and the tool used is a Likert scale survey with a series of questions, the results obtained through the survey to workers in the cashier area affirm the title of the research; The results obtained through the survey of workers in the cashier area affirm the title of the research: that the work environment has an impact on the high turnover, concluding that there is a greater degree of impact of the work environment on the high turnover of respondents, stating that they were not satisfied with the treatment of their immediate bosses, lacking the lack of leadership, showing a bad organizational structure and in turn did not perceive an adequate emotional salary causing low employee satisfaction.

**Keywords:** High turnover, Work Environment, Organizational Structure, Leadership and emotional salary

## INTRODUCCIÓN

En principio contextual, el Perú es un país que actualmente sobre la alta rotación de personal laboral supera un porcentaje del 18% en América Latina, uno de los rubros que más se ve afectado es el sector retail, empresas que brindan atención al consumidor final, tienen posibles causas que hacen que exista la alta rotación y se debe tener en cuenta los antecedentes, ya que apuntan a ciertas posibles causas y se pueda trabajar en ello para reducir la tasa.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar el impacto del clima laboral en la alta rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina 2022, por eso se indagará antecedentes que permitan establecer estas causas.

Esta investigación propone que se determine el impacto de la variable alta rotación, y establecer a que nivel afecta en las dimensiones identificadas; salario emocional, jefes inmediatos y satisfacción del empleado.

El marco teórico de la presente investigación se centra en los antecedentes de estudios internacionales, nacionales y regionales, comprendidos de acuerdo a lo desarrollado por el clima laboral y a su vez brindando recomendaciones que pueden reducir el nivel de impacto en la alta rotación.

La metodología que se desarrollará en este proyecto es un enfoque mixto, quiere decir cuantitativo y cualitativo, teniendo un muestreo no probabilístico por conveniencia que en este caso dependerá de los autores de acuerdo a la población total que son 28 cajeros, cuantas personas se les aplicará el instrumento de la encuesta.

La población de cajeros fue sometida a una encuesta, con una serie de preguntas basadas en la escala de grado Likert, donde se realizaban preguntas al encuestado en base a las dimensiones de la variable alta rotación desarrollada en el proyecto.

Finalmente, se presentarán recomendaciones para reducir los altos niveles de rotación en la tienda Tottus Molicentro - La Molina. Dando paso a futuras investigaciones que puedan enfocarse en elaborar recomendaciones. Por último, se deja en evidencia los conocimientos de posibles causas de la alta rotación que pueden afectar a otros rubros y sectores.

## 1. Descripción de situación problemática

De acuerdo a Alberca, S. & Tiznado, B. (2019) el Perú es un país de gran magnitud con base en negocios en América Latina, así mismo afirmó Correo Othmar Rabbitsh; presidente de la junta directiva de la Asociación Peruana de Recursos Humanos. La rotación de los empleados en el país del Perú supera el 18% si lo comparamos con la media de América Latina, su representación es entre el 5% y el 10%. Para poder detener esta situación que afecta el sistema laboral, se debe realizar una investigación a fondo sobre las posibles causas que son ocasionadas por el clima laboral e impactan en la rotación del personal. En este punto en específico nos enfocaremos en el rubro retail, en la tienda Tottus Molicentro - La Molina.

Zapata y Zapata (2022) en su presente trabajo de investigación que realizaron sobre una de las tiendas de TOTTUS de Open plaza de la región de Piura dónde en un reporte publicado del año 2015, gracias al GPTW (Great Place To Work Perú) fue reconocido como una de las mejores empresas para laborar y en el año 2018 se estableció compromisos con el desarrollo de los colaboradores, más allá del clima interno que se promociona, se ve reflejado en la atención que brindan al usuario, el resultado que tuvieron de su investigación que en primera instancia el objetivo era determinar la relación del clima laboral con la calidad de atención de la empresa se tuvo que sí existe una relación significativamente alta, directamente proporcional de los colaboradores de la empresa.

Aldana (2019) afirma en su trabajo de investigación que el clima laboral es un conjunto de condiciones físicas y psicológicas, la cual se refleja en el desempeño de los colaboradores. Algunas características del clima laboral suelen ser intangibles, pero tienen un efecto satisfactorio en el personal. El clima laboral es un tema complejo, ya que todos los

miembros de la organización deben ser partícipe de ello para que tengan una visión total de la organización y así tener una retroalimentación satisfactoria.

Bustamante (2021) Afirma que, mediante los estudios previos, se define sobre rotación del personal lo siguiente:

El término, para la indecisión del personal en relación entre el ambiente y la organización, se mide por la cantidad de colaboradores que forman parte de la organización y por aquellos trabajadores que se retiran. La rotación se suele dar en períodos anuales o mensuales con fines de comparaciones.

El objetivo fue determinar de qué forma el clima organizacional se relaciona con la calidad de atención de la empresa Tottus y el resultado obtenido de la contrastación de la hipótesis general, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previstos para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre clima organizacional y calidad de atención de los colaboradores de la empresa Tottus del Open Plaza de la ciudad de Piura, año 2020.

Para el estudio de esta situación problemática, esta investigación tiene como propósito determinar el impacto que existe entre la relación significativa del clima laboral y la alta rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina 2022, investigando cuáles son algunos de estas causas significativas que nos llevan como resultado la alta rotación de los colaboradores. Es importante mencionar algunas causas que generan un mal clima laboral: no tomar en cuenta los aspectos psicológicos y sociales dentro del entorno de trabajo, ya que cada persona trae consigo diversas situaciones personales que van desde la preocupación, necesidades y deseos de poder crecer, etc., es importante que todo subordinado cuente con una inteligencia emocional sólida, para

evitar un mal clima laboral, así mismo cuando los jefes no dan un buen trato a los trabajadores, asignándoles por ejemplo más trabajo de lo establecido sin ser reconocido con ningún tipo de remuneración, generando molestia entre el personal, una mala gestión administrativa se da al no contar con horarios establecidos, carecer de capacitaciones, no reconocer horas extras, ni el trabajo y desempeño de los trabajadores, no contar con manuales u organigramas mal planteados y un área de RRHH, haciendo carente la falta de identidad en la empresa, sintiendo que no tendrán crecimiento dentro de la organización.

## **2. Formulación del problema**

### **2.1. Problema General**

¿De qué manera el clima laboral impacta en la rotación de personal en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro, La Molina 2022?

#### **2.1.1. Problemas Específicos**

- a. ¿De qué manera el clima laboral impacta en la satisfacción del empleado en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina 2022?
- b. ¿De qué manera el clima laboral afecta la relación entre los colaboradores y jefes inmediatos del área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina 2022?
- c. ¿De qué manera el clima laboral impacta en el salario emocional de los trabajadores en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina 2022?

### **2.2. Objetivo general**

Determinar el impacto del clima laboral en la rotación del personal en el área de caja en la tienda Tottus Molicentro - La Molina 2022

### **2.2.1. Objetivos específicos de investigación**

- a. Determinar el impacto del clima laboral sobre la satisfacción del empleado en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina, 2022.
- b. Establecer la afectación del clima laboral entre los colaboradores y jefes inmediatos en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina, 2022.
- c. Establecer el impacto entre el clima laboral y el salario emocional de los colaboradores en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina, 2022.

## **3. Justificación de la Investigación**

### **3.1. Justificación Teórica:**

La presente investigación es importante porque tiene como objetivo definir como el clima laboral impacta en la alta rotación en los colaboradores del área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina. Este proyecto identificará los factores que influyen en cada variable que tiene como fin dar a conocer algunas mejoras para minimizar el índice de rotación de sus trabajadores que renuncian a su puesto de trabajo.

### **3.2. Justificación Metodológica**

La justificación metodológica se realiza bajo la investigación cuantitativa, a través de la recolección de datos cuantitativos por encuestas para identificar los factores que influyen en la alta rotación de los colaboradores del área de caja de la tienda Tottus - Molicentro.

### **3.3. Justificación Práctica**

Este estudio permite saber qué relación hay entre clima laboral y alta rotación de los trabajadores del área de caja de Tottus - Molicentro y poder contribuir con diversas mejoras significativas el ambiente laboral dentro de la organización.

### **3.4. Justificación Social**

La siguiente investigación tiene como aporte social con base en los resultados obtenidos, ayudar a gerentes y jefes a tomar mejores decisiones para cada área de la organización con el fin de promover la retención del talento humano y minimizar el índice de rotación de sus trabajadores a largo plazo.

#### **4. Viabilidad del estudio**

Esta investigación es viable, cuenta con alternativas para poder realizar el proyecto, se realizarán encuestas a los colaboradores de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina a través de *Google Form*, para poder identificar los factores que lleva a la alta rotación en el área de caja de dicho establecimiento comercial.

#### **Limitaciones**

Las limitaciones que podrían existir en el presente estudio sería la recolección de datos de los mismos colaboradores de la tienda Tottus Molicentro, en las encuestas, ya que estas deberán ser verídicas, teniendo un alto peso para el estudio. Para el presente estudio no habría alguna limitación debido a que se cuenta con acceso a la información que se requiere y respecto a las encuestas se tiene contacto con los trabajadores que actualmente laboran ahí.

## **I. INFORMACIÓN GENERAL**

### **1.1. Título del Proyecto**

El clima laboral y su impacto en la alta rotación en el área de caja en la tienda Tottus Molicentro - la Molina 2022

### **1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar la relación que existe entre el clima laboral y la alta rotación en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina 2022. La investigación aplicará la recaudación de datos a través de encuestas dirigidas a los colaboradores de dicha área. Por último, la investigación generará un aporte importante de información para estudiantes, área de RRHH, jefes y otros que requieran mejorar sus procesos para evitar la rotación masiva de sus colaboradores.

### **1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada**

En el presente estudio se elaborará una investigación cuantitativa del programa de investigación de la carrera de Administración y dirección de Negocios. El objetivo de esta investigación es utilizar herramientas cuantitativas para analizar e identificar las propuestas de mejora en el rubro organizacional y evitar un mal clima laboral y la alta rotación del personal.

### **1.4. Localización o alcance de la solución**

Esta investigación está situada en Lima - Perú, en el distrito de La Molina - Molicentro del año 2022, nivel socioeconómico A y B. Para la realización de esta propuesta se tendrá en cuenta el objetivo que es “Determinar propuestas de mejora para evitar el mal clima laboral y la alta rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina 2022”. Para que se logre el objetivo planteado se realizarán encuestas, indagaciones y evaluaciones sobre el panorama de la empresa. Cuando se determinen los factores que influyen en la rotación, se implementarán estrategias para poder subsanar y reducir los índices de rotación.

## **II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Blanco (2020) realizó un estudio en San Luis de Potosí-México, el propósito del estudio fue identificar una posible correlación, entre los estilos de liderazgo y la intención de rotación del empleado, el tipo de estudio fue cuantitativo con enfoque mixto y transversal, se realizó una muestra censal a siete puestos gerenciales y 25 áreas administrativas y operativas, realizada también a los colaboradores de una empresa transnacional ubicada en la zona industrial de San Luis Potosí, los instrumentos que se usaron fueron cuestionarios propuestos por Saeed et al. (2014) aplicado a los trabajadores. Basándose en los resultados luego de haber aplicado la prueba ANOVA, se llega a la conclusión de no encontrar evidencia suficiente entre los estilos de liderazgo para estar relacionados con la intención de rotación o sus factores inhibidores. Muchas veces la intención de irse de los empleados no se realiza por varios factores relacionados con el bienestar de los trabajadores bajo las condiciones de trabajo, en la dimensión del clima laboral, por lo que, a mayor satisfacción laboral, menor es el deseo de renunciar, mejor comunicación con el líder de equipo, menor es la rotación del trabajador. Además del desempeño laboral, se pueden examinar varios factores teóricos que inhiben las intenciones de rotación. El modelo demostró ser consistente y podría servir como base para desarrollar más intervenciones para fortalecer estos factores. El modelo demostró ser consistente y podría servir como base para desarrollar más intervenciones para fortalecer estos factores. Por otro lado, no hay evidencia suficiente de que el estilo de gestión de la empresa esté relacionado con otros factores relacionados con la intención de rotación.

Estrada (2022) en su trabajo de investigación acerca de la rotación del personal que fue en el área administrativa en las empresas ecuatorianas y la gestión administrativa 2017 - 2020, que fue elaborado en la ciudad del Milagro en el país de Ecuador, el objetivo principal del estudio fue analizar el proceso de rotación del personal en el Distrito del Milagro, el tipo de investigación es no experimental y por su descripción es cuantitativa con un enfoque

descriptivo y modalidad de estudio documental recopilando información de fuentes primarias, se empleará en el trabajo una muestra con base en una encuesta aplicada a la gerencia administrativa del distrito, la encuesta se basaba en una técnica socialmente estandarizada para enfoques cuantitativos, donde el investigador recopila información donde haya, en conclusión y como principal acorde a los datos que se obtuvieron en dicha investigación en base las variables que se analizaron, como instrumento principal para recabar toda la información para el presente trabajo investigativo, se llegó a utilizar la herramienta de la encuesta, el instrumento de un cuestionario, haciendo una documentación recopilada en relación con la rotación del personal recurriendo a las fuentes primarias del distrito del Milagro en el periodo de los 4 años, se ha podido deducir la conclusión de un indicador de recopilación de rotación personal (IRP) en el periodo comprendido desde el año 2017 al 2020; en dónde se concluye una evidencia que es la disminución sostenida de los colaboradores del ministerio de Educación Distrito, un indicador negativo que indica mucha salida del personal superando al factor de ingreso, o sencillamente detallar que solo hubo salidas más no entrada de nuevo personal. Comprendiendo que los factores son parte de las causas, existen antecedentes demostrados para poder continuar con el trabajo de investigación.

Valdamarin (2022) en su trabajo de investigación con el título de Causas y Consecuencias de la rotación del personal ¿Cómo afrontar los desafíos que plantea este problema para el negocio? Fue desarrollado en la ciudad de Victoria, en el país de Argentina, en el cual el objetivo principal del trabajo es desarrollar un enfoque de la problemática que representa la rotación del personal. La información más importante se basó en un análisis de las posibles causas que alimentan este fenómeno, también cómo se actuó frente a ello y a su vez demostrando como se da la permanencia del personal para no aumentar el nivel de rotación. La metodología que fue usada mencionó que se tomó en cuenta un parámetro, que fueron las entrevistas de salida que se realizaron en unos 3 años consecutivos en la

compañía (2017 - 2019). El diseño de investigación es cualitativo, no correlacional, la muestra fue tomada de los últimos 3 años, se incluyeron mediciones de la población de las tiendas tomando en cuenta los egresos involuntarios y la nómina de pago. Se usó *design thinking*, que es una de las herramientas de evaluación de gran macroentorno y de gran ayuda en el diseño, los resultados fueron que los niveles de encuestas fueron favorables hasta en más de un 70% en donde hubo buena satisfacción laboral. Se concluyó que la problemática de la rotación personal tiene diversas causas que tienen que ser analizadas por su complejidad, unos que son factores propios del individuo y otro de actividad laboral de la misma organización. Se demostró en este antecedente que existen varias causas que impactan en la rotación dentro de la organización, entonces es motivo de estudio averiguar cada uno.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Piña (2020) Este estudio se titula: Propuesta para reducir la rotación de empleados en una empresa de servicios, Lima 2020. En las escuelas técnicas, comerciales y las escuelas profesionales son académicas en negocios y competitividad. El objetivo general de este estudio fue diseñar un plan para mejorar la rotación de empleados en una empresa de servicios, Lima 2020. Para ello, el método utilizado se basa en la oración completa, un enfoque mixto nos ayudará a ver la investigación tanto cualitativa como cuantitativa, pertenece al tipo de inferencia proyectiva, ya que se puede aplicar de uso futuro y a nivel global. La población de estudio es de 87 trabajadores, de los cuales la muestra es de 87 empleados. La información fue recolectada a través de cuestionarios con 8 trabajadores y entrevistas con 3 gerentes; Toda la información fue procesada por Excel y entrevistada por

Atlas ti. Donde se ha determinado que los empleados no están siendo reconocidos por sus logros o simplemente a veces, donde encontramos que la empresa carece de motivación, entre ellos está el reconocimiento, el gerente tampoco es un buen líder para la empresa. Con los empleados y como tercer asunto, se encontró que el personal administrativo no visitaba a los empleados y, por lo tanto, sentía que no se preocupaban por sus colegas. Es por ello que se propone establecer un sistema para evaluar el bajo nivel de satisfacción, confianza y motivación del personal ejecutivo ante el pobre liderazgo del liderazgo empresarial. Concluyendo que existe un mal clima laboral por falta de reconocimiento, liderazgo de la dirección y por estos motivos, los empleados no permanecen mucho tiempo en la empresa.

Westfalla (2020) El presente estudio titulado La relación entre la rotación de personal y el clima laboral del personal operativo en una empresa retail, Lima 2019. Se tiene como objetivo delimitar la relación entre la rotación de personal y el impacto en el clima laboral de la organización, para este estudio se ha considerado una empresa del sector retail que cuenta con una cadena de supermercados en Lima. Para esta investigación se ha considerado un diseño de investigación de enfoque cuantitativo. Para realizar la muestra de la investigación, en la tienda retail se ha tomado en cuenta al personal de ventas y operativo, de las cuales 119 fueron encuestados para llevar a cabo la investigación. Cabe señalar que la rotación de personal ocasiona costos a las empresas, los cuales dependen en función del cargo postulado, adicional a ello se pierde el conocimiento del colaborador, sus contactos, así mismo se debe invertir nuevamente en los procesos de búsqueda, selección, inducción, entrenamiento y capacitación. Se concluye en esta investigación que existe relación entre las variables, rotación de personal y clima laboral, es decir, los resultados coinciden con investigaciones pasadas, las cuales fueron expuestas en los antecedentes. Cabe indicar que mientras el personal sienta que hay oportunidades de

desarrollo profesional, personal, comunicación, buenas condiciones laborales, habrá involucramiento y, por tanto, menores indicadores de rotación de personal.

Flores (2020) Realizó un estudio en la ciudad de Lima, Perú. En el cual buscó demostrar que en la presente investigación existía una relación entre la satisfacción laboral y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020. El objetivo principal fue determinar la relación de la alta rotación y la satisfacción del clima laboral en la tienda Tottus de los Olivos, aplicaron una metodología descriptiva, correlacional y de corte transversal, donde se tuvo la siguiente muestra de 72 colaboradores acompañados con un censo de 35 ítems, la cual personal verificado validaron este instrumento, culminando el instrumento se tuvo un total de 72 encuestados, arrojando el siguiente resultado el 70,8% calificó la satisfacción del trabajo a nivel medio y en cuanto a la rotación el porcentaje de calificación fue de 93.1%, se llegó a concluir que si existe relación con entre la satisfacción del personal y la rotación, explicando que el personal se siente satisfecho con su trabajo, no dejando de existir una rotación con la empresa podría deberse a factores externos familia salud entre otros o postular a otra vacante en la misma empresa.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Variable 1: Clima Laboral**

#### **2.2.1.1. Definición de clima laboral**

En el clima laboral, a continuación, se presenta las distintas teorías que la sustentan cuya base teórica está en función de varios aspectos, se mencionan algunas de ellas:

Según Revilla (2021) Al referirse al clima laboral se remite al espacio en donde los trabajadores ejecutan su labor diariamente, a la interacción que surge entre ellos, además de la relación con el empleador. Hodgetts y Altman (2003:147) han definido al clima laboral como una serie de particularidades del sitio donde se trabaja y que son percibidas por los

que ahí laboran y que influyen en su conducta laboral. El conjunto de características que describen una organización y los distinguen de otras organizaciones, inciden en la conducta de las personas y por ende de la misma organización. (Atiquipa, Jaimes, 2017)

Chen (2019) afirma lo siguiente: El clima organizacional se atribuye al ambiente de una organización. Mientras que la cultura es el conjunto de valores y creencias que determinan cómo interactúan los empleados y la administración de una empresa, el clima es cómo los empleados experimentan esa cultura.

Moreira (2018) Basándose en la teoría de Francis Cornell, define el clima laboral como mezcla de sensaciones que cada persona establece en diversas actividades frente a otros integrantes de la organización. Cabe indicar que cada persona puede establecer sus propias sensaciones o interpretaciones acerca del clima laboral según las características que posee.

#### **2.2.1.1.1. Tipos de clima laboral**

Likert, (citado por Brunet, 1987) en su teoría de los sistemas, menciona que existen dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, y cada uno de ellos cuenta con dos subdivisiones. Menciona Brunet evitar confundir la teoría de liderazgo, que es una variable explicativa del clima con la teoría de sistemas de Linker que busca examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

##### **a. Clima de tipo Autoritario: Sistema I. Autoritario Explotador:**

Este tipo de clima se caracteriza por la poca confianza que hay en los empleados por parte de la alta dirección, es decir, que en su mayoría la gran parte de las decisiones son tomadas por los altos cargos, y se distribuyen en los empleados de acuerdo a una función netamente descendentes. Ello genera que los empleados trabajen inseguros en un ambiente laboral

con temor y amenazas de ser sancionados, la satisfacción de los empleados dependerá de los niveles psicológicos y de seguridad. Este clima presenta un ambiente inestable debido a que solo existe comunicación con los empleados para impartir instrucciones específicas de parte de la dirección.

**b. Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista:**

Se caracteriza porque existe confianza, pero la mayor parte de las decisiones la toma la más alta dirección, y algunas se toman en niveles inferiores. En este tipo de clima laboral se utilizan las recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores. La dirección, bajo este tipo de clima, aprovecha mucho de las necesidades sociales que tienen sus empleados, sin embargo, ellos tienen la impresión de un ambiente estable y estructurado dentro de la organización.

**c. Clima de tipo participativo: Sistema III –Consultivo:**

Este clima se caracteriza por ser un ambiente de trabajo participativo, la alta dirección permite que los subordinados tomen decisiones específicas. La comunicación es desde los cargos más altos hacia abajo, utilizados como elementos de motivación, las recompensas o castigos ocasionales. Este clima es un ambiente dinámico y se trabaja por objetivos.

**d. Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo:**

La dirección confía en sus empleados y les permiten tomar decisiones en distintos niveles dentro de la organización, la comunicación no es ascendente o descendente, sino también lateral, los empleados se sienten motivados porque son involucrados dentro de los procesos de rendimiento, mejoramiento y objetivos en la organización, existiendo una estrecha relación entre superiores y subordinados que trabajan en equipo para lograr los objetivos de la organización.

### 2.2.1.1.2. Dimensiones de Clima laboral

**a. Estructura Organizacional:** Es la representación gráfica que describe y reúne todo lo referente a normas, procesos y orden de jerarquía dentro de la organización. Está condicionada a la forma de cómo se asignan las funciones y responsabilidades a cada miembro de la organización.

**b. Recompensa:** Se basa en la retribución percibida por el trabajador basándose en la retribución o recompensa que obtienen por el esfuerzo que realizan, no solo llevando un salario equilibrado, sino incentivos complementarios (no monetario) motivándolos para un mejor desempeño.

1. **Relaciones Sociales:** La participación, el buen trato y el respeto son factores determinantes de las relaciones sociales para una organización que influyen en la productividad y en la creación de un ambiente bueno de trabajo.
2. **Conflictos:** La forma en cómo los superiores afrontan los conflictos y su manejo de las discrepancias se relacionan y forman una dimensión para el clima laboral, en la cual los trabajadores comparten el manejo de problemas que forman parte de la empresa.
3. **Identidad:** Es sentir tener pertenencia a la organización y cuán involucrados y orgullosos se sienten los miembros de la empresa al alcanzar los objetivos y formar parte de ella.
4. **Estándares:** Son parámetros que están establecidos por la organización en torno a los niveles de desempeño y que son percibidos por los mismos trabajadores con base en una normativa, lineamiento, etc. En cuanto a los requerimientos solicitados por la compañía, los miembros de la organización deben cumplir con ello, además se cuenta con un sistema de regulación mensual, semestral o anual a las entidades.

## **2.2.2 Variable 2: Alta rotación**

### **2.2.2.1. Definición alta rotación**

Según la propuesta por Chiavenato (2007) como se citó en Quispe (2021) considera que, la rotación del personal se basa el aumento o la disminución del personal, así como también, nos manifiesta que se puede cuantificar verificando el indicador numérico de este que se da en la empresa.

Alhuay (2019) afirma lo siguiente: Toda empresa debe contar con un excelente clima laboral para garantizar compromiso y motivación en los colaboradores, para lograr los objetivos en la organización. Factor fundamental por estar directamente relacionado con el desarrollo de cada trabajador.

García (2021) Cuando un trabajador pone fin a su vínculo laboral con alguna empresa, esto causa un conflicto dentro de la organización, puesto que es difícil poder cubrir la vacante ante alguna renuncia intempestiva y sobre todo que el personal cumpla con el perfil deseado para el puesto.

Basándonos en los conceptos citados, podemos decir que la rotación del personal es la medida que incluso se puede tomar como un indicador para una empresa KPI (indicadores claves de desempeño) para saber el tiempo que se mantiene un colaborador en la compañía, este flujo se puede medir de forma mensual en caso sea una compañía grande o si no semestral si es una compañía pequeña.

#### **2.2.2.1.1. Modelos de alta rotación.**

Alhuay (2019) en su investigación define dos tipos de teorías de rotación personal:

### **a. Rotación de personal voluntario**

La renuncia voluntaria de algún trabajador responde a veces por haber encontrado un mejor trabajo o simplemente porque hay un puesto que le conviene más en otra empresa, es importante que la organización tome nota y pueda analizar algunos aspectos: compatibilidad de los equipos de trabajo, la cultura de la empresa, los beneficios que accede el trabajador y muchas veces la imagen que proyecta la organización dentro de sus trabajadores es importante, cuando un empleado está contento y se siente valorado dentro de la empresa hay menos posibilidades de renuncias por parte de un colaborador. (Alhuay, 2019, p.31).

### **b. Rotación de personal involuntario.**

Este tipo de rotación depende principalmente de la organización, ya que, mediante evaluaciones de desempeño, reestructuración u otros criterios son ellos que deciden si desean que el trabajador continúe en la empresa. Es importante que la empresa analice los procesos de selección para los puestos de trabajo a ocupar. Una de las causas más importantes a analizar es la renuncia involuntaria de personal de talento. (Alhuay, 2019, p.32)

#### **2.2.2.1.2 Dimensiones de alta rotación**

Para el estudio de alta rotación laboral existen cuatro dimensiones a considerar y son las siguientes: la satisfacción del empleado con respecto a su trabajo, con la gente, con la cual labora, con sus jefes y con los sueldos.

### **a. Satisfacción del empleado**

Alberca y Tiznado (2019) afirman lo siguiente: Lo más común en una empresa es el desequilibrio laboral. La empresa que define al colaborador no siempre es el adecuado

para esa posición porque ha encontrado un trabajo al que pueda acceder sus expectativas con mucha disposición. El desarrollo de una compañía se apoya en los trabajadores, en sus habilidades y conocimientos; la motivación es un medio de satisfacción para poder lograr excelentes resultados, y satisfacen a cada miembro de la compañía; el personal debe pensar en la maximización de ella, por lo que un reto para toda organización es conocer el nivel de motivación y satisfacción.

Vemos como satisfacción entre el empleado y su trabajo cuando ambos son realizables, un trabajador va a una empresa a dejar sus conocimientos adquiridos, y cumple los objetivos esperados, la relación del trabajador también interviene con el empleador, ya que ellos dan la accesibilidad al puesto para que este sea realizable.

#### **b. Gente de su entorno**

Rincón (2006) citado en Alberca y Tiznado (2019) afirman lo siguiente: La reciprocidad que hay en los miembros de la empresa y su entorno debe desarrollarse, en un adecuado flujo de evaluación, para una correcta selección del personal la organización debe contar con una buena remuneración y un buen clima.

#### **c. Jefes inmediatos**

Alberca y Tiznado (2019) concluyeron lo siguiente: Las causas de una posible renuncia de los colaboradores son por conflictos personales, mala conexión con los superiores, insatisfacción salarial por horas no reconocidas, desacuerdo con el horario de trabajo. En la investigación que desarrollaron, los autores descubrieron que la mala conexión con los superiores también es forma de limitar la emoción que se le tiene al trabajo, causando que el colaborador no sienta un apoyo y soporte.

#### **d. Y agrado con los sueldos “Salario Emocional”**

Alberca y Tiznado (2019) afirman lo siguiente: Que las empresas están desarrollando estrategias como el llamado “salario emocional”, las cuales se emplean como, por ejemplo, el manejo flexible de horarios (part-time y home office), oficinas con una tendencia hacia un diseño y arquitectura emocional, subsidios en gimnasios, club, teatros, convenios con empresas de acuerdo a tu empleador. A pesar de que la retribución de todo personal, se basa en un sueldo, ya también existe la retribución no monetaria.

### **2.2.2.1.3. Características de alta rotación**

#### **Causas de alta rotación**

Alhuay (2019) citando a Hernández (2006) afirma que una de las causas en relación con la rotación del personal son las condiciones laborales, cuando el ambiente no es el apropiado, genera una insatisfacción y malestar en el trabajador, conduciendo a la renuncia laboral. La alta rotación genera sobre costos a las empresas, por eso actualmente es primordial que mantengan un buen clima laboral, factor principal que está directamente relacionado con el desempeño de los colaboradores.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **a. Alta rotación:**

Rodríguez (2020) define que la alta rotación influye en las organizaciones, más impacto tiene en el bienestar de este y en los colaboradores. Se define como un fenómeno donde existe una acción de los empleados que abandonan una compañía y se determina un número de trabajadores que renuncian en un periodo de tiempo.

#### **b. Clima Laboral:**

El clima laboral se le conoce también como el espacio en donde se desarrollan las labores de los miembros de una organización en una empresa. La calidad del clima influirá en la satisfacción de cada uno de ellos y en sus resultados.

**c. Estructura Organizacional:**

Robbins y Judge (2009) citado en Pineda y Erazo (2021), afirman que el concepto de estructura organizacional se da al modo en que el conjunto de actividades de la organización sigue una secuencia, se distribuyen y va dirigido a un departamento de la compañía.

**d. Liderazgo:**

Alatrística (2020) afirma que el liderazgo es la disciplina cuyo ejercicio produce una influencia en un grupo determinado teniendo una finalidad de lograr un objetivo, y su importancia desarrolla grandes conocimientos del mismo autor, y que muchas personas pueden ser líderes, pero no lo son.

**e. Salario emocional:**

Beneficios no económicos que recibe un trabajador de parte de la empresa en la que labora, le permite satisfacer sus necesidades personales y mejorar su calidad de vida.

**2.4 Hipótesis y Variables**

**2.4.1 Formulación de hipótesis general y específicas**

**Hipótesis general.**

El clima laboral impacta de manera significativa en la rotación de personal en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina 2022. Debido a la falta de identidad organizacional que sienten los trabajadores.

**Hipótesis específicas.**

- a. El Clima laboral impacta de manera significativa en la satisfacción del empleado en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina 2022. Porque los colaboradores deben estar motivados para trabajar bien dentro de la organización.

- b. El clima laboral impacta de manera directa en la relación de colaboradores y jefes inmediatos en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro, La Molina 2022. Debido a la mala comunicación dentro del equipo de trabajo.
- c. El salario emocional impacta positivamente en el clima laboral de los colaboradores del área de caja de la tienda Tottus Molicentro – La Molina. Porque se sienten reconocidos por la organización.

## 2.4.2. Operacionalización de variables

### 2.4.2.1. Operacionalización de la variable clima laboral

Tabla 1. Operacionalización de la Variable Clima laboral

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores
<b>Clima laboral</b>	Relación que existe entre la organización y sus empleados.	Identidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentido de pertenencia</li> <li>• Relación del empleado con la organización</li> </ul>
		Relaciones Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación, buen trato y respeto.</li> <li>• Mejora la productividad</li> <li>• Creación de buen ambiente de trabajo</li> </ul>
		Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El buen trato y el respeto influyen en la productividad y en un buen ambiente de trabajo.</li> </ul>
		Conflictos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La manera como los superiores afrontan el manejo de los desacuerdos y las discrepancias, que forman parte de los problemas de la empresa.</li> </ul>

*Nota: Adaptado de Daft (2015). Teoría y diseño organizacional.*

#### **2.4.2.2. Operacionalización de la variable alta rotación**

*Tabla 2. Operacionalización de la Variable Alta rotación*

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores
<p><b>Alta rotación</b></p>	<p>La rotación del personal se puede cuantificar midiendo el aumento o la disminución del número de personas que ingresan y salen de la empresa.</p>	<p>Satisfacción del empleado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La motivación para lograr buenos resultados.</li> <li>• Ambas partes logran sus objetivos trazados empleados y compañía</li> <li>• Objetivos realizables</li> </ul>
		<p>Jefes inmediatos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales limitadas con los supervisores</li> <li>• Sobrecarga laboral a los trabajadores</li> <li>• Influencia en el horario laboral de su equipo</li> </ul>
		<p>Salario Emocional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retribución no monetaria</li> <li>• Manejo flexible de horario</li> <li>• Estrategias para beneficiar y fidelizar a los empleados</li> </ul>

*Nota: Adaptado de Robbins & Judge. (2009). Comportamiento organizacional.*

**Matriz de operacionalización de variables**

Operacionalización de variables							
Instrumento: Encuesta - Escala de frecuencia							
Variable pendiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Ítems	Escala de medición
<b>Alta Rotación</b>	Según la propuesta por Chiavenato (2007) como se citó en Quispe (2021) considera que, la rotación del personal se basa el aumento o la disminución del personal, así como también, nos manifiesta que se puede cuantificar verificando el indicador numérico de este que se da en la empresa.	La variable será medida a través de una encuesta con escala de frecuencia	<b>Satisfacción del empleado</b>	La motivación para lograr buenos resultados.	¿Sientes que tu trabajo es reconocido dentro de la organización?	1	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
					¿Consideras que tu trabajo es bien remunerado?	2	
				Ambas partes logran sus objetivos trazados por empleados y compañía.	¿En la empresa incentivan tu desarrollo profesional?	3	
					¿Te sientes a gusto con tus funciones diarias?	4	
				Objetivos realizables	¿Sientes que cumples con tus objetivos trazados y estos son reconocidos?	5	
			<b>Jefes inmediatos</b>	Relaciones interpersonales limitadas con los supervisores	¿Tu jefe inmediato propicia un trato de confianza en el área de trabajo?	6	
					¿Te asignan actividades adicionales no relacionadas a tus labores diarias?	7	
				Sobrecarga laboral a los trabajadores	¿Tu jefe te impone realizar horas extras sin previo acuerdo?	8	
					¿Sientes que el trato es equitativo frente a tus compañeros de trabajo?	9	
				Influencia en el horario laboral de su equipo	¿Tu jefe te brinda retroalimentación como apoyo a tu mejora continua?	10	
			<b>Salario emocional</b>	Retribución no monetaria	¿La empresa brinda mejoras de oportunidad para tu crecimiento profesional?	11	
					¿Además de tu sueldo tienes alguna retribución no monetaria por parte de la empresa?	12	
				Manejo flexible de horarios	¿La empresa tiene variedad de convenios de estudios o recreación?	13	
					¿Existen estrategias de fidelización para los empleados con la empresa?	14	
				Estrategias para beneficiar y fidelizar a los empleados	¿Crees que los incentivos te motivan en tu desempeño laboral?	15	

### **III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Diseño metodológico**

Leyva y Guerra (2020) afirman que el diseño metodológico es el detalle y la forma en cómo se van logrando los objetivos en el proyecto de investigación a través del desarrollo de la metodología de una forma precisa. El tipo investigación es aplicada, cuyo objetivo es dar solución a algún problema determinado, ya sea individual o grupal, buscando identificar una solución para el problema, enriqueciendo el desarrollo social, el propósito de la investigación es determinar y dar propuestas de mejora al impacto que tiene el clima laboral en la alta rotación en el área de caja en tienda Tottus Molicentro - La Molina.

##### **3.1.1. Enfoque**

Según Jiménez (2020) afirma que el desarrollo del diseño de investigación cuantitativo, desde un punto de vista científico, se aplica usando las técnicas y herramientas de los métodos cuantitativos que han influido y avanzado más en el mecanismo de trabajo. La investigación cuantitativa mantiene el impacto y la relevancia en diferentes tipos de estudios, que requieren un orden secuencial con un amplio detalle de criterios que permiten el desarrollo del modelo cuantitativo, manteniendo una información precisa y objetiva en los fenómenos visualizados y transformados a datos numéricos. Este tipo de enfoque se basa en la experiencia y evidencia, mostrando la objetividad en su investigación al medir y calcular ciertas conductas basadas en lo que ya se ha probado.

##### **3.1.1.1 Tipo de investigación**

La presente investigación es de estudio correlacional debido a que existe relación entre el clima laboral y la alta rotación. Según Hernández et al. (2014) “El estudio correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (p.93). Es decir, lo que busca es ampliar los conocimientos de las variables seleccionadas en el área de caja de la tienda Tottus para mejorar la relación entre los colaboradores. También es una investigación exhaustiva debido a que comunica hechos, datos, conocimientos o conceptos de una manera objetiva con relación a dos variables de estudio. Por otro lado, Cancela (2010), indica que la investigación correlacional comprende aquellos estudios en los que estamos interesados en describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas, mediante el uso de los coeficientes de correlación.

### **3.1.1.2. Diseño de investigación**

La presente investigación es correlacional de tipo no experimental debido a que no se manipularon las variables ya seleccionadas. Según Hernández et al. (2010) son estudios que se lleva a cabo sin ninguna manipulación de las variables y en los que se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para después analizarlos; y transversal, debido a que busca tener información sobre las variables en un tiempo único, para poder describirlas y analizar las incidencias en un momento dado. Por otro lado, según Morales (2015) define que la investigación no experimental son las más comunes debido a que no se manipulan las variables.

#### **3.1.1.2.1. Población**

La población está dirigida a encuestados hombres y mujeres de 18 años a más, integrantes del área de caja de la tienda Tottus Molicentro del distrito de La Molina, la cual brinda atención al público, más conocido como el sector retail, contando con una población de 28 personas que fueron encuestados.

#### **3.1.1.2.1.1. Unidad de análisis**

La unidad de análisis hace referencia a uno o varios sujetos sometidos a la investigación y son la unidad principal del proyecto, la cual será medida, por el muestreo por conveniencia. Según Otzen y Manterola (2017), este tipo de muestra permite elegir a aquella población que es accesible y aceptan ser incluidos, permitiendo acceso para los investigadores. Mediante lo citado se comprende que la unidad de análisis es el centro de investigación donde se busca obtener la mayor cantidad de información detallada de la muestra, recolectando características referentes a las dimensiones de la variable dependiente. El universo total es de 30 cajeros de la tienda Tottus Molicentro comprendido en el periodo del 2022, y la unidad de análisis es de 28 cajeros, de acuerdo a la muestra elegida por los investigadores.

#### **3.1.1.2.1.2. Muestra**

López y Fachelli (2017) afirman que el marco de la muestra es una operación donde se recolecta información delicada y se debe controlar, cuando no es posible desarrollar un marco muestral se busca rutas alternas y a su vez es importante ser consciente de la delimitación de la muestra, ya que una elección incorrecta de las unidades no dará un buen reflejo de la población total. La muestra se tomará a través de una encuesta formulada a los trabajadores y ex trabajadores, puesto que se analizará los factores que influyeron en la deserción laboral, tanto en los que recién se incorporan y los que tienen tiempo en la empresa; periodo del 2022.

#### **a. Tipo de muestreo**

González (2021) afirma que existen cuatro tipos de muestreo en cuanto al no probabilístico, dentro de ellos se tiene el método no probabilístico por conveniencia, quiere decir que la muestra se elige por conveniencia del investigador, permitiéndole elegir de manera razonable cuántos participantes habrá en estudio. Según lo citado, la muestra es de acuerdo al número de encuestados que necesitan para esta investigación, siendo un total de 30 cajeros de la tienda Tottus Molicentro - La Molina. Se eligió que los encuestados serán 28 porque se cuenta con accesibilidad a ese número de personas.

### 3.1.1.2.1.3. Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada en este trabajo de investigación es una encuesta, ya que como se trata de una investigación cuantitativa, este instrumento ayudará a recopilar toda información a través de un formulario elaborado basándonos en la escala de grado Likert, donde se permitirá analizar las respuestas basándose en las hipótesis planteadas en el proyecto.

<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>	
REALIZADA POR:	Karla Reyes Ramos, Mary Romero Martínez y Rafael Soplopuco Sandoval
NOMBRE DE LA ENCUESTA:	El Impacto del clima laboral en la alta rotación de la tienda Tottus Molicentro - La Molina
DISEÑO MUESTRAL:	No probabilístico, aleatorio por conveniencia
UNIVERSO (MERCADO POTENCIAL):	Hombres y mujeres mayores de 18 años que laboran en el área de cajeros de la tienda Tottus Molicentro - La Molina, en total 30 personas
UNIDAD DE MUESTRA:	Cada cajero de tienda Tottus
FECHA DE CREACIÓN:	09/06/2023
ÁREA DE COBERTURA:	Sede - Molicentro
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:	Encuesta realizada a partir de un formulario de

	<i>Google forms</i> donde los encuestados responden las preguntas
TAMAÑO DE LA MUESTRA:	28
FINANCIACIÓN:	Recursos propios
OBJETIVO DE LA ENCUESTA:	Determinar de qué manera el clima laboral impacta en la rotación de personal en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina 2022.
Nº DE PREGUNTAS FORMULADAS:	15
TIPO DE PREGUNTAS APLICADAS (Abiertas, cerradas o de escala)	03 generales y 15 en escala

#### 3.1.1.2.1.4. Instrumentos de recolección de datos

Sampieri (2014) citado en Alberca y Tiznado (2019) menciona que una de las técnicas de estudio son las encuestas, las cuales están conformadas por preguntas relacionadas con las variables y dentro de ellas se subdividen en dimensiones. De acuerdo a lo citado, un medio de recopilación de datos son las encuestas, en este caso serán elaboradas por los autores de la investigación y siendo los encuestados la muestra obtenida de la población original, es por ello que se usará este método para la recolección de datos en esta investigación.

#### 3.1.2. Aspectos éticos

Este estudio cumple con las normas éticas que son necesarias para obtener un resultado más cercano a la situación actual. Referente a la estructura del proyecto se identifican: conceptos, validaciones, resultados y conclusiones, preservando así la originalidad del proyecto. Según Alberca y Tiznado (2019), los parámetros de un trabajo de investigación deben estar comprendidos de acuerdo al formato APA como eje principal ético para el desarrollo de un proyecto o trabajo de investigación.

#### 3.1.3. Validez y confiabilidad

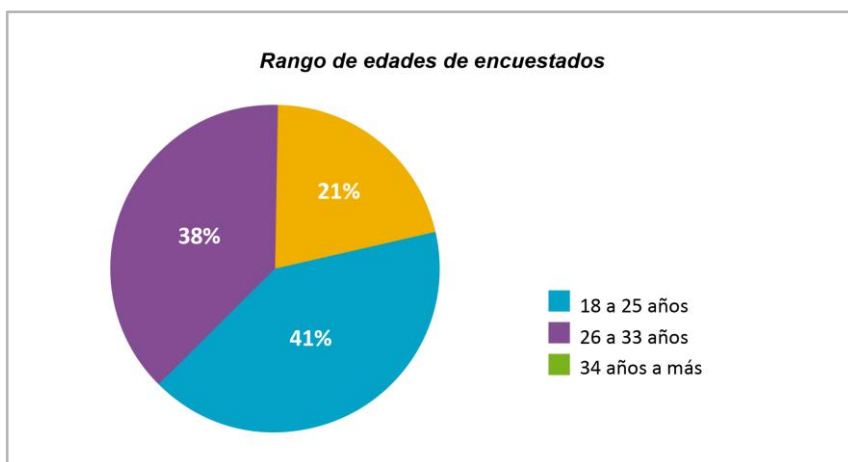
Hernández y Mendoza (2018) citado en García (2021) afirma la validez como, el punto que cumple el instrumento empleado con lo que se quiere medir y analizar según los objetivos de la investigación. De acuerdo a esta cita, para poder comprender la validez, el instrumento tiene que ser eficaz con lo que se requiere medir en el proyecto, para una validación adecuada. Así, Hernández y Mendoza (2018) como se citó en García (2021), definen la confiabilidad como el uso de herramientas en la recolección de datos, refiriéndose a sí fueron utilizados en diferentes resultados para su confiabilidad. Por ello, en la confiabilidad se entiende que el número repetido de respuestas obtenidas, no constatan de un grado de confiabilidad alto, ya que no pueden ser tomadas de forma no veraz.

Por otro lado, el trabajo de investigación cuenta con una serie de 15 preguntas para la recolección de datos con respecto a las dimensiones (Satisfacción del empleado, jefes inmediatos y salario emocional). Así, el instrumento empleado para medir el clima laboral y su impacto en la alta rotación en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro – La Molina 2022, fue validado de acuerdo a los criterios de los jueces, siendo los siguientes.

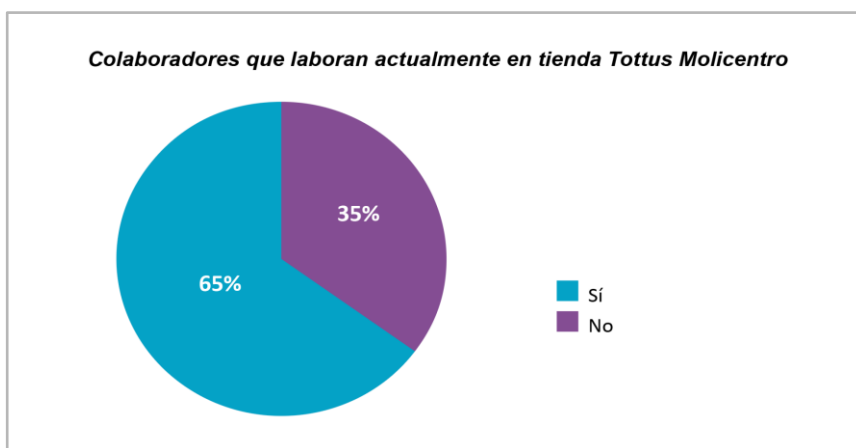
#### **3.1.4. Análisis de datos y resultados**

Cantidad de encuestados: 28 personas

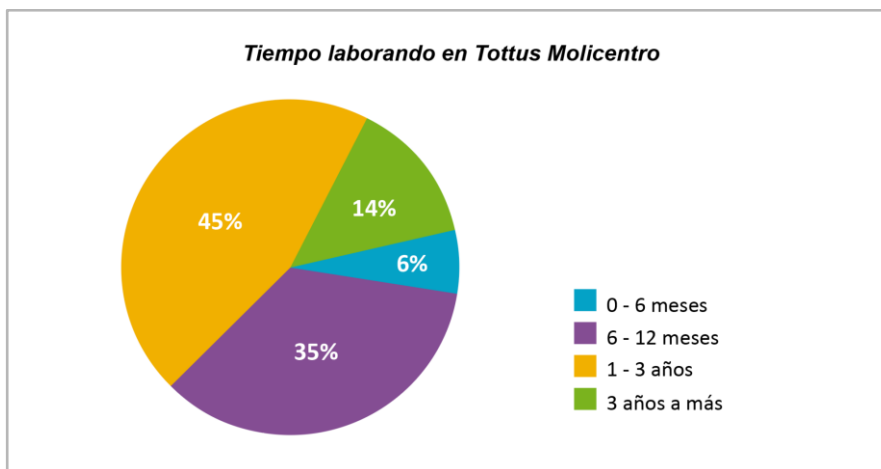
**Gráfico 1**



**Gráfico 2**



**Gráfico 3**



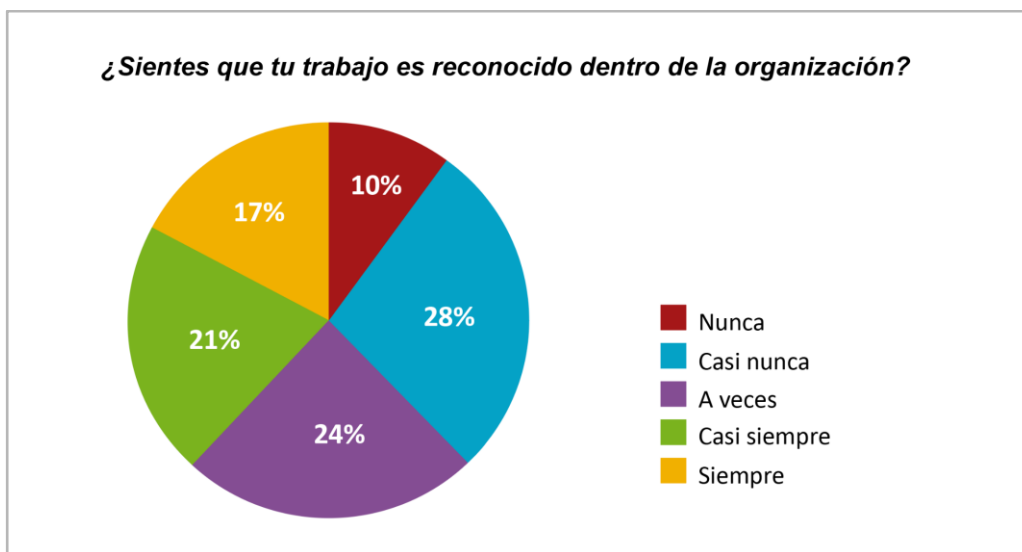
**Variable dependiente: Alta rotación**

**Hipótesis 1:** El Clima laboral impacta de manera significativa en la satisfacción del empleado en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina 2022. Porque los colaboradores deben estar motivados para trabajar bien dentro de la organización.

**Dimensión:** Satisfacción del empleado.

**Indicador:** Motivación para lograr buenos resultados.

**Gráfico 4**

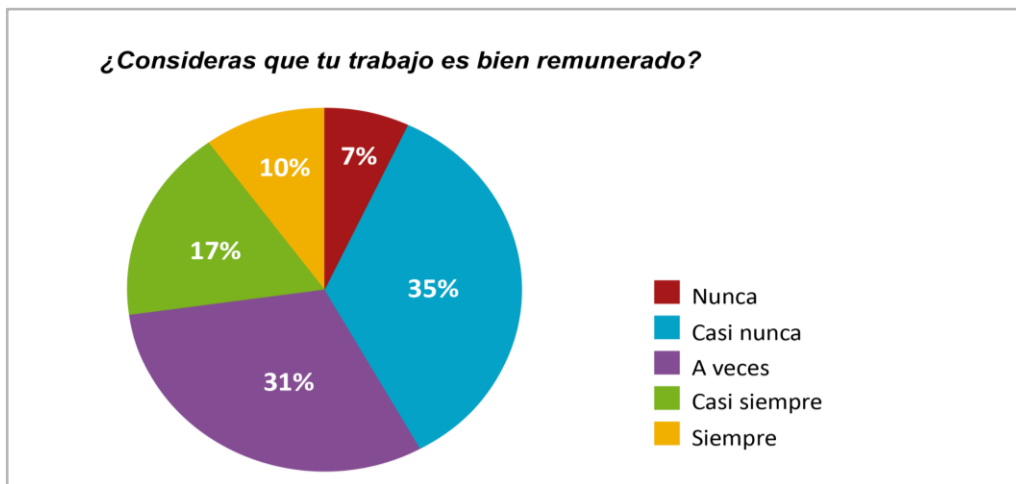


**Interpretación**

Con respecto a la pregunta, se desea saber si el encuestado es reconocido dentro de la organización. El 28% de los encuestados indican que casi nunca se han sentido reconocidos en su área laboral durante el periodo del 2022 en la tienda Tottus Molicentro - La Molina, seguido de un 24% que señalan que a veces sintieron que fueron reconocidos. De los resultados obtenidos se deduce que la mayor parte de los encuestados casi nunca se siente reconocido en la organización.

**Indicador:** Motivación para lograr buenos resultados.

Gráfico 5

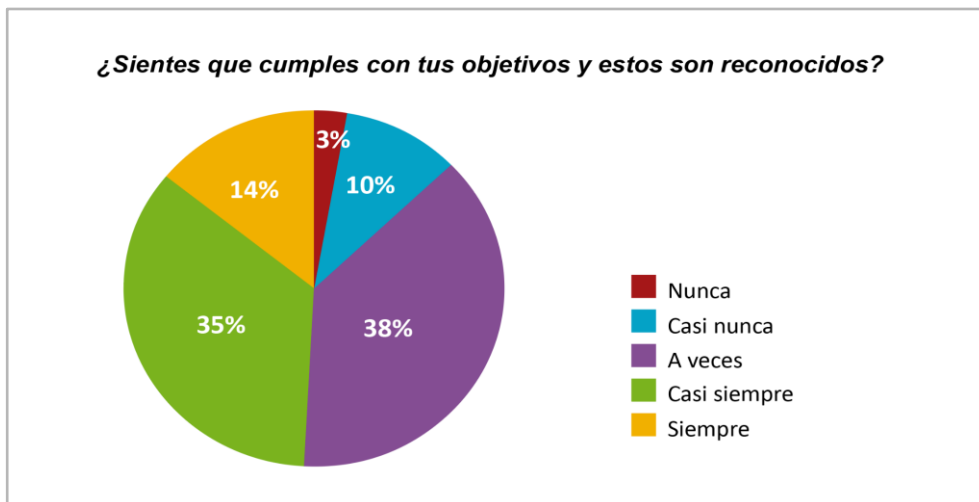


**Interpretación**

Con respecto a la pregunta, el encuestado responde si su trabajo es bien remunerado, se visualiza en el gráfico que el 35% Casi nunca, lo cual se considera que su trabajo no es suficientemente remunerado, seguido de un 31% que solo “A veces” consideran que su trabajo es bien remunerado.

**Indicador:** Motivación para lograr buenos resultados.

Gráfico 6



**Interpretación**

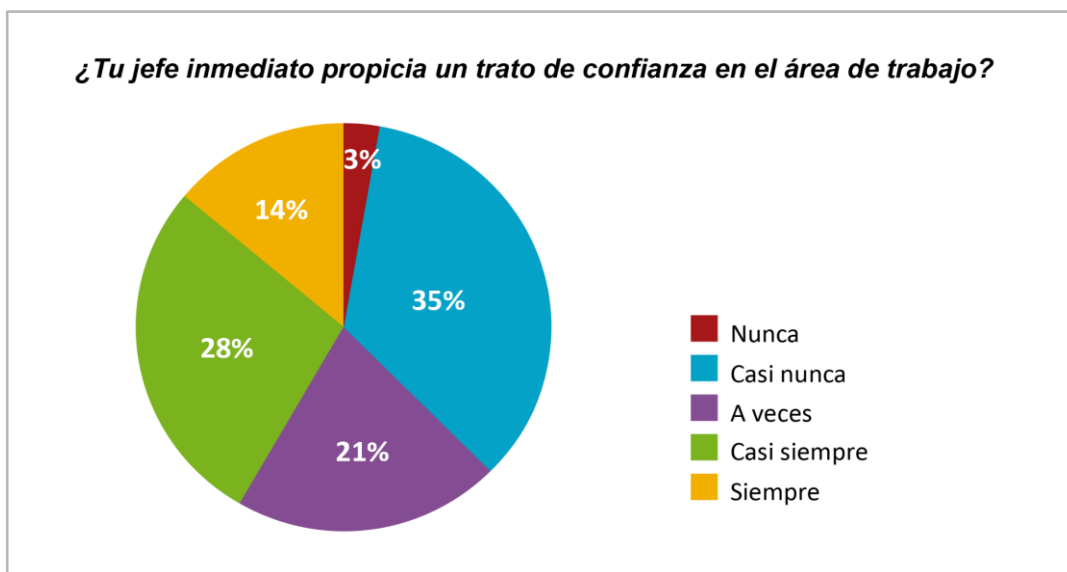
Con respecto a la pregunta, se basa en sí, el trabajador cumple con los objetivos de la organización y son a la vez reconocidos, el 38% consideran que “A veces” existe reconocimiento en el área. Por otro lado, el 35% consideraron que casi siempre son reconocidos, se puede concluir que hay un gran número que sienten que sí están siendo reconocidos cuando cumplen los objetivos.

**Hipótesis 2:** El clima laboral impacta de manera directa en la relación de colaboradores y jefes inmediatos en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro, La Molina 2022. Debido a la mala comunicación dentro del equipo de trabajo.

**Dimensión:** jefes inmediatos.

**Indicador:** Relaciones interpersonales limitadas.

**Gráfico 7**

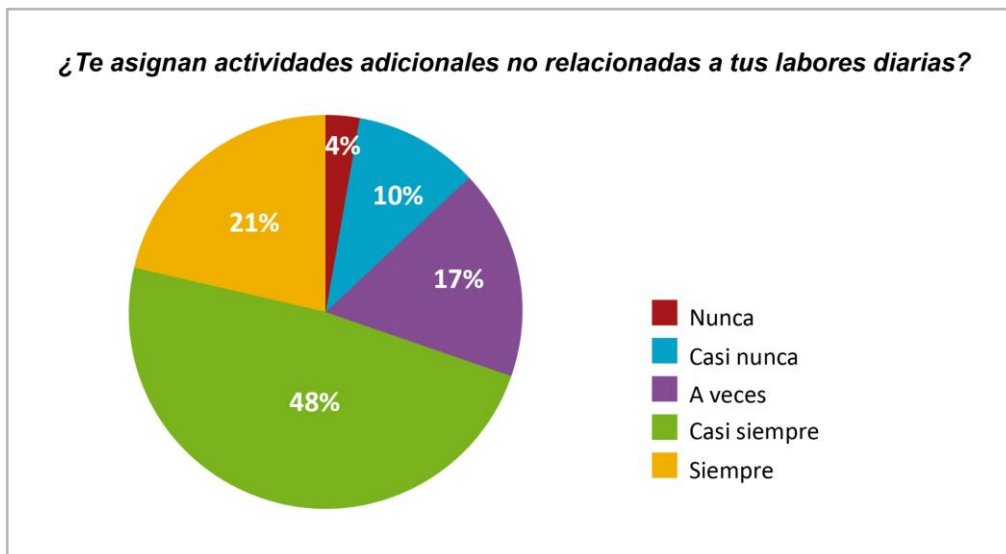


**Interpretación**

Con respecto a la pregunta, donde el encuestado responde si su jefe propicia un trato de confianza en el área de trabajo, el 35% menciona que casi nunca el jefe propicia una buena confianza, siendo este porcentaje la mayoría de los colaboradores.

**Indicador:** Sobrecarga laboral a los trabajadores.

Gráfico 8

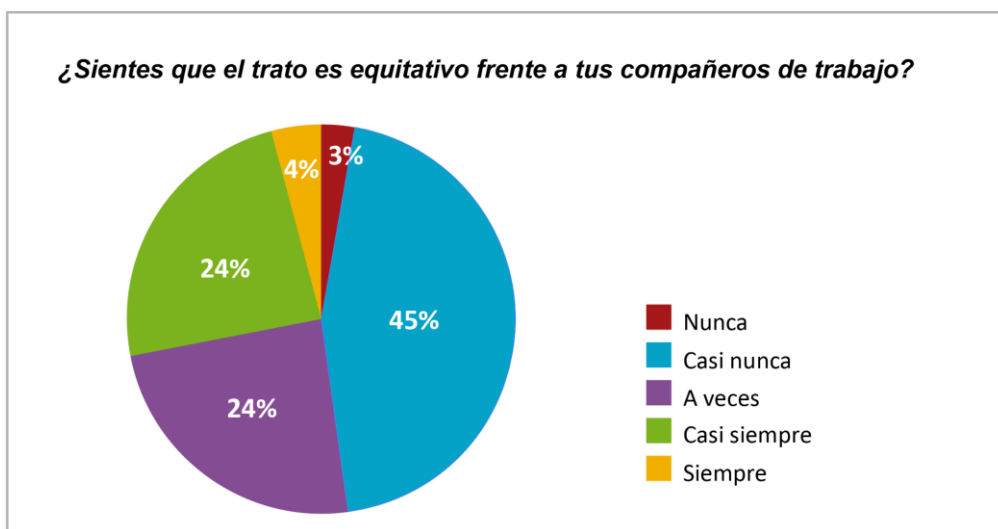


**Interpretación**

Con respecto a la pregunta, donde se pregunta si el trabajador le asigna otros tipos de actividades con respecto a sus propias funciones, el 48% de la muestra colocaron que casi siempre le asignan, siendo impactante con el indicador de sobrecarga laboral y el 21% indican que siempre le asignan actividades adicionales, entonces hay un impacto alto en la sobrecarga laboral.

**Indicador:** Influencia en el horario laboral de su equipo.

Gráfico 9



### Interpretación

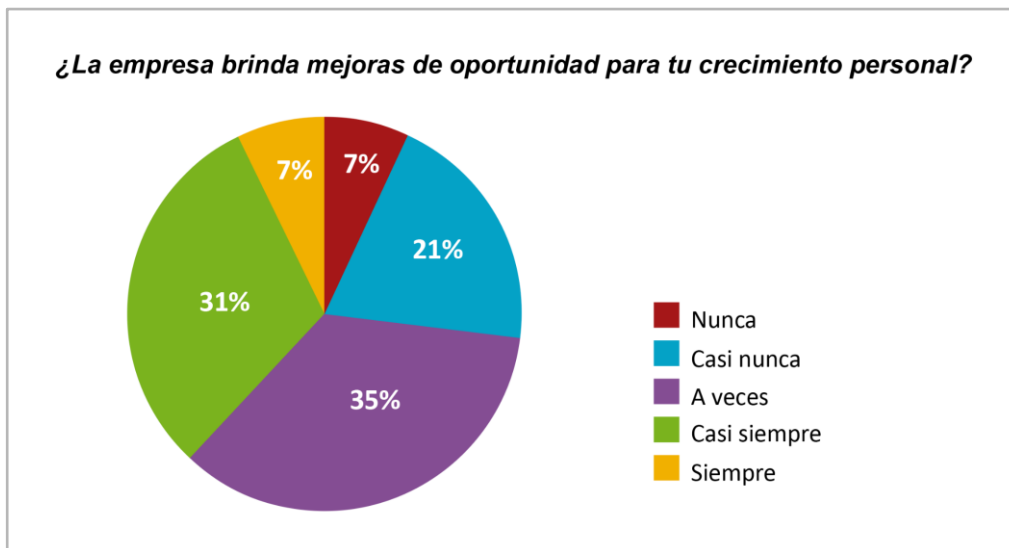
Se analiza la pregunta si el trato es equitativo frente a los demás compañeros de trabajo del encuestado, el 45% de la muestra consideraron que casi nunca hay un mismo trato. En el gráfico se muestra la porción más consistente y tiene un impacto considerable, siendo un punto crítico donde se puede comprobar con respecto a la hipótesis, el segundo porcentaje nos indica que el 24% considera que a veces hay un trato equitativo estando al costado del primer resultado, analizando con el indicador si hay un alto impacto.

**Hipótesis 3:** El salario emocional impacta positivamente en el clima laboral de los colaboradores del área de caja de la tienda Tottus Molicentro, La Molina 2022. Porque se sienten de esta manera reconocidos en la organización.

**Dimensión:** Salario emocional.

**Indicador:** Estrategias para beneficiar y fidelizar a los empleados.

### Gráfico 10

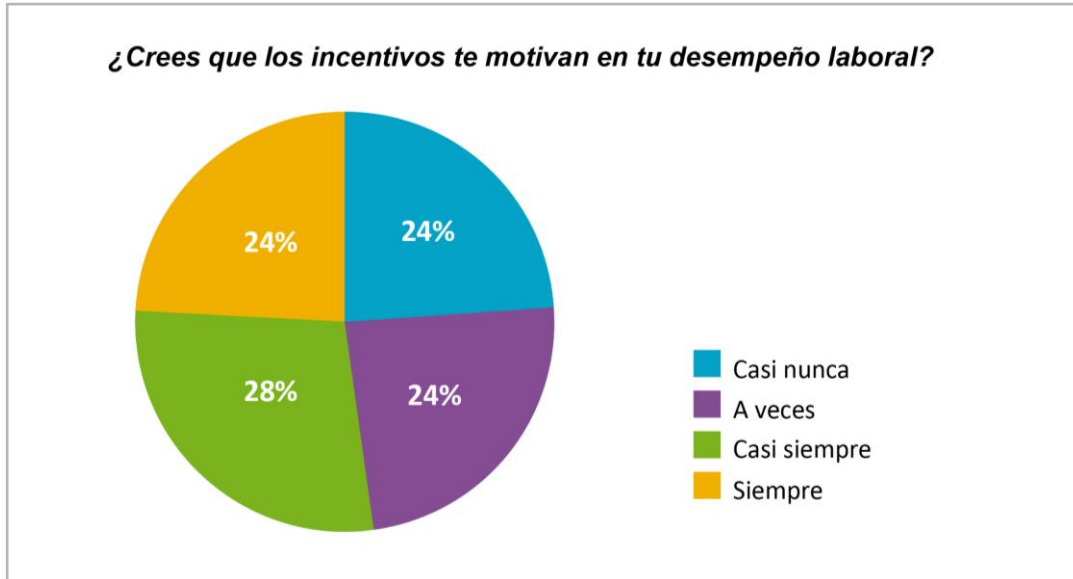


### Interpretación

Con respecto a la pregunta, el 35% de los encuestados respondieron que "a veces" hay mejoras de oportunidad que brinda la empresa para el crecimiento personal, el porcentaje en este caso la mayoría no perciben mejoras de oportunidad dejando en alto

el impacto de este, resaltando el indicador y analizando con la hipótesis hay un gran impacto.

**Gráfico 11**



### **Interpretación**

Respecto a la pregunta, el 28% de los encuestados respondieron a que casi siempre los incentivos motivan a su desempeño laboral, sin embargo, se visualiza que los demás resultados fueron iguales a su respuesta, si bien hay un indicador alto cerca de siempre, no podemos pasar desapercibido que también impacta en esta dimensión.

Por otro lado, el trabajo de investigación cuenta con una serie de 15 preguntas para la recolección de datos con respecto a las dimensiones (Satisfacción del empleado, jefes inmediatos y salario emocional)

### 3.1.5 Estimación de costo del proyecto

Estimación de los costos necesarios para la implementación

*Presupuesto del proyecto*

Código	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo por integrante	Costo Total
1	Recursos materiales					
	Impresiones A4	Paquete	60	0.50	s/ 30.00	s/ 90.00
2	Recursos tecnológicos					
	Internet	Mes	4	60	s/ 240.00	s/ 720.00
	Teléfono móvil	Mes	4	30	s/ 120.00	s/ 360.00
	Laptop	Mes	4	30	s/ 120.00	s/ 360.00
3	Recursos Humanos					
	Grado Bachiller (documentación)	unidad	3	820	820.00	s/ 2,460.00
<b>Total</b>					<b>s/ 1,330.00</b>	<b>s/ 3,990.00</b>

**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

EL CLIMA LABORAL Y SU IMPACTO EN LA ALTA ROTACIÓN EN EL ÁREA DE CAJA EN LA TIENDA TOTTUS MOLICENTRO - LA MOLINA 2022						
Título de la investigación:						
Línea de investigación	<b>El proyecto se desarrolla en una línea de investigación de nivel comunicación, social y cultura - Los ejes temáticos que abarca este proyecto son los diversos factores del clima laboral que logran el impacto significativo en la alta rotación de una organización</b>					
Autor:	Reyes Ramos Karla Consuelo, Romero Martínez Mary Gabriela y Soplopuco Sandoval Junior Rafael - Grupo 10					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES 1	DIMENSIONES 2	METODOLOGIA	
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general				
¿De qué manera el clima laboral impacta en la rotación de personal en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina 2022?	Determinar de qué manera el clima laboral impacta en la rotación de personal en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina 2022.	El clima laboral impacta de manera significativa en la rotación de personal en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina 2022. Debido a la falta de identidad organizacional que sienten los trabajadores.	Variable 1 Clima Laboral	D1 Estructura organizacional D2 Relaciones Sociales D3 Identidad D4 Conflictos	Enfoque Alcance Tipo de investigación aplicada Población:	Cuantitativo Descriptivo correlacional Personal del área de caja de tienda Tottus Molicentro
			Variable 2 Alta rotación	D1 Satisfacción del empleado D2 Jefes inmediatos D3 Salario emocional	30 personas Población	Muestreo
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	Indicadores		Medios de Certificación (Técnica / Instrumento)	
¿De qué manera el Clima Laboral impacta en la Satisfacción del empleado en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina 2022?	Determinar de qué manera el Clima Laboral impacta en la Satisfacción del empleado en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina 2022.	El Clima laboral impacta de manera significativa en la satisfacción del empleado en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina 2022. Porque los colaboradores deben estar motivados para trabajar bien dentro de la organización	D1. Satisfacción del empleado	Motivación para lograr buenos resultados	Muestra 28, si la encuesta se realiza a 28 personas, la muestra que se tomará será del 95% de las veces realizadas con un margen de error entre el más y el menos 5% con respecto a lo obtenido en la encuesta.	
				Ambas partes logran sus objetivos trazados empleados y compañía		
				Objetivos realizables		
¿De qué manera el clima laboral afecta la relación entre los colaboradores y jefes inmediatos en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina 2022?	Establecer de qué manera el clima laboral impacta en la relación de los colaboradores y jefes inmediatos en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina 2022.	El clima laboral impacta de manera directa en la relación de colaboradores y jefes inmediatos en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro, La Molina 2022. Debido a la mala comunicación dentro del equipo de trabajo.	D2. Jefes Inmediatos	Relaciones interpersonales limitadas con los supervisores		
				Sobrecarga laboral a los trabajadores		
				Influencia en el horario laboral de su equipo		
¿De qué manera el clima laboral impacta en el salario emocional de los colaboradores en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina 2022?	Establecer en qué medida el clima laboral impacta en el salario emocional de los colaboradores en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina 2022	El salario emocional impacta positivamente en el clima laboral de los colaboradores del área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina. Porque se sienten reconocidos por la organización.	D3. Salario emocional	Retribución no monetaria		
				Manejo flexible de horarios		
				Estrategias para beneficiar y fidelizar a los empleados		

## **IV. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN APLICA E INNOVACIÓN**

### **4.1. Diagnóstico situacional**

Esta investigación se realiza en el sector retail, específicamente en el área de cajeros de Tottus- Molicentro La Molina, identificando las siguientes causas como las principales que generan la alta rotación en dicha área: Satisfacción del empleado con relación a la falta de reconocimiento dentro de la organización, en cuanto al jefe inmediato, falta de comunicación y el asignar funciones adicionales fuera del horario de trabajo, teniendo en cuenta para los colaboradores que el salario emocional es importante como reconocimiento a sus funciones. Todo ello genera un mal clima laboral dentro del área de cajeros, llevando a los colaboradores a renunciar a sus puestos.

### **4.2. Desarrollo de la propuesta**

Propuestas de mejora en el clima laboral para evitar el alto impacto en la alta rotación dentro del área de caja de la tienda Tottus Molicentro - La Molina. En relación con el diagnóstico identificado, se establecen propuestas respondiendo a las principales necesidades de los colaboradores con el objetivo de disminuir la alta rotación del personal.

#### **4.2.1. Primera Etapa**

##### **a. Capacitaciones:**

Pensando en la mejora continua de los colaboradores, se establecerá un plan de capacitaciones mensuales que ayude al área de cajeros a tener un proceso claro de sus funciones y objetivos, mejorando así la disposición y atención al cliente, permitiéndoles a cada colaborador poder desarrollarse profesionalmente.

##### **b. Comunicación:**

Aplicar más escucha activa a los colaboradores del área de caja por parte de los jefes inmediatos, a fin de aumentar la confianza y poder establecer un mejor clima laboral

en el área, tomando en consideración siempre las opiniones y sugerencias como parte importante para mejorar el clima laboral.

**c. Reconocimiento a los empleados:**

Mediante esta estrategia se demuestra la gratitud hacia el trabajador, valorando el esfuerzo y los resultados que aportan a la organización. El reconocimiento en el lugar de trabajo es una herramienta muy eficaz y efectiva cuando forma parte de los valores y prácticas de la empresa y ello se demuestra siendo flexibles con el horario de trabajo, brindando capacitaciones, bonos por rendimientos y reconocimiento, todas estas acciones se generan a fin de reforzar la identidad de los trabajadores hacia la organización.

**4.2.2. Segunda Etapa:**

En esta segunda etapa se definirá de qué manera se llevarán a cabo las estrategias planteadas en la primera etapa, para mejorar el clima laboral y reducir la alta rotación de empleados.

**a. Capacitaciones**

Es importante tener un plan de capacitaciones en toda empresa a fin de poder impulsar a los colaboradores, reconociendo sus intereses, habilidades, gustos, fortalezas e impulsar la retención de talento, a fin de generar un buen clima laboral que ayude al crecimiento profesional de los trabajadores para tomar la decisión propia de continuar o no dentro del área de caja de Tottus Molicentro - La Molina.

**Capacitaciones como:**

Mejorar el ambiente de trabajo; con reuniones de integración a fin de reforzar la empatía, amabilidad y comunicación dentro del equipo de trabajo y mejorar así el clima laboral.

Retención del talento: identificar aquellos colaboradores que sean cumplidos, responsables, que tengan los procesos claros y que muestren proactividad para poder mejorar el clima laboral en el área de caja.

#### **b. Comunicación**

La estrategia que se propone para que exista una escucha activa con los jefes inmediatos, se basa en un programa acompañado de una serie de pasos, donde se reúnen un grupo de 4 a 5 personas en un espacio del trabajo y realicen una dinámica en donde cada uno comenzando por el jefe mencionará lo mejor y lo peor que les haya pasado durante el día primeramente con mímicas y deben adivinar los reunidos de que se trata, una vez que se da el caso si aciertan o no, la persona lo contará en palabras, aplicando primero la observación y luego la escucha (evitar interrupciones), seguido de crear un juicio cada uno porque comentarán si les ocurrió lo que trataban de adivinar o no, esta dinámica durará un aproximado de 15 a 20 minutos. Cada persona hará su propia interpretación, esto con finalidad de que todos estén a disposición y puedan comprender lo que se trata de comunicar, a su vez generando un ambiente de confianza.

#### **c. Reconocimiento**

La presente estrategia se podrá aplicar en el área de caja de la siguiente manera:  
De manera mensual, según previa evaluación de los coordinadores, elegir al trabajador del mes, brindando un reconocimiento como por ejemplo un diploma, vales de consumo, obsequios, ello ayudará que se sientan motivados a seguir con sus objetivos.

Celebrar los cumpleaños de los trabajadores que cumplieron en el mes, mediante esta estrategia los colaboradores se sentirán que son parte de la organización.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Respuesta al objetivo general y específico

#### a. Objetivo general

Podemos concluir, basándonos en los resultados, que existe una importante relación entre el clima laboral y la alta rotación en el personal del área de caja de tiendas Tottus Molicentro La Molina en el año 2022, dichas variables comprueban la correlación existente entre ellas.

#### b. Objetivo específico

Se confirma la hipótesis específica 1, el clima laboral impacta en la satisfacción del empleado, de los resultados obtenidos se concluye, que los colaboradores sienten que casi nunca el trabajo realizado y sus sueldos no son bien remunerados por parte de la tienda Tottus Molicentro - La Molina. Encontrando una correlación significativa entre el objetivo específico 1 y la hipótesis específica 1, donde indica que los trabajadores deben estar motivados para trabajar bien y poder lograr buenos resultados y evitar así la alta rotación dentro de la organización.

Se confirma la hipótesis específica 2, el clima laboral afecta la relación entre los colaboradores y jefes inmediatos, obtenidos los resultados, se concluye que casi nunca los jefes directos propician un trato de confianza y que existe sobrecarga laboral no relacionada con las labores de los colaboradores del área de caja. Encontrando una correlación significativa entre el objetivo específico 2 y la hipótesis específica 2, donde indica que carece de una comunicación efectiva dentro del equipo de trabajo.

Se confirma la hipótesis específica 3, el clima laboral impacta en el salario emocional de los trabajadores, de los resultados obtenidos, nos dice que a veces la tienda Tottus Molicentro – La Molina, brinda la oportunidad de crecimiento personal para los

colaboradores y que casi siempre los incentivos motivan en el desempeño laboral dentro del área de caja. Encontrando una correlación significativa entre el objetivo específico 3 y la hipótesis específica 3. Dice que los colaboradores necesitan sentirse reconocidos e incentivados por parte de la tienda Tottus Molicentro – La Molina.

## **5.2. Resaltante descripción problemática**

En este estudio de situación problemática, el objetivo es identificar el impacto que existe entre el clima laboral y la alta rotación del personal que labora en el área de caja de la tienda Tottus Molicentro – La Molina 2022, el fin es identificar algunas de las causas que genera el mal clima laboral teniendo como resultado la alta rotación de los colaboradores de dicha área. Importante mencionar a Aldana (2019) quien planteó que el clima laboral es un conjunto de condiciones físicas y psicológicas que se reflejan en el desempeño de los empleados, es importante que los colaboradores tengan motivación, seguridad y contar con procesos claros, además de poder capacitar al personal para poder afrontar las diversas causas negativas que puedan afectar su desarrollo laboral y falta de identidad, a fin de evitar formar parte de la alta rotación dentro de la organización.

## **5.3. Resaltantes de las evidencias de los antecedentes internacionales**

Se resalta las principales evidencias de acuerdo a los antecedentes internacionales:

Según Blanco (2020) menciona que muchas veces la intención de irse sé los empleados no se realiza por muchos factores, sino por factores puntuales relacionados con el bienestar de los trabajadores, es decir, a mayor satisfacción laboral, menor es el deseo de renunciar y mejor comunicación con el líder de equipo, menor es la rotación del trabajador

Estrada (2022) menciona que el objetivo principal fue analizar el proceso de rotación del personal donde se utilizó fuentes primarias del distrito Milagro a investigar. Mediante el indicador recopilación de rotación de personal, se concluyó una evidencia, la disminución sostenida, este indicador revela las constantes salidas del personal de la organización y la poca entrada de nuevos colaboradores.

Valdamarín (2022) menciona cuáles serían las posibles causas del fenómeno de la alta rotación y cómo se actúa frente a ello. La metodología que usaron para determinar dicho fenómeno fueron las entrevistas realizadas en unos 3 años consecutivos en la compañía. Se demostró que existen varias causas que impactan en la rotación dentro de la empresa, por lo que es motivo de investigación para cada uno.

#### **5.4. Hallazgos y resultados**

Cabe mencionar que se ha logrado determinar el grado del impacto del clima laboral sobre la alta rotación, mediante determinadas preguntas realizadas en el estudio de una muestra enfocada a encuestar a 28 trabajadores del área de cajeros de la tienda Tottus Molicentro - La Molina, las respuestas tienen alto grado de impacto en la variable dependiente alta rotación, que pasamos a detallar a continuación:

- a. En el indicador de la motivación, siendo la dimensión satisfacción del empleado; se preguntó, si el trabajo del colaborador es reconocido dentro de la organización, hubo 8 personas, siendo el 28% del total de encuestados que respondieron que casi nunca hay una motivación hacia los trabajadores a fin de sentirse satisfechos por cumplir con sus objetivos.
- b. En siguiente indicador de relaciones interpersonales limitadas, siendo la dimensión de los jefes inmediatos, se preguntó, si el jefe inmediato propicia un trato de confianza en el área de trabajo, hubo 10 personas, siendo el 35% del total de los encuestados que respondieron que casi nunca el jefe inmediato propicia la confianza en el área de trabajo, motivo por el cual el colaborador ve afectado su ambiente laboral, impidiendo

concretar sus actividades con satisfacción y afectando el nivel de rotación en la empresa.

- c. Por último, hubo 10 personas, siendo el 35% del total de los encuestados que respondieron que "a veces" la empresa brinda mejoras de oportunidad en cuanto al crecimiento profesional que desea el trabajador, demostrando así este indicador el impacto positivo en la hipótesis que se planteó sobre la alta rotación.

### **5.5. Vacíos del conocimiento**

La conclusión que se tiene para los vacíos del conocimiento, por los autores que hemos citado en los antecedentes es que afirman que existen posibles causas que hacen que exista la alta rotación en una empresa, causas que eran internas en las empresas y no dependía de algún factor externo, luego por los presentes autores se encontró que el clima laboral es la causa principal de ello, se fue abordando dimensiones y relacionándolas con cada una, se hizo un estudio a Tottus Molicentro - La Molina, porque demostraba un alto índice de rotación y se pudo obtener resultados de los trabajadores del 2022, mediante una encuesta afirmando que efectivamente el clima laboral tiene un gran impacto en la alta rotación laboral.

Mediante el proyecto desarrollado se llega a la conclusión que se debe reducir los índices de alto nivel de rotación mediante propuestas interesantes de investigación aplicada. Y se pueden poner en acción las propuestas, planificadas.

### **5.6. Aportes del trabajo de acuerdo a su línea de investigación**

Los aportes que se concluye a causa de la problemática de acuerdo a la línea de investigación son las siguientes:

- a. Muestra de una sede de acuerdo a la población del 2022, en la tienda Tottus Molicentro - La Molina, mediante una encuesta elaborada y validada por un especialista, se obtiene una data de porcentajes en el cual refleja el impacto "clima

laboral” en la “alta rotación”, en dicha data se aporta una validez puntual en el cual permite elaborar propuestas y alternativas de mejora para disminuir los niveles altos de rotación.

- b. Se aportan propuestas de solución que podrían acabar con el nivel alto de rotación en los cajeros, dicha propuesta debe ser aplicada y será motivo de investigaciones posteriores para que puedan llevar a cabo un nuevo resultado.
- c. Se aportan citas textuales y conocimientos teóricos de las variables del trabajo de investigación, para que así los próximos investigadores puedan citar información que consideren importante.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alatrística (2020) *Diseño organizacional y gestión de recursos humanos del Hospital Municipal Los Olivos, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51633>
- Alberca, S. & Tiznado, B. (2019). *Estructura remunerativa y la rotación del personal de la Empresa Digetel Corporativo en el área de Conexiones – Trujillo 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46039/Alberca\\_RSR-Tiznado\\_FBJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46039/Alberca_RSR-Tiznado_FBJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aldana, E. (2019). *Trabajo integrador Final con iniciación en la Investigación Área Laboral - Argentina 2019*. Repositorio Institucional UCP. [http://dspace.ucp.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/DGB\\_UCP/242/Aldana%2c%20Evelyn-19-A.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.ucp.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/DGB_UCP/242/Aldana%2c%20Evelyn-19-A.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alhuay, M. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal del servicio de unidades cuidados intermedios neonatales INSNSB Lima -2019* [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional UWINER. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6122?show=full>
- Anticona, D. & Villacorta S. (2023). *Percepción del clima laboral y nivel de motivación que presentan los Colaboradores en la empresa Consem 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Insittucional UPAO. [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/15951/REP\\_DEYSI.ANTICONA\\_SARITA.VILLACORTA\\_PERCEPCION.DEL.CLIMA.LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/15951/REP_DEYSI.ANTICONA_SARITA.VILLACORTA_PERCEPCION.DEL.CLIMA.LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Atiquipa, L. & Jaimes, F. (2017). *Clima laboral en relación al desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martin Altuna. Puente Piedra 2015* [Tesis de

- maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14257>
- Blanco, A. (2020). *Liderazgo y su impacto en el clima laboral y la rotación de personal en la empresa BK* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí]. Repositorio Institucional de la UASLP. <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/7109?show=full>
- Bustamante, I. (2021) *Rotación de personal como factores de eficiencia en el gasto público* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. Repositorio Institucional UNSAAC. <http://hdl.handle.net/20.500.12918/5857>
- Chian, M., Hernandez, C. & Rivera, M. (2022, enero - junio) Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública, #Vol 8. pág 10 <https://www.redalyc.org/journal/5608/560869828004/560869828004.pdf>
- Estrada, C. (2022). *Rotación del Personal Administrativo en las Empresa Públicas Ecuatorianas y su Gestión Administrativa 2017-2020, Caso de Estudio: Distrito 09D14* [Título de maestría, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio Institucional UNEMI. <https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5892>
- Flores, P. (2020). *Satisfacción laboral y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58133/Flores\\_HP\\_J-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58133/Flores_HP_J-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, J. (2021). *Clima organizacional y rotación de personal en los colaboradores del consorcio comercial universal, San Juan de Miraflores - 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional Autónoma

- García, M. & Ibarra, L. (2012) Tipos de Clima Organizacional de Likert.  
[https://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/tipos\\_de\\_clima\\_organizacional\\_de\\_likert.html#:~:text=Likert%2C%20](https://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/tipos_de_clima_organizacional_de_likert.html#:~:text=Likert%2C%20)
- Hernández, O. (2021, 01 de septiembre). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), 1-3. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tlng=es).
- Hodgetts y Altman (2003:147).  
[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils\\_Tesis\\_mae\\_stria\\_2021.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_mae_stria_2021.pdf?sequence=1)  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1772/Garcia%20Requena%2c%20Jessica%20Pamela.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Jiménez, L. (2020). Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad. *Convergence Tech «Revista Científica»*, 4(IV), 59-68.  
<https://doi.org/10.53592/convtech.v4iiv.35>
- Leyva, J. & Guerra, Y. (2020). Objeto de investigación y campo de acción: componentes del diseño de una investigación científica. *EDUMECENTRO*, 12(3), 241-260.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742020000300241&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742020000300241&lng=es&tlng=es).
- Moreira. (2018). Basándose en la teoría de Francis Cornell.  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/15951/REP\\_DE\\_YSI.ANTICONA\\_SARITA.VILLACORTA\\_PERCEPCION.DEL.CLIMA.LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/15951/REP_DE_YSI.ANTICONA_SARITA.VILLACORTA_PERCEPCION.DEL.CLIMA.LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

- Pantia, C. & Chuquihuanca, F. (2021). Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ate – 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Union]. Repositorio Institucional. [http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/5382/Carmen\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/5382/Carmen_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Piña, N. (2020) *Propuesta para reducir la rotación de personal en una empresa de servicio, Lima 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional UWINER <https://hdl.handle.net/20.500.13053/3917>
- Quispe, V., & Villena, H. (2021). *Selección y rotación de personal en el hotel Casa Andina de Cusco - 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86612/Quispe\\_CV-Villena\\_GHJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86612/Quispe_CV-Villena_GHJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, P. (2020). *El impacto que causa la alta rotación de personal en las organizaciones* [Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granda]. Repositorio Institucional. <https://repository.unimilitar.edu.co/items/915b5524-9d1d-4dd6-836b-633887717dc8>
- Soldevilla, C. & Rodriguez, J. (2020). *Análisis correlacional entre las variables gestión de personas y desempeño laboral en el personal administrativo de un call center* [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653118/Soldevilla\\_UC.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653118/Soldevilla_UC.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Valdamarin, M. (2022). *Causas y consecuencias de la Rotación del Personal: ¿Cómo afrontar los desafíos que plantea este problema para el negocio?* [Tesis de maestría, Universidad de San Andrés]. Biblioteca Max Von Buch.

<https://repositorio.udesa.edu.ar/items/c2788dec-11d1-4885-a38e-d615083c9d07/full>

Westfalla, R. (2020). *Relación entre la rotación de personal y el clima laboral del personal operativo en una empresa Retail, Lima 2019* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL.  
<https://hdl.handle.net/20.500.14005/10412>

Zapata, W. & Zapata, K. (2022) *El Clima Organizacional y su relación con calidad de atención al cliente de la empresa Tottus Open Plaza Piura año 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional UPAO.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12759/9124>

Anexo 1

Informe Turnitin

Similarity Report

Jul 10, 2023 10:55 PM GMT-5 24%

PAPER NAME

Overall Similarity

AUTHOR

KARLA CONSUELO REYES RAMOS

Proyecto tesis 2023 OK final.pdf

CHARACTER COUNT

54252 Characters

WORD COUNT

10342 Words

FILE SIZE

2.3MB

PAGE COUNT

44 Pages

REPORT DATE

Jul 10, 2023 10:55 PM GMT-5

SUBMISSION DATE

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

20% Internet database 1% Publications database Crossref database Crossref Posted  
Content database 18% Submitted Works database

Excluded from Similarity Report

Bibliographic material Quoted material

Reyes Ramos Karla Consuelo

Romero Martínez Mary Gabriela

Soplopuco Sandoval Junior Rafael

Asesor: Landeo Minaya Karina Lisbeth