UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Relación del clima organizacional con la intención de rotación de los teleoperadores de un call center del norte peruano, 2023

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR
Luis Eduardo Paredes Martino

ASESOR
Diogenes Jesus Diaz Rios
https://orcid.org/0000-0002-0955-7994

Chiclayo, 2024

Relación del clima organizacional con la intención de rotación de los teleoperadores de un call center del norte peruano, 2023

PRESENTADA POR

Luis Eduardo Paredes Martino

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Valeria Tamara Llontop Hernández
PRESIDENTE

Jessica Karin Solano Cavero
SECRETARIO

Diogenes Jesus Diaz Rios
VOCAL

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios, por ser mi fuente de sabiduría y fortaleza durante todo mi trayecto académico; a mi madre, cuyas enseñanzas y apoyo incondicional me han llevado hasta aquí; a mi padre, quien desde el cielo espero que este orgullo de la persona que soy y de lo que estoy logrando; a mi hermana, por ser la inspiración que me ha impulsado superarme cada día; a mi abuela, cuyas comidas alegraron mis días de estudio; a mi fiel compañero felino, quien me acompaño cada noche de trabajo; y, en especial, a mí mismo, por la resiliencia, dedicación, pasión y esfuerzo que tuve para poder alcanzar este logro. Gracias a todos por ser mi faro en este viaje.

Agradecimientos

Agradezco a todos y cada uno de los docentes que me han enseñado, pues a través de ello conseguí el conocimiento y las enseñanzas necesarias para terminar este trabajo de investigación; en especial a mi asesor, el Mgtr. Diógenes Jesús Díaz Rios, quien con su tolerancia y conocimientos me guio y apoyo en todo lo concerniente al presente estudio. Por último, mi gratitud a la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo por brindarme una beca para seguir estudiando en su campus y, de esta manera, lograr ser un gran profesional en esta carrera que tanto me gusta.

Relación del clima organizacional con la intención de rotación de los teleoperadores de un call center del norte peruano, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%	23%	8%	14%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	1%
7	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%

Índice

Resumen **6**
Abstract **7**
Introducción **8**
Revisión De Literatura **10**
Materiales Y Métodos **17**
Resultados Y Discusión **19**
Conclusiones **25**
Recomendaciones **26**
Referencias **27**
Anexos **33**

Resumen

Los *call centers* siempre han tenido mala fama en torno a la dirección de personas, en su mayoría ligado a un ambiente de trabajo desfavorable y altos niveles de rotación laboral, por ende, el presente estudio buscó determinar la relación entre el clima organizacional y la intención de rotación de los teleoperadores de un *call center* del norte peruano en el año 2023; para lo cual, se aplicó una investigación cuantitativa, aplicada, no experimental, transversal y correlacional a 135 teleoperadores de entre 18 a 35 años de edad. Además, se empleó un cuestionario conformado por la Escala Clima Laboral CL – SPC de Sonia Palma Carrillo y la Escala Intención de Rotación de William Mobley, Stanley Horner y Hollingsworth; teniendo en cuenta el formato de respuesta tipo Likert. Una vez hallada la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach y Omega de McDonald's, se procedió a recolectar la *data* correspondiente al estudio que, posteriormente, fue procesada mediante tablas de frecuencia absoluta y relativa para conocer el nivel de las variables y analizada a través del estadístico Tau de Kendal con el objetivo de contrastar la hipótesis. El resultado fue que existía una relación negativa, moderada y significativa entre las variables de estudio, principalmente marcada por una baja percepción de autorrealización en torno a la labor de los teleoperadores, haciéndolos buscar otras opciones laborales y que tengan deseos de rotar voluntariamente.

Palabras Clave: Clima organizacional, intención de rotación, call center, relación.
Clasificación JEL: M12, M51, M54.

Abstract

Call centers have always had a bad reputation in terms of people management, mostly linked to an unfavorable work environment and high levels of labor turnover, therefore, the present study sought to determine the relationship between organizational climate and turnover intention of teleoperators of a call center in northern Peru in the year 2023; for which, a quantitative, applied, non-experimental, cross-sectional and correlational research was applied to 135 teleoperators between 18 and 35 years of age. In addition, a questionnaire made up of the Work Climate Scale CL - SPC by Sonia Palma Carrillo and the Turnover Intention Scale by William Mobley, Stanley Horner and Hollingsworth was used, taking into account the Likert-type response format. Once the reliability was found through Cronbach's Alpha and McDonald's Omega, the data corresponding to the study was collected which, subsequently, were processed through absolute and relative frequency tables to know the level of the variables and analyzed through Kendal's Tau statistic in order to contrast the hypothesis. The result was that there was a negative, moderate and significant relationship between the study variables, mainly marked by a low perception of self-fulfillment regarding the work of the teleoperators, making them look for other job options and have a desire to rotate voluntarily.

Keywords: Organizational climate, turnover intention, call center, relationship.
JEL classification: M12, M51, M54.

Introducción

Hoy en día, el entorno empresarial se encuentra cambiando constantemente, obligando a las empresas a ser cada vez más competitivas, dado que, de lo contrario, quedarán rezagadas y perderán *market share* frente a sus contrincantes (Domínguez et al., 2020). Este aumento de competitividad a traído consigo una sobrecarga de trabajo que, en la mayoría de casos, genera cuadros de estrés en los trabajadores, lo que puede derivar en un clima laboral hostil en la compañía (Gaibor et al., 2021).

Además, es fundamental destacar que el clima organizacional es tan importante para el colaborador que, según una encuesta realizada por Aptitus a trabajadores peruanos de distintos sectores, el 86% de estos, prefería dimitir de su puesto de trabajo, a seguir laborando en una institución que tenga un mal ambiente (Gestión, 2018). Es ahí donde se observa una intención de rotar laboralmente, variable que representa una dificultad en la retención del talento humano de las empresas, sobre todo cuando se trata de un trabajador muy cualificado para un determinado cargo, puesto que, este es considerado como un factor de gran relevancia para el éxito de una corporación (Gonzáles y Morales, 2020; Quintanilla et al., 2022; y Penachi, 2019).

Así mismo, tal como lo expresa Labarthe (2018), este desafío se vuelve aún más grande para las compañías que proveen servicios de telecomunicaciones, comúnmente llamadas *call centers*, en donde usualmente existe una elevada tasa de rotación de teleoperadores. Este alto índice de egresos supone un problema para las organizaciones, dado que, si un colaborador rescinde su contrato laboral, no solo está dejando un puesto vacío que reducirá la productividad y calidad organizacional, sino que también se está llevando consigo todo el conocimiento y experiencia adquirida durante todo el tiempo que estuvo ocupando el cargo, lo cual, significaría una perdida monetaria para la compañía (Gaibor et al., 2021).

Existe una gran cantidad de investigaciones de diseño exploratorio y descriptivo en torno al clima organizacional e intención de rotación, sin embargo, son muy pocos los artículos científicos que evalúan, de manera conjunta, el comportamiento de las variables antes mencionadas. Por ejemplo, en el ámbito internacional se encontró que el clima organizacional y la intención de rotación están relacionados negativamente en un *call*

center de india, en hoteles y empresas contables de México, y en hospitales de Brasil y España (Mitra y Singh, 2020; Domínguez, 2019; Domínguez et al., 2020; Arroyos et al., 2021, Sillero y Zabalegui, 2020; y De Assis et al., 2022). No obstante, a nivel nacional y regional no se ha encontrado ninguna literatura científica que abarque la temática de estudio, por lo que, no se puede saber, a ciencia cierta, cual es el comportamiento del clima laboral en relación a la intención de rotación, y viceversa, en un contexto peruano.

La investigación actual se realizó en un *call center* situado en el norte peruano, el cual fue elegido por conveniencia, pues sus dos sedes, ubicadas en el departamento de Lambayeque y Piura, cumplen con todas las características presentadas en la contextualización; en otras palabras, en la compañía *Anonymous*, que por derecho de nombre será llamada de esa forma, se ha observado una elevada tasa de rotación voluntaria en los últimos días de cada mes, la cual está siendo representada por alrededor de entre 18 a 26 teleoperadores que deciden desvincularse laboralmente de la empresa. Dicha situación podría estar relacionada con la alta presión laboral en los que están inmersos los teleoperadores al cierre de mes, tiempo cuando los grupos de trabajo están constantemente siendo abrumados por el cumplimiento de los objetivos institucionales y en donde experimentan situaciones desagradables haciendo alusión a lo dicho por More (comunicación personal, 26 de agosto del 2023), “no hay día que no te hayan gritado”. Así mismo, la rotación de los trabajadores representa un costo para la compañía, puesto que, no solo se estaría hablando de dejar inoperativo un puesto laboral, sino que también se tendría que capacitar a un nuevo colaborador, lo que toma tiempo (1 semana) y dinero. Es por ello que, ante toda esta problemática, el presente estudio busca enfocarse en que la empresa pase a ser proactiva (analizar la intención de rotación) en vez de ser reactiva (analizar la rotación) al plantearse la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la intención de rotación de los teleoperadores de un *call center* del norte peruano, año 2023?

La justificación del presente estudio recae en que, a través de los resultados obtenidos, se busca concientizar a los centros de atención telefónica, a nivel nacional y regional, sobre la importancia que representa el ambiente laboral y la intención de rotación en el rubro en el que se desempeñan, haciendo hincapié en los factores internos que tienen mayor presencia en una percepción desfavorable del clima laboral por parte de los teleoperadores y en la minuciosidad que se debe tener para identificar ciertos síntomas

que representan la existencia de pensamientos y/o deseos de rotar laboralmente en los colaboradores. Además, toda información obtenida será de mucha ayuda al momento de tomar decisiones con respecto al talento humano de *Anonymous* y compañías que tengan un contexto similar al actual, con el fin de fomentar la existencia de empresas más humanizadas en el campo de los *call centers*.

Por último, a través de la presente investigación se busca determinar la relación entre el clima organizacional y la intención de rotación de los teleoperadores de un *call center* del norte peruano, año 2023; para lograr cumplir este objetivo general, se tienen que alcanzar los siguientes objetivos específicos: conocer el nivel de percepción del clima organizacional y el nivel de intención de rotación de los teleoperadores de un *call center* del norte peruano, año 2023.

Revisión De Literatura

Según algunos investigadores, el concepto de clima organizacional tuvo su aparición entre 1940 y 1960 (Almache et al., 2020; Sadullah, 2022); sin embargo, existe evidencia que este término ya era estudiado muchos años atrás, pero no se le daba un nombre como tal. Todo empezó en 1924, donde Hugo Munsterberg y Elton Mayo plantearon la Teoría de la Relaciones Humanas, aporte por el cual se comenzó a dar importancia a los factores internos de la organización que estaban asociados a los colaboradores (como las relaciones interpersonales y la comunicación), no obstante, no fue hasta 1948, con la Teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert, que se le pudo dar un nombre al concepto (Iglesias et al., 2019).

Hoy en día, el termino de ambiente organizacional hace alusión a la percepción de los colaboradores en relación a los aspectos tangibles (como la infraestructura, equipos, recursos, entre otros) e intangibles (como las relaciones interpersonales, el liderazgo, entre otros) que se desarrollan en el interior de la compañía, los cuales, ayudan a alcanzar los objetivos institucionales e impactan en el comportamiento de los mismos trabajadores (Likert, 1974, como se cita en Brunet, 1987; Segredo, 2013; Palma, 2004; Almache et al., 2020; Bermúdez et al., 2015; Casanova et al., 2020).

La importancia de realizar investigaciones en torno a la variable del clima laboral recae en que ayuda a fomentar la existencia de compañías más humanizadas que provean a sus colaboradores de un espacio idóneo para desarrollarse integralmente, favoreciendo a la productividad empresarial (Beltrán et al., 2021); de igual forma, contribuye a identificar la existencia de riesgos psicosociales que puedan dañar física o psicológicamente al trabajador (Carrasco y Díaz, 2018). Además, Chirinos et al. (2018) mencionan que el ambiente organizacional debe de estar en óptimas condiciones para poder satisfacer a los colaboradores; caso contrario, la insatisfacción del personal puede causar una deserción en ellos, generando gastos innecesarios (Beltrán et al., 2021)

Para poder estudiar esta variable se tiene que tener en claro el enfoque a utilizar, el más usado es el enfoque subjetivo, mismo que trata de evaluar al ambiente laboral a partir a partir de la percepción y opinión de los colaboradores (Espinoza y Jiménez, 2019); posterior a ello, se elige el tipo de clima organizacional que se desea analizar, según Alcover et al. (2011, como se cita en Chirinos et al., 2018) existen tres niveles específicos, los cuales son de tipología psicológica (nivel individual), agregada (nivel grupal) y colectiva (nivel organizacional); similar a lo dicho por Bermúdez et al. (2015), quienes expresan que el ambiente de trabajo se puede visualizar desde dos perspectivas, a partir de un microclima (aspecto grupal) o un macroclima (aspecto global). En el presente estudio se empleó un enfoque subjetivo y una tipología de nivel individual y aspecto grupal, por lo cual, se seleccionó el instrumento más adecuado para poder efectuar la medición, teniendo en cuenta que no todos los colaboradores van a percibir al ambiente organizacional de la misma forma; dado que, su percepción se verá afectada por sus características demográficas y psicológicas (Chirinos et al., 2018).

Entre las variables demográficas que están relacionadas positivamente con el clima laboral se encuentran las de antigüedad en la institución y edad (Beltrán et al., 2021); mientras que, la presencia de hijos lo está de manera inversa (Candido et al., 2021). Siguiendo la misma línea de ideas, se encontraron estudios que examinaban el ambiente organizacional a partir del genero del individuo, donde la mayoría de las mujeres percibían que sus opiniones no se tomaban en cuenta y no eran apoyadas correctamente dentro de la compañía, a comparación de sus pares hombres quienes tenían percepciones más favorables (Espinoza y Jiménez, 2019); no obstante, este resultado difiere de lo descubierto por Barría et al. (2021), los cuales concluyeron que no existe diferencia

alguna entre las percepciones del ambiente laboral de los varones con el de las mujeres, en donde si existe divergencia, es en función a la tipología de la organización, pues en instituciones privadas con fines lucrativos suele haber un clima organizativo poco saludable asociado directamente con las relaciones interpersonales entre los jefes y subordinados, situación que es ajena tanto en organizaciones gubernamentales como en compañías sin ánimo de lucro del sector privado.

Con respecto a la intención de rotación, esta variable hace referencia al deseo o posibilidad de un colaborador de desvincularse laboralmente de la empresa en donde esté trabajando (Domínguez et al., 2020; Mitra y Singh, 2020; Testa, 1973, como se cita en Asca et al., 2021); esto debido a que no se encuentra satisfecho con la gestión de la organización u otras razones (Mitra y Singh, 2020).

La intención de rotación es una variable predictora de la rotación voluntaria de un colaborador (Allen et al., 2003); lo cual, supone un gran problema asociado a: costos por sustitución del trabajador, reducción de la productividad y disminución de la calidad del servicio (Domínguez, 2019); además, afecta a la imagen de la institución, haciéndola parecer inestable y con incapacidad de retener a su talento humano (Palacini y Romero, 2020). Ante lo expresado anteriormente, se puede decir que es relevante el estudio de esta variable, pues, a través de ella, vamos a poder prevenir ciertas dificultades organizacionales.

Si bien, en el párrafo anterior se comentó que la rotación es un problema para las compañías, este aspecto también tiene su punto positivo, pues, si se controla adecuadamente a través de estrategias de gestión (entrevistas de egreso), permite la entrada de nuevos talentos a la compañía (Labarthe, 2018).

En la actualidad, la dedicación laboral es uno de los factores organizacionales que mejor predice la intención de abandonar una institución (Palacini y Romero, 2020). Así mismo, en una revisión sistemática sobre los antecedentes de la intención rotación, se ha evidenciado que la edad y la experiencia profesional están relacionadas negativamente con la variable en cuestión, mientras que, la escolaridad lo está positivamente; además, los varones y las personas solteras tienden a mostrar una intención de rotación mayor al de las mujeres y los casados. (Alves et al., 2019)

De igual manera, Alves et al. (2019) propusieron un modelo teniendo como base a la teoría de la conducta planificada, la cual menciona que todo comportamiento viene precedido de una intención que posee tres componentes: la actitud, la norma subjetiva y el control percibido de la conducta, en donde las actitudes vendrían a ser representadas por la satisfacción y el compromiso, las cuales mediarían en la relación de una variable perceptiva (medida a partir de la percepción de un individuo) con la intención de renuncia.

Por último, se encontraron estudios como el de Domínguez (2019), quien tuvo como propósito examinar como los factores internos, o también llamado clima organizacional, de un hotel se relacionan con la intención de salida de sus colaboradores, al tener como mediadores a los factores externos de la institución, obteniendo como resultado que la percepción de las condiciones de trabajo, el apoyo de los supervisores y compañeros, y los incentivos extrínsecos están relacionados negativamente con la intención de rotación, y que los factores externos median en dicha asociación. A su vez, Domínguez et al. (2020) evaluaron el mismo contexto hotelero mexicano, encontrando que hay una correlación negativa entre el ambiente de trabajo y la disposición a abandonar el empleo de los individuos estudiados, siendo mediada parcialmente por el conflicto entre el trabajo y la familia. Así mismo, Arroyos et al. (2021) hallaron la misma relación negativa, sin embargo, esta estaba caracterizada por la presencia de hostilidad y falta de apoyo que se les otorgaba a los colaboradores de las compañías de servicios contables que fueron analizadas.

Mitra y Singh (2020) realizaron una investigación similar a la presente, no obstante, también incluyeron la participación de la felicidad, obteniendo como resultado que el clima laboral, las recompensas y relaciones interpersonales, la claridad de funciones e intercambio de información, los procesos organizacionales, el comportamiento altruista y la felicidad están relacionados negativa y significativamente con la intención de rotación en un *call center* indio llamado *Business Process Outsourcing – BPO*, basándose en que un mayor bienestar de los teleoperadores, mayormente va a estar acompañado de un menor deseo de los mismos por salirse de la empresa. Cabe mencionar que, la felicidad es una variable propia de los colaboradores y un alto índice de este factor se explica con un buen ambiente organizacional, en donde exista apoyo y un bajo nivel de riesgos psicosociales, como la presión laboral (Carrasco y Díaz, 2018).

Siguiendo la misma línea de ideas, en el contexto hospitalario español, se ubicó al estudio de Sillero y Zabalegui (2020), quienes investigaron el entorno laboral de enfermeras perioperatorias y su asociación con la intención de rotación, hallando que existe una asociación negativa entre las variables estudiadas, siendo la falta de personal y recursos, el factor que da lugar a que los colaboradores tengan la intención de abandonar sus trabajos. De igual manera, en un marco hospitalario brasileño, De Assis et al. (2022) buscaron describir la percepción del clima organizacional y los motivos de intención de rotación de los enfermeros de un hospital, teniendo como resultado que la recompensa y el confort físico eran los factores del ambiente laboral que presentaban una intensidad mayor a la hora de relacionarse negativamente con la intención de rotación de la población estudiada, significando que un salario injusto y la poca comodidad en las instalaciones representaban en principal motivo de los colaboradores para rescindir su contrato laboral.

Pasando a las bases teóricas, para la presente investigación se escogió el modelo propuesto por Sonia Palma Carrillo (2004) en su manual titulado Escala Clima Laboral CL – SPC, dado que, es la propuesta que más se adapta para medir al clima organizacional en el contexto enfocado; además, es una de las escalas más citadas y utilizadas en diferentes estudios contemporáneos para medir la variable en cuestión, lo cual quiere decir que, a pesar de ser un modelo antiguo, todavía tiene vigencia en la actualidad (Cabrera y Trigozo, 2016; Alemán, 2019; Alvarado, 2021; Alamo et al., 2021; Gutiérrez et al., 2021).

La presente autora define al clima organizacional como aquella percepción de los aspectos que se encuentran inmersos dentro de la empresa, los cuales permitirán elaborar un diagnóstico organizacional para proponer acciones preventivas y correctivas orientadas a optimizar y/o fortalecer los resultados y procesos institucionales. Palma propone que esta variable está conformada por cinco dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condición laboral.

Autorrealización: Con respecto a la primera dimensión, Palma (2004) menciona que, la autorrealización es la percepción del colaborador acerca de las posibilidades de que el ambiente de trabajo beneficie el mejoramiento continuo de sus habilidades y

destrezas, aspectos que lo ayudarán tanto en su ámbito profesional, como en el personal. Así mismo, Bernal (2002) definió este término como aquel estado ideal de realización que toda persona pretende alcanzar a través del desarrollo de sus competencias que le permitirán crecer y progresar de forma continua.

Involucramiento laboral: De acuerdo con Palma (2004), la segunda dimensión hace referencia a, en qué medida un colaborador se encuentra identificado con la empresa y comprometido con ponerse la camiseta por ella. De igual forma, Carrillo et al. (2013) expresan que, el involucramiento en el trabajo hace alusión al proceso libre y participativo donde el colaborador decide utilizar toda su capacidad productiva para obtener resultados excelentes en la organización en términos de desempeño.

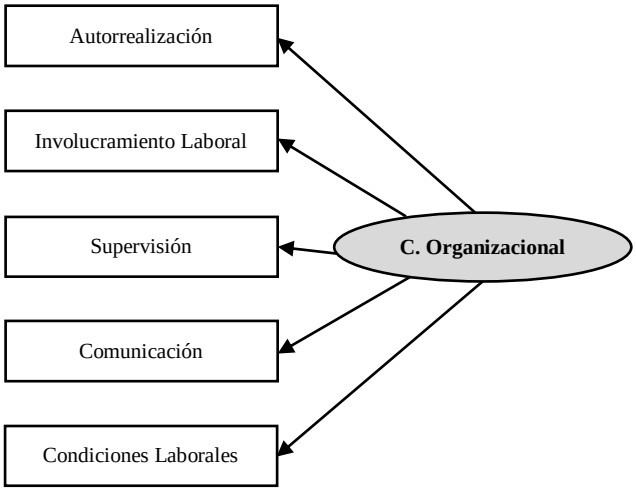
Supervisión: Pasando a la tercera dimensión, Palma (2004) denota que, las supervisiones se entienden como aquellas apreciaciones de los trabajadores en función a si sus superiores los apoyan u orientan al momento de desempeñar sus actividades laborales diarias. Del mismo modo, Escobar y Sánchez (2009) definieron a la supervisión como aquel proceso en donde el ente regulador, o también llamado supervisor, se encarga de asesorar, enseñar, guiar y vigilar a los trabajadores para que estos cumplan satisfactoriamente sus metas institucionales.

Comunicación: Conforme a Palma (2004), la comunicación hace mención a como es el intercambio de información tanto de manera formal (información correspondiente a la empresa), como informal (formación de relaciones interpersonales). Así mismo, la comunicación organizacional hace referencia a una competencia que permite compartir información entre todos los niveles jerárquicos que existen, esto con la finalidad de resolver conflictos, facilitar procesos y cumplir con los objetivos organizacionales. (Canseco y Ojeda, 2016)

Condición laboral: Por último, las condiciones laborales hacen alusión a las facilidades materiales y económicas que posee un colaborador para cumplir con sus objetivos (Palma, 2004). De igual manera, Abrajan et al. (2009) define a estas condiciones de trabajo como aquellas características organizacionales que permiten la realización de un colaborador, entre las cuales se pueden observar los siguientes aspectos: la prestación, la capacitación, la oportunidad de desarrollo, el equipamiento requerido, entre otros.

Figura 1

Modelo del Clima Organizacional



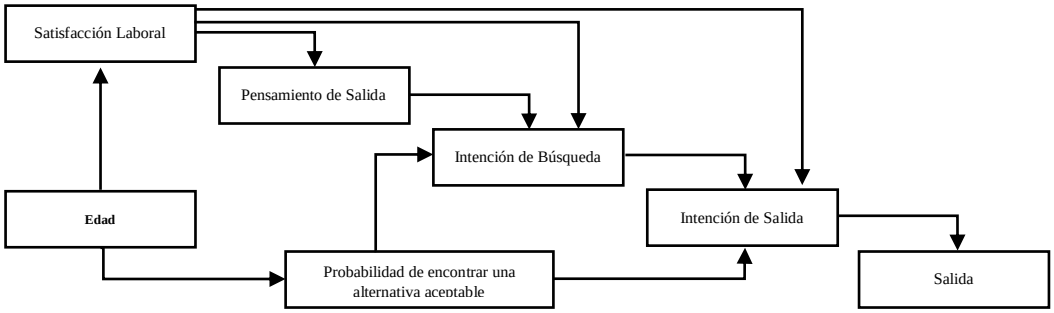
Nota. Palma (2004)

Además, para el presente estudio se escogerá el modelo propuesto por William Mobley, Stanley Horner y Hollingsworth (1978), puesto que, a opinión personal, es una de las propuestas que mejor explican el proceso cognitivo de salida de un colaborador de una compañía; así mismo, es uno de los modelos más citados y utilizados por diversas investigaciones contemporáneas en torno a la intención de rotación, por lo cual, deja ver que su modelo todavía sigue en vigencia. (Carmeli y Weisberg, 2006; Chan et al., 2010; Nas y Rahman, 2013; Rahmi, 2018; Thi, 2019; Arnes y Indah, 2020; Indrawati et al., 2022)

El actual modelo fue resultado de investigar el proceso de como los empleados de un hospital llegan a rotar voluntariamente de él, dicho proceso partía de la satisfacción laboral del colaborador, pues si no estaba satisfecho, este podría tener 2 tipos de reacciones: la primera en relación a tener pensamientos de salir de la empresa que derivaban en la intención de buscar otras alternativas laborales para posteriormente pasar a la intención de salir o quedarse en la organización (Mobley et al., 1978); y en la segunda, el trabajador empezaba a desarrollar ciertos comportamientos que conducían al absentismo o baja productividad (Rodríguez, 2004).

Figura 2

Modelo de Intención de Rotación

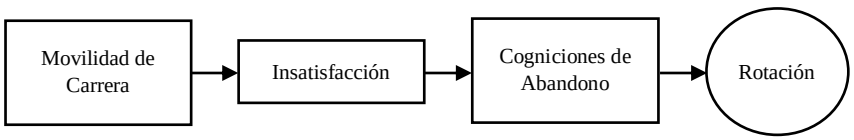


Nota. Mobley et al. (1978)

Teniendo en cuenta esa secuencia causal, Hulin et al. (1979) agrupó las siete variables antes presentadas en cuatro constructos, siendo uno de ellos la cognición de salida, la cual estaba conformada por tres elementos: pensamientos de salida, intención de búsqueda laboral e intención de salida o permanencia. Esta cognición de retiro es conocida actualmente como intención de rotación (Rodríguez, 2004; Carmeli y Weisberg, 2006; Nas y Rahman, 2013), la cual está constituida por tres ítems: "pienso mucho en abandonar la empresa", "estoy buscando activamente una alternativa laboral" y "tan pronto como sea posible, saldré de la institución", cada uno haciendo referencia a los tres elementos antes mencionados. (Chan et al., 2010).

Figura 3

Modelo simplificado de Intención de Rotación



Nota. Hulin et al. (1979)

Materiales Y Métodos

El presente estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, puesto que, se utilizó a la encuesta y a diferentes pruebas estadísticas como instrumentos para recolectar y analizar, respectivamente, la *data* y comprobar, o no, las hipótesis planteadas (Hernández et al., 2014); así mismo, fue de tipo básica, dado que, el alcance de la investigación no permite la solución inmediata de la problemática presentada (Salinas, 2012). De igual

forma, se realizó bajo un diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional, pues se buscó determinar si existe, o no, una relación entre dos variables que se encuentran en un mismo contexto y tiempo, sin efectuarse algún tipo de manipulación a las mismas (Hernández et al., 2014).

En el actual trabajo de investigación se consideró como población a todo el staff del área de ventas correspondiente a las dos sedes de la compañía *Anonymous*, la cual estuvo conformada por 135 teleoperadores de entre 18 a 35 años de edad, de los cuales, 85 fueron mujeres y 50, varones. Por último, en este estudio se aplicó una muestra censal, en otras palabras, se analizó a todas las unidades de estudio que fueron consideradas en la población.

La técnica que se empleó para la recolección de los datos fue la encuesta, la cual estuvo conformada por dos instrumentos: la Escala Clima Laboral CL – SPC y la Escala Intención de Rotación. La primera fue elaborada por Sonia Palma Carrillo con la finalidad de medir a la variable del clima organizacional en un contexto peruano, esto en base a 50 ítems (Palma, 2004); por otro lado, la segunda fue elaborada por William Mobley, Stanley Horner y Hollingsworth, teniendo como objetivo medir la intención de rotación de los colaboradores, cuantificación que se da por medio de 3 ítems (Mobley et al., 1978). Cabe denotar que, cada una de estas escalas anteriormente mencionadas utiliza el formato de respuesta de Likert, el cual, se compone de 5 puntos de calificación, donde 1 representa a "Totalmente en desacuerdo" y 5 significa "Totalmente de acuerdo".

Como no hubo necesidad de efectuar una validación de instrumentos, se procedió con la ejecución de una prueba piloto, la cual fue efectuada en un *call center* lambayecano (diferente a *Anonymous*), específicamente a 31 teleoperadores que poseían las mismas características de los estudiados. Esto se realizó para hallar la confiabilidad de la Escala Clima Laboral CL – SPC y la Escala Intención de Rotación, resultando un Alfa de Cronbach de 0.977 y 0.765 respectivamente; sin embargo, al haber salido una fiabilidad medianamente alta para el segundo instrumento, se realizó una confirmación mediante el estadístico Omega de McDonald's, obteniéndose un coeficiente de 0.814.

En base a lo anteriormente mencionado, se configuró una encuesta vía Google forms, la cual, una vez completamente estructurada, se compartió su link de resolución al

departamento de recursos humanos de la compañía *Anonymous* con el objetivo de que compartan el vínculo electrónico a todos los miembros incluidos en la muestra. Así mismo, cabe expresar que, el formulario fue resuelto de forma anónima, es decir, no se pidió ningún tipo de datos personales, a fin de que las respuestas sean las más veraces posibles. Por último, se esperó un aproximado de 2 semanas para que los teleoperadores de *Anonymous* den resolución al cuestionario enviado y, de esta forma, recibir la información requerida para proceder al análisis de los resultados.

Una vez obtenida la información a estudiar, se procedió a descargar la base de datos (formato Excel) proporcionada por Google forms; posteriormente, dicha *data* fue procesada mediante tablas de frecuencia absoluta y relativa para conocer el nivel de las variables en el contexto estudiado; luego, se empleó el software estadístico e informático SPSS para llevar a cabo el contraste de hipótesis mediante el estadístico Tau de Kendall, el cual, es usualmente empleado para investigar si existe o no, una correlación entre dos variables ordinales.

Resultados Y Discusión

La resolución de la encuesta por parte de los 135 teleoperadores de la institución posibilitó la recopilación de datos que fueron analizados y organizados en tablas, las cuales están presentadas a continuación para una mejor comprensión de los resultados.

Objetivo específico 1: Conocer el nivel de percepción del clima organizacional de los teleoperadores de un *call center* del norte peruano, año 2023.

Tabla 1

Niveles de percepción del clima organizacional

Niveles	Muy desfavorable		Desfavorable		Medio		Favorable		Muy favorable	
Frecuencias	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi
Clima Organizacional	27	20%	30	22.2%	29	21.5%	22	16.3%	27	20%
Autorrealización	40	29.6%	29	21.5%	16	11.9%	26	19.2%	24	17.8%
Involucramiento Laboral	37	27.4%	28	20.7%	23	17.1%	24	17.8%	23	17%
Supervisión	31	23%	33	24.4%	26	19.3%	23	17%	22	16.3%
Comunicación	29	21.5%	28	20.7%	27	20%	26	19.3%	25	18.5%

Condiciones Laborales	29	21.5%	28	20.7%	31	23%	20	14.8%	27	20%

Nota. fi: Frecuencia Absoluta, hi: Frecuencia Relativa

Si bien la tabla 1 presenta una distribución uniforme de los resultados en cuanto al grado de percepción del ambiente laboral de los teleoperadores encuestados, se observa que existe una mala gestión en torno a la variable en cuestión, pues, basándose en la naturaleza del clima laboral, un nivel medio – desfavorable de esta variable representa la existencia de ciertas falencias que generan insatisfacción en los colaboradores, específicamente al 63.7% de estos. Esta interpretación es coherente con el resultado más sobresaliente, el cual es el desfavorable, dando a entender que: las labores diarias están favoreciendo mínimamente al mejoramiento de las habilidades y destrezas de quien las realiza, pocos son los colaboradores quienes se ponen la camiseta por la empresa, hay poco apoyo por parte de los supervisores, la comunicación entre los directivos y los subordinados no es asertiva, y que las prestaciones y el equipamiento de la institución podrían ser mejores. Este resultado es respaldado por Chirinos et al. (2018), pues un ambiente laboral desfavorable parte de que la alta gerencia no fomenta un trabajo en equipo optimo que ayude a lograr los objetivos organizacionales, dejando en niveles bajos la autorrealización de los colaboradores y la comunicación efectiva dentro de la empresa. Además, un clima organizacional poco saludable representa la existencia de ciertos riesgos psicosociales, como la presión laboral, que pueden estar afectando tanto física como psicológicamente al colaborador (Carrasco y Díaz, 2018); lo cual confirmaría lo mencionado en la problemática de la actual investigación. Por otro lado, el resultado del presente estudio difiere con lo hallado por Casanova et al. (2020), donde se observó un ambiente laboral adecuado que ayudaba a que los trabajadores tengan actitudes favorables que fomenten la comunicación interna, las relaciones interpersonales y la motivación, esto en base a que existían buenas condiciones de trabajo y un excelente liderazgo enfocado en la solución de conflictos.

Así mismo, se ha identificado una problemática en relación a la autorrealización, dado que, la mayoría de teleoperadores (63%) ven a su ocupación como un trabajo de transición a la espera de encontrar un empleo que los desarrolle mejor profesionalmente o donde, por lo menos, haya más oportunidades de progresar internamente. Dicho hallazgo es respaldado con el resultado de Candido et al. (2021), el cual evidenció que el

personal posee una baja percepción del desarrollo profesional marcado por la falta de oportunidades de superación o ascenso dentro de la empresa estudiada. No obstante, esto difiere con lo encontrado por Beltrán et al. (2021) donde se demostró que los trabajadores aprovechan cada oportunidad otorgada para escalar dentro de la organización, percibiendo al factor de autorrealización como favorable.

De igual forma, existen algunas dificultades con el involucramiento laboral, puesto que, gran parte de los trabajadores (65.2%) no muestran compromiso con el éxito de la organización y solo se encargan de desarrollar sus actividades eficazmente, en vez de mejorar las cosas con el paso del tiempo (eficiencia). Estos resultados contradicen a los de Casanova et al. (2020), quienes hallaron que la participación dentro de la compañía era tal que los objetivos institucionales eran alcanzados de manera efectiva gracias a la guía y orientación de los superiores.

Además, se ha observado una debilidad a la hora de liderar, pues los supervisores someten de forma diaria a sus subordinados a experiencias de alta presión y gritos, lo cual explica los bajos niveles de supervisión por el poco apoyo que se les brinda. Así mismo, este entorno de alta presión está afectando la comunicación interna, debido a que no ha permitido que se establezca una convivencia armoniosa en los equipos de trabajo y, peor aún, interacciones entre subordinados y personas con mayor jerarquía. Estos resultados corroboran los de Barría et al. (2021), donde las empresas privadas, como *Anonymous*, suelen tener un entorno laboral desfavorable como consecuencia de una mala gestión de apoyo y relaciones interpersonales entre los colaboradores que ocupan puestos de alta jerarquía y aquellos que no lo hacen; sin embargo, contrastan con los de Beltrán et al. (2021), quienes evidenciaron que los trabajadores si se apoyaban entre sí con el objetivo de trabajar en equipo para lograr alcanzar las metas institucionales.

Siguiendo la misma línea de ideas, la mayoría de los teleoperadores (65.2%) consideran que las condiciones laborales son insuficientes, ya que, la remuneración es poco atractiva a comparación de otras empresas del sector y, a pesar de tener tecnología de buena calidad, sienten que esta debe mejorar sustancialmente. Estos hechos no deben ser tomados a la ligera, ya que, estas malas condiciones laborales no permiten el desarrollo profesional de los teleoperadores, lo cual, en un futuro, puede generar problemas de insatisfacción laboral, afectando principalmente a la organización (Beltrán

et al., 2021; Chirinos et al., 2018). Por otro lado, estos resultados difieren con los de Candido et al. (2021) donde se encontró que el personal estaba satisfecho con la remuneración (mencionando que era suficiente para hacer frente a sus necesidades del día a día), infraestructura, equipos y trato que les otorgaba la compañía.

Finalmente, se evidencia que los resultados del presente estudio son respaldados por algunos autores y contradichos por otros, lo cual hace que haber estudiado el clima organizacional dentro un *call center* sea un aspecto muy importante para aquellas empresas que se desempeñan en este sector, sobre todo para que tengan en consideración cuales son los factores internos que tienen mayor repercusión en la percepción de un ambiente laboral desfavorable por parte de los teleoperadores, siendo los más destacables los de: autorrealización, pues es relevante brindar oportunidades que permitan progresar jerárquicamente dentro de la institución y favorecer al crecimiento de las competencias de los trabajadores; involucramiento laboral, dado que, se debe procurar que los supervisores brinden la suficiente confianza a sus subordinados para que sean libres de tomar sus propias decisiones a fin de que vayan siendo más eficientes en sus labores y se sientan más comprometidos con la organización; y presión laboral. Cabe destacar que, según Palma (2004), realizar este tipo de diagnósticos en relación al clima laboral permite elaborar planes de prevención y corrección que garanticen el adecuado funcionamiento de los procesos internos con la finalidad de obtener buenos resultados institucionales.

Objetivo específico 2: Conocer el nivel de intención de rotación de los teleoperadores de un *call center* del norte peruano, año 2023.

Tabla 2

Niveles de intención de rotación

Niveles	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
Frecuencias	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi
Intención de Rotación	30	22.2%	42	31.1%	23	17.1%	15	11.1%	25	18.5%
Pensamiento de Salida	27	20%	0	0%	63	46.7%	37	27.4%	8	5.9%
Intención de Búsqueda	27	20%	0	0%	61	45.2%	32	23.7%	15	11.1%
Intención de Salida	34	25.2%	0	0%	62	45.9%	33	24.5%	6	4.4%

Nota. fi: Frecuencia Absoluta, hi: Frecuencia Relativa

Con respecto a la tabla 2, se observa que el grado de intención de rotar por parte de los teleoperadores es bajo, lo cual evidencia que la mayoría de colaboradores no tienen pensamientos, ideas o deseos de desvincularse laboralmente de la corporación y están considerando persistir en sus labores actuales a fin de seguir cumpliendo los objetivos institucionales estipulados en sus contratos. Estos hallazgos corroboran los de Arroyos et al. (2021), donde se evidenció que los colaboradores consideraban que su cargo actual cumplía con sus expectativas, lo cual alejaba todo pensamiento correspondiente a abandonar la empresa donde se estaba laborando. No obstante, el resultado del actual estudio contrasta con el de Asca et al. (2021), en el cual se observó un elevado deseo de los trabajadores por salir de la compañía donde laboraban, basándose en que no existía una preocupación por el bienestar del personal, ni hacían caso a los aportes de mejora que planteaban estos últimos.

Volviendo a los resultados actuales, a pesar de la existencia de una tendencia baja del grado de intención de rotación marcada por el 53.3% de los colaboradores, no podemos deducir que esta variable está siendo gestionada de buena forma, dado que, el resto de trabajadores presentan un nivel notable o alto que, posteriormente, podría llegar a significar una rotación real. Esto supone un problema, pues no estamos hablando de uno, dos o tres trabajadores, sino del 46.7% de la plantilla de teleoperadores de la institución, cantidad que puede afectar notoriamente a la productividad y economía empresarial, en caso de rotar voluntariamente. Sin embargo, a pesar de que estos colaboradores están teniendo pensamientos de salirse de la institución donde laboran y están buscando otras ofertas laborales a fin de tener un trabajo seguro en caso de rotar laboralmente, no todos se están animando a separarse contractualmente de la empresa, esto porque no encontraron mejores puestos de trabajo o no quieren asumir el riesgo de quedarse desempleados. Estos resultados refuerzan la perspectiva de que trabajar en este tipo de organizaciones supone una labor de transición, esperando encontrar ofertas laborales mejores en un futuro próximo; así mismo, sugieren la probable existencia de insatisfacción por parte de cierto grupo de trabajadores en relación a una mala dirección de personas dentro de la empresa (Mitra y Singh, 2020). Dicha situación respaldaría lo propuesto por Alves et al. (2019), donde la percepción de los teleoperadores en función a la gestión del talento humano en la empresa, estaría relacionada con sus actitudes (insatisfacción y poco compromiso) y estas, a la vez, con sus pensamientos de rotar

laboralmente. Además, hay que tener cuidado con este tipo de realidad, pues pueden estar perjudicando la calidad del servicio de la compañía y su imagen corporativa (Domínguez, 2019; Palacini y Romero, 2020).

Por último, las organizaciones que se desarrollan en un contexto similar a *Anonymous* deben prestar mucha atención a los pequeños detalles, a pesar de tener resultados favorables, dado que, dentro de los mismos se pueden esconder ciertos llamados de auxilio que expresan determinados colaboradores insatisfechos con la existencia de ciertas falencias en la gestión del personal. También hay que ser minuciosos al observar los comportamientos de los teleoperadores, puesto que, pueden estar teniendo pensamientos de rotación y estar buscando oportunidades en el mercado laboral, sin embargo, al no encontrar un trabajo que supere sus expectativas, no se animan a rotar. En caso de que el colaborador encuentre un puesto laboral mejor, su intención de salida será mayor, llegando a incrementar su grado de intención de rotación; esta situación debe encender las alarmas de la compañía, sobre todo cuando se sabe que la intención de rotación predice una posterior rotación voluntaria del colaborador (Allen et al., 2003); problemática que usualmente es asociada al rubro de los *call centers* (Labarthe, 2018).

Objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la intención de rotación de los teleoperadores de un *call center* del norte peruano, año 2023.

Tabla 3

Correlación entre las variables de estudio

Tau de Kendall	Intención de Rotación
Clima Organizacional	-,590**

Nota. **: P<0.01

La tabla 3 afirma que existe una correlación negativa, moderada y significativa entre las variables analizadas, lo cual significa que cuando el nivel de percepción del ambiente de trabajo aumente, la intención de rotación tienda a disminuir su magnitud, y viceversa, sin haber causalidad de por medio. Por lo tanto, se determina que cuando un colaborador mejore su percepción en torno a la autorrealización que proporciona su labor y a la participación que existe dentro de la compañía, se vea acompañado por una disminución de sus pensamientos por buscar otras opciones laborales para dar por

terminada su relación contractual con la empresa. Resultado que corrobora lo encontrado por Mitra y Singh (2020), donde se evidenció que hay una asociación negativa y estadísticamente significativa entre el clima laboral y la disposición a dejar el trabajo marcada por una mala gestión de los procesos organizacionales, bajo comportamiento altruista y elevadas oportunidades de crecimiento en otras compañías. Así mismo, los hallazgos de la presente investigación fueron comprobados incluso desde otras perspectivas del clima organizacional que no tuvieron en cuenta la autorrealización ni la comunicación en sus constructos (Domínguez, 2019; Domínguez et al., 2020; Arroyos et al., 2021); y desde otros contextos como el hospitalario brasileño en áreas de enfermería (Sillero y Zabalegui, 2020; De Assis et al., 2022).

Por consiguiente, se evidencia que los resultados obtenidos en el actual estudio han sido corroborados con lo hallado por diferentes autores, inclusive desde otras perspectivas y contextos. En este caso los teleoperadores que están teniendo una baja percepción del ambiente laboral, principalmente debido a la poca autorrealización que proporciona su labor, tienden a pensar en salirse de la empresa y buscar ofertas laborales en su entorno, sin embargo, no se animan a rotar laboralmente hasta encontrar un cargo laboral mejor al actual, donde su intención de rotación tendería a incrementarse, llegando a la rotación voluntaria.

Conclusiones

La mayoría de los teleoperadores de la empresa *Anonymous* percibe al ambiente de trabajo como desfavorable, principalmente por la baja autorrealización que proporciona esta labor y el poco involucramiento laboral que se desarrolla dentro de la institución. Además, se confirma la presencia de una elevada presión laboral que es muy común en este tipo de contextos donde la preocupación por el logro de los objetivos da lugar a un ambiente agobiante por parte de los supervisores a los teleoperadores.

Por otro lado, se encontró un grado elevado de intención de rotación por parte del personal de la compañía *Anonymous*, dado que, existe un número considerable de colaboradores que están pensando en terminar su relación contractual con la compañía, situación que podría ser más complicada en caso lleguen a rotar voluntariamente, pues se generaría una disminución en la productividad y economía empresarial.

Por último, se determinó que aquellos colaboradores que perciben poca autorrealización e involucramiento laboral en su lugar de trabajo y, por ende, poseen una percepción desfavorable del clima laboral, suelen tener pensamientos recurrentes de salir de la empresa y buscar otras opciones laborales que los ponga en situación de dejar su labor actual, y viceversa.

Recomendaciones

Se recomienda que dentro del área de ventas de *Anonymous* se establezca una distribución jerárquica mayor o igual a tres niveles, teniendo en cuenta a los siguientes puestos laborales: supervisor, jefe de equipo y teleoperador. Además, se propone considerar un puesto intermedio rotativo con la finalidad de darle la oportunidad al teleoperador de descartar en su grupo de trabajo, poseer mayor responsabilidad dentro de la empresa y desarrollar otras competencias que no puedan ser mejoradas mediante su cargo actual (liderazgo, comunicación, entre otras).

Se sugiere la implementación de un programa de desarrollo profesional y reconocimiento donde la empresa establezca proyectos a futuro con sus mejores colaboradores y los premie mediante recompensas no materiales como el salario emocional (certificados, diplomas, publicaciones, correos, entre otras). Además, se recomienda realizar benchmarking en temas de retención del talento humano para saber cómo superar las condiciones laborales de los competidores de la compañía *Anonymous*.

Finalmente, se propone realizar un seguimiento continuo a los teleoperadores en base a las variables de estudio, siendo muy minuciosos al observar ciertos comportamientos como el absentismo, poca dedicación y reducción de productividad en los colaboradores, dado que, pueden ser síntomas de una elevada intención de rotar que suele estar acompañada de una percepción desfavorable del clima organizacional, sobre todo cuando existe cierta perspectiva de que su labor es meramente transitiva a la espera de encontrar mejores ofertas laborales. Todo este plan de control permitirá fomentar una mayor retención de los mejores trabajadores, buena reputación institucional y mejor toma de decisiones en función a la dirección de personas dentro de la compañía *Anonymous*.

Referencias

Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en Psicología, 14*(1), 105-118. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf

Alamo, C., Carnero, M., & Saavedra, J. (2021). Inteligencia emocional y clima laboral en un colegio de Morales 2021. *PsiqueMag, 10*(1), 91-97. Obtenido de http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/227/217

Alemán, G. (2019). Clima laboral y Evaluación del Desempeño a Jefes de área en Hospitales del MINSA, Región Arequipa, 2017. *Veritas, 20*(1), 45-49. Obtenido de https://revistas.ucsm.edu.pe/ojs/index.php/veritas/article/view/224/147

Allen, D., Griffeth, R., & Shore, L. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of management*, 99-118. Obtenido de https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/014920630302900107

Almache, V., Fajardo, G., & Olaya, H. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL, 7*(1), 153-164. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2631-27862020000100153&script=sci_arttext

Alvarado, P. (2021). Clima laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de una universidad pública. *UCV Scientia Biomédica, 4*(2), 17-26. Obtenido de http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucvscientiabiomedica/article/view/254/244

Alves, J., Valéria, A., & Vieira, E. (2019). Antecedents of intention to leave the organization: A systematic review. *Paidéia, 29*, 1-11. Obtenido de https://www.scielo.br/j/paideia/a/Y8N9sPLZcb6s6VkWw4gTKFD/?lang=en&form

Arnes, M., & Indah, L. (2020). The Effect of Job Insecurity to Turnover Intention of Outsource Employees at PT. X. *Southeast Asia Psychology Journal, 10*, 30-51. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/340845927_THE_EFFECT_OF_JOB_INSECURITY_TO_TURNOVER_INTENTION_OF_OUTSOURCE_EMPLOYEES_AT_PT_X

Arroyos, R., Nieto, D., & Pérez, M. (2021). Intención de rotación de personal en empresas de servicios contables de ciudad Juárez, Chihuahua. *Academic Journal of Studies in Society, Sciences and Technologies - Geplat Papers, 2*(2), 1-15. Obtenido de http://geplat.com/papers/index.php/home/article/view/51

Asca, P., Espinoza, R., Espinoza, M., & Ramos, O. (2021). El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un análisis cualitativo. *INNOVA Research Journal, 6*(1), 61-83. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878912

Barría, J., Cuesta, M., Gracía, E., Pérez, R., & Postigo, Á. (2021). Evaluación de Clima Organizacional: propiedades psicométricas del ECALS. *Anales de psicologia, 37*(1), 168-177. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282021000100019

Beltrán, L., Daza, A., & Silva, W. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, 29*(1), 64-76. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052021000100065

Bermúdez, J., Pedraza, A., & Rincón, C. (2015). El clima organizacional en universidades de Bogotá desde la perspectiva de los estudiantes. *Revista electrónica de investigación educativa, 17*(3), 1-12. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412015000300001&script=sci_arttext

Bernal, A. (2002). El concepto de «Autorrealización» como identidad personal. Una revisión crítica. *Revista de Ciencias de la Educación*. Obtenido de https://revistascientificas.us.es/index.php/Cuestiones-Pedagogicas/article/view/10100/8902

Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones.* Mexico: Editorial Trillas. Obtenido de https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf

Cabrera, C., & Trigozo, G. (2016). Percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la Unión Peruana del Sur, 2015. *Revista de Investigación Valor Agregado, 3*(1), 47-60. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1265/1608

Candido, P., Lima, L., Martins, C., Pereira, V., Santos, M., & Tavares, F. (2021). Clima organizativo en una Unidad de Cuidados Intensivos: percepción del equipo de enfermería. *Enfermería Global, 20*(62), 390-425. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412021000200012&script=sci_arttext&tlng=pt

Canseco, F., & Ojeda, A. (2016). Comunicación laboral: una propuesta estratégica para facilitar el quehacer de los equipos de trabajo. *Enseñanza e investigación en psicología, 21*(2), 183-194. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/292/29248181009.pdf

Carmeli, A., & Weisberg, J. (2006). Exploring turnover intentions among three professional groups of employees. *Human Resource Development International, 9*(2), 191-206. Obtenido de https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13678860600616305

Carrasco, M., & Díaz, F. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y administración,*

64(4), 1-14. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422018000500002&script=sci_abstract&tlng=pt

Carrillo, M., Real, G., & Salinas, R. (2013). Organización e involucramiento en el trabajo. Un estudio de caso. *Entreciencias: diálogos en la Sociedad del Conocimiento, 1*(1), 61-75. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/4576/457645123006.pdf

Casanova, A., Mestre, V., Salabert, I., Semper, A., Sierra, J., & Soler, S. (2020). Clima organizacional en el Policlínico "José Luis Dubrocq". *Información para directivos de la Salud*, 1-18. Obtenido de https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=98609

Chan, B., Sok, Y., Chee-Leong, L., & Osman, S. (2010). An Exploratory Study on Turnover Intention among Private Sector Employees. *International journal of business and management, 5*(8), 57-64. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/45266852_An_Exploratory_Study_on_Turnover_Intention_among_Private_Sector_Employees

Chirinos, Y., Meriño, V., & Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista ean*, 43-61. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602018000100043

De Assis, A., Dos Santos, N., Feliciana, C., Ferreira, B., Guimaraes, M., & Pedreschi, L. (2022). Clima organizacional e intenção de rotatividade de enfermeiros: estudo de método misto. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 1-8. Obtenido de https://www.scielo.br/j/reben/a/dvTv45jxDfLKWZKtsrHSVcS/abstract/?lang=en

Domínguez, L. (2019). Los efectos mediadores de los factores externos en la intención de salida y los factores organizacionales de la hotelería. *Contaduría y administración, 64*(3), 1-18. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422019000400006&script=sci_arttext

Domínguez, L., Lozano, I., & Ramírez, Á. (2020). El rol del conflicto trabajo-familia en la relación del clima organizacional y las intenciones de salida. *Cuadernos de Gestión*, 87-97. Obtenido de https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/49126/181004ld.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escobar, M., & Sánchez, L. (2009). La supervisión y los procesos de formación profesional en intervención social. *Prospectiva. Revista de Trabajo Social e intervención social*, 25-47. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/5742/574261795002.pdf

Espinoza, M., & Jiménez, A. (2019). Medición del clima organizacional con un enfoque de género en la Escuela Politécnica Nacional. *Universidad & Empresa, 21*(36), 261-284. Obtenido de https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/6778/6639

Gaibor, A., Márquez, A., Moreira, J., & Villegas, F. (2021). Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del Cantón Milagro. *Revista Conrado*, 371-381. Obtenido de http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n80/1990-8644-rc-17-80-371.pdf

Gestión. (2018). 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral. *Diario Gestión*. Obtenido de https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/?ref=gesr

González, D., & Morales, D. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. *593 Digital Publisher CEIT*, 79-93. Obtenido de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/245/49

Gutiérrez, C., Medina, R., & Ulloa, C. (2021). Clima laboral y desempeño docente del nivel secundaria de una institución educativa del distrito de Trujillo. *Sciéndo, 24*(1), 55-59. Obtenido de https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3398/4063

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw Hill Education.

Hulin, C., Katerberg, R., & Miller, H. (1979). Evaluation of the Mobley, Horner, and Hollingsworth model of employee turnover. *Journal of Applied Psychology, 64*(5), 509-517. Obtenido de https://psycnet.apa.org/record/1981-02255-001

Iglesias, A., Mora, Y., & Torres, J. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur, 17*(4), 562-569. Obtenido de https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=92795

Indrawati, R., Sarantie, & Yudhya, E. (2022). A Mobley Theory to Predict Organizational Commitment as a Media Factor on Turnover Intention: A Structure Equation Model. *International Journal of Nursing and Health Services, 5*(2), 210-218. Obtenido de https://ijnhs.net/index.php/ijnhs/article/view/595/374

Labarthe, J. (2018). Personalidad resistente y su relación con el egreso voluntario en call centers. *Revista de Psicología (PUCP), 36*(1), 239-263. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472018000100009

Mitra, R., & Singh, J. (2020). Turnover Intentions in Indian BPO Employees: Role of organizational climate and happiness. *Global Journal Of Management Science and Technology*, 1-15. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jay-Singh-29/publication/346652062_Turnover_Intentions_in_Indian_BPO_Employees_Role_of_organizational_climate_and_happiness/links/5fcbcf6092851c00f854672c/Turnover-Intentions-in-Indian-BPO-Employees-Role-of-organizatio

Mobley, W., Horner, S., & Hollingsworth, A. (1978). An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover. *Journal of Applied psychology*, *63*(4), 408-414. Obtenido de https://psycnet.apa.org/record/1979-09964-001

Nas, Z., & Rahman, W. (2013). Employee development and turnover intention: theory validation. *European journal of training and development*, *37*(6), 564-579. Obtenido de https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJTD-May-2012-0015/full/html?src=recsys

Palacini, F., & Romero, R. (2020). Relación entre niveles de engagement y niveles de intención de rotación en empleados de dos empresas privadas de Asunción. *Revista Científica de la UCSA*, *7*(2), 3-25. Obtenido de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522020000200003

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC.* Lima, Perú.

Penachi, N. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil - INDECI. *Gestión en el tercer milenio*, 85-93. Obtenido de https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17314/14571

Quintanilla, L., Quintanilla, C., & Prieto, Y. (2022). Incidencia del clima laboral en el desempeño docente de la carrera de Licenciatura en Educación Básica en la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE. *593 Digital Publisher CEIT*, 116-135. Obtenido de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/987/945

Rahmi, N. (2018). The effect of person-organization fit on turnover intention with job satisfaction as mediating variable. *Bisnis & Birokrasi: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, *23*(3), 120-130. Obtenido de http://www.jke.feb.ui.ac.id/index.php/jbb/article/viewArticle/9173

Rodríguez, V. (2004). El proceso de abandono voluntario: revisión de las principales aportaciones realizadas en la literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la empresa*, *10*(3), 157-169. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1096696

Salinas, P. (2012). *Metodología de la investigación científica* (Vol. I). Mérida, Venezuela: Universidad de Los Andes.

Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 385-393. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/214/21430556017.pdf

Sillero, A., & Zabalegui, A. (2020). Análisis del entorno laboral e intención de abandonar el trabajo de las enfermeras perioperatorias. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 1-10. Obtenido de https://www.scielo.br/j/rlae/a/wGBPWTHqPnvz7m4tkFSYbBg/?lang=es&format=html

Thi, N. (2019). A novel method for the evaluation of the influence of transformational leadership style on employees' turnover intention (IT) in the retail industry as facing the industrial revolution 4.0. *International Journal of Engineering Research and Technology*, *12*(8), 1362-1370. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/335541949_A_Novel_Method_for_the_Evaluation_of_the_Influence_of_Transformational_Leadership_Style_on_Employees'_Turnover_Intention_IT_in_the_Retail_Industry_as_Facing_the_Industrial_Revolution_40

Anexos

Anexo 1

Tabla 4

Instrumentos

Escala Clima Laboral CL – SPC						
Ítem	**Autorrealización**	**T. en desacuerdo**	**En desacuerdo**	**Indeciso**	**De acuerdo**	**T. de acuerdo**
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
Ítem	**Involucramiento Laboral**	**T. en desacuerdo**	**En desacuerdo**	**Indeciso**	**De acuerdo**	**T. de acuerdo**
2	Se siente el compromiso con el éxito en la organización.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
22	En mi área, se hacen mejor las cosas cada día.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
27	Los servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
42	Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
Ítem	**Supervisión**	**T. en desacuerdo**	**En desacuerdo**	**Indeciso**	**De acuerdo**	**T. de acuerdo**
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
38	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
Ítem	**Comunicación**	**T. en desacuerdo**	**En desacuerdo**	**Indeciso**	**De acuerdo**	**T. de acuerdo**
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
9	En mi área, la información fluye adecuadamente.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					

19	Existen suficientes canales de comunicación.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
Ítem	**Condiciones Laborales**	**T. en desacuerdo**	**En desacuerdo**	**Indeciso**	**De acuerdo**	**T. de acuerdo**
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
20	El grupo en el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
25	Cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					
Escala Intención de Rotación						
Ítem	**Intención de Rotación**	**T. en desacuerdo**	**En desacuerdo**	**Indeciso**	**De acuerdo**	**T. de acuerdo**
1	A menudo pienso en dejar mi trabajo actual.					
2	Probablemente buscaré un nuevo trabajo en el próximo año.					
3	Tan pronto como sea posible, dejaré la organización.					

Anexo 2

Tabla 5

Matriz de Consistencia

<table>
<tr><th>Problema de Investigación</th><th>Objetivo Principal</th><th>Hipótesis</th><th colspan="2">Variables</th></tr>
<tr><td rowspan="3">¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la intención de rotación de los teleoperadores de un call center del norte peruano, año 2023?</td><td>Determinar la relación entre el clima organizacional y la intención de rotación de los teleoperadores de un call center del norte peruano, año 2023.</td><td rowspan="3">Existe relación negativa y significativa entre el clima organizacional y la intención de rotación de los teleoperadores de un call center del norte peruano,</td><td colspan="2">Variable:
- Clima Organizacional
- Intención de Rotación</td></tr>
<tr><td>Objetivos Específicos</td><td>Dimensiones</td><td>Indicadores</td></tr>
<tr><td>-Conocer el nivel de percepción del clima organizacional de los teleoperadores de un call center del norte peruano, año 2023.
-Conocer el nivel de intención de rotación de los teleoperadores de un call center del norte peruano, año 2023.</td><td>Escala Clima Laboral CL – SPC
- Autorrealización
- Involucramiento Laboral
- Supervisión
- Comunicación
- Condiciones Laborales
Escala de Intención de Rotación
- Intención de Rotación</td><td>

➔ Ítem 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46.
➔ Ítem 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42 y 47.
➔ Ítem 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43 y 48.
➔ Ítem 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44 y 49.
➔ Ítem 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50.

➔ Ítem 1, 2 y 3.</td></tr>
<tr><td colspan="5">Metodología</td></tr>
<tr><td>Tipo y Diseño de Investigación</td><td colspan="2">Población y Muestra</td><td colspan="2">Técnica e Instrumentos</td></tr>
<tr><td>Enfoque: Cuantitativo</td><td colspan="2">Población: 135 teleoperadores de un call center del norte peruano</td><td colspan="2">Técnica: Encuesta</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td rowspan="4">Tipo: Básica
Diseño: No experimental
Corte: Transversal
Nivel: Correlacional</td>
<td>Tipo de muestreo: No aplica
Muestra: 135 teleoperadores de un call center del norte peruano</td>
<td rowspan="4">Instrumentos:
- Escala Clima Laboral CL – SPC (Clima Organizacional)
- Escala Intención de Rotación (Intención de Rotación)</td>
</tr>
<tr>
<td>Procedimiento y Procesamiento de datos</td>
</tr>
<tr>
<td>Encuesta vía google forms
Procesamiento de datos mediante el SPSS
Análisis de frecuencia absoluta y relativa
Contraste de hipótesis mediante Tau de Kendall</td>
</tr>
</table>

Anexo 3

Tabla 6

Cuadro de Operalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Operación	Dimensiones	Ítems	Escala de Medición
Clima Organizacional (Escala Clima Laboral CL – SPC)	El clima organizacional hace alusión a aquella percepción de los aspectos que se encuentran inmersos dentro de la empresa, los cuales permitirán elaborar un diagnóstico organizacional para proponer acciones preventivas y correctivas orientadas a optimizar y/o fortalecer los resultados y procesos institucionales. (Palma, 2004)	Se empleó un cuestionario compuesto por 53 preguntas en una escala de medición ordinal, con el fin de realizar la recolección de datos.	Autorrealización	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46	Ordinal Escala Likert
			Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42 y 47	
			Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43 y 48	
			Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44 y 49	
			Condiciones Laborales	5, 10 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50	
Intención de Rotación (Escala Intención de Rotación)	La intención de rotación hace referencia al deseo o posibilidad de un colaborador de desvincularse laboralmente de la empresa en donde esté trabajando (Testa, 1973, como se cita en Asca et al., 2021)		Intención de Rotación	1, 2 y 3	

Anexo 4

Figura 4

Carta de Aceptación

CARTA SOLICITUD DE PERMISO PARA ESTUDIANTES DE TERMINO

Estimado,

Cruz, Enrique

Gerente General de Midas Solutions Center

Es de mi agradado extenderle un cordial saludo, mi nombre es Luis Eduardo Paredes Martino, identificado con el DNI N° 71621623, estudiante de la carrera de Administración de Empresas en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo – USAT, quien actualmente está cursando la asignatura de "Proyecto de Investigación" llevando como temática de estudio: la relación entre el clima organizacional y la intención de rotación en los teleoperadores de un *call center* ubicado en el norte del país.

Ante lo mencionado previamente, le solicito permiso a su persona, el poder efectuar la recolección de datos en su institución, puesto que, esto representaría un gran apoyo para la realización de mi Proyecto de Tesis. Así mismo, expresarle que, toda la información recolectada será utilizada únicamente con fines académicos y no de otra índole.

Por último, me comprometo con realizar la retroalimentación correspondiente a través de breves informes, los cuales, informarán de la situación actual de la población estudiada en torno a las variables de investigación.

MIDAS SOLUTIONS CENTER E.I.R.L.
RUC: 2[illegible]14
Joel Enrique Cruz Vásquez
TITULAR GERENTE

Paredes Martino, Luis	Cruz, Enrique
Estudiante de Administración	Gerente General de Midas
De Empresas	Solutions Center

7 de noviembre del 2022

Chiclayo – Lambayeque – Perú