

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



**Clima laboral y la intención de rotación de los colaboradores en una
empresa de telecomunicaciones en la región Lambayeque, 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Sherley Esmeralda Chinchay Alarcon

ASESOR

Valeria Tamara Llontop Hernandez
<https://orcid.org/0000-0003-0417-0544>

Chiclayo, 2024

**Clima laboral y la intención de rotación de los colaboradores en una
empresa de telecomunicaciones en la región Lambayeque, 2023**

PRESENTADA POR

Sherley Esmeralda Chinchay Alarcon

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

Valicha Cuadra Morales

PRESIDENTE

Julio Mario Bancos Anteparra
SECRETARIO

Valeria Tamara Llontop Hernandez
VOCAL

Dedicatoria

Esta tesis fruto de mi esfuerzo, perseverancia y constancia va dedicado en primer lugar a Dios por estar presente en cada paso que doy, cuidándome y otorgándome la fuerza suficiente para no darme por vencida. En segundo lugar, a mis padres quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y por mi educación siendo mi apoyo incondicional desde mis primeros días para poder cumplir mis objetivos. A mi hermana Karem que siempre ha sido mi ejemplo a seguir. Por último, a mi abuelito que, sin sus palabras de aliento y su confianza hacia mí, nada hubiera sido posible.

Agradecimientos

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo ya que en sus aulas he podido recibir el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes. A mi profesora Jessica Solano Cavero por haberme transmitido sus conocimientos rigurosos y precisos, además, de sus consejos y la contribución de su experiencia profesional. A mi asesora Valeria Llontop Hernández un especial agradecimiento por su por su visión crítica, conocimientos, sugerencias, paciencia, apoyo y su entusiasmo para lograr culminar con éxito este trabajo de investigación. Finalmente, agradezco al propietario de la empresa Ulises Gómez Soria por haberme permitido tener acceso y así haber podido recolectar la información necesaria.

Clima laboral y la intención de rotación de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones en la región Lambayeque, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	rus.ucf.edu.cu Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
7	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
Revisión de literatura	10
Materiales y métodos	15
Resultados y discusión	16
Conclusiones	23
Recomendaciones.....	23
Referencias	25
Anexos.....	28

Resumen

La importancia de un clima laboral enfocado en las condiciones laborales adecuadas, oportunidades de desarrollo profesional y espacios de comunicación asertiva, se fundamentan para la existencia de una menor intención de rotación en una empresa de telecomunicaciones. Por lo tanto, se planteó como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y la intención de rotación de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones en la región Lambayeque. Así pues, se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel correlacional no causal y diseño no experimental, corte 1transversal; de igual forma, se tuvo una población de 103 colaboradores y una muestra censal. Para recolectar información, se aplicaron dos cuestionarios, para medir la variable clima laboral se utilizó el modelo de Sonia Palma y para la segunda variable intención de rotación se ejecutó el modelo de R. Arroyos, M. Pérez y D. Nieto. De esta forma, el estudio reveló que el mayor número de colaboradores percibe al clima laboral en un nivel bueno por lo que los subordinados se sienten parte fundamental de la organización. Así mismo, la intención de rotación está en un nivel medio ya que hay colaboradores que todavía tienen un pensamiento de culminar ese vínculo con la entidad. Finalmente, los resultados obtenidos demostraron que existe una relación positiva muy débil entre ambas variables; por lo tanto, se debe mantener un buen clima laboral de tal manera que los colaboradores no tendrán una afectación significativa en la intención de rotación.

Palabras clave: Clima laboral, intención de rotación, remuneración, comunicación.

Clasificación JEL: M12, M51, M52, M54

Abstract

The importance of a work environment focused on adequate working conditions, professional development opportunities and spaces for assertive communication are based on the existence of a lower intention to rotate in a telecommunications company. Therefore, the general objective was to determine the relationship between the work environment and the intention of employee rotation in a telecommunications company in the Lambayeque region. Thus, a quantitative approach was used, of basic type, non-causal correlational level and non-experimental design, cross-sectional; Similarly, there was a population of 103 collaborators and a census sample. To collect information, two questionnaires were applied, to measure the work environment variable, the Sonia Palma model was used, and for the second variable, rotation intention, the model of R. Arroyos, M. Pérez and D. Nieto was executed. In this way, the study revealed that the greater number of employees perceive the work environment at a good level, so subordinates feel a fundamental part of the organization. Likewise, the intention of rotation is at a medium level since there are collaborators who still have a thought of completing that link with the entity. Finally, the results obtained showed that there is a very weak positive relationship between both variables; Therefore, a good work environment must be maintained in such a way that employees will not have a significant impact on turnover intentions.

Keywords: Work environment, intention to turn, remuneration, communication.

Classification JEL: M12, M51, M52, M54

Introducción

A lo largo del tiempo, el clima laboral ha sido considerado como el entorno de trabajo que cuenta con características donde algunas pueden ser percibidas y otras no; ante esto Bermejo et al. (2022) menciona que, dichas características inciden en la disposición, conducta y motivación de los subordinados. Así mismo, el clima de un centro de trabajo puede sufrir variaciones en el tiempo, siendo estos cambios de impacto tanto positivo como negativo; dado que, si se quiere revertir una situación poco favorable dependerá de las estrategias que emplee cada líder de la organización. Tal como manifiestan Vera y Suárez (2018) por lo general, existen problemas que son ocasionados por un clima tenso, alta presión laboral, conflictos entre los mismos subordinados, los cuales están obligados a cumplir las reglas de la organización, pero nunca le dan un valor agregado a la labor que realizan, por lo mismo que, no se sienten cómodos con su rutina diaria rindiendo lo mínimo posible, lo que genera que no sean eficientes, eficaces y rápidos en la atención.

Por otro lado, la intención de rotación se genera a través de los pensamientos negativos que poseen los colaboradores respecto a la entidad donde se encuentran laborando la cual, puede repercutir en gran medida en su desempeño diario de manera interna en la organización. Debido a que, origina un gran problema el cual viene a ser la rotación del personal puesto que, es una acción que siempre va estar presente en todas las empresas, ocasionando que los colaboradores escojan la opción más factible para ellos; aumentando claramente los costos en las entidades (Miano, 2020). Conforme a ello, Domínguez, (2019) señala que, los altos mandos de una organización deben hacer lo posible para reducir aquellos costos relacionados con la rotación, y así se puedan reducir dichas consecuencias; centrándose en su gestión de procesos y en los procedimientos operativos que realizan diariamente.

Actualmente, las variables mencionadas tienen un gran impacto en el funcionamiento de las entidades del rubro de las telecomunicaciones debido, a las exigencias que generan los clientes, quienes esperan recibir un servicio adecuado que cumpla con sus expectativas. Dado que, al no tener un buen clima laboral una de las consecuencias será la intención de rotación de los colaboradores dentro de las entidades de este rubro, provocando un retraso o demora en las tareas de la empresa ya que, no se encontrarán conformes con las labores que se realizan dentro de ella. Así pues, la intención de rotación en las organizaciones es considerada como un hecho contundente, y más aún, en una sociedad donde la competencia viene a ser un factor relevante que se debe tomar en cuenta para el éxito de la misma (Romero & Palacini, 2020).

Ahora bien, los estudios han argumentado esencialmente las relaciones entre los elementos de ambas variables. Rivera y Hernández (2018 como se cita en Vásquez et al. 2022)

sostienen que, el clima laboral es entendido como aquel problema complicado que influye de manera directa entre los subordinados, y la rotación es la principal consecuencia en las organizaciones, cuando acontecen dichos sucesos reflejados en su comportamiento, desenvolvimiento y productividad.

Del mismo modo, Márquez et al. (2021) refieren que, en el clima laboral se pueden denotar diversos comportamientos de los colaboradores que son el resultado de la relación que tienen con la organización. Por lo tanto, depende de ello para la toma de decisiones del subordinado con respecto a su vinculación con la empresa. Por ello, es necesario que, las empresas consideren crear condiciones favorables de trabajo, y esto genere la tranquilidad laboral en los subordinados; de manera que, se sientan parte de la organización, apoyándolos, incentivándolos y haciéndoles saber el beneficio que ellos obtendrían si realizan una labor eficiente.

Dicho esto, según las evidencias obtenidas en las investigaciones muestran un incremento en la intención de rotación de los colaboradores, debido a que, se percibe un clima laboral poco agradable, con mucha presión laboral; lo que generará una disminución de importantes conocimientos y/o habilidades de los mismos que se han venido desempeñando en base a la experiencia y capacitación que han obtenido; sin embargo, aún existen avances significativos para tener una evidencia empírica de la relación de las variables clima laboral e intención de rotación de manera local, lo que se fundamenta en no conocer los aspectos del clima laboral que afecta la intención de rotación de los colaboradores en un contexto de una empresa de telecomunicaciones. Por consiguiente, no se tiene la suficiente evidencia de cómo y cuánto disminuiría la intención de rotar por parte de los colaboradores; debido a que, no se ha comprobado si hay un fundamento principal que certifique la existencia de una relación con el clima laboral, y más aún en el sector de telecomunicaciones.

Toda esta situación no es indiferente en una empresa de telecomunicaciones de la región Lambayeque, padeciendo de esta problemática; que se suscita desde las diferentes funciones, como es la de atención a clientes, ventas de telefonía (fija, móvil, internet) entre otros. De modo que, por el mismo hecho que al ser una entidad que trata con una gran cantidad de clientes todos los días, los cuales en la mayoría de veces no son los más cordiales dado los diferentes problemas que suceden en el servicio brindado; además, del tener que cumplir con las metas establecidas por la organización, ya que muchos de los contratos del personal están sujetos al cumplimiento de ventas que puedan llegar hacer; sumado a esto las deficientes condiciones laborales, la mala comunicación entre las distintas áreas repercute en el clima laboral y hace que este no sea el óptimo, y los colaboradores piensen en renunciar de manera voluntaria a la

organización; puesto que, si realizan dicha acción es porque han tenido la intención de hacerlo y deciden culminar ese vínculo con la entidad donde laboran.

Finalmente, ante dicha problemática se plantea la siguiente interrogante; ¿cuál es la relación entre el clima laboral y la intención de rotación de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones en la región Lambayeque, 2023?

Así pues, se formuló como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y la intención de rotación de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones en la región Lambayeque, 2023. Además, de los objetivos específicos: conocer la percepción actual del clima laboral, identificar el nivel de intención de rotación y determinar la relación entre las dimensiones del clima laboral y la intención de rotación de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones en la región Lambayeque, 2023. Todo ello, se respondió mediante las hipótesis: Existe relación entre el clima laboral y la intención de rotación de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones en la región Lambayeque, 2023.

En cuanto a la justificación, esta investigación es relevante dado que, brindará información a los profesionales de administración para que identifiquen los aspectos esenciales que conlleva a tener un mejor nivel de clima laboral dentro de la entidad que en algún momento puedan gerenciar; así mismo, este aporte académico ayudará a que los profesionales puedan hacer uso de sus capacidades y herramientas en base a los resultados hallados en la presente investigación con la finalidad de que puedan mantener al recurso humano en la organización; dado que, en el presente informe se evidencia que si no existen los niveles adecuados del clima laboral tendrá una repercusión en la intención de rotación de los colaboradores. Sumado a ello, se justifica en la contribución del conocimiento científico dado que a partir de los hallazgos obtenidos proporcionan datos empíricos que enriquecen la comprensión de los aspectos fundamentales del clima laboral y su relación con la intención de rotación contribuyendo de manera teórica a que futuros investigadores tomen como referencia la presente investigación.

Revisión de literatura

Después de examinar las investigaciones, se encontró a Pazmay y Lima (2020) quienes describieron el clima laboral de una entidad ecuatoriana de servicios, en sus resultados se evidencia que los subordinados perciben que el clima laboral cumple con sus expectativas, debido a que dentro de la organización se lleva a cabo una asertiva comunicación entre todos los subordinados, lo que ayuda a que puedan sentirse en un ambiente cómodo y de esa forma cumplan con los objetivos, además, las condiciones laborales que mantiene la empresa son las adecuadas para el cumplimiento de sus funciones, ya que la organización cumple con tener a todo el personal en planilla otorgando bonificaciones por el cumplimiento de metas. De igual

modo, en empresas privadas de Asunción se indicó que dichos colaboradores muestran un adecuado clima laboral por el mismo hecho que se sienten identificados con la organización es así como, se da la necesidad de establecer un crecimiento tanto empresarial como individual, por lo que consideran que si se quedan en la organización van a poder desarrollar una línea de carrera, debido a que esta empresa les brinda las oportunidades para que puedan crecer dentro de ella (Díaz, 2021). Consecutivamente, Dávila et al. (2022) establecieron el nivel de percepción del clima laboral de los colaboradores en una empresa peruana, donde se evidenció que existen amplias debilidades en el entorno de trabajo, ya que, en la variable clima laboral los niveles se encuentran entre regular y malo, lo cual, puede incidir de forma negativa en la integración, relaciones entre los trabajadores y la manera de realizar el trabajo, todo ello se ve fundamentado por fallas en la comunicación, dirección de los líderes, falta de motivación, de igual forma bajo interés en lograr aspiraciones dentro de la empresa y la satisfacción por parte de los colaboradores, escaso compromiso o participación de los colaboradores en las actividades asociadas a su cargo, entre otros aspectos, que pueden entorpecer el normal y eficaz desenvolvimiento de la organización.

Por otro lado, Márquez et al. (2021) analizaron la intención de rotación de los subordinados en una entidad del Cantón Milagro, de acuerdo a los resultados obtenidos existe un nivel medio (60,71%) en relación a la rotación de los colaboradores, debido a que no todo el personal de la organización se siente conforme con el entorno laboral que se está dando dentro de la misma, ya que se ha denotado dificultades por parte de los colaboradores; por lo cual sienten que podría buscar otras ofertas laborales, donde puedan realizar sus funciones en un ambiente en armonía, con las condiciones necesarias para la comodidad y con un horario laboral flexible que les permita desarrollarse profesionalmente. Por su parte, Hao y Wang (2022), obtuvieron como resultado que existe una correlación negativa significativa entre el clima laboral y la intención de rotación; por lo mismo que se halló un $\rho = -0,437$ por lo tanto, se infiere que a pesar que exista un buen clima laboral no se puede reducir significativamente la intención de rotación de los trabajadores; puesto que va a depender más del involucramiento laboral que posee el colaborador con la organización ya que este ejerce un papel importante para que los subordinados se sientan cómodos en la empresa, de modo que la alta dirección de esta organización debe enfocarse en implementar activamente un sistema de trabajo de alto compromiso para satisfacer las necesidades laborales y materiales de los empleados, reduciendo así su intención de rotación y el desarrollo estable de la empresa a largo plazo. Así mismo, Hartini et al. (2020) en su investigación realizada en una empresa de servicios hallaron como resultado de que existe una relación negativa alta entre ambas variables, debido

a que se halló una $\rho = -0,889$ y un valor de significancia de un p de 1. Por lo que, se evidencia que, si siguen existiendo problemas relacionados a la comunicación, procesos y remuneración, los colaboradores tendrán una intención de irse de la organización; así pues, se puede decir que cuanto mayor es el clima laboral menor es la intención de rotación.

Además, Sillero y Zabalegui (2020) obtuvieron como resultado que existe una asociación negativa entre las variables estudiadas, debido a que respecto al clima laboral se identificó que los colaboradores de dicha empresa no se encuentran conformes con la remuneración que se les da, además de no tener oportunidades de desarrollo como profesional, ya que donde se halló una mayor incidencia de una asociación negativa es entre la dotación de personal/recurso y la intención de rotación, lo cual se evidencia que si se les da importancia al recurso humano referente a tener un crecimiento laboral en la organización, brindarles flexibilidad para sus estudios y puedan tener mayor participación en las decisiones de la empresa, los colaboradores tendrán una menor intención de abandonar la empresa. También tenemos a, Bracarense et al. (2022) analiza el clima laboral percibido por los colaboradores y su relación con los motivos de intención de rotación, se halló como resultado que la dimensión premio es la que mayor relación tiene con la intención de rotación, se obtuvo que los medios de recompensa por la labor realizada o el aumento remunerativo son un factor clave para disminuir la intención de rotar por parte de los colaboradores; así mismo, en cuanto a la dimensión espacio se evidencia que si el personal cuenta con espacios mínimos respecto a la comodidad, existirá un aumento en la intención de rotación, de tal modo que las razones personales de los subordinados justifican la intención de rotación.

Finalmente, se comprobó la incidencia de la intención de rotación de los subordinados y el clima laboral en la empresa SECOB, los resultados mostraron que la alta dirección ha tenido incidencia en el clima laboral, dado que, al tener constantes cambios en la misma, ha generado que no existe un involucramiento en su totalidad por parte del personal, lo que ha ocasionado que exista en su mayoría de los colaboradores una significativa intención de buscar otras oportunidades laborales, dado que el tener que involucrarse nuevamente con una nueva directiva dificulta el cumplimiento de sus funciones (Parra, 2021). No obstante, Domínguez et al. (2020) mediante su estudio analizaron la relación entre el clima laboral y la intención de salida, teniendo como resultado que el hecho de abandonar la empresa por una percepción desfavorable del propio ambiente de trabajo se ve influenciada por las condiciones laborales en las que desarrollan sus funciones los trabajadores, debido a las bajas remuneraciones y escasas bonificaciones que logran obtener, a pesar de haber cumplidos con las metas propuestas por la organización.

En cuanto a las bases teóricas, según Chiang (2008, como se cita en Dávila et al. 2021) menciona que, el clima laboral se distingue por dos cualidades las cuales vienen a ser la percepción y la descriptiva; así pues, la primera tiene que ver con el manejo de sensaciones experimentadas por los individuos; en cambio la segunda viene a ser la opinión de un sujeto en base a dichas sensaciones.

Tomando como referencia lo mencionado, James y James (1989, citado en Domínguez, 2019) considera que la variable en estudio es entendida como todas aquellas particularidades internas que se originan en las compañías y que se traducen en la percepción cognitiva del colaborador en base a su ambiente de trabajo. Del mismo modo, Rodríguez (2016) añade que los colaboradores establecen percepciones compartidas en relación a la entidad; por lo mismo que tiene que ver con los vínculos interpersonales que se llevan a cabo, las relaciones que se tiene con los superiores y los factores que pueden perturbar al trabajo. En otras palabras, hace referencia a todo lo que se origina en el entorno laboral donde estos se encuentran desempeñando sus funciones. Por consiguiente, el clima laboral es comprendido como las características propias del entorno laboral, las cuales se pueden observar o percibir según el desenvolvimiento del colaborador en la empresa, y sí influye en su comportamiento ya sea de manera favorable o desfavorable (Aragón, 2020).

Finalmente, entre los modelos empleados y reconocidos para medir el clima laboral se toma el modelo teórico propuesto por Palma (2004) al ser una de las pioneras en trabajar esta variable; además, es el más completo en cuanto a la información que presenta. No obstante, sigue siendo vigente puesto que, artículos de años actuales que tienen que ver con dicha variable continúan empleando en sus investigaciones el instrumento brindado por la autora. Así pues, se pueden denotar 5 dimensiones y la importancia que tienen cada una de ellas, entre las cuales tenemos:

Autorrealización. Es como el trabajador percibe la posibilidad de desarrollar una línea de carrera; en otras palabras, hace referencia a las perspectivas que tiene cada colaborador acerca de las actividades que se les asigna, lo que les permite saber si dicha labor ayuda al progreso de su desempeño de manera individual dentro de la organización (Ramírez et al., 2021). Del mismo modo, Seminario y Mallcco (2022) señalan que viene a ser aquella evaluación del desarrollo profesional y personal del colaborador que se forma a partir de las oportunidades que le proporciona la entidad donde labora.

Involucramiento. Según Chirinos et al. (2018), es el hecho de cómo el trabajador se siente identificado con todo lo que la empresa le brinda, incluyendo los valores; y de esa manera, se pueda cumplir y tener un desarrollo positivo en la empresa. Dicho de otro modo, viene a ser la responsabilidad que debe tener el colaborador lo cual, le permita desarrollar las

actividades de manera eficaz, logrando así cumplir con los objetivos y las metas planteadas por parte de la entidad (Zepeda et al., 2016)

Supervisión. Es como los altos mandos estiman el desarrollo de las acciones y el significado que este brinda dentro de su área laboral, brindando apoyo o seguimiento respecto a las tareas que se encuentran involucradas en el desempeño diario (Robbins & DeCenzo, 2008). Así mismo, es la constante evaluación por parte de los superiores hacia los colaboradores, en relación a como éstos se van desarrollando en cada uno de sus puestos, con la finalidad de tener conocimiento sobre los puntos débiles, para que puedan ser perfeccionados y así logren realizar sus labores de manera satisfactoria (Pelayo et al. 2019)

Comunicación. Chiavenato, (2014 como se cita en Vásquez et al. 2022) para una buena comunicación se debe tener en cuenta el trabajo en conjunto debido a las características generales de los subordinados que trabajan hacia una sola meta. De modo que, el trabajo en equipo necesita ser directo, por lo que se debe considerar el ambiente de trabajo como primordial para que, de esa manera, se puedan desempeñar las funciones de la mejor forma; es por ello, que se deben considerar las opiniones tanto de los subordinados como de los altos mandos mediante una buena comunicación (Villalba, 2021).

Condiciones Laborales. Viene a ser cuando la organización brinda las herramientas necesarias tanto como los elementos económicos, materiales y psicosociales para que los subordinados puedan realizar su trabajo laboral de la manera más adecuada (Piedra, 2019). Así mismo, Daza et al. (2020) añade que es el estado o situación de cómo se encuentra el área de trabajo (infraestructura) de los colaboradores y su respectiva remuneración que reciben por las funciones que realizan, de tal manera que deben con las condiciones laborales más óptimas para que se pueda mantener el nivel de productividad.

Intención de Rotación. Según Vaca y Grueso (2017 como se cita en Arroyos et al. 2021) es la probabilidad que tiene cada colaborador en base a la idea de abandonar su puesto laboral en un futuro cercano, reflejando el grado de compromiso de los colaboradores con la entidad y la voluntad que estos tienen respecto a la decisión de su permanencia en la organización. Siguiendo con la misma idea, Regts y Molleman (2012 citado en Aranibar et al. 2018) manifiestan que es la propia decisión que toma el colaborador al querer dar por culminada su vinculación con la organización; manifestándose como un ausentismo laboral, una disminución de esfuerzo o una renuncia voluntaria.

En cuanto al modelo teórico, propuesto por Arroyos et al. (2021) considera una teoría unidimensional, por lo mismo que es una de las propuestas que mejor explica el hecho del porque el colaborador tiene la intención de salida de la organización. No obstante, dicho

cuestionario consta de 3 ítems como: He pensado en abandonar la empresa en la que me encuentro laborando. Cumplo correctamente con mis funciones laborales. Considero que mi trabajo actual cumple con mis expectativas profesionales.

Materiales y métodos

El presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo dado que, con la cuantificación de los resultados que se obtuvieron se pudo comprobar la certeza de la hipótesis planteada (Hernández et al. 2014). Además, el tipo del presente estudio ha sido básica; así mismo, tuvo un diseño no experimental; por el mismo hecho que las variables no fueron manipuladas; de igual manera, el corte que se utilizó fue transversal, porque permitió recoger información en un solo momento (Liu, 2008; Tucker, 2004; como se citó en Hernández et al., 2014). Por último, se puede decir que el nivel ha sido correlacional no causal, considerando que este alcance se fundamenta en hipótesis correlacionales; de modo que, se supo cómo se comporta una variable conociendo el accionar de otras variables (Ochoa & Yuncor, 2020).

Por otro lado, en cuanto a la población respecto al presente informe de investigación fue de tipo finita ya que se tuvo acceso al listado de la población de estudio que en este caso, consta de 103 colaboradores de ambos sexos tanto hombres y mujeres, entre los 19 y 30 años de edad del área operativa (ventas, retenciones, calidad, informáticos-“TI”) de una empresa de telecomunicaciones de la región Lambayeque. Así pues, la muestra de estudio utilizada fue censal ya que se tuvo acceso a todos los elementos de la población.

En cuanto al instrumento, se empleó como técnica la encuesta a través de la aplicación de dos cuestionarios. Para medir la variable clima laboral se utilizó un instrumento de Palma (2004) denominado Escala CL-SPC, el cual está conformado por 50 ítems para evaluar las 5 dimensiones. Del mismo modo, para medir la variable intención rotación se utilizó el cuestionario elaborado por Arroyos et al. (2021). Lo cual es Unidimensional que consta de 3 ítems. Cabe recalcar que, que para ambos instrumentos se contó con una escala Tipo Likert la cual, dicha escala presenta cinco categorías en forma ordinal: Totalmente en Desacuerdo (TED) hasta Totalmente de Acuerdo (TA).

Ahora bien, se aplicaron los instrumentos a los 103 subordinados del área operativa a través del google forms para poder obtener una base de datos (formato Excel) lo cual, se realizó de manera presencial llevando consigo el código QR para que estos puedan ingresar y responder cada una de las preguntas. Así pues, el propietario de la empresa consideró pertinente brindar 1 hora para poder aplicar las encuestas, llegando avanzar así a que respondan entre 15 a 20 colaboradores en los días intercalados lo cual, se culminó todo este trabajo en dos semanas. No obstante, para concretar si los cuestionarios son fiables, se utilizó el método estadístico Alfa de

Cronbach obteniendo como resultados para la variable “clima laboral” una confiabilidad de “0.91” y para la variable “intención de rotación” una confiabilidad de “0.79”, logrando así resultados favorables.

Por último, para el procesamiento de datos se utilizó el software estadístico SPSS versión 27 y se plasmaron en tablas de nivel para una mayor comprensión y explicación de las mismas. Posteriormente, para el análisis descriptivo se utilizó la baremación estadística (para los dos objetivos específicos). Finalmente, para lo que respecta al diseño metodológico se empleó el análisis de “Rho Spearman” (por ser variables categóricas y tener escala ordinal) con el fin de saber si se acepta o rechaza la hipótesis, es decir, para saber si las dos variables se relacionan o no; como también respondería al tercer objetivo específico.

Resultados y discusión

Objetivo Específico 1

Conocer la percepción actual del clima laboral en una empresa de telecomunicaciones en la región Lambayeque, 2023

Tabla 1

Baremación para conocer la percepción del Clima Laboral

Nivel	n	%
Malo	5	4,9
Regular	33	32,0
Bueno	65	63,1
Total	103	100%

En la tabla 1 en cuanto a la percepción del clima laboral se encuentra en un nivel bueno, y esto se evidencia ya que el mayor número de colaboradores muestran que en la organización donde laboran existen oportunidades para la autorrealización de los mismos; como el hecho de hacer línea de carrera y el desarrollo del personal; además, que la alta dirección está comprometida en que se puedan cumplir los objetivos basándose en poder tener una comunicación asertiva con todos los subordinados y teniendo un involucramiento laboral por todas las áreas de la empresa. De igual forma, que el entorno de la misma se encuentre basado en que los grupos de trabajo tengan una relación armoniosa, así como una interacción constante en las decisiones de la empresa ya que la organización cuenta con las condiciones laborales necesarias para el cumplimiento de sus funciones. Por tanto, este resultado concuerda con lo hallado por Pazmay y Lima (2020) en la cual se evidenció que el clima laboral percibido por los colaboradores es el adecuado para cumplir con sus funciones y con los objetivos de la organización eficientemente, basándose en una comunicación asertiva entre las distintas áreas

de la organización, donde se ve influenciado en el involucramiento laboral de los mismos, debido a que se sienten con confianza para poder participar en las actividades y/o decisiones que se tomen en la empresa; además, cuentan con óptimas condiciones para que se puedan desempeñar adecuadamente. De tal modo, que el clima laboral es comprendido como las características propias del entorno laboral, las cuales se pueden observar o percibir según el desenvolvimiento y/o comportamiento del colaborador en la organización (Aragón, 2020).

Tabla 2

Baremación para las dimensiones de la variable Clima Laboral

Dimensiones	nivel	n	%
Autorrealización	Regular	76	73,8
Involucramiento Laboral	Bueno	49	47,6
Supervisión	Bueno	97	94,2
Comunicación	Bueno	72	69,9
Condiciones Laborales	Regular	53	51,5

En cuanto a la dimensión de autorrealización se tiene como resultado que está en un nivel regular, por lo tanto, se infiere que la organización está dando oportunidades para que puedan progresar en la misma; sin embargo, dichas oportunidades no están siendo eficientes para todos los colaboradores, además de que los jefes de área tienen un interés por ver el éxito del personal, pero existen obstáculos en el cumplimiento de objetivos por la alta presión laboral; de modo que este hallazgo difiere con lo investigado por Díaz (2021) donde se evidencia que el personal se siente identificado con la organización, aprovechando las oportunidades brindadas por la misma para establecer un crecimiento empresarial e individual dentro de la empresa, por ende consideran permanecer en la organización con la finalidad de crecer profesionalmente. Así mismo, se tiene que para la dimensión de involucramiento laboral se evidencia que se está en un nivel bueno, así pues, se puede decir que los colaboradores tienen un compromiso con el hecho de cumplir con las metas de la empresa, por lo cual el entorno laboral donde se desarrollan es el adecuado para que se pueda realizar mejor las labores cada día; sin embargo, este resultado contradice con lo hallado por Dávila et al. (2022) donde existen amplias debilidades en el entorno de trabajo, la cual se ve fundamentada por el escaso compromiso y/o participación que tienen los colaboradores para cumplir con las metas, de igual forma el bajo interés de lograr aspiraciones; lo que llega a entorpecer el normal y eficaz desenvolvimiento en la organización. Ahora bien, en cuanto a la dimensión de supervisión se halla que está en un nivel bueno, por ende, se evidencia que los altos mandos brindan el apoyo constante a los colaboradores para que puedan ayudarlos a enfrentar y resolver los problemas

que se originen dentro de la organización. Seguidamente, en cuanto a la dimensión de comunicación se tiene como resultado que está en un nivel bueno, por lo tanto, se evidencia que dentro de las áreas o grupos de trabajo en la empresa cuentan con un ambiente armonioso para poder desarrollar sus actividades, dado que existen canales de comunicación adecuados para poder cumplir con los objetivos de cada área, además de que la alta dirección interactúa con los colaboradores con la finalidad de escucharlos y saber así como se está desarrollando la comunicación y el cumplimiento de las tareas. Finalmente, en la dimensión de condiciones laborales se halla que está en un nivel regular lo cual, se evidencia que los colaboradores de la empresa cuentan con la tecnología suficiente para que puedan desempeñar mejor sus funciones; sin embargo, no son aprovechadas en su totalidad por los colaboradores para que realicen un trabajo eficiente; además, solo algunos subordinados consideran atractiva a la remuneración en comparación a otras empresas del mismo sector. No obstante, este resultado discrepa con lo hallado por Sillero y Zabalegui (2020), debido a que identificaron que la remuneración como parte de las condiciones laborales de un trabajador cumple un elemento fundamental en la organización, de modo que los subordinados no están conformes con el sueldo que ganan en la actualidad, así mismo el crecimiento profesional es esencial para la obtención de un buen clima laboral. Este resultado se corrobora en lo hallado por Bracarense et al. (2022) donde los medios de recompensa por la labor realizada y la remuneración se constituyen como aspectos claves para que exista un adecuado clima laboral. Con todo lo expuesto, se evidencia que los resultados hallados en la presente investigación difieren con lo encontrado por diferentes autores, lo que resulta un aspecto fundamental para que las organizaciones puedan tener en cuenta en que dimensiones deben tener una mayor relevancia para poder contar con un buen clima laboral, dentro de la cual se ha podido inferir que la remuneración y los bonos por cumplimiento de objetivos, suelen desarrollarse como un medio eficiente para poder alcanzar las metas de la empresa, seguidamente por las oportunidades que puede brindar la organización respecto a poder tener un línea de carrera dentro de la misma, todo ello se ve fundamentado en que pueda existir un entorno en las diferentes áreas de la empresa enfocada en la comunicación asertiva, dado que ello permitirá que los colaboradores puedan ejecutar sus funciones de forma óptima, todo ello conlleva a que pueda existir un adecuado clima laboral dentro de una organización.

Objetivo Específico 2

Identificar el nivel de intención de rotación de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones en la región Lambayeque, 2023

Tabla 3

Baremación estadística para identificar la Intención de rotación

Nivel	n	%
Bajo	19	18,4
Medio	73	70,9
Alto	11	10,7
Total	103	100%

En la tabla 3, en cuanto al nivel de intención de rotación está en un nivel medio, y esto se evidencia ya que la mayoría de los colaboradores consideran que están cumpliendo con sus funciones adecuadamente; sin embargo, muestran un pensamiento de abandonar la empresa dado que, no cumplen con sus expectativas profesionales. Así mismo, existen colaboradores de esta organización que se encuentran conformes con las labores que cumplen dentro de la empresa y está acorde con sus capacidades. Finalmente, los colaboradores en menor proporción sienten que sus funciones realizadas no llegan a cumplir con lo que esperan lograr como profesional de modo que, decidirán culminar ese vínculo con la entidad donde laboran. Por lo tanto, este resultado concuerda con lo hallado por Márquez et al. (2021) donde existe un nivel medio de los colaboradores que tienen una intención por rotar, dado que sienten que en la organización no se les está dando la importancia necesaria debido a que no les brindan oportunidades de crecimiento profesional, además de que se ha denotado que las jornadas laborales extensas sin recompensa, amerita que muchos de los subordinados no se sientan conformes en la empresa. Frente a esto, se infiere que el resultado obtenido en la presente investigación ha sido corroborado por otros autores, debido a que en las organizaciones en la mayoría de veces el personal no se sienten satisfechos con su entorno laboral, sin embargo, realizan sus funciones acorde a sus capacidades, sin tomar en cuenta que esta no tiene un aporte a su desarrollo empresarial y/o profesional, dado que estas labores que realizan no llegan a cumplir con sus metas como profesionales, por lo tanto pueden decidir buscar otras ofertas laborales que cumplan con sus expectativas. Por ello, es preciso dar la debida importancia a dicha variable puesto que, cuando un subordinado se encuentre decidido en abandonar la empresa, esto incurre en un declive de la productividad dado que, obstaculiza los objetivos propuestos. De este modo, Vaca y Grueso (2017) enfatizan que la intención de rotación es la probabilidad que tiene cada subordinado de abandonar su puesto laboral en un futuro cercano

en base a los pensamientos o experiencias negativas que han tenido dentro de la organización, manifestándose como un ausentismo laboral, una disminución de esfuerzo o una renuncia voluntaria.

Objetivo específico 3.

Determinar la relación entre las dimensiones del clima laboral y la intención de rotación de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones en la región Lambayeque, 2023

Tabla 4

Correlación de Spearman entre las dimensiones de clima laboral y la intención de rotación

	Intención de Rotación
Autorrealización	,083
Involucramiento Laboral	,044
Supervisión	,195
Comunicación	,023
Condiciones Laborales	,098

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

n=103

De acuerdo a la tabla 4, se muestra la correlación entre las dimensiones del clima y la intención de rotación, siendo que en la autorrealización y la intención de rotación se halló un nivel de significancia (0.406); por otro lado, el coeficiente de correlación (0,083) nos muestra que existe una correlación positiva débil, de modo que teniendo estos hallazgos se puede inferir que mientras el desempeño de los colaboradores sea reconocido y valorado por la alta dirección, no tendrá un efecto en que los subordinados piensen en renunciar a la organización, esta relación afirma que si la organización brinda oportunidades, promueve capacitaciones y reconoce los logros de los empleados, ellos tendrán una menor intención de que puedan salir de la empresa y buscar otras opciones. Así mismo, en lo que respecta al involucramiento laboral y la intención de rotación se halló una significancia de (0.660); además, el coeficiente de correlación (0,044), evidenciándose una relación positiva débil, por lo tanto, indica que mientras los colaboradores tengan un mayor compromiso con la organización no tendrán una afectación considerable para que piensen en una intención rotación lo cual, conlleva a que si los colaboradores mantienen sus niveles de competencia, se sientan que son parte fundamental dentro de la empresa donde laboran y sigan teniendo en cuenta los principios axiológicos de la empresa, no tendrán presente buscar otras oportunidades laborales. Por lo tanto, este resultado se puede comparar con lo hallado por Parra (2021), donde se ha evidenciado que la escasa existencia de involucramiento

laboral por parte de los colaboradores, ha ocasionado que la mayoría de los mismos tengan la intención de buscar nuevas ofertas laborales, dado que no se sienten comprometidos con la alta dirección de la organización, por lo tanto, este tiene una afectación en que puedan desarrollar sus funciones como debe de ser. Seguidamente, respecto a la supervisión y la intención de rotación se encontró una significancia de (0.068); por otro lado, el coeficiente de correlación (0,195), por lo cual se evidencia una relación positiva media, así pues, se infiere que, si existe mayor comunicación entre los distintos jefes de área y los subordinados, ellos no pensarán en renunciar a la empresa; de modo que, si la entidad brinda apoyo para superar cualquier dificultad, ofrezca mejoras continuas de los métodos de trabajo así como los formas de evaluación, todo ello tendrá una incidencia en los colaboradores para que no tengan la intención de retirarse de la empresa. Ahora bien, entre la comunicación y la intención rotación arrojó una significancia de (0.816); además, el coeficiente de correlación (0,023), lo que evidencia una relación positiva débil, por lo cual se infiere que mientras los canales de comunicación sigan estables, no tendrá un efecto mayor en la intención de rotación; por ende, si los colaboradores mantienen una armoniosa relación con los grupos de trabajo, siguen conociendo los avances en las distintas áreas y la información sigue fluyendo adecuadamente, esto repercutirá en que el personal no considere culminar su relación laboral con la entidad. Finalmente, entre las condiciones laborales y la intención de rotación se tuvo una significancia de (0.326); por otro lado, el coeficiente de correlación (0,098); por tanto, se evidencia que mientras las condiciones laborales de la organización se encuentren en niveles estables no tendrá una afectación significativa en la intención de salida del personal, por lo cual, si la empresa sigue teniendo en cuenta que la remuneración sea acorde a sus logros y de la oportunidad que colaboradores puedan tomar decisiones dentro de la empresa, causará que no se tengan en mente la intención de laborar en otra organización; así pues, este resultado discrepa con lo hallado por Domínguez et al. (2020) ya que las condiciones laborales son desfavorables, conforme a que el personal no cuenta con los espacios óptimos para desarrollar su labores y no tiene una buena remuneración o bonificación de acuerdo a las funciones que realizan, todo ello genera como resultado la intención de abandonar la empresa por una percepción desfavorable del colaborador respecto a su ambiente de trabajo. Con todo lo expuesto, se puede evidenciar que los resultados hallados en el presente informe difieren con los resultados de los autores, lo que resulta importante que las empresas puedan tener una mayor capacidad para poder establecer un compromiso por parte de los colaboradores debido a que, existen aspectos significativos que pueden generar que los subordinados busque otras oportunidades laborales, dentro de la cuales se infiere que las oportunidades de crecimiento profesional que brindan las organizaciones y la remuneración

adecuada según la labor ejecutada, cumplen un rol significativo para que existe menores niveles de intención de rotación de los colaboradores; por ello, es relevante que la alta dirección considere estos aspectos para puedan mantener un adecuado clima laboral.

Objetivo General.

Determinar la relación entre el clima laboral y la intención de rotación de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones en la región Lambayeque, 2023

Tabla 5

Coefficiente de correlación de Spearman entre las variables clima laboral e intención de rotación

		Intención de Rotación
Clima Laboral	Coefficiente de correlación	,174

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

p= <0,05

n= 103

En cuanto al objetivo general, se determinó que existe una relación positiva media entre ambas variables, así pues, se evidencia que hay correlación, en donde P valor fue menor al 5% y con un coeficiente de correlación de ,174. Por ende, se acepta la hipótesis de la presente investigación. Lo que significa que, mientras se mantengan los niveles de clima donde los colaboradores realicen mejor las cosas cada día, sintiéndose involucrados con la organización, existiendo adecuadas condiciones laborales y fluya una buena comunicación para que se lleven a cabo de la mejor manera los trabajos en equipo manteniendo así buenas relaciones entre los subordinados, no tendrá una afectación significativa en la intención de rotación. Por lo tanto, este hallazgo difiere con lo hallado por Hao y Wang (2022), donde se halló una correlación negativa entre ambas variables, de modo que un clima laboral adecuado no podrá reducir significativamente la intención de rotación de empleados, dado que depende más del involucramiento que tenga el colaborador; además que las organizaciones deben enfocarse en implementar activamente un sistema de trabajo de alto compromiso para satisfacer las necesidades laborales, reduciendo así su intención de rotación. Así mismo, este resultado se apoya en lo investigado por Hartini et al. (2020) donde sus resultados obtenidos indicaron que no existe una relación entre ambas variables, dado que, más se enfocan en el hecho de que si siguen existiendo problemas de comunicación asertiva, escaso involucramiento del personal y remuneraciones que no estén de acuerdo a la laboral realizada, los subordinados tendrán una intención de buscar otras oportunidades laborales. Por consiguiente, se ha podido evidenciar

que los hallazgos obtenidos difieren con los resultados de los autores, de modo que existe la necesidad de que la alta dirección pueda plantear herramientas necesarias dentro del entorno laboral para que sea el adecuado, viéndose referenciado por espacios donde los subordinados puedan ser escuchados por los jefes de áreas, así como que la alta dirección asuma el liderazgo y generen que el personal tenga un mayor involucramiento laboral; así mismo, la remuneración y el bono tienen un papel fundamental para mantener a los empleados dentro de la institución. Finalmente, cabe recalcar que las organizaciones necesitan brindar oportunidades de crecimiento profesional a sus subordinados, ya que se ejecuta como un rol relevante para poder disminuir la intención de rotación.

Conclusiones:

Se pudo conocer que la gran mayoría de los colaboradores perciben al clima laboral como óptimo, esto se debe a que los subordinados se sienten parte fundamental de la organización por lo mismo que los altos directivos realizan una gestión eficiente para que exista un compromiso laboral enfocados en una relación armoniosa en los grupos de trabajo y una confianza en los mismos, generando que se llegue a cumplir las metas de la organización.

Se identificó una intención de rotación mínima por parte de algunos colaboradores, denotándose que debe existir oportunidades de crecimiento profesional en los subordinados, enfocándose en brindar una línea de carrera a aquellos trabajadores que desean superarse y que tengan mayor productividad en la organización.

Por otro lado, la dimensión supervisión es la que tiene mayor relación significativa en la intención de rotación, esto debido a la falta de seguimiento hacia los colaboradores por parte de los supervisores, por lo mismo que no establecen nuevos métodos de trabajo que sean efectivos para el empoderamiento de los subordinados respecto a la ejecución de sus funciones.

La relación existente entre las variables de estudio indica que la organización al brindar oportunidades de crecimiento a sus colaboradores, manteniendo espacios de comunicación entre los mismos y ofreciendo las condiciones laborales necesarias podrían asociarse a la intención de rotación, fomentando a que se tenga una mejor productividad.

Recomendaciones:

Para lograr mantener el buen clima laboral, es necesario que el asistente social programe sesiones feedback periódicamente con cada integrante de la organización, con la consigna de que, si existe algún tipo de problema profesional o integral del personal, la empresa busque la manera de brindarle el apoyo necesario y adecuado a sus recursos, y así el colaborador sienta que la organización le está dando el respaldo necesario.

Por otra parte, para poder aminorar la intención de rotación se sugiere al área presupuestal implementar programas de recompensa y establecer espacios de trabajo enfocados en que los colaboradores puedan realizar una línea de carrera dentro de la empresa de telecomunicaciones; de modo que, generará que exista un mayor desempeño y que cumplan con sus labores en el tiempo establecido; de esta manera, los subordinados van a esforzarse no solamente por el aspecto económico sino también por lograr un crecimiento profesional.

Los supervisores deben establecer un nuevo método de trabajo como el freelance enfocado en hacer uso de las habilidades y experiencias de los colaboradores con mayor tiempo de trabajo en la empresa, con la finalidad de que se pueda asignar tareas sin comprometer a un solo colaborador, logrando optimizar los recursos y tiempos de la empresa.

El área de recursos humanos de la organización, debe implementar espacios de comunicación vertical en la jornada laboral semanalmente donde participen colaboradores y supervisores, y puedan compartir las experiencias que han tenido con los clientes, logrando un intercambio de conocimientos entre los trabajadores de las distintas áreas, de esa manera podrán identificar la forma correcta de solucionar inconvenientes ante una problemática, generando un clima laboral enfocado en la confianza y el trabajo en equipo, desarrollando sus capacidades con autonomía y eficiencia.

Referencias

- Aragón, H. (2020). El clima laboral en una empresa del departamento de Jalapa. *Elsevier*. <https://doi.org/10.37533/cunsurori.v7i1.55>
- Aranibar, M., Melendrez, V., Ramírez, M., & García, B. (2018). Los factores de la rotación de personal en las maquiladoras de exportación de Ensenada, B.C. *Revista Global de Negocios*. 6(2), 25-40 https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3050133
- Arroyos, R., Pérez, M., & Nieto, D. (2021). Intención de rotación de personal en empresas de servicios contables de ciudad Juárez, Chihuahua. *Scopus*. <http://geplat.com/papers/index.php/home/article/view/51>
- Bracarense, C., Costa, N., Raponi, M., Goulart, B., Chaves, L., & Simões, A. (2022). Organizational climate and nurses turnover intention [Organizational climate and nurses turnover intention]. *Scielo*.
- Bermejo, M., Suárez, I., & Salazar, M. (2022). El clima laboral en el cotexto organizacional. *Revista Ciencias Holguín*. 28(3), 1-11.
- Chirinos, Y., Meriño, V., & Martínez, C. (2018). El clima laboral en una empresa sostenible. *Revista EAN*. 8(2), 43-61 <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- Dávila, R., Agüero, E., Ruiz, J., & Guanilo, C. (2021). Clima laboral y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *ProQuest*. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Dávila, R., Sánchez, J., Silva, M., López, H., & Serna, J. (2022). Work environment in collaborators of a peruvian public institution. [Clima laboral en colaboradores de una institución pública peruana]. *Scopus*. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3824>
- Daza, A., Beltrán, L., & Silva, J. (2020). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de Colombia. *ProQuest*. <https://doi.org/10.18359/rfce.4233>
- Díaz, D. (2021). Clima laboral en empresas privadas de Asunción. *Scielo*. <https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.245>.
- Domínguez, L. (2019). Los efectos mediadores de los factores externos en la intención de salida y los factores organizacionales. *Scopus*. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1544>
- Domínguez, L., Lozano, I., & Ramírez, A. (2020). El rol del conflicto trabajo-familia en la relación del clima laboral y las intenciones de salida. *Scopus*. <https://doi.org/10.5295/cdg.181004ld>

- Hao, Y., & Wang, G. (2022). The effect of a supportive work climate on employee turnover intention [El efecto del clima laboral de apoyo en la intención de rotación de los empleados]. *Scielo*. <https://doi.org/10.4236/jhrss.2022.103021>
- Hartini, S., Arini, C., Dini, S., & Sulim, E. (2020). Turnover intention in terms of organizational climate in employees [Intención de rotación en términos de clima organizacional en empleados]. *Scopus*. <https://doi.org/10.5220/0010311900003051>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGrawHill. https://www.academia.edu/32697156/Hern%C3%A1ndez_R_2014_Metodologia_de_la_Investigacion
- Márquez, A., Villegas, F., Moreira, J., & Gaibor, A. (2021). Rotación de personal y clima laboral en la empresa eléctrica de distribución del Cantón Milagro. *Scielo*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S199086442021000300371&script=sci_abstract&lng=en
- Miano, L. (2020). Relationship of working environment on turnover intention of teaching personnel [Relación entre el entorno laboral y la intención de rotación del personal docente]. *Scielo*. <https://doi.org/10.46652/rgn.v5i24.649>
- Ochoa, J., & Yuncor, Y. (2020). Es estudio descriptivo en la investigación científica. *Scielo*. <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224>
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral – CL – SPC. *Scielo*. https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Parra, D. (2021). Intención de rotación del personal de nivel jerárquico superior y el clima laboral en SECOB. *Revista INNOVA*, 6(1), 177-194. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1472>
- Pazmay, S., & Lima, D. (2020). Clima laboral en empresas Ecuatorianas: Caso Canfac. *Scielo*. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.37.2>
- Pelayo, M., Joya, R., & Velázquez, J. (2019). Supervisión del control interno en empresas mexicanas. *Scielo*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2406-91552019000100001&script=sci_arttext
- Piedra, N. (2019). El trabajo en los call centers: La corporeidad de la experiencia laboral. *Scielo*. <http://dx.doi.org/10.22458/rr.v10i1.2752>
- Ramírez, Y., García, M., & Arquero, J. (2021). Clima laboral y burnout en profesores universitarios. *Scopus*. <https://doi.org/10.6018/reifop.476651>

- Robbins, S., & DeCenzo, D. (2008). *Supervisión*. Prentice Hall. <http://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2016/11/Supervision-5edi-Robbins.pdf>
- Rodríguez, E. (2016). El clima laboral presente en una empresa de servicios. *Revista Educación en Valores*, 1(25), 3-18. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Romero, R., & Palicini, F. (2020). Relación entre niveles de engagement y niveles de intención de rotación en empleados de dos empresas privadas de Asunción. *Scielo*. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.02.003>
- Seminario, R., & Mallcco, S. (2022). Clima laboral en los trabajadores del supermercado Plaza Vea – Ica. *Revista de Investigación Científica Ágora*. 9(1) – 9-16 <https://doi.org/10.21679/201>
- Sillero, A., & Zabalegui, A. (2020). Analysis of the work environment and intention of perioperative nurses to quit work [Análisis del entorno laboral e intención de abandonar el trabajo de los trabajadores perioperarios]. *Scielo*. <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.3239.3256>
- Vásquez, F., Napán, A., & Tejedo, N. (2022). Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center teleatento del Perú, Lima 2021. *Scielo*. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.029>
- Vera, N., & Suárez, A., (2018). Incidence of the work climate in the labor performance, the customer service: telecommunications corporation of the cantón la libertad. [Incidencia del clima laboral en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Coporación de telecomunicaciones del Cantón la Libertad]. *Scopus*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180
- Villalba, L. (2021). Diagnóstico del clima organizacional en colaboradores de una empresa en Asunción, Paraguay. *Scielo*. <https://doi.org/10.53732/rccsociales/03.01.2021.8>
- Zepeda, J., Delgado, Z., Soto, J., & Soto, J., (2016). Involucramiento laboral y productividad en un agronegocio en Sinaloa, México. *Revista TEACS*. 19(9) – 71-80.

Anexos

Anexo 1

Matriz de consistencia

Pregunta de Investigación	Objetivo General	Hipótesis	Variables	
¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la intención de rotación de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones en la región Lambayeque, 2023?	Determinar la relación entre el clima laboral y la intención de rotación de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones en la región Lambayeque, 2023	H: Existe relación entre el clima laboral y la intención de rotación de los colaboradores en una empresa de telecomunicacion es en la región Lambayeque, 2023	Variable 1: Clima Laboral Variable 2: Intención de Rotación	
	Objetivos Específicos		Dimensiones	Indicadores
	Conocer la percepción actual del clima laboral en una empresa de telecomunicaciones en la región Lambayeque, 2023		<i>Variable 1:</i> Clima laboral	
			Autorrealización	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46
			Involucramiento laboral	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47
			Supervisión	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48
			Comunicación.	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49
			Condiciones laborales.	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50
	Identificar el nivel de intención de rotación de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones en la región Lambayeque, 2023		<i>Variable 2:</i> Intención de Rotación	
Determinar la relación entre las dimensiones del clima laboral y la intención de rotación de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones en la región Lambayeque, 2023	Intención de Rotación	6,8,9		

Metodología			
Enfoque: Cuantitativo	Población: Finita.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	
Nivel: Correlacional	Muestra: Censal, se considerará al 100% de la población.	Técnica:	Encuesta.
Tipo: Básica		Instrumento:	Cuestionario CL-SPC. Cuestionario de intención de rotación-Arroyos et al., (2021)
Diseño: No experimental	Procedimiento y Procesamiento de Datos		
	Recopilación de datos. Análisis de frecuencias absolutas y relativas. Rho de Spearman.		

Anexo 2

Operacionalización de la variable Clima Laboral.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	OPERACION	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA
CLIMA LABORAL	Son todas aquellas particularidades internas que se originan en las compañías y que se traducen en la percepción cognitiva del colaborador en base a su ambiente de trabajo (James y James, 1989 citado en Domínguez, 2019).	El cuestionario está compuesto por 50 ítems, dichos ítems se encuentran en la escala de medición ordinal.	Autorrealización	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46	Ordinal
			Involucramiento laboral	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47	
			Supervisión	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48	
			Comunicación	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49	
			Condiciones laborales	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50	

Fuente: elaborado por Palma (2004)

Operacionalización de la variable Intención de Rotación.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	OPERACION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
INTENCIÓN DE ROTACIÓN	Es la probabilidad que tiene cada colaborador en base a la idea de abandonar su puesto laboral en un futuro cercano, reflejando el grado de compromiso de los colaboradores con la entidad (Vaca y Grueso, 2017 como se cita en Arroyos et al. 2021).	El cuestionario está compuesto por 3 ítems, dichos ítems se encuentran en la escala de medición ordinal.	Percepción de mal trato por sus superiores y/o compañeros de trabajo. Falta de reconocimiento por sus labores.	6,8,9	Ordinal

Fuente: elaborado por Arroyos et al., (2021)

Anexo 3

Cuestionario de Clima Laboral - Escala CL-SPC

Estimado colaborador, reciba usted mi cordial saludo. Le pido su apoyo para que pueda responder con total honestidad y sinceridad la siguiente encuesta, con el objetivo de poder determinar la relación entre el clima laboral y la intención de rotación de los colaboradores. Cabe resaltar, que sus respuestas serán tratadas de manera confidencial.

Instrucciones: En este cuestionario encontrará fases acerca de los aspectos relacionados a las características de la empresa donde trabaja actualmente. El tiempo de duración del llenado del cuestionario es de 15 a 30 min aproximadamente. Por tanto, se le pide elegir sólo una opción que crea la más adecuada marcando con un aspa (X) en cada uno de los ítems propuestos dado que, se le dispone de 5 opciones: Totalmente en Desacuerdo, En Desacuerdo, Ni de acuerdo ni desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de Acuerdo.

Datos Generales:

Género:			
Masculino ()		Femenino ()	
Edad:			
19-22 ()	23-26 ()	27-30 ()	Mayores de 30 ()
Tiempo laborando:			
6 meses a 1 año ()	1 a 2 años ()	2 a 3 años ()	Más de 3 años ()

PREGUNTAS		Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo Ni Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
N°		AUTORREALIZACION				
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
4	Se valora los altos niveles de desempeño.					
5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
7	La organización promueve las capacitaciones que se necesitan.					
8	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
10	Se reconocen los logros en el trabajo.					
		INVOLUCRAMIENTO LABORAL				
11	Se siente comprometido con el éxito de la organización.					
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
15	En la empresa, se hacen mejor las cosas cada día.					
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
18	Los productos y/o servicios de la organización, son					

	motivo de orgullo del personal.					
19	Hay una clara definición de visión, misión y valores en la empresa.					
20	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
SUPERVISIÓN						
21	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
22	En la organización, se mejora continuamente los métodos de trabajo.					
23	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar las tareas.					
24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
28	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.					
29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
30	Existe un trato justo en la empresa.					
COMUNICACIÓN						
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
32	En la organización la información fluye adecuadamente.					
33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
34	Existen suficientes canales de comunicación.					

35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
36	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
37	La institución, fomenta y promueve la comunicación interna.					
38	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
40	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
CONDICIONES LABORALES						
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
42	Los objetivos de trabajo son retadores.					
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
44	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
46	Existe buena administración de los recursos.					
47	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa.					
49	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
50	La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros.					

Cuestionario de Intención de Rotación.

Estimado colaborador, reciba usted mi cordial saludo. Le pido su apoyo para que pueda responder con total honestidad y sinceridad la siguiente encuesta, con el objetivo de poder determinar la relación entre el clima laboral y la intención de rotación de los colaboradores. Cabe resaltar, que sus respuestas serán tratadas de manera confidencial.

Instrucciones: En este cuestionario encontrará fases para saber verdaderamente cuales serían los motivos o razones que te harían cambiar de puesto o renunciar a la empresa. El tiempo de duración del llenado del cuestionario es de 5 a 10 min aproximadamente. Por tanto, se le pide elegir sólo una opción que crea la más adecuada de cada uno de los ítems propuestos dado que, que se le dispone de 5 opciones: Totalmente en Desacuerdo, En Desacuerdo, Ni de acuerdo ni desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de Acuerdo.

Datos Generales:

Género:			
Masculino ()		Femenino ()	
Edad:			
19-22 ()	23-26 ()	27-30 ()	Mayores de 30 ()
Tiempo laborando:			
6 meses a 1 año ()	1 a 2 años ()	2 a 3 años ()	Más de 3 años ()

	PREGUNTAS	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo Ni Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
N°	INTENCION DE ROTACION					
1	He pensado en abandonar la empresa en la que me encuentro laborando.					
2	Cumplo correctamente con mis funciones laborales.					
3	Considero que mi trabajo actual cumple con mis expectativas profesionales.					