



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**SISTEMA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA DE EXAMEN COMPLEXIVO:**

Análisis de la incidencia del clima organizacional en la intención de rotación del personal en una empresa que ofrece servicios al sector energético.

**AUTOR:**

Cruz Loya Luis Alberto

Previo a la obtención del Grado Académico:  
Magíster en Administración de Empresas

Guayaquil, Ecuador

2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**SISTEMA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el Ing. Luis Alberto Cruz Loya como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas.

**DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

---

Econ. Laura Zambrano Chumo, Ph.D.

**REVISORA**

---

Ing. Elsie Zerda Barreno Ph.D.

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph.D.

Guayaquil, a los 4 días del mes de julio del año 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**SISTEMA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Luis Alberto Cruz Loya

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Proyecto de Investigación para la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas titulado **Análisis de la Incidencia del Clima Organizacional en la Intención de Rotación del Personal en una Empresa que Ofrece Servicios al Sector Energético**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 04 días del mes de julio del año 2024

**EL AUTOR:**

---

Luis Alberto Cruz Loya



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, Cruz Loya Luis Alberto

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Proyecto de Investigación para la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas, titulado: **Análisis de la incidencia del clima organizacional en la intención de rotación del personal en una empresa que ofrece servicios al sector energético**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 4 días del mes de julio del año 2023.

---

Cruz Loya Luis Alberto



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INFORME DE COMPILATIO



trabajo final 2024

4% Textos sospechosos  
3% Similitudes < 1% similitudes entre comillas  
0% entre las fuentes mencionadas  
< 1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: trabajo final 2024.docx  
ID del documento: da8a61b8ac4d3ae7b9348726af6a474241d060be  
Tamaño del documento original: 3.27 MB  
Depositante: María del Carmen Lapo Maza  
Fecha de depósito: 12/4/2024  
Tipo de carga: interfaz  
fecha de fin de análisis: 12/4/2024  
Número de palabras: 12.626  
Número de caracteres: 85.862

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec">repositorio.ucsg.edu.ec</a> http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10803/1/UCSG-POS-MG55-139.pdf.txt 23 fuentes similares	8%		Palabras idénticas: 8% (1126 palabras)
2	<a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec">repositorio.ucsg.edu.ec</a> http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/18626/3/1-UCSG-POS-MAE-385.pdf.txt 16 fuentes similares	5%		Palabras idénticas: 5% (636 palabras)
3	<a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec">repositorio.ucsg.edu.ec</a> http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15089/1/1-UCSG-POS-MAE-294.pdf 16 fuentes similares	5%		Palabras idénticas: 5% (628 palabras)
4	<a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec">repositorio.ucsg.edu.ec</a> http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10794/3/1-UCSG-POS-MG55-130.pdf.txt 15 fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (592 palabras)
5	<a href="https://www.doi.org">www.doi.org</a> https://www.doi.org/10.11114/JAVERIANA_RGSP18-36/VCCO 2 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (459 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://ukdiss.com">ukdiss.com</a>   Relationship between Organisational Climate and Organisational Cri... https://ukdiss.com/examples/organisational-climate-citizenship-behaviour.php	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (38 palabras)
2	<a href="https://www.granthaalayahpublication.org">www.granthaalayahpublication.org</a> https://www.granthaalayahpublication.org/jetmr-ojms/index.php/jetmr/article/download/JETMR22_...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)
3	<a href="http://repositorio.espe.edu.ec">repositorio.espe.edu.ec</a> https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/10862/3/1-ESPE-048486.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
4	<a href="https://www.doi.org">www.doi.org</a> https://www.doi.org/10.1111/j.1744-6570.1983.tb00513.x	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)
5	<a href="http://scielo.org.co">scielo.org.co</a>   Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional http://scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=50123-59232014000200010	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)

Fuente mencionada (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1 [http://obs.sinaweb.net/article\\_37254\\_644c1b3050445d2cdd28c8786a7ea219.pdf](http://obs.sinaweb.net/article_37254_644c1b3050445d2cdd28c8786a7ea219.pdf)

## **Agradecimiento**

Primero a Dios, a la vida que nos da la oportunidad de mirar el mundo desde un nuevo nivel, a la querida Universidad Católica de Santiago de Guayaquil que con su planta docente de alto nivel cambiaron mi concepción de la administración de empresas y como no a mi tutora la Mgs. Laura Zambrano por su apoyo incondicional en los momentos de mayor incertidumbre y también de alegría.

## **Dedicatoria**

A mis padres Miguel Ángel y Rosa Elena por su ejemplo de vida que no escatimaron esfuerzos para darnos la educación, ellos casi sin acceso a la educación sabían que en la formación académica estaba el progreso y días mejores.

A mis hijos Solange Pamela, Joseph Luis, Joan Alberto, Anghie Carolina y Hillary Tahis, mi nieto Luis Sebastián quienes son la inspiración de vida y que tuvieron la paciencia de entender mi ausencia en este camino académico.

A mi esposa Carolina Ayala por ser un ejemplo de tenacidad en la formación académica

A los colaboradores de la empresa Insumos y Servicios Técnicos Cruz Cia. Ltda., por estar prestos a los cambios que generan la nueva concepción gerencial.

## Índice

INFORME DE URKUND .....	V
Agradecimiento .....	VI
Dedicatoria .....	VII
Índice.....	VIII
Índice de Tablas .....	X
Índice de Figuras .....	X
Resumen.....	XII
Abstract .....	XIII
Introducción .....	1
Planteamiento del problema .....	2
Formulación del problema.....	3
Preguntas de Investigación .....	3
Objetivos de la Investigación .....	3
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos .....	3
Justificación del problema.....	4
Fundamentación Teórica Conceptual.....	5
El Clima Organizacional .....	8
La intención de rotación del personal.....	14
Marco Metodológico.....	18
Enfoque.....	18
Alcance .....	18
Diseño.....	18
Establecer Población .....	18
Aspectos Sociodemográficos.....	19
Análisis de resultados .....	19



Gestión interna.....	20
Estabilidad Laboral.....	25
Tensión interna y desarrollo personal.....	26
Organización y desempeño.....	30
Intención de Rotación.....	33
Análisis de Correlaciones.....	36
Conclusiones.....	37
Recomendaciones.....	38
Apéndices.....	42
a.- Encuesta.....	42

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Enfoques teóricos.....	11
<b>Tabla 2</b> Factores determinantes del clima organizacional .....	12
<b>Tabla 3</b> Tipos de clima organizacional .....	13
<b>Tabla 4</b> Prueba Kolmogorov-Smirnov para una muestra. ....	36
<b>Tabla 5</b> Correlación (Rho de Spearman) .....	37

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas. ....	20
<b>Figura 2</b> Los jefes entregan información respecto a su desempeño laboral. ....	20
<b>Figura 3</b> Los colaboradores saben lo que sus jefes esperan de ellos .....	21
<b>Figura 4</b> Las jefaturas promueven buenas relaciones humanas entre los colaboradores.....	21
<b>Figura 5</b> Los jefes de esta empresa tratan con respeto a sus colaboradores. ....	22
<b>Figura 6</b> Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de las jefaturas. ....	22
<b>Figura 7</b> En esta empresa los colaboradores están comprometidos con su trabajo. ....	23
<b>Figura 8</b> Los colaboradores de esta empresa muestran interés por el trabajo que realizan .....	23
<b>Figura 9</b> Aquí se da facilidad para que cualquiera pueda presentar una nueva idea. ....	24
<b>Figura 10</b> Me preocupa que por una reorganización de la empresa se vea afectada la estabilidad de mi trabajo .....	25
<b>Figura 11</b> Me preocupa los efectos que puedan tener sobre la estabilidad de mi empleo los cambios de método de trabajo o automatización de la empresa .....	25
<b>Figura 12</b> Creo que en cualquier momento puedo perder el trabajo en la empresa .....	26
<b>Figura 13</b> En esta empresa no se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales. ....	26
<b>Figura 14</b> Los colaboradores creen más en el rumor que surge de un cierto hecho que en información oficial.....	27
<b>Figura 15</b> Esta empresa se caracteriza por un ambiente de trabajo tenso.....	27
<b>Figura 16</b> En esta empresa se nos mantiene desinformados sobre materias que deberíamos saber. ....	28
<b>Figura 17</b> El ambiente en esta empresa no es propicio para desarrollar nuevas ideas. ....	28
<b>Figura 18</b> Las nuevas ideas que aporta el personal no son bien acogidas por las jefaturas .....	29
<b>Figura 19</b> En esta empresa existen demasiadas críticas. ....	29

<b>Figura 20</b> A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.....	30
<b>Figura 21</b> La alta gerencia de la empresa se preocupa por las personas, de como se sienten y de sus problemas.....	30
<b>Figura 22</b> En esta empresa los trabajos están bien asignados y organizados. ....	31
<b>Figura 23</b> Existe una buena comunicación entre las jefaturas y los colaboradores.....	31
<b>Figura 24</b> Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente. ....	32
<b>Figura 25</b> Existe una buena comunicación entre los diferentes departamentos que trabajan generalmente juntos. ....	32
<b>Figura 26</b> ¿Con que frecuencia ha considerado dejar su trabajo actual?.....	33
<b>Figura 27</b> ¿Que tan satisfactorio es su trabajo para cumplir con sus necesidades personales? 33	
<b>Figura 28</b> ¿Con que frecuencia se siente frustrado cuando no se le da la oportunidad en el trabajo de lograr sus objetivos personales relacionados con el trabajo?.....	34
<b>Figura 29</b> ¿Con que frecuencia sueña con conseguir otro trabajo que se adapte a sus necesidades personales?.....	34
<b>Figura 30</b> ¿Qué posibilidad hay que acepte otro trabajo con el mismo nivel de compensación si se lo ofrecieran?.....	35
<b>Figura 31</b> ¿Con que frecuencia espera un nuevo día de trabajo? .....	35

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo explorar la relación entre el clima organizacional y la intención de rotación en el Departamento Técnico de una empresa, empleando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó un cuestionario a una muestra de 39 colaboradores, utilizando el método de escala Likert y un análisis realizado mediante SPSS. El estudio abarcó aspectos sociodemográficos y aplicó pruebas para determinar correlaciones. A pesar de la cuidadosa selección de la muestra y la aplicación de las técnicas estadísticas apropiadas, la investigación no encontró una correlación directa entre el clima organizacional y la intención de rotación. Sin embargo, se destacó la importancia del clima organizacional en aspectos como la productividad y la satisfacción laboral, y se reconoció la complejidad de la intención de rotación, sugiriendo un enfoque multifactorial para su gestión y comprensión. Estos hallazgos contribuyen a un entendimiento más profundo de los factores que pueden influir en la retención del personal en el sector energético.

Palabras clave: Clima Organizacional, Intención de Rotación, sector energético.

## **Abstract**

The present research aimed to explore the relationship between organizational climate and turnover intention in the Technical Department of a company, employing a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design. A questionnaire was applied to a sample of 39 collaborators, using the Likert scale method and an analysis carried out through SPSS. The study covered sociodemographic aspects and applied tests to determine correlations. Despite the careful selection of the sample and the application of appropriate statistical techniques, the research did not find a direct correlation between the organizational climate and turnover intention. However, the importance of organizational climate in aspects such as productivity and job satisfaction was highlighted, and the complexity of turnover intention was acknowledged, suggesting a multifactorial approach for its management and understanding. These findings contribute to a deeper understanding of the factors that may influence staff retention in the energy sector.

**Keywords:** Organizational Climate, Turnover Intent; Energy Sector.

## **Introducción**

El clima organizacional podría referirse a la percepción duradera de un colaborador o del total de ellos sobre el ambiente de trabajo y la cultura de la empresa para la cual trabajan. Podría asimilarse o asemejarse a la personalidad de una persona, pues, así como cada individuo tiene una personalidad única que lo caracteriza e identifica, cada organización tiene un clima único que igualmente le permite ser reconocida (Ramírez & Hurtado, 2018). Esto se refleja como un conjunto de características, cualidades y atributos percibidos por los colaboradores. Estos rasgos característicos de la institución en el comportamiento de los empleados en el trabajo en múltiples dimensiones, como por ejemplo las relaciones, la autonomía, la comunicación y aun hasta en la estructura organizativa (Alvarado, 2021).

Un clima organizacional favorable incrementa el compromiso, así como el vínculo que tienen los colaboradores con su organización. Es preciso comprender que el clima no se crea en corto tiempo; más bien, se construye y moldea durante un largo período de tiempo a través de una recopilación de experiencias e interacciones (Silva, 2018).

El clima organizativo es algo que las empresas pueden medir para saber qué opinan sus empleados de sus políticas, prácticas y cultura, y asegurarse de que están en consonancia con su visión general, su misión, sus objetivos a largo plazo y sus estrategias. Esta es la clave para crear un lugar de trabajo en el que sus empleados puedan crecer, sentirse bien con lo que hacen y hacerlo bien. Cuanto más les guste su empresa a sus empleados y sientan que pertenecen a ella, más trabajarán y mejores serán sus resultados (Olaz & Ortiz, 2022). El clima laboral permite establecer un vínculo entre el clima organizativo y las intenciones de rotación del personal, que están relacionadas con la satisfacción laboral causada por los sentimientos de atracción, identificación y sentido de pertinencia, o la falta de estos sentimientos entre los empleados, y el compromiso de la empresa por mantener un buen clima (Sepulveda & Romero, 2018).

En este mundo cambiante, las empresas deben mantener un alto nivel de competitividad, principalmente a través del uso efectivo de los fondos, recursos materiales, equipos, tecnología y de su talento humano. En los sistemas de recursos humanos, el clima organizacional y el factor de incentivos son elementos muy importantes que influyen en el comportamiento de los colaboradores y el éxito empresarial, además de la competitividad, posicionamiento y rentabilidad del mercado, así como la solidaridad y actitud del talento humano también son factores claves e importantes (Ampudia, 2018).

En consecuencia, ante el posible impacto de la rotación de personal, las organizaciones deben fomentar comportamientos y sistemas que promuevan la retención del personal. Además de las intervenciones financieras comunes, el apoyo organizacional percibido por los colaboradores juega un papel importante en la influencia de la intención de rotación (Márquez, Villegas, Moreira, & Gaibor, 2021).

La intención de rotación es la terminación de la relación laboral en una determinada organización por parte de los colaboradores que desean cambiar de trabajo y que venían recibiendo remuneraciones y beneficios de la organización. El clima organizativo es uno de los factores que influyen en la decisión de una persona de dejar su trabajo (Savira y Rifdah, 2023). La forma de actuar de cada miembro de una organización se ve afectada por el clima de la organización, que es una cualidad del entorno interno que se mantiene bastante constante. Esto significa que existe una relación negativa entre la calidad de la vida laboral y la intención de marcharse, y que es menos probable que los empleados se marchen si piensan que su vida laboral es mejor. Por el contrario, cuanto menor es la calidad de vida laboral, mayor es la intención de rotación (Hartini et al., 2020). Es por ello la importancia de analizar la rotación del personal conjuntamente con el clima organizativo, problema central de la presente investigación.

Otro aspecto introductorio a considerar es que, las empresas que prestan servicios al sector energético contribuyen a la generación de energía y gestión de sus respectivos residuos, también impulsan la economía al crear puestos de trabajo contribuyendo así al Producto Interno Bruto (PIB) de un país. Trabajar en esta industria puede llegar a ser una experiencia gratificante y fructífera, especialmente si tiene las habilidades que la industria energética está buscando.

### **Planteamiento del problema**

La rotación de empleados se puede llegar a convertir en un problema crítico de gestión en las organizaciones. Las elevadas tasas de rotación de empleados terminan generando costos directos e indirectos, como, por ejemplo, los costos vinculados al reclutamiento, la capacitación de nuevos colaboradores, el desarrollo profesional de aquellos con cierto tiempo de antigüedad en la empresa y la pérdida de conocimiento organizacional y de una cultura coherente y cohesiva (Márquez et al., 2021). En la empresa que provee servicios al sector energético en la que estamos analizando en los 2 últimos años la rotación ha llegado a ser una de las mayores problemáticas que ha debido enfrentar con las consecuencias ya anotadas anteriormente.

## ***Formulación del problema***

¿Cómo el clima organizacional incide en la intención de rotación en una empresa que presta servicios al sector energético?

## ***Preguntas de Investigación***

A medida que la sociedad moderna continúa consumiendo combustible y la industria energética continúa buscando alternativas, se seguirán creando puestos de trabajo en este campo de rápido movimiento, por ello surgen algunas interrogantes a este respecto como:

¿Incide el clima organizacional en la Intención de rotación del personal en una Empresa que Ofrece Servicios al Sector Energético?

¿Cuáles son los atributos del clima organizacional y del compromiso institucional de una empresa para que los colaboradores prefieran permanecer en una determinada empresa?

¿Cómo afectaría a la organización la rotación del personal?

Para dar respuesta a estas interrogantes se plantean los siguientes objetivos de investigación:

## **Objetivos de la Investigación**

### ***Objetivo General***

Analizar la incidencia del clima organizacional en la Intención de rotación del personal en una Empresa que Ofrece Servicios al Sector Energético

### ***Objetivos Específicos***

1. Fundamentar teóricamente acerca del clima organizacional y sus determinantes, así como la rotación del personal y su relación
2. Recopilar antecedentes sobre la investigación del clima organizacional y la rotación de personal que presenten las bases para el desarrollo de la presente investigación
3. Realizar un estudio correlacional de las variables de estudio esenciales para comprender el grado de relación que existe entre el clima organización y rotación de empleados de una Empresa que ofrece servicios al sector energético.



## **Justificación del problema**

La presente investigación se justifica debido a la importancia de la competitividad del sector energético, siendo esta clave para la industria nacional, y los costos que puedan afectarla deben ser objeto de estudio. En tal sentido, la rotación representa costos tanto directos como indirectos para cualquier empresa, pues implicaría la reapertura de concursos públicos para la contratación de nuevos colaboradores, su inducción y costos de formación y desarrollo de personal (Márquez et al., 2021).

Del mismo modo, la pérdida de talento humano ya formado y capacitado institucionalmente afectaría los procesos productivos, lo cual podría generar reprocesos por personal que asuma sus responsabilidades sin haber alcanzado la formación adecuada para asumir el cargo de uno o varios colaboradores que hayan decidido renunciar de manera imprevista (Farias et al., 2021).

En este sentido, la importancia académica y empresarial de la presente investigación se justifica por los hallazgos que puedan encontrarse a través del diseño metodológico que procura implementarse en este estudio, así como en una futura puesta en marcha de las recomendaciones a que hubiere lugar de acuerdo con las circunstancias, La empresa en análisis ha tenido repentinos ciclos de renuncias e inclusive abandono de trabajo y ha sido para irse a prestar sus servicios en empresas que ofrecen similares servicios, los costos económicos y de tiempo en que se han incurrido son realmente muy altos y por lo neurálgico que son los puestos técnicos donde la mano de obra realmente calificada se han convertido en un grave y crítico problema para la empresa.

Se estima que uno de los factores que pueden incidir en la intención de rotación entre otras pueden ser: el clima laboral, sueldos y salarios, ubicación geográfica , horarios de trabajo, empatía con las jefaturas, falta de identidad empresarial, fallas en los procesos de selección y reclutamientos del personal, no contar con un plan de carrera, luego de un análisis con la alta gerencia se decide hacer un estudio sobre la intención de rotación en función del clima laboral, que nos permitirá conocer si el clima es favorable o desfavorable para los colaboradores y tomar las medidas adecuadas para evitar la fuga de mano de obra calificada y muy costosa

## **Fundamentación Teórica Conceptual**

Un estudio titulado “El efecto del clima organizacional y el estilo de liderazgo en la intención de rotación a través de la satisfacción laboral como variable interviniente”, llevado a cabo por Savira y Rifdah (2023), se planteó como objetivo fundamental efectuar el análisis del clima organizacional y el estilo de liderazgo sobre la intención de rotación a través de la satisfacción laboral como variable interviniente en la empresa Bengkel Rama Motor (Indonesia). Metodológicamente, fue un estudio concebido bajo el enfoque cuantitativo. El muestreo en este estudio se llevó a cabo a través del método de muestreo saturado, con un número de encuestados de hasta 72 empleados de Bengkel Rama Motor.

A efectos de analizar los datos obtenidos en la investigación de campo, la técnica utilizada fue el análisis de ruta utilizando para ello el programa Smart PLS versión 3.3. Los hallazgos de la investigación evidencian con claridad que:

El clima organizacional afecta la intención de rotación,

El estilo de liderazgo afecta la intención de rotación,

La satisfacción laboral afecta la intención de rotación,

Este estudio efectuado por Savira y Rifdah (2023), puede considerarse un referente teórico relevante para esta investigación porque aborda temas vinculados directamente con los objetivos y aspectos temáticos. Metodológicamente igual puede considerarse un referente pues la ruta seleccionada para escoger las muestras y la forma de obtener hallazgos de esta es viable y puede ser replicable en investigaciones relacionadas con el tema objeto de estudio que relacione clima laboral e intención de rotación del talento humano de una organización. En el año 2022 se publicó un estudio que versó sobre el impacto del liderazgo ético en la intención de rotación de los empleados: un estudio empírico del sector bancario en Malasia adelantado por Saleh et al. (2022), cuyo objetivo fue indagar la incidencia del liderazgo ético en la determinación de los estándares éticos de tipo individual del clima de las organizaciones tales como el interés propio, amistad y clima ético de moralidad personal en la reducción de la intención de rotación de empleados, en este sentido, se procuró identificar el papel del clima organizacional a nivel individual en la mediación de la asociación entre el liderazgo ético y la intención de rotación de empleados. Igualmente, se investigó el efecto moderador del agotamiento emocional entre los empleados sobre la relación entre el liderazgo ético y la intención de rotación para establecer el grado ético del liderazgo.

A nivel metodológico se seleccionó una muestra de 260 personas a quienes se les aplicó un cuestionario. Los empleados consultados trabajan a tiempo completo en el sector bancario,

los resultados fueron analizados utilizando PLS-SEM. Los resultados de los enfoques teóricos del intercambio social señalaron que el liderazgo ético es clave para dar forma al clima organizacional ético de tipo individual en el lugar de trabajo y disminuir la intención de rotación de los empleados. Los hallazgos revelan que la relación entre el liderazgo ético y la intención de rotación está mediada por un clima organizacional ético de tipo individual, lo cual significa que los empleados en un clima ético positivo no desean irse de inmediato. Además, se observó que el agotamiento emocional modera la relación entre el liderazgo ético y la intención de rotación de los empleados bajo un alto agotamiento emocional, donde se aprecia un liderazgo ético bajo, reportando niveles elevados de intención de rotación. Como puede observarse en este estudio, los enfoques teóricos y metodológicos son apropiados referentes para la presente investigación pues enfocan algunas variables de importancia dentro de la organización que tienen que ver con el clima organizacional a nivel individual y la intención de rotación del personal. Del mismo modo prevalece la selección de una muestra significativa de empleados bancarios y de instrumentos para la recolección de la información de estos informantes claves.

En el estudio de Brito (2018) denominado “Clima organizacional como estrategia de mejora en una organización”, el objetivo principal fue evaluar el clima organizacional de una empresa de la industria maquiladora de Baja California (México). A nivel metodológico, se utilizó el modelo de desarrollo organizacional del ciclo continuo de Nadler. Se establecieron los pasos necesarios para un proceso de intervención eficaz (planificación, recopilación de información y seguimiento). Para obtener la información, se utilizó un cuestionario confeccionado a tal efecto. En él se analizaban 14 factores del clima organizativo para conocer la opinión de los trabajadores al respecto. El uso de este instrumento permitió obtener una explicación cualitativa de las experiencias de los empleados en el trabajo.

Los resultados más importantes de este estudio mostraron que los siguientes factores destacan como puntos fuertes de las instituciones: “filosofía y valores, objetivos, funciones y responsabilidades, y creatividad e innovación” (Brito, 2018, p. 1). Por otro lado, al preguntar sobre las oportunidades de la empresa, sacaron a relucir la colaboración y el trabajo en equipo, el liderazgo institucional, el tipo de comunicación y el estrés durante la jornada laboral. Por último, se sugirió la mejora a través de procesos de intervención que la empresa debería utilizar. De esta forma, se pudieron establecer pautas de actuación para mejorar el rendimiento de la empresa, así como diversas estrategias de cambio para mejorar el clima de la organización. Este estudio puede considerarse un referente tanto a nivel teórico como metodológico para la presente investigación. En primer lugar, a nivel de contenido aborda aspectos teóricos del clima organizacional, así como de aquellos factores que podrían constituir amenazas para esta

variable y los efectos de estos. A nivel metodológico plantea opciones para recolectar información y su correspondiente análisis que podrían factiblemente ser implementadas para la consecución de objetivos sobre el tema estudiado.

Una investigación titulada “El clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa Estudio Estrada Abogados, Surco” 2018, realizada en Perú por Tasayco (2018), cuyo objetivo general fue establecer la relación existente entre el clima laboral de la empresa y la rotación del personal. El estudio consideró una muestra integrada por la población total de la firma de abogados que estuvo constituida por 40 colaboradores de la organización empresarial Estudio Estrada Abogados S.A.C. Se empleó un instrumento diseñado a esos efectos y fue debidamente validado tanto en contenido como en confiabilidad para asegurar hallazgos coherentes con los objetivos del estudio. En tal sentido, se empleó tanto una encuesta y un cuestionario basados en 17 ítems. Los hallazgos evidenciaron un  $\rho$  de Spearman, de las variables clima laboral y rotación del personal con un valor de 0,807, lo cual evidencia una correlación positivamente muy alta. El estudio concluyó que el clima laboral tiene relación directa con la rotación del personal en la empresa objeto del presente estudio. En consecuencia, este aporte de Tasayco (2018), representa un importante referente tanto teórico como metodológico para la presente investigación, por cuanto las dos variables estudiadas son las mismas que se pretenden abordar, igualmente se privilegia la consulta documental y la consulta a informantes claves de la organización para estadísticamente verificar la relación entre clima laboral y rotación de personal, de modo que se puede modelar esta ruta metodológica no solo en esta investigación sino en otras similares que pretendan abordar esta temática desde la perspectiva de las dos variables estudiadas.

Un estudio titulado “El clima organizacional y la intención de rotación de empleados en los hoteles de Dubrovnik” fue realizado por Komenice et al. (2016), tuvo como objetivo indagar sobre el clima organizacional en hoteles en Dubrovnik (Croacia) y cómo se correlaciona con la intención de los empleados de dejar la organización. A nivel de metodología se aplicaron encuestas al personal de primera línea (Gerentes) y empleados en puestos de trabajo no gerenciales en hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas para medir diferentes componentes del clima organizacional, en términos del desempeño de su organización y su importancia percibida. Los hallazgos del estudio evidencian que el clima organizacional en estos hoteles se describe de una manera mejor como orientado a reglas. Los empleados revelaron el nivel más elevado de satisfacción con la claridad de funciones en su empresa, y mostraban menos satisfacción con el desarrollo de carrera. Por otra parte, igualmente todos los participantes perciben a la claridad de funciones como el factor más significativo para la organización,

sugiriendo que la gerencia aborda apropiadamente las expectativas de los colaboradores, el desarrollo de carrera es uno de los factores calificados como menos importantes, lo que podría decirse que es preocupante en la industria que lucha con la retención de empleados.

Adicionalmente, los hallazgos revelan que la formación y socialización laboral, es un elemento clave que ha sido descuidado en los hoteles, aun cuando se concede una gran importancia a la formación del personal del hotel, lo que permite sugerir que esta sea el área requiere una mejora inmediata. La ausencia de una formación adecuada podría verse como uno de los factores que influyen en la diferencia en la calificación del desempeño de las empresas por parte de los trabajadores permanentes, estacionales y cooperativos, siendo estos últimos los que otorgan calificaciones más bajas para el desempeño de las empresas en cuanto a claridad de roles y compromiso y responsabilidad moral. En cuanto a la relación entre la intención de rotación y la valoración de actuación. La variable planeo trabajar aquí en el futuro (perspectiva futura del personal) observa una correlación muy fuerte y positiva con todas las variables de desempeño. Curiosamente, se observó una relación positiva muy fuerte con la variable Innovación, y una débil relación fue observada con la variable sistema de recompensa. Por consiguiente, el estudio de los hoteles en Dubrovnik es un apropiado referente tanto teórico como metodológico, porque a nivel de contenido desarrollo aspectos teóricos muy asociados con los aspectos que se desarrollan en esta investigación en cuanto a clima organizacional e intención de rotación del personal, del mismo modo, metodológicamente obtiene información de dos fuentes relevantes que sirven de modelo a esta propuesta de investigación: la revisión bibliográfica y la aplicación de instrumentos para obtener información de los informantes claves de la industria hotelera. A efectos concluyentes de este apartado de la investigación, en base a los estudios analizados se puede inferir la relación existente entre el clima laboral y la intención de rotación de personal, bien para permanecer en la misma organización, lo cual se consideraría favorable, como para el término de la relación laboral en procura de nuevas oportunidades laborales y profesionales.

## **El Clima Organizacional**

Vocablos como el clima, el medio ambiente, la atmósfera son términos que refieren condiciones climáticas de una determinada localización geográfica. El clima, por tanto, involucra a personas, espacios determinados, percepciones y predilecciones de los moradores de un lugar. Actualmente, en el mundo empresarial, estos vocablos igualmente son utilizados para describir las condiciones en la organización, lo cual se conoce como clima organizacional.

La percepción de los colaboradores sobre su lugar de trabajo y los resultados de su comportamiento crean un determinado clima organizacional. La necesidad de comprender los múltiples factores claves que contribuyen a la formación del clima organizacional no es reciente, sino que data desde el año 1939 del siglo XX. Diferentes y distintas teorías e investigaciones desde ese entonces han apoyado al establecimiento de ciertos factores, también conocidas como dimensiones que colaboran a la creación del clima organizacional. Al transcurrir los años, las definiciones, dimensiones y enfoques para comprender el clima organizacional variaron (Shintri & Bharamanaikar, 2017).

El concepto de clima organizacional ha evolucionado por un extenso periodo de tiempo, la primera referencia que se dispone a este respecto data desde el año 1939 y fue propuesto por los autores Lewin, Lippitt y White, que posteriormente se conoció como clima social, de acuerdo a lo referido por Srivastav (2009). Seguidamente en 1964, Forehand y Von Haller conceptualizaron como clima organizacional a la serie de particularidades que definen a una organización y que: a) diferencian a una determinada organización de otras organizaciones; b) son comparativamente permanentes en el tiempo y c) inciden en el comportamiento de los colaboradores en la organización (Forehand & Von Haller, 1964). Fue evidente que, por el estudio de la psicología y el funcionalismo de la Gestalt, la percepción del individuo es importante en la formación del clima organizacional.

Luego, investigadores del clima organizacional como Litwin y Stringer en el año de 1968 aseveraron que las creencias y valores compartidos de los integrantes de una determinada organización constituyen el ambiente de trabajo percibido (Shintri & Bharamanaikar, 2017). Posteriormente Benjamin Schneider en el año 1973 definió el clima organizacional como la percepción del trabajador hacia su entorno laboral (Schneider, 1973), para 1974, Hellriegel y Slocum definieron al clima organizacional refiriéndose como aquel conjunto de particularidades que se perciben de una determinada organización en particular, y que pueden ser promovidos e impulsados por el modo en que la organización trata con sus integrantes y su entorno (Hellriegel & Slocum, 1974). Schneider, posteriormente en el año 1975 refirió que el clima organizacional se basa en ciertos postulados asociados con la Escuela de psicología de la Gestalt y la Escuela de Funcionalismo (Schneider, 1975). Para el año 1985, Glick conceptualizó que el constructo Clima añade valor al comportamiento organizacional e individual (Glick, 1985). En este orden de ideas, fueron muchos los autores e investigadores del Clima Organizacional que igualmente opinaron en la misma perspectiva.

Estas definiciones acuñaron vocablos como percepción, supuestos, postulados, responsabilidad del individuo, conducta, relación del colaborador con la organización, entre otros.

En 1992, Moran y Volkwein afirmaron que el “clima organizativo” de una organización es un rasgo a tiempo parcial que la distingue de otras organizaciones y está compuesto por: i) las percepciones colectivas de los miembros de sus organizaciones en términos de cosas como autonomía, compañerismo, cohesión de grupo, apoyo, reconocimiento, innovación y ecuanimidad; ii) las interacciones de los miembros de la organización; y iii) las situaciones que pueden interpretarse de diferentes maneras (Moran & Volkwein, 1992).

En 2001, autores como Hart y Cotton afirmaron que el clima de una organización afecta tanto al nivel individual como al colectivo (grupo de trabajo) y puede dar lugar a experiencias laborales positivas o negativas para las personas que trabajan en ella (Cotton & Hart, 2003). Según Chiavenato, el clima organizacional es el ambiente dentro de una organización y está vinculado al nivel de motivación de sus miembros. Si el nivel de motivación es alto, el clima organizacional mejorará, lo que se manifestará en aspectos como la satisfacción, el interés, la participación y el buen humor de los empleados, entre otros (Chiavenato, 2021). Por lo demás, cuando es baja la motivación, pasa lo mismo con el Clima Organizacional y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, y ya en extremo por enfrentamientos de carácter frontal. De lo anterior debemos considerar que el Clima Organizacional influye en el estado motivacional de las personas, y viceversa (Parra et al., 2018, p. 21).

En resumen, el clima organizacional se compone de personas, organizaciones, sus interrelaciones, percepciones y supuestos que modelan el comportamiento de los trabajadores ante ciertos factores como la motivación, el reconocimiento, el liderazgo, la comunicación, entre otros y que logran diferenciar a una determinada empresa de otras.

A continuación, se presenta los enfoques teóricos importantes que vinculan a la organización con el clima organizacional.

**Tabla 1**  
*Enfoques teóricos*

Teoría	Aporte
Psicología de la Gestalt	La psicología de la Gestalt se fundamenta en 2 supuestos: i) La tentativa de las personas de comprender el orden en su medio y crear orden en todo; ii) Las personas saben poner orden en su entorno e intentan hacerlo para actuar de forma que encaje bien en el ambiente de trabajo. De este modo, tratar de definir el clima organizativo desde el punto de vista de la Gestalt como percepciones importantes de orden para el perceptor basadas en el equivalente de indicios o impresiones psicológicas es como decir que las percepciones son como indicios o impresiones psicológicas. Esta teoría respalda la idea de que las personas crean un marco de orden en el entorno en el que viven y trabajan, y que esto se refleja en su forma de actuar.
Funcionalismo	La psicología de la Gestalt concreta el orden y el Funcionalismo transmite este orden al comportamiento humano; en otras palabras, basado en el orden creado los seres humanos, exteriorizan su comportamiento en consecuencia. Este aspecto, permite la adaptación funcionalmente, procurar información para lograr la adaptación necesaria adaptarse y proceder en consecuencia.
Modo de ajuste persona-entorno	Propuesta teórica planteada en 1935 por Kurt Lewin, quien definió la interacción entre el individuo y el entorno como el factor clave para alcanzar la comprensión de las reacciones cognitivas, afectivas y conductuales de los individuos. El ajuste persona- entorno, viene a ser definido como el grado en que las particularidades individuales y ambientales coinciden. Esta teoría fue ampliada sucesivamente en 1951 para llegar a comprender la demostración del comportamiento de los seres humanos lo cual se conoce como la teoría del campo lewiniano.



Teoría del campo lewiniano Un segundo supuesto de la psicología de la Gestalt insinuó que el ser humano debe asociar el orden que creó con el ambiente en el que se encuentra, traduciendo esto en comportamiento. Basado en este supuesto, Lewin en 1951 teorizó la relación entre los seres humanos y su entorno social. Esta relación fue expresada en una ecuación de demuestr.  $B = f(P.E.)$ , En la que B= Comportamiento, E= Entorno y P= Persona, Por tanto este ajuste persona-entorno al igual que la teoría lewiniana del campo ratifican que el comportamiento es producto de la interrelación entre el ser humano y su ambiente. De tal forma, estas teorías sientan los fundamentos para estudiar las dimensiones, también conocidas como factores que contribuyen a la creación del clima organizacional.

---

Análisis. Esta tabla muestra cómo se establecen los enfoques teóricos. Tomado de Shintri y Bharamanaikar (2017).

Es importante en el presente estudio referirse a los factores que dentro de una organización determinan el clima organizacional. Estos factores son múltiples y van desde la satisfacción laboral, la inadaptación al ambiente de trabajo, la baja productividad y desempeño, entre tantas otras, sin embargo, a continuación, se presenta una tabla de estos factores mucho más ampliada. Factores determinantes del clima organizacional

**Tabla 2**  
*Factores determinantes del clima organizacional*

Factores determinantes	Descripción
Estructura Organizacional eficaz	Incluye la estructura formal de las políticas y compromisos de la organización, cómo está configurada la organización en términos de lo abierta e informal que es o lo formal que es, y cómo planea la organización alcanzar sus objetivos.
Autonomía del trabajo	Esta parte habla de cómo cada empleado es responsable de su propio trabajo y de lo bien y naturalmente que puede hacerlo.
Supervisión minuciosa e impersonal	Referida al enfoque hecho en ciertas empresas productivas, sin considerar el feedback comunicativo y la distancia existente entre el colaborador y su supervisor inmediato.

Ambiente abierto Se refiere a la aspiración de los colaboradores y del personal directivo de y estimulante articular sus opiniones que coadyuven a solventar las dificultades de la organización y permanecer abiertos a todo cambio

---

Orientación Esta parte del clima organizativo se compone de cosas como grupos centralizada en el informales de amigos en el trabajo, tratar a los empleados con respeto, colaborador hablar de los errores como forma de apoyo y aprendizaje, y dar a los empleados una remuneración justa por el trabajo que hacen.

---

Análisis. Esta tabla muestra cómo se establecen los factores determinantes. Tomado de Parra et al., (2018).

Es importante considerar que hay diferentes tipos de clima organizacional, los siguientes son algunos de los tipos más notorios de climas organizacionales en la actualidad.

**Tabla 3**  
*Tipos de clima organizacional*

Tipos de Clima Organizacional	Explicación
Clima organizacional centralizado en el ser humano	Este clima organizacional privilegia la importancia de que los colaboradores de una organización se cuiden unos a otros.
Clima organizacional orientado a las reglas	Un clima organizacional que prioriza la observancia de las reglas y normas organizacionales para cada integrante de la organización.
Clima organizacional orientado a la innovación	Clima organizacional enfocado en implementar estilos y procesos de trabajo basados en la innovación para promover la creatividad y la novedad en el ámbito laboral.

Clima organizacional orientado a objetivos	Un clima organizacional encaminado a resultados. Por ende, este clima organizacional prioriza la construcción de los valores organizacionales y el perfeccionismo para alcanzar negocios anhelados.
--	---

---

Análisis. Esta tabla muestra cómo se establecen los factores determinantes. Tomado de Hassanpour et al., (2019).

### **La intención de rotación del personal**

Una aproximación conceptual de la rotación de empleados está referida a la cantidad de colaboradores que renuncian a sus puestos de trabajo o abandonan a una determinada organización en un tiempo específico. Por lo general, se calcula en porcentaje y se conoce como tasa de rotación de personal. Desde otra perspectiva, la intención de rotación estaría referida a la voluntad o intención de un colaborador de dar por terminada su relación de trabajo de una manera voluntaria. Mientras que la rotación de empleados se concibe como el número total de colaboradores que abandonan una organización, la intención de rotación se refiere a cuántos empleados tienen voluntariamente la intención de irse (Hong-Ng et al., 2019).

La rotación de los colaboradores es un elemento significativo en el resultado final de una empresa. Reemplazar colaboradores puede llegar a afectar la productividad, los gastos y el rendimiento general de una organización. Si puede medir la intención de rotación del personal, porque esta puede determinar la probabilidad de que su personal abandone la empresa. Esto coadyuva a determinar dónde puede encontrar oportunidades para reducir aquellos aspectos que inciden en la satisfacción de sus necesidades.

En este sentido, la intención de rotación del personal es un indicador que revela si el colaborador de una empresa u organización planea dejar su puesto de trabajo en su empresa actual. Igualmente puede definirse como la intención del colaborador de dejar la organización de manera voluntaria. La intención de rotación parece ser un proceso que involucra componentes psicológicos, cognitivos y conductuales y se ha observado que estima la decisión real de dejar la ocupación laboral en búsqueda de mejoras, bien económicas o de desarrollo de personal, así como de estabilidad y seguridad (Hong-Ng et al., 2019). La intención de rotación también ha sido definida como la intención conductual de un colaborador de abandonar la organización, es decir, la probabilidad de que un empleado deje el trabajo que actualmente se encuentre haciendo, por tanto, puede inferirse que esta intención de rotación manifiesta la tendencia voluntaria, intencional y deliberada de un colaborador de abandonar su trabajo y la empresa (Aboudahab et al., 2022).

De acuerdo a Kurniawaty, Mansyur-Ramly y Ramlawati (2019), la intención es la variable más próxima a la conducta real que alguien ha determinado realizar. La intención conductual de un individuo de llevar a cabo o no determinados comportamientos es el primer determinante de la conducta real. Basados en este criterio, se asume que el comportamiento de un individuo puede predecirse partiendo de su intención. Por tanto, la rotación es aquel proceso por el cual los colaboradores dejan la organización y deben ser substituidos. En consecuencia, la rotación es el cese de una relación laboral donde los individuos se habían convertido en integrantes de una organización por la provisión de recompensas financieras por parte de esta. En tal sentido, la intención de rotación es la tendencia o intención de los colaboradores de dejar de trabajar en sus respectivos puestos de trabajo de manera voluntaria por elección o decisión propia.

Retomando el efecto de los costos de la rotación de los colaboradores más subestimados, son aquellos clasificados como costos visibles e invisibles. De acuerdo a lo sostenido por Alkahtani (2015), los costos de rotación visibles abarcan “la capitalización de licencias, costos de contratación, verificación de referencias, autorización de seguridad, costos de trabajadores temporales, costos de reubicación, costos de capacitación formal y gastos de inducción” (p. 152). Los costos invisibles involucran una mayor gestión del talento humano y nómina, reducción de la productividad, competitividad y capacitación informal. En este orden de ideas, otros invisibles implican incumplimiento de plazos, menoscabo del conocimiento institucional, baja motivación como consecuencia del exceso de carga de trabajo, pérdida de clientes y rotación de personal en una especie de reacción en cadena. Otra secuela de la rotación para la organización es su efecto en las relaciones que durante años mantuvieron los colaboradores con los clientes. Habitualmente, los colaboradores con mucha antigüedad en una organización terminan desarrollando excelentes relaciones personales con los clientes.

Estas relaciones son el fundamento para reforzar interacciones provechosas entre colaboradores y clientes (Alkahtani, 2015). Por ende, la retención del talento humano afecta positivamente la buena relación con el cliente y, finalmente, se reflejará en la rentabilidad institucional. Otra consecuencia de la rotación de personal es el efecto que esto causa sobre los colaboradores que permanecen en la empresa. La pérdida de buenos colaboradores es muy costosa en términos del impacto sobre la moral de la organización. Los que permanecen, frecuentemente, pueden llegar a desmotivarse, lo que podría afectar la productividad y la satisfacción laboral. Si otros empleados observan las oportunidades de trabajo aprovechadas por sus colegas, podrían inducirlos a hacer lo mismo. Estos costos, aunque son mucho más difíciles de calcular, también son altamente perjudiciales.

Algunos determinantes o factores de la intención de rotación pueden ser los siguientes de acuerdo a lo sostenido por Kurniawaty et al. (2019):

Satisfacción laboral: se puede concebir como una actitud emocional que es de carácter individual según los valores propios de una persona. Del mismo modo, puede ser un sentimiento auténtico y positivo que es producto de la valoración de las particularidades personales. Por tanto, hay tres grupos de factores que influyen directamente en la satisfacción laboral: los rasgos personales, los factores situacionales y los rasgos del entorno de trabajo. Las oportunidades de desarrollo profesional dentro de una organización también influyen en el grado de satisfacción de las personas con su trabajo. (ascensos), estabilidad laboral, remuneraciones y beneficios salariales, imagen y reputación de la organización, la gestión, control y supervisores, elementos intrínsecos del trabajo, condiciones laborales, aspectos sociales de la relación laboral, comunicación y otros beneficios. De modo que cuantos más aspectos del trabajo se ajusten a los deseos del colaborador, mayor será la satisfacción de este y viceversa, cuantos menos aspectos de la relación de trabajo se ajusten a los deseos individuales del colaborador menor será su satisfacción.

El clima o ambiente de trabajo: Este factor envuelve a los colaboradores e influye en la realización y el desempeño de las tareas establecidas. El clima en el trabajo influye significativamente en la actitud del individuo en el trabajo y se considera que es apropiado si, dentro de ese marco, se puede trabajar óptima, saludable, segura, positiva y cómodamente. Los colaboradores trabajarán óptimamente si el clima en el ambiente laboral es agradable y grato, además de recibir apoyo porque los colaboradores sienten satisfacción con el ambiente de trabajo. En este sentido, existen dos índices para evaluar y medir el entorno laboral:

i) un entorno laboral agradable, cómodo y confiable que comprenda iluminación clara, sin la presencia de ruidos molestos, estabilidad laboral y ii) suficientes instalaciones de trabajo en términos de equipos para garantizar el trabajo sin ningún tipo de problemas. A modo de resumen, el ambiente de trabajo tiene dos aspectos fundamentales: 1) ambiente o entorno físico de trabajo directamente relacionado con los colaboradores como centros de trabajo, equipos ergonómicos, sillas, mesas, etc. y un medio ambiente intermedio o general que puede llegar a afectar condiciones humanas como temperatura, humedad, ventilación, iluminación, ruido, vibración mecánica, color, olor desagradable e inaguantable, color, etc., y 2) ambiente de trabajo no físico que abarque todas las condiciones vinculadas con las relaciones laborales, óptimas relaciones interpersonales con los superiores, colegas y con los empleados subordinados.

El estrés es un patrón emocional, de reacciones y modificaciones fisiológicas que suceden al responder a demandas que se pueden dar bien desde adentro o fuera de la organización, que fuerza o exige a un individuo a desviarse de su funcionamiento normal en virtud de cambios en sus condiciones psicológicas y fisiológicas. El estrés laboral es un sentimiento de presión que sienten los empleados frente al trabajo y que puede corresponder a una acumulación de una sucesión de estresores como condiciones de trabajo consideradas como presión para gran parte de los colaboradores. Algunas fuentes probables que originan estrés laboral a los colaboradores son: incertidumbre económica, incertidumbre política, incertidumbre tecnológica, exceso en las demandas de tareas, de roles, y demandas interpersonales. Otras fuentes del estrés laboral pueden ser catalogadas como causas físicas que incluyen la contaminación sónica y atmosférica en el lugar de trabajo, la temperatura y humedad, la carga laboral, la naturaleza del trabajo que consiste en situaciones nuevas, amenazas personales, y la autonomía para realizar las tareas.

La rotación de personal puede clasificarse de la siguiente manera: rotación involuntaria y rotación voluntaria; rotación funcional; rotación disfuncional, rotación incontrolable y rotación controlable. Los factores que inciden en la ocurrencia de la intención de rotación son: factores ambientales que radican en responsabilidades de conexión o vinculación hacia el medio ambiente y oportunidades de empleo; factores individuales que consisten en satisfacción laboral, compromiso institucional, actuación hacia la búsqueda de empleo, intención de permanecer en la organización, capacitación y desarrollo profesional, mejora de la competencia, voluntad y disposición para el trabajo fuerte, sentimientos favorables o no hacia el trabajo, autonomía para efectuar el trabajo, equidad, presión laboral por parte de los supervisores, remuneración, rutina laboral y soporte social (Mathis et al., 2015; Prince, 2001).

## **Marco Metodológico**

### **Enfoque**

El diseño del presente estudio se concibe desde la perspectiva del enfoque cuantitativo. La investigación cuantitativa sostiene que el conocimiento debe ser objetivo y que se crea mediante un proceso deductivo en el que se ponen a prueba hipótesis previamente articuladas utilizando mediciones numéricas y análisis estadísticos inferenciales. Este método suele estar relacionado con el positivismo y las convenciones y prácticas de las ciencias científicas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Por lo que se pretende aplicar instrumentos para recolectar información de los colaboradores tipo cuestionarios con preguntas cerradas y abiertas para determinar la intención de la rotación del personal, así como la percepción del clima laboral para estos.

### **Alcance**

El tipo de investigación correlacional está orientado a “medir el grado de relación y la forma como interactúan dos o más variables entre sí. Estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto, y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de los casos” (Escobar & Bilbao, 2020, pág. 18). Este recurso se empleará con la finalidad de evaluar la incidencia del clima organizacional en la intención de rotación del personal de una empresa que ofrece servicios al sector energético.

### **Diseño**

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal “aporta a la recolección de datos en tiempos específicos, con la finalidad de describir las variables y la incidencia que existe en su interrelación” (Escobar & Bilbao, 2020, pág. 18). Este proceso será esencial para analizar la incidencia del clima organización y la rotación del personal.

### **Establecer Población**

La muestra se seleccionó de 39 colaboradores que trabajan en la empresa en estudio, específicamente en el Departamento Técnico a la cual se aplicó el cuestionario en el periodo comprendido entre el 15 al 20 de junio 2023 para determinar aquellos probables factores que podrían formar un patrón conductual que oriente la posible intención de abandonar la empresa en búsqueda de otras oportunidades, de modo que pueda cuantificarse utilizando el método de escala Likert.

## **Aspectos Sociodemográficos**

Igualmente, se definen los aspectos sociodemográficos de la muestra y las variables dependientes e independientes; seguido de la explicación y análisis si cada variable independiente tiene impacto directo sobre la variable dependiente. Los datos recolectados de los cuestionarios aplicados se analizan utilizando la función de análisis de datos de Statistical Package for the Social Sciences (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales), conocido por sus siglas SPSS, para presentar los hallazgos en tablas, distribución de clases y frecuencias.

Se aplican las herramientas para analizar de datos en SPSS, que se consideran necesarios de acuerdo a las circunstancias del estudio como la estadística descriptiva, prueba Kolmogoroy-Smirnov y regresión Múltiple para analizar y poder establecer la relación entre los factores que afectan la intención de rotación del personal de la empresa objeto de estudio. Los cuestionarios están validados para la aplicación de las dos variables, para ello se emplea la escala de Likert.

La encuesta ha sido basada en la investigación de Armstrong /2012) y el test de Meyer, Allen y Smith (1993). Meyer, J., Allen, N. & Smith, C. (1993).

En este estudio se utilizan por una parte la estadística descriptiva presentando porcentajes con sus respectivos gráficos para expresar los resultados obtenidos, mismos que permitan entender la percepción de los trabajadores en relación al clima organizacional y por otra parte a la intención de rotación conjuntamente con sus posibles motivos y además se realizará una análisis de correlación haciendo uso de pruebas como Chi cuadrado debido a ser variables categóricas las cuales se analizarán y mostrar si existe una dependencia o correlación.

En el anexo se presenta la encuesta utilizada.

En cuanto a los aspectos éticos de la investigación, se ha solicitado el consentimiento de las partes, tanto para la empresa para iniciar el proceso de recolección de información institucional y el de los participantes o informantes claves escogidos en la muestra.

## **Análisis de resultados**

De acuerdo al anexo tenemos 5 variables con sus respectivas preguntas

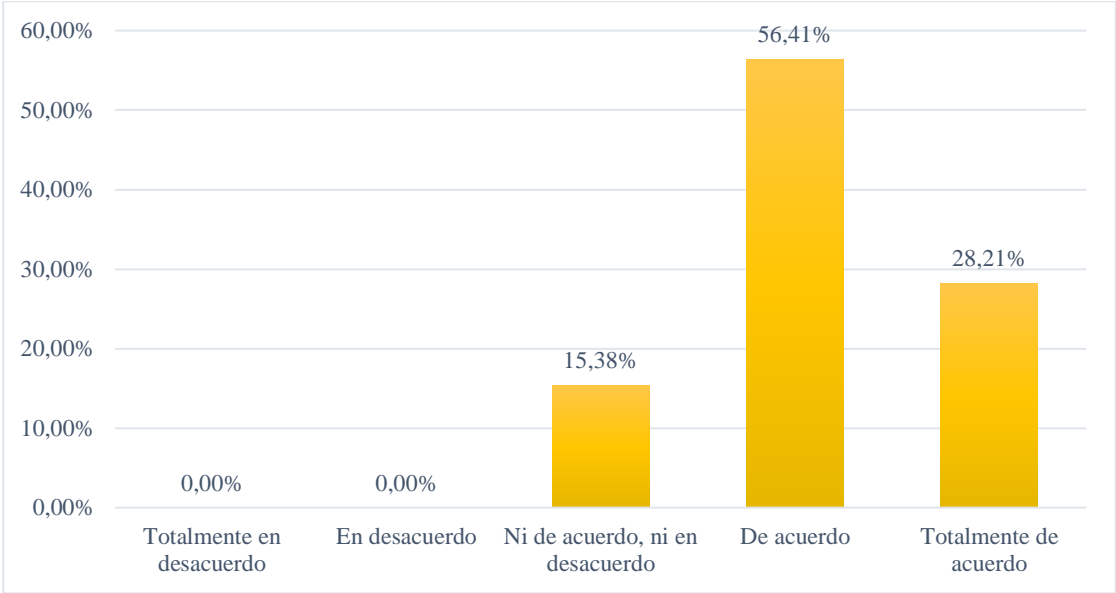
- Gestión interna
- Estabilidad laboral
- Tensión interna y desarrollo personal
- Organización y desempeño
- Intención de rotación



A continuación, se presentan los resultados de la encuesta mediante gráficos que serán analizados para posteriormente obtener los resultados de la investigación.

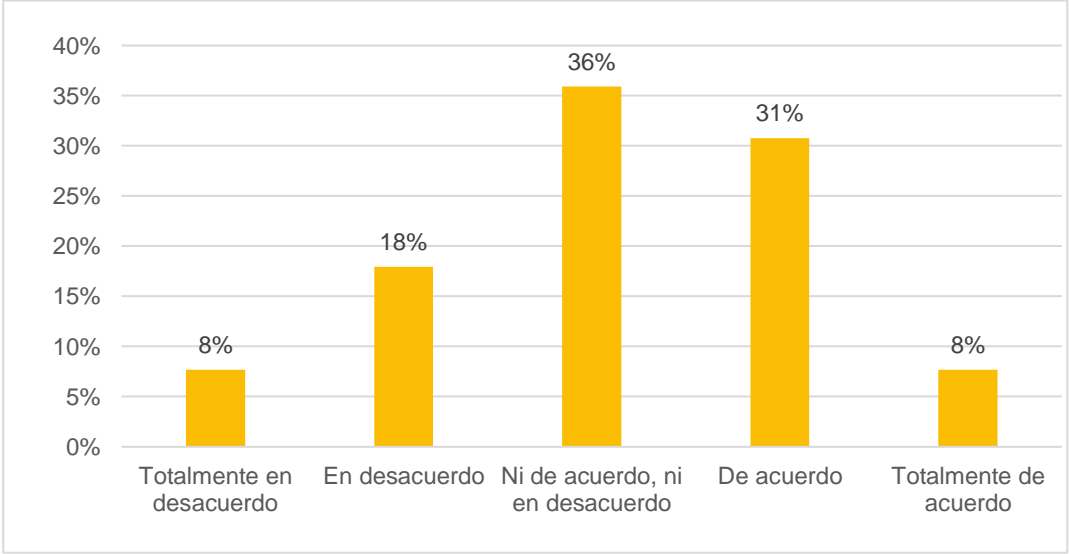
**Gestión interna**

**Figura 1**  
*Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas.*



Análisis: Existe una predisposición de los colaboradores a trabajar en equipo con un 84,62% que están dispuestos a realizarlo.

**Figura 2**  
*Los jefes entregan información respecto a su desempeño laboral.*

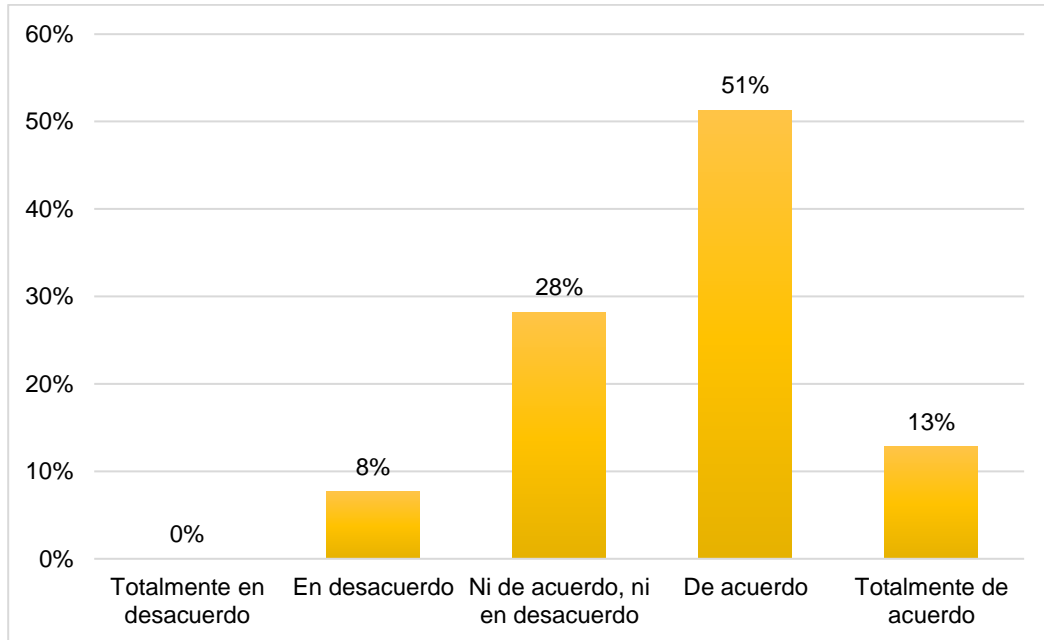


Análisis: Si se toma en cuenta el grupo de los que están de acuerdo y totalmente de acuerdo, se observa que un 39% están de acuerdo en que existe la entrega de las evaluaciones

de desempeño personal, mientras que un mayoritario 61% no está de acuerdo es decir no ha recibido o no lo hace de forma adecuada.

**Figura 3**

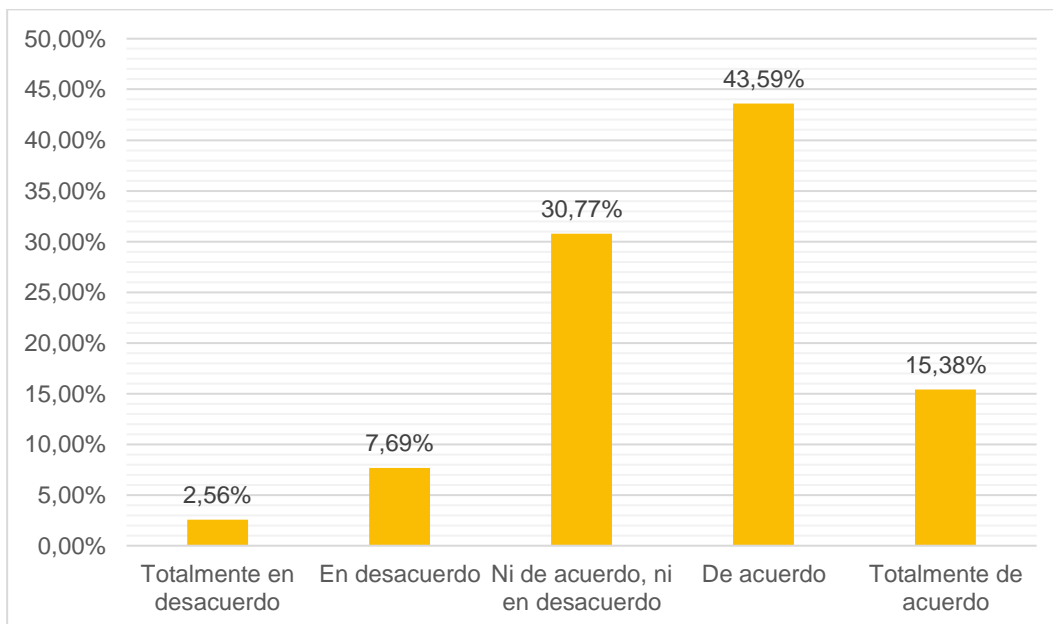
*Los colaboradores saben lo que sus jefes esperan de ellos*



Análisis: El 64% de los colaboradores menciona estar de acuerdo en que saben o conocen lo que las jefaturas esperan de ello, sin embargo, aún un 36% considera que no conoce estas expectativas.

**Figura 4**

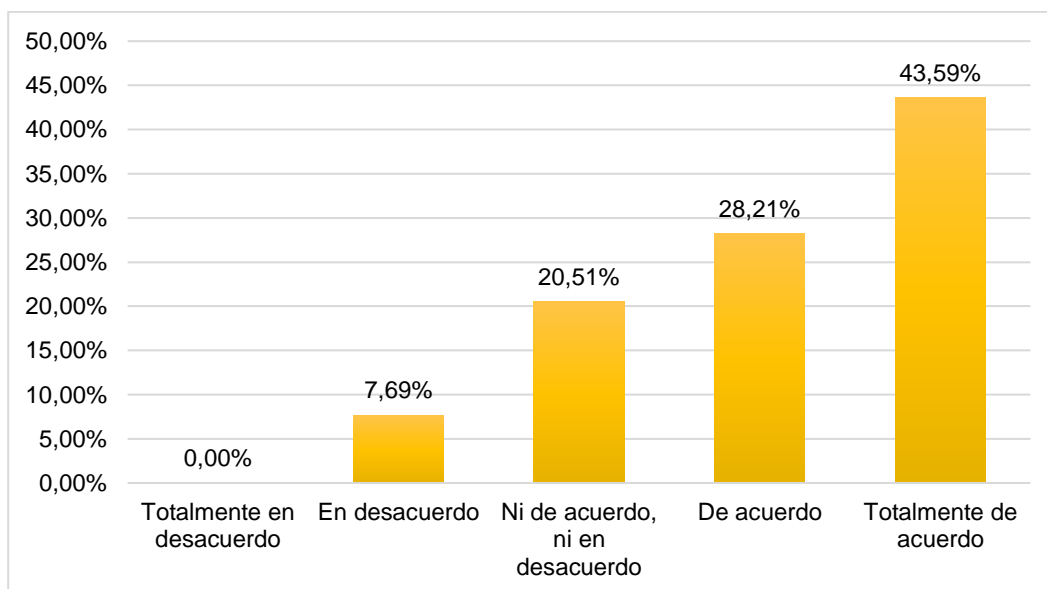
*Las jefaturas promueven buenas relaciones humanas entre los colaboradores.*



Análisis: El 58,97% manifiesta estar de acuerdo en que las jefaturas promueven las buenas relaciones humanas entre los colaboradores.

**Figura 5**

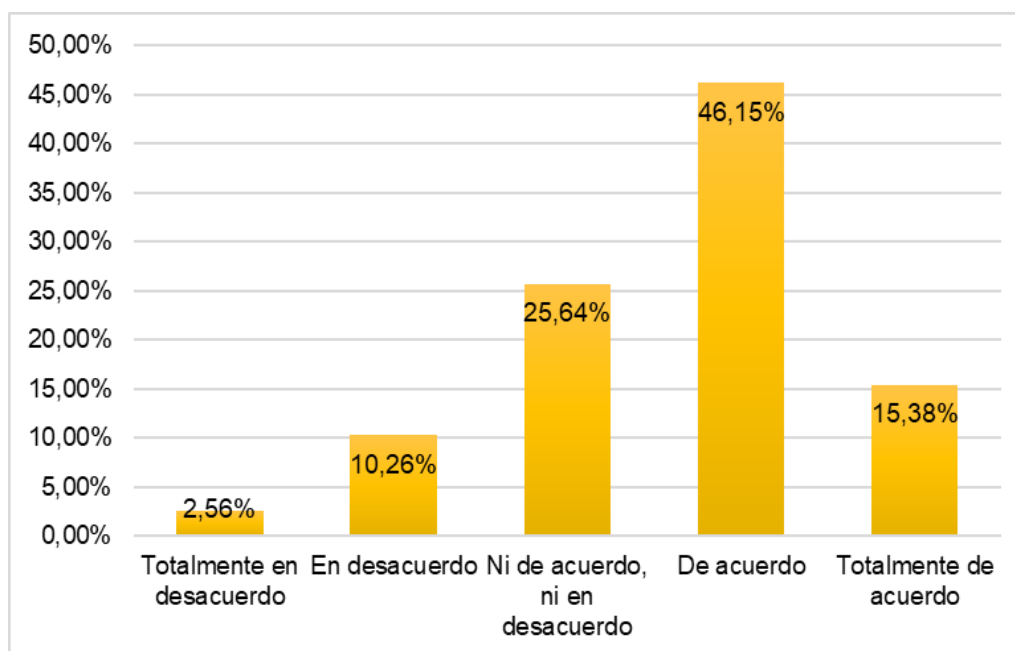
*Los jefes de esta empresa tratan con respeto a sus colaboradores.*



Análisis: El 71,8 manifiestan que las jefaturas tratan con respeto a sus colaboradores.

**Figura 6**

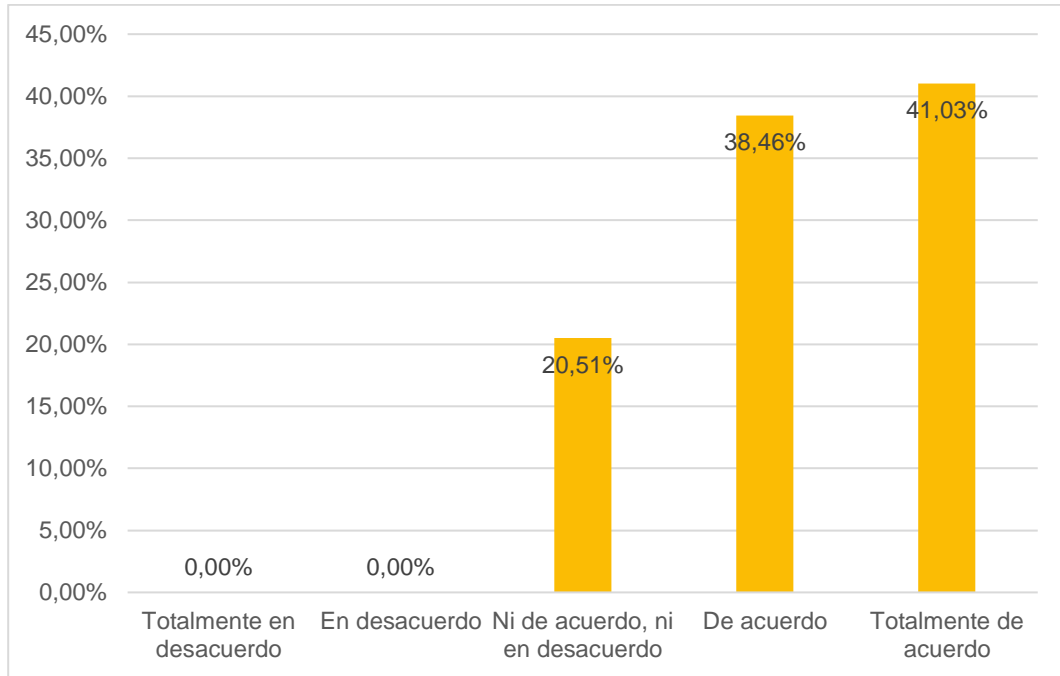
*Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de las jefaturas.*



Análisis: El 61,53% manifiesta que pueden contar con las jefaturas en casos de trabajos difíciles.

**Figura 7**

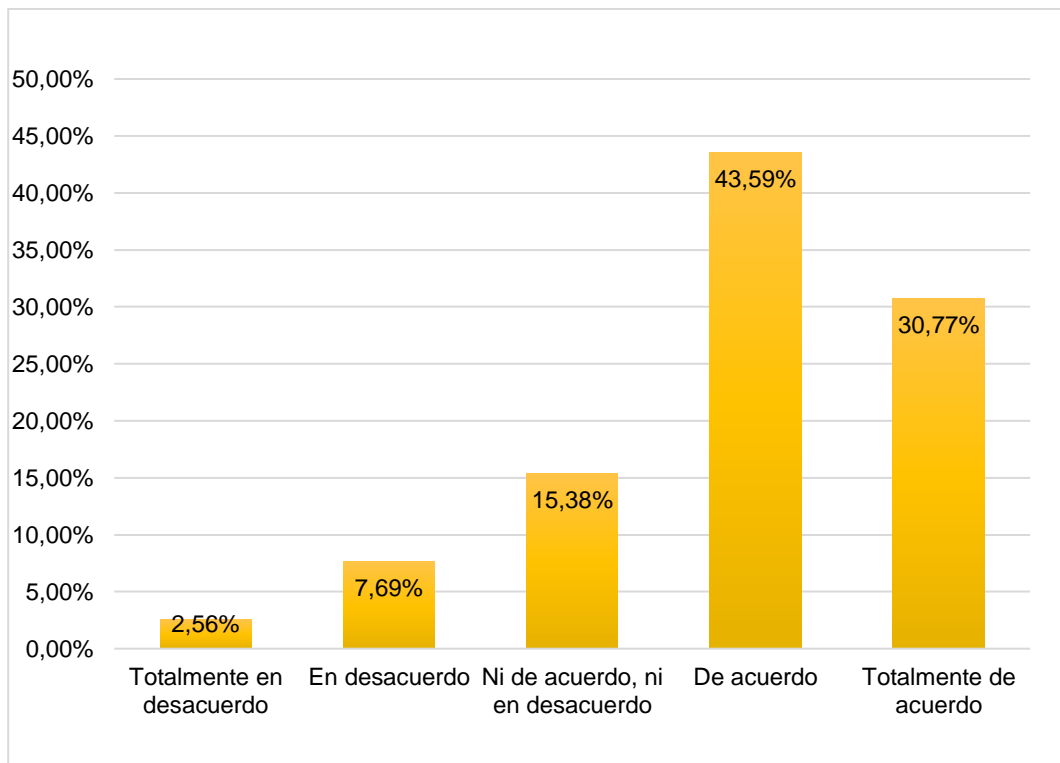
*En esta empresa los colaboradores están comprometidos con su trabajo.*



Análisis: El 79,49% considera que sí, los colaboradores se comprometen con su trabajo.

**Figura 8**

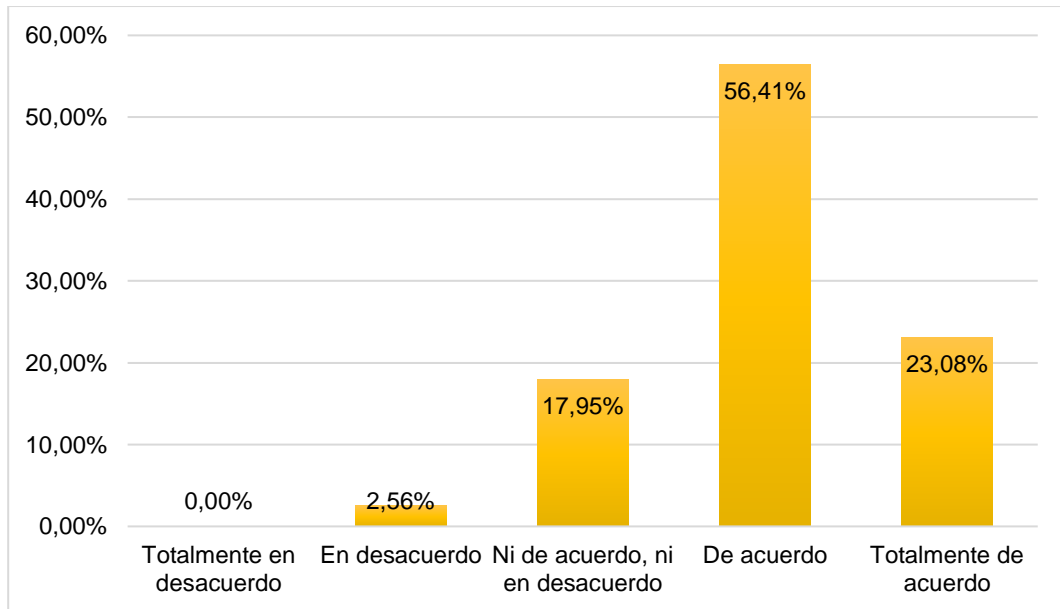
*Los colaboradores de esta empresa muestran interés por el trabajo que realizan*



Análisis: El 74.36 manifiestan que los colaboradores de manera general muestran interés por el trabajo que realizan.

**Figura 9**

*Aquí se da facilidad para que cualquiera pueda presentar una nueva idea.*



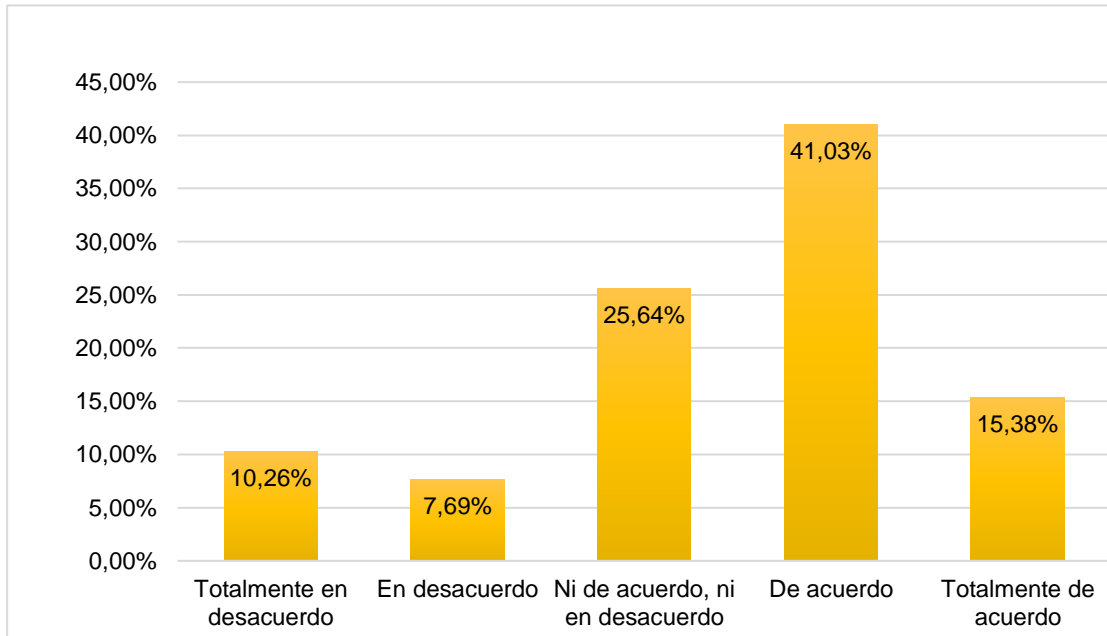
Análisis: El 79.49% manifiesta estar de acuerdo o totalmente de acuerdo en que se da facilidad para que los colaboradores puedan presentar nuevas ideas

## Estabilidad Laboral

**Figura 10**

*Me preocupa que por una reorganización de la empresa se vea afectada la estabilidad de mi trabajo*

Análisis: El 56.41% sí considera estar preocupado por una reorganización de la empresa y

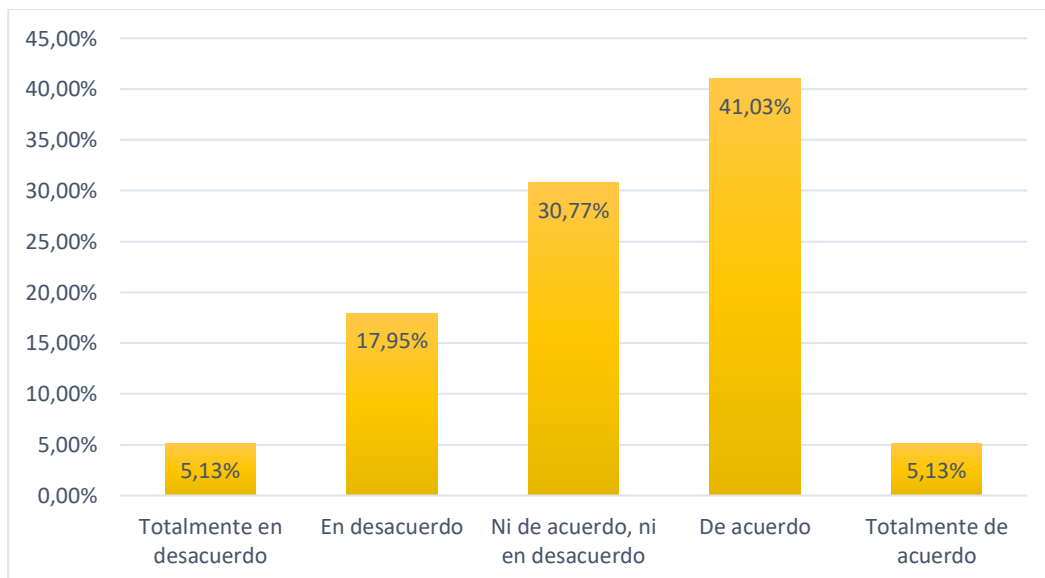


la

posibilidad de quedarse sin trabajo.

**Figura 11**

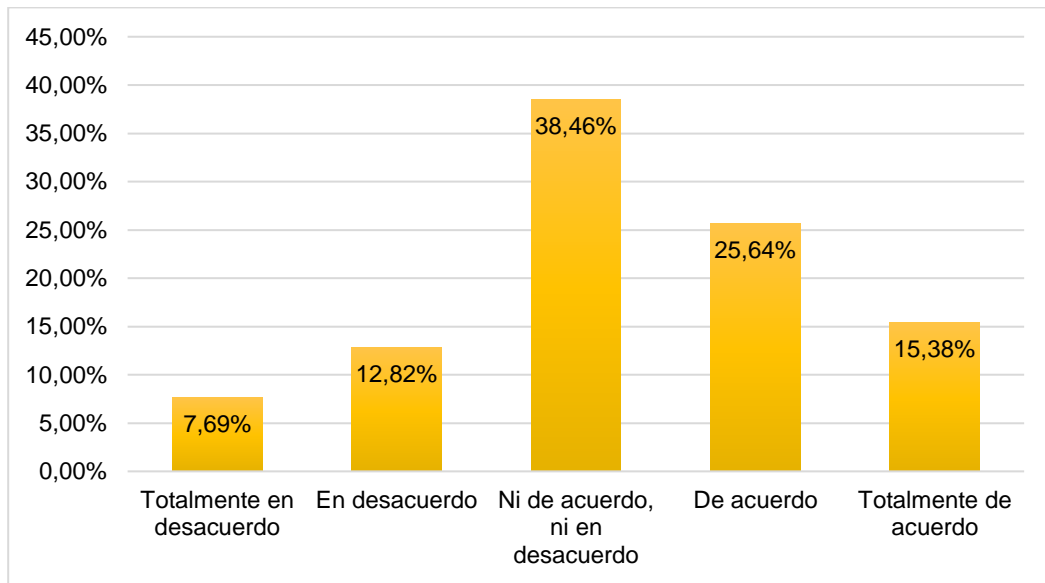
*Me preocupa los efectos que puedan tener sobre la estabilidad de mi empleo los cambios de método de trabajo o automatización de la empresa*



Análisis: El 46.16% menciona estar preocupado por una reorganización de la empresa o la automatización, debido a la posibilidad de perder su puesto de trabajo.

**Figura 12**

*Creo que en cualquier momento puedo perder el trabajo en la empresa*

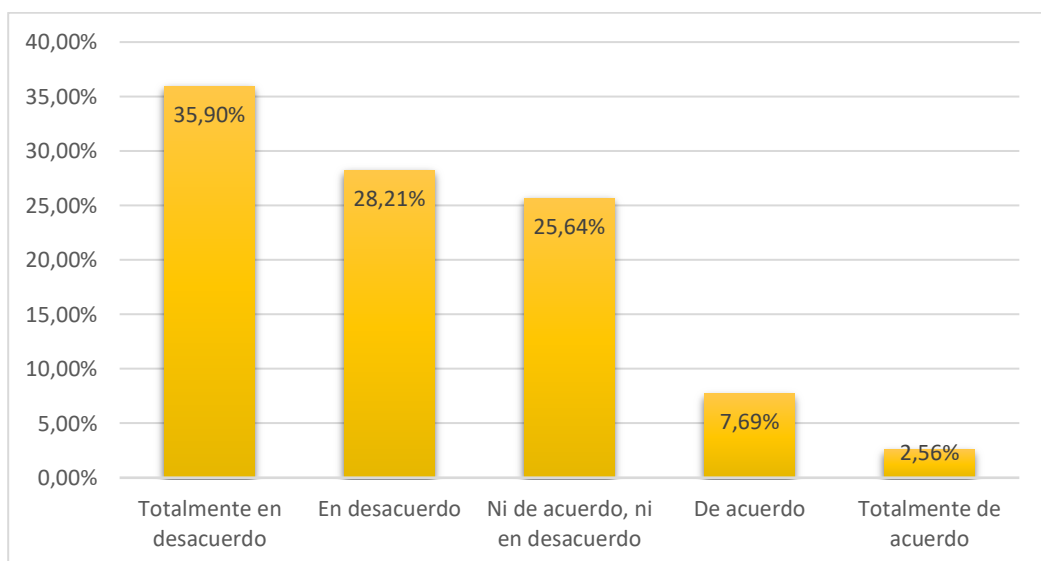


Análisis: Un 41.02% está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que en cualquier momento puede perder su trabajo, sin embargo, un alto 38,46% considera indiferente (ni de acuerdo ni en desacuerdo) acerca del tema, es decir que existe incertidumbre, pero no es temor.

### *Tensión interna y desarrollo personal*

**Figura 13**

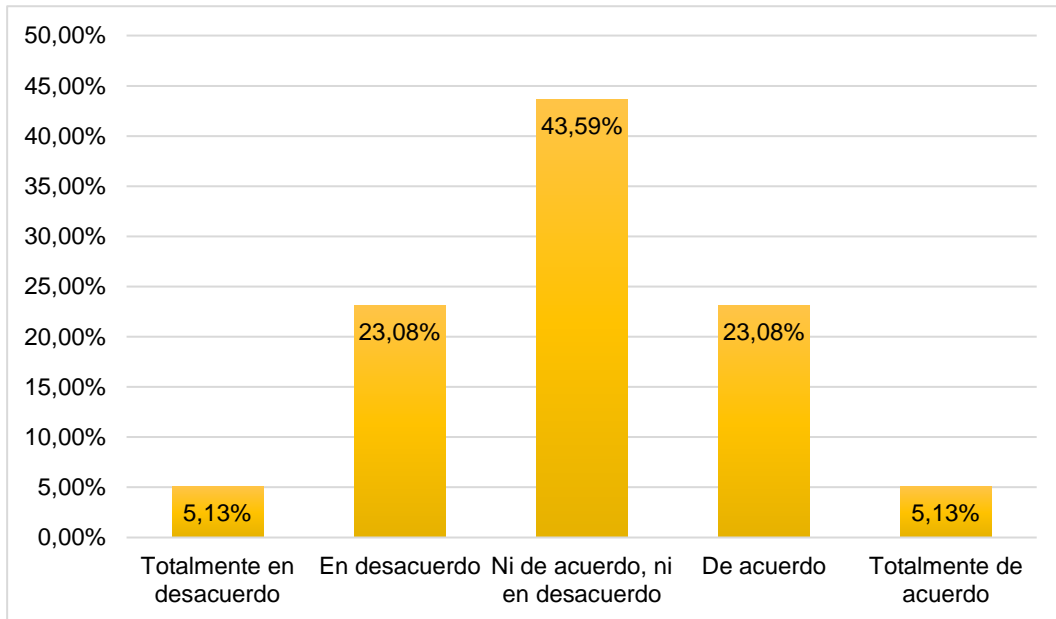
*En esta empresa no se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales.*



Análisis: El 64.11% manifiesta en la empresa si se dan oportunidades para el desarrollo de habilidades personales.

**Figura 14**

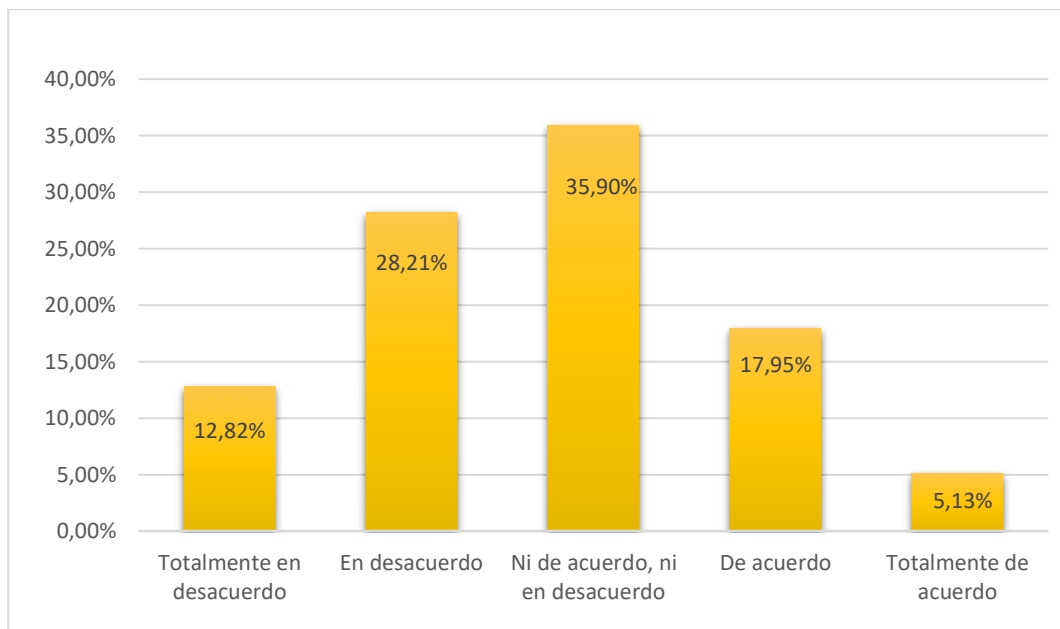
*Los colaboradores creen más en el rumor que surge de un cierto hecho que en información oficial.*



Análisis: El 28.21% está de acuerdo que en la empresa se cree en los rumores y un mismo porcentaje piensa que si se cree en los rumores.

**Figura 15**

*Esta empresa se caracteriza por un ambiente de trabajo tenso.*

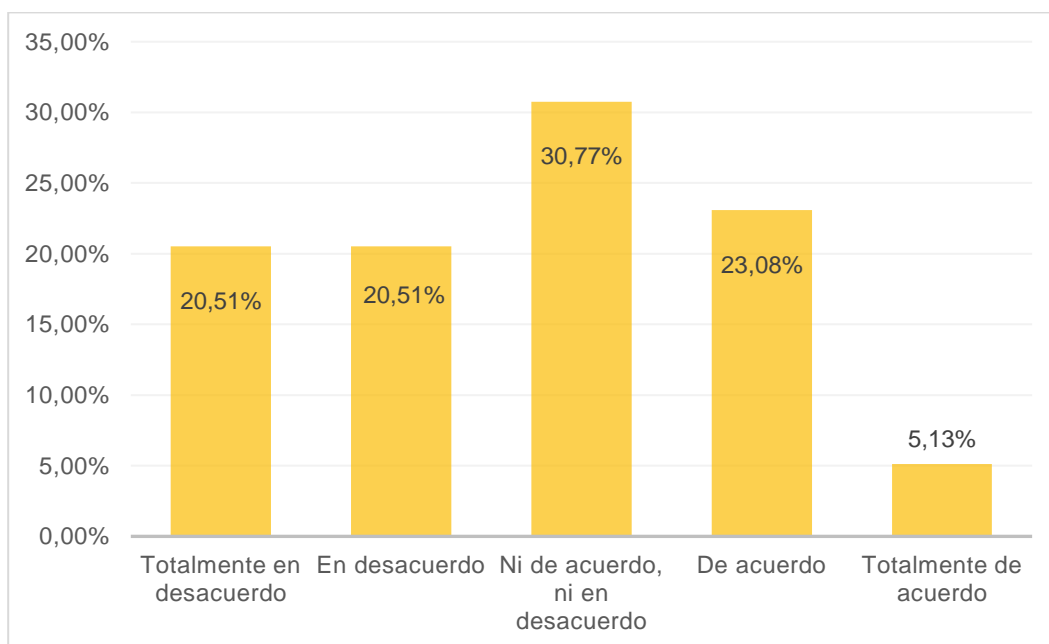


Análisis: El 41.53% piensa que el ambiente de trabajo no es tenso, el 23.08 piensa que si es tenso.



**Figura 16**

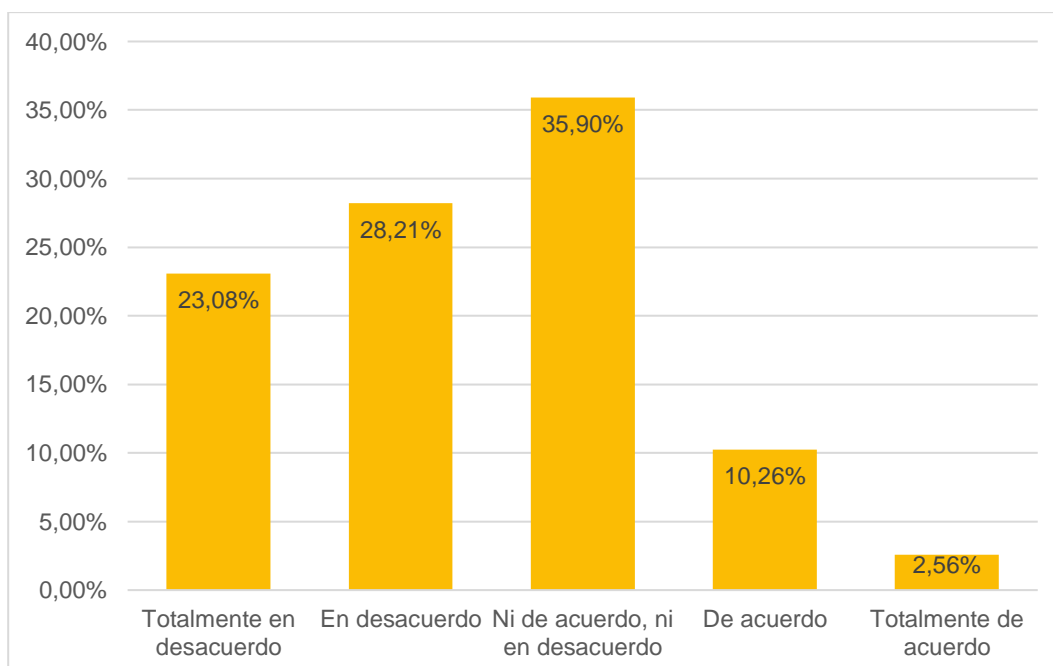
*En esta empresa se nos mantiene desinformados sobre materias que deberíamos saber.*



Nota: El 41.02 manifiesta estar en desacuerdo en que la empresa les mantiene desinformados y un 28.93 están de acuerdo en que se les mantiene desinformados eso es alto y se debe trabajar en eso.

**Figura 17**

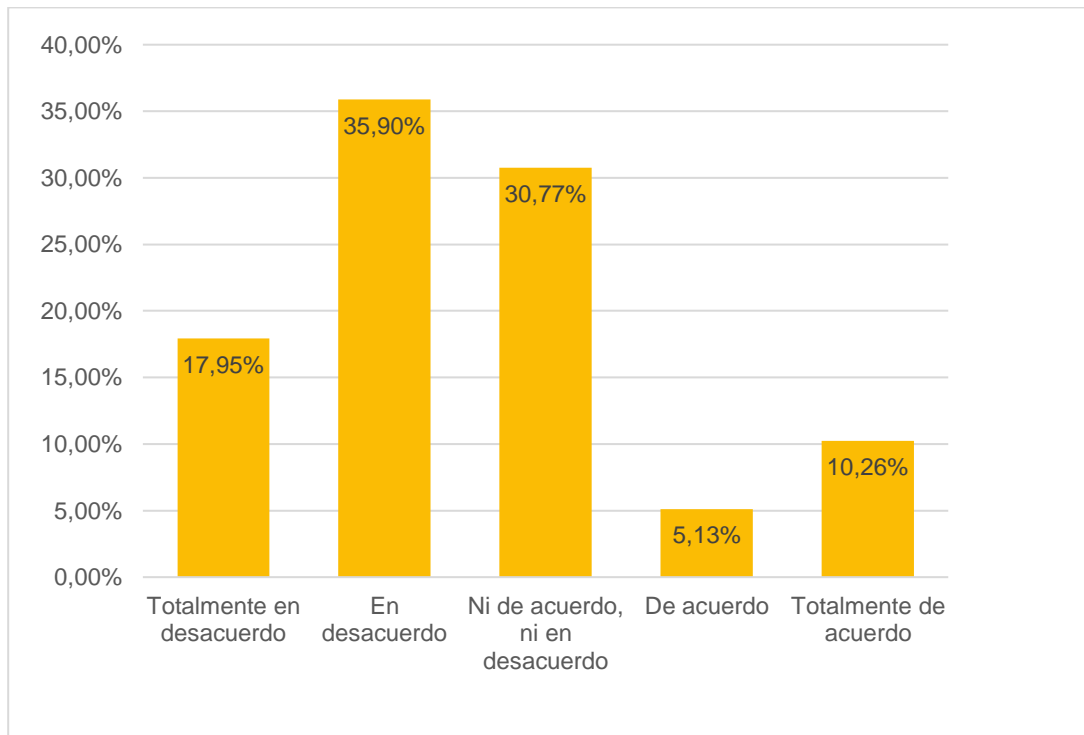
*El ambiente en esta empresa no es propicio para desarrollar nuevas ideas.*



Análisis: El 51.29% manifiesta que en la empresa si es un ambiente favorable para el aporte de nuevas ideas.

**Figura 18**

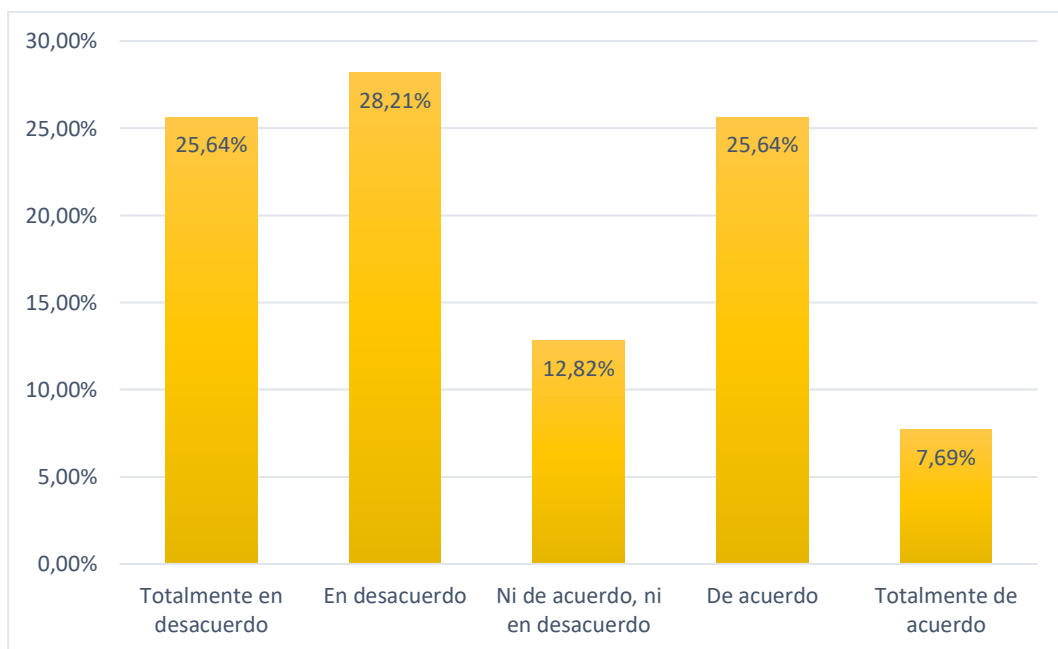
*Las nuevas ideas que aporta el personal no son bien acogidas por las jefaturas*



Análisis: El 53,85% manifiesta que las nuevas ideas son bien acogidas.

**Figura 19**

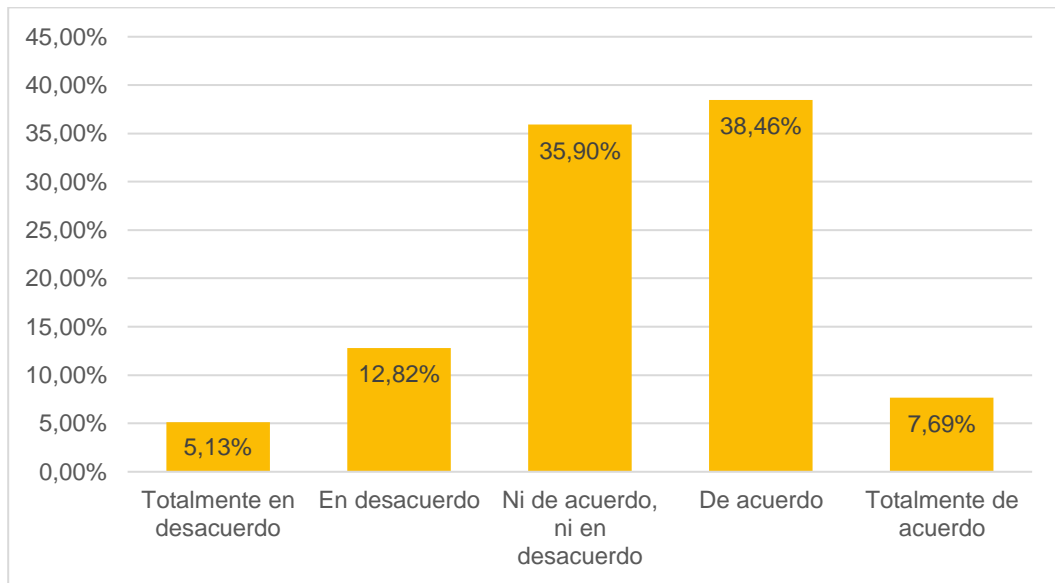
*En esta empresa existen demasiadas críticas.*



Análisis: El 53,85% manifiesta que en la empresa no existe críticas; sin embargo, un 33,33% manifiesta que si hay demasiadas críticas.

**Figura 20**

*A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.*

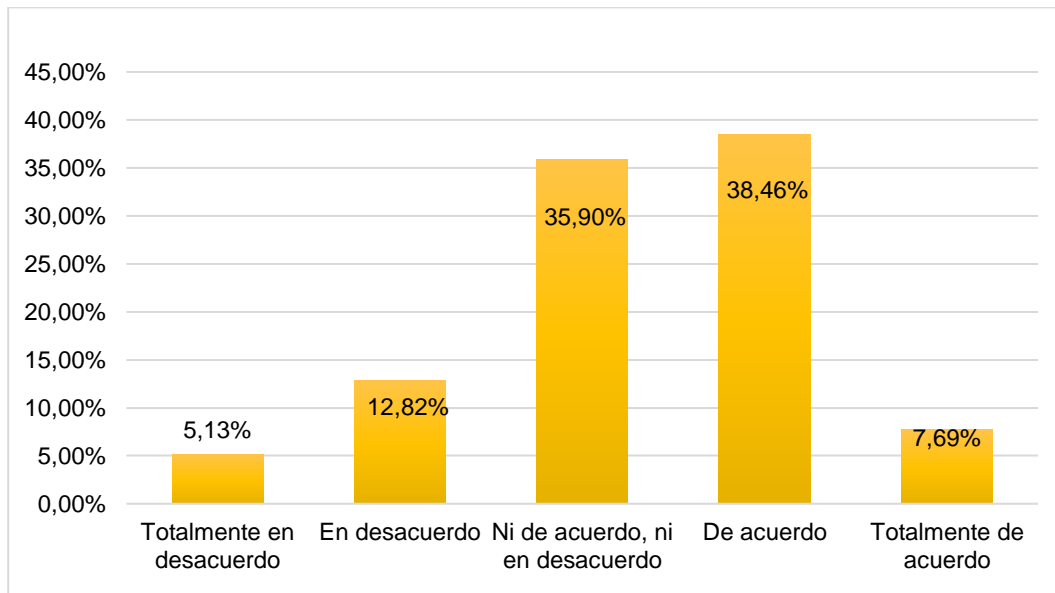


Análisis: El 46.15% manifiesta que a veces se trabaja en forma desorganizada y sin planificación.

### ***Organización y desempeño***

**Figura 21**

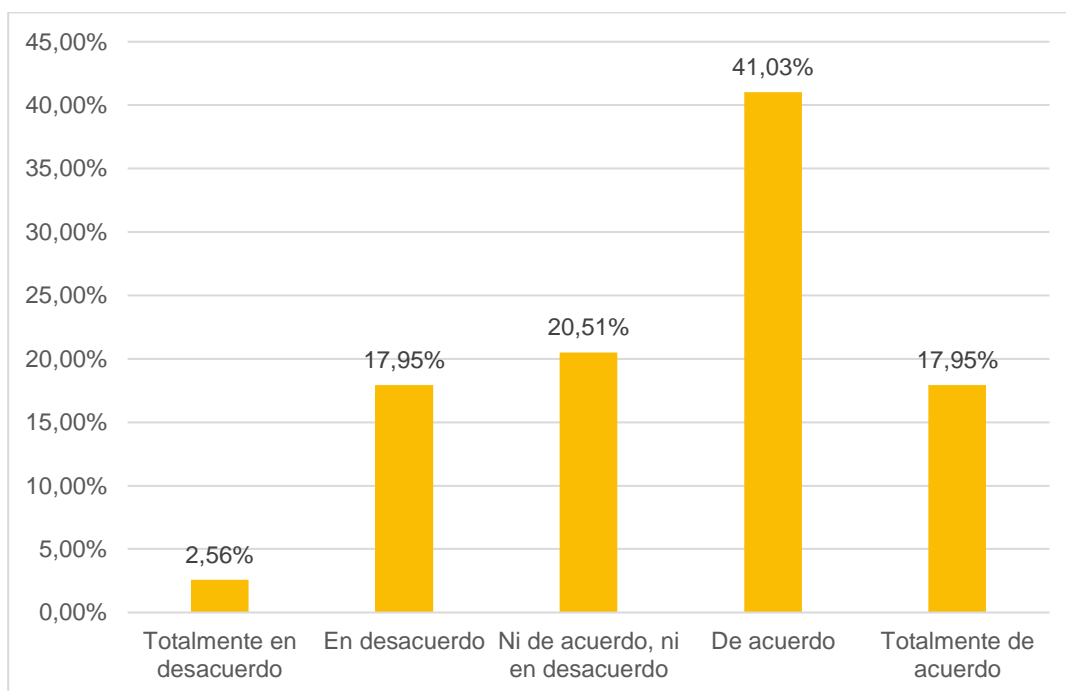
*La alta gerencia de la empresa se preocupa por las personas, de como se sienten y de sus problemas.*



Análisis: El 46.15 manifiesta que la alta gerencia se preocupa por los problemas de los colaboradores.

### Figura 22

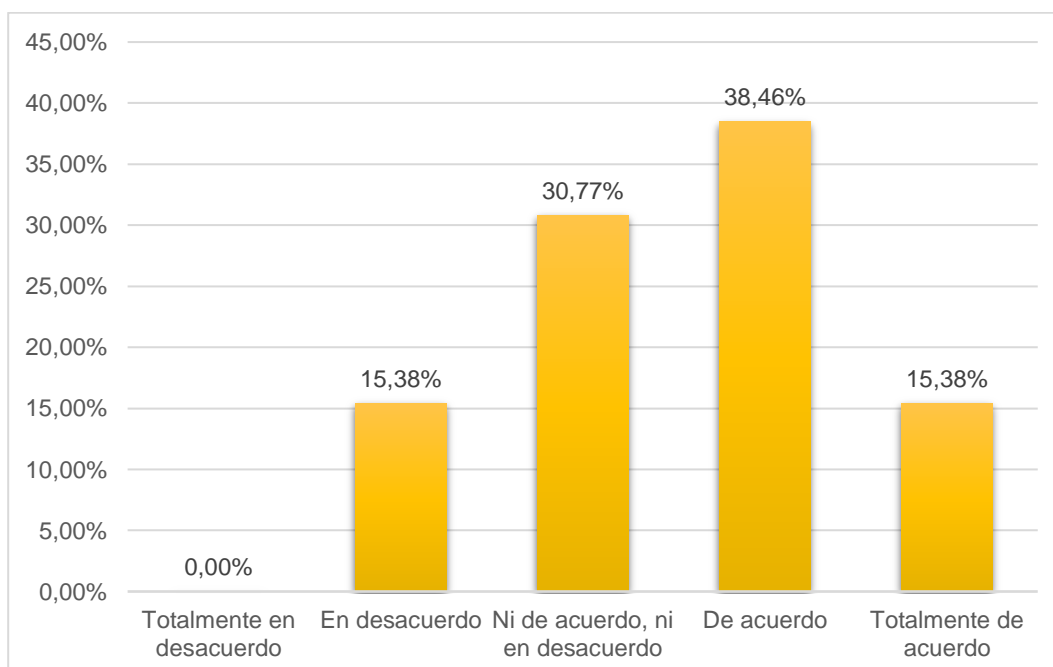
En esta empresa los trabajos están bien asignados y organizados.



Análisis: El 58.98 manifiesta que los trabajos están bien asignados y organizados

### Figura 23

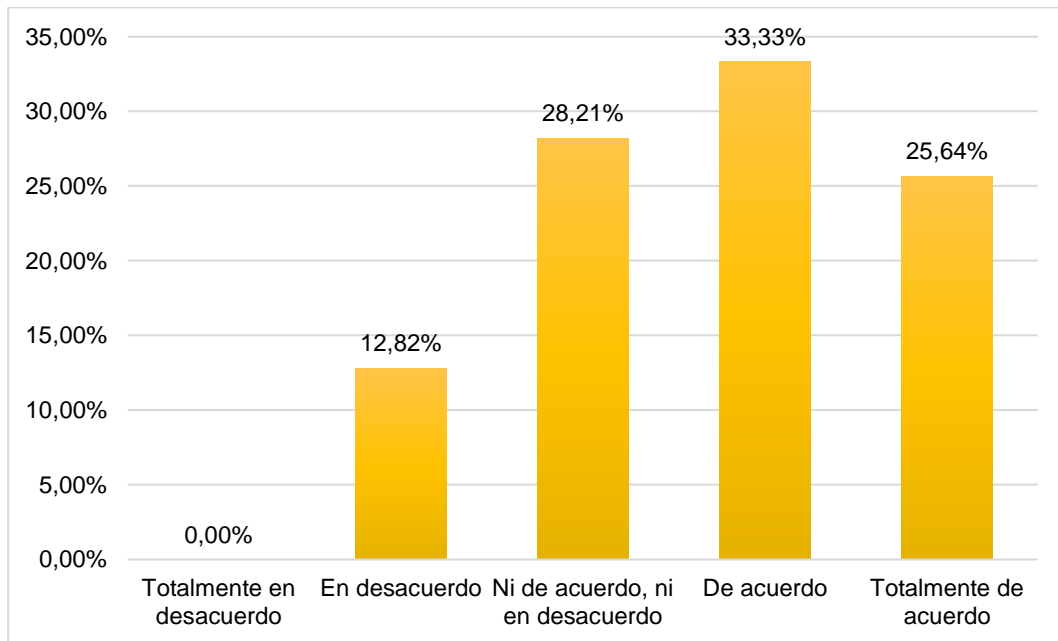
Existe una buena comunicación entre las jefaturas y los colaboradores.



Análisis: El 53.84 manifiesta que la comunicación entre los colaboradores y las jefaturas es buena.

**Figura 24**

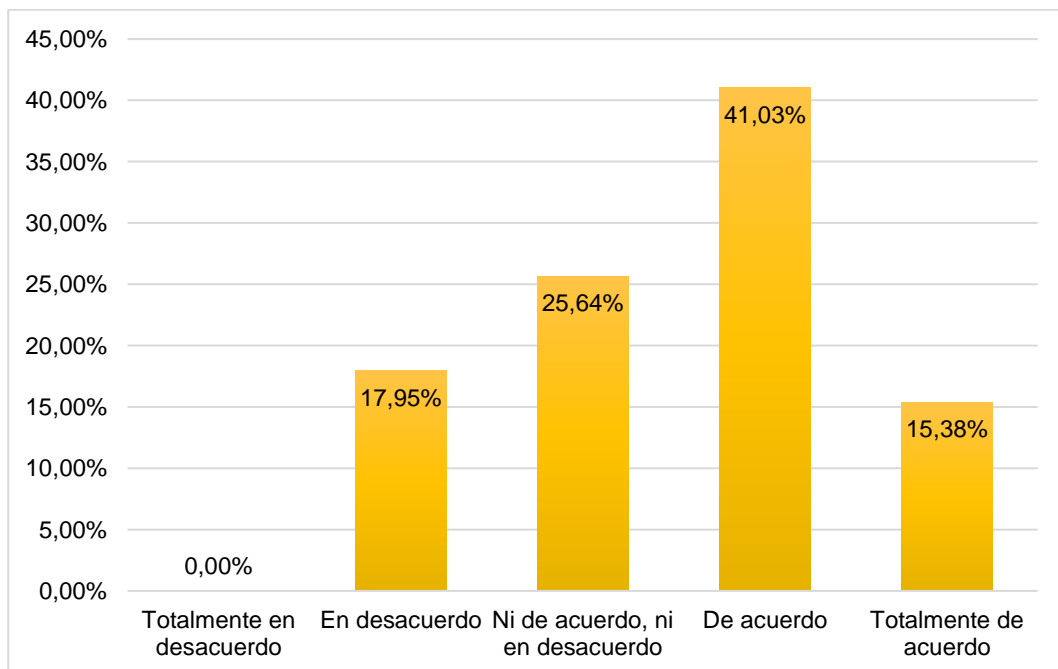
*Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente.*



Análisis: El 58.97 manifiesta que todo lo que hay que hacer está claro

**Figura 25**

*Existe una buena comunicación entre los diferentes departamentos que trabajan generalmente juntos.*

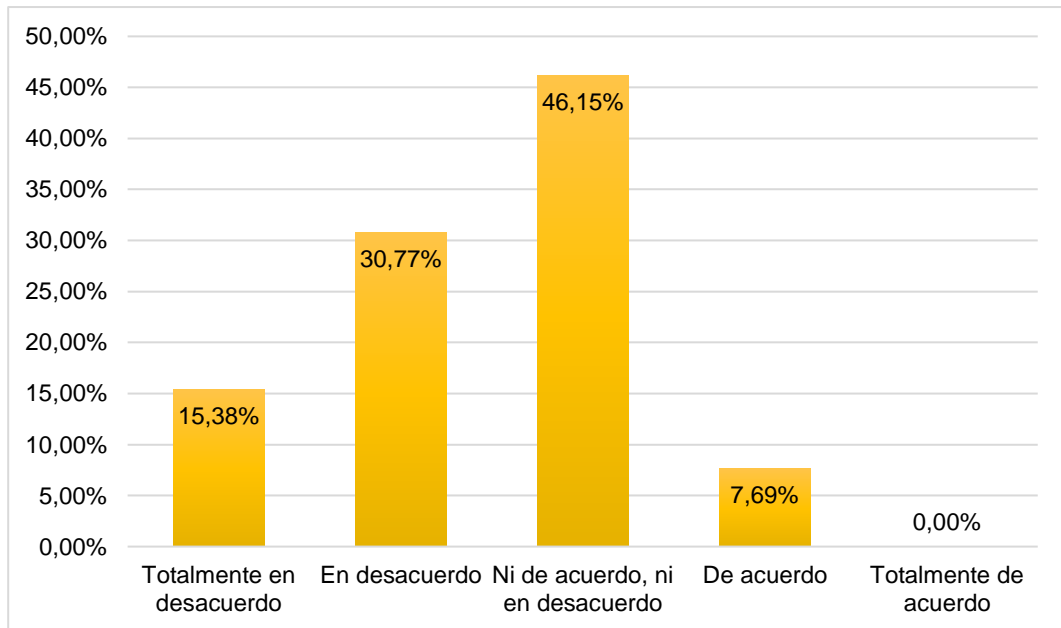


Análisis: El 56.41% manifiesta que la comunicación entre los diferentes departamentos es buena o muy buena.

**Intención de Rotación.**

**Figura 26**

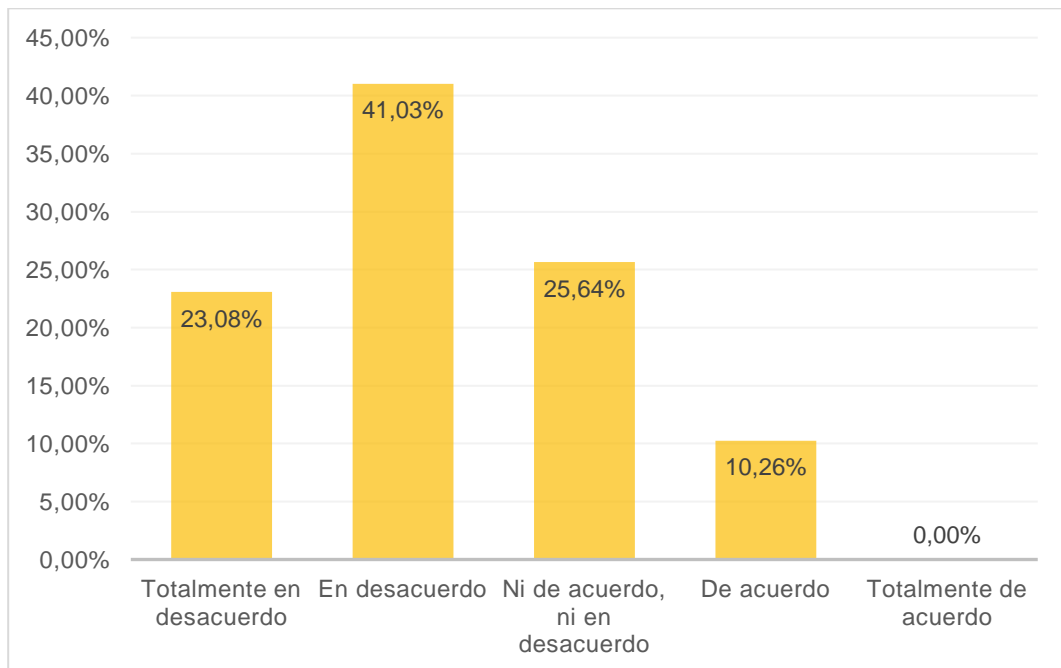
*¿Con qué frecuencia ha considerado dejar su trabajo actual?*



Análisis: El 46.15 no está de acuerdo en dejar su trabajo actual.

**Figura 27**

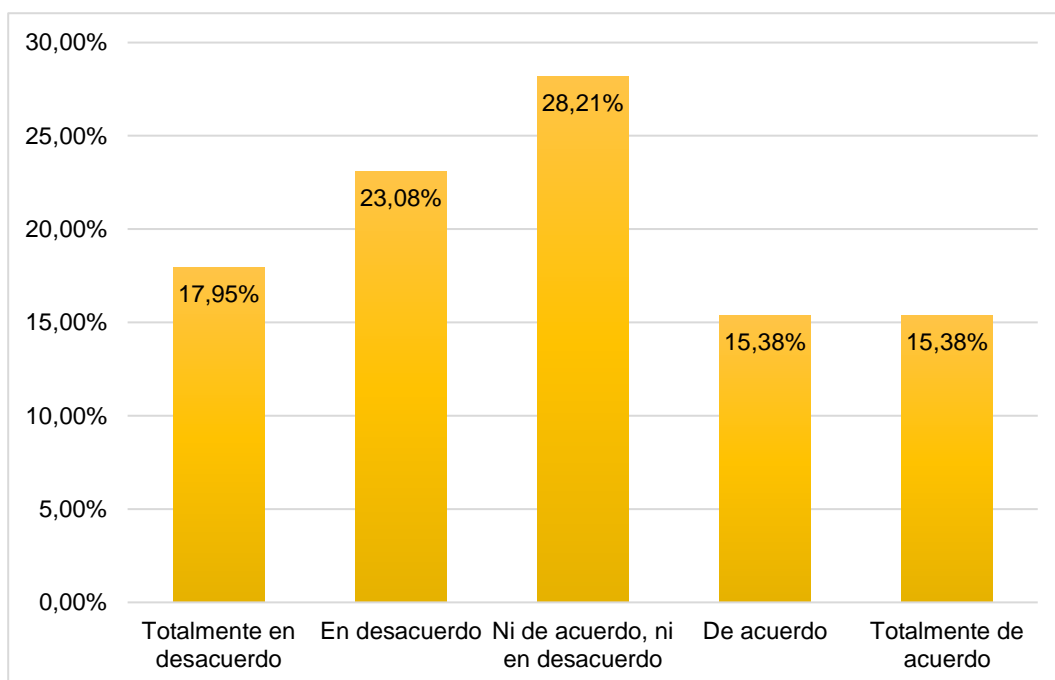
*¿Que tan satisfactorio es su trabajo para cumplir con sus necesidades personales?*



Análisis: El 64.11% manifiesta que su trabajo no alcanza para cumplir sus necesidades personales.

**Figura 28**

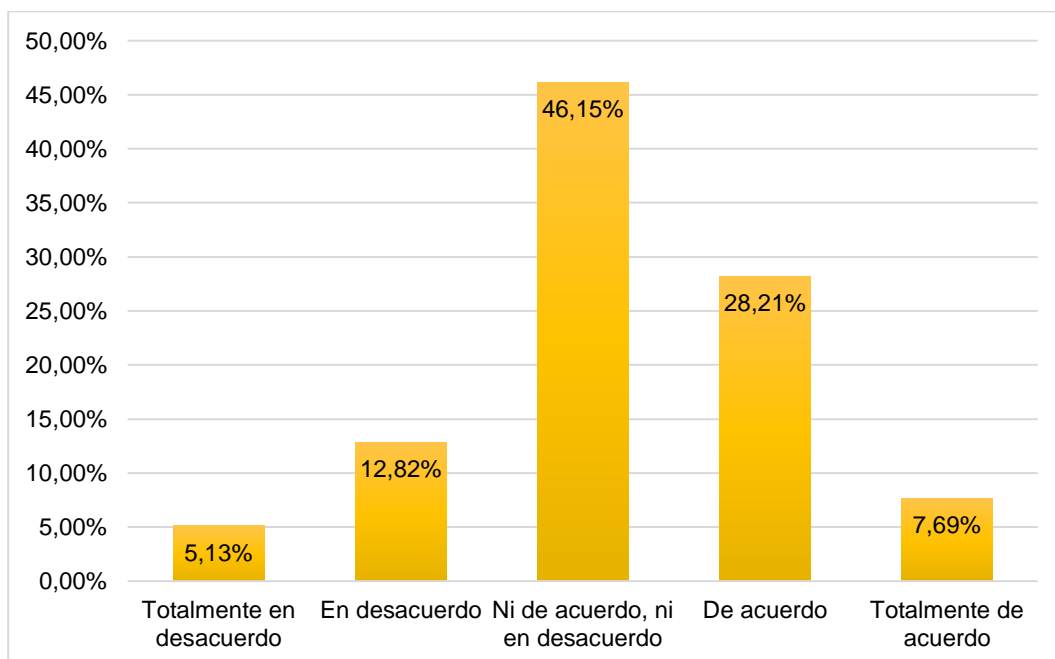
*¿Con que frecuencia se siente frustrado cuando no se le da la oportunidad en el trabajo de lograr sus objetivos personales relacionados con el trabajo?*



Análisis: El 30.76 manifiesta que se siente frustrado cuando no se le da oportunidad de lograr sus objetivos personales.

**Figura 29**

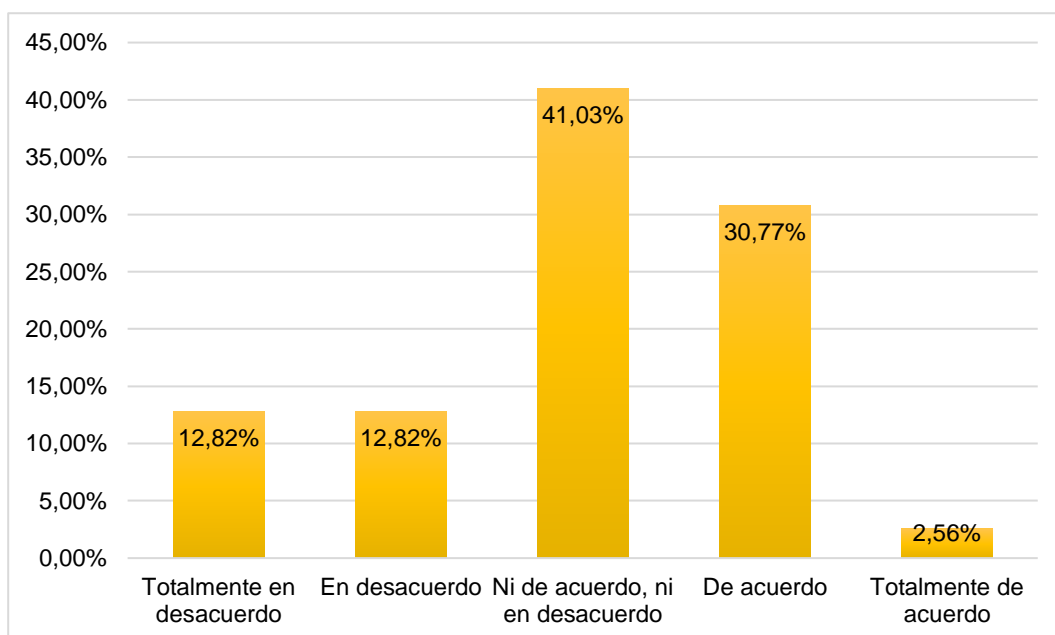
*¿Con que frecuencia sueña con conseguir otro trabajo que se adapte a sus necesidades personales?*



Análisis: El 35.9 sueña con conseguir otro trabajo.

**Figura 30**

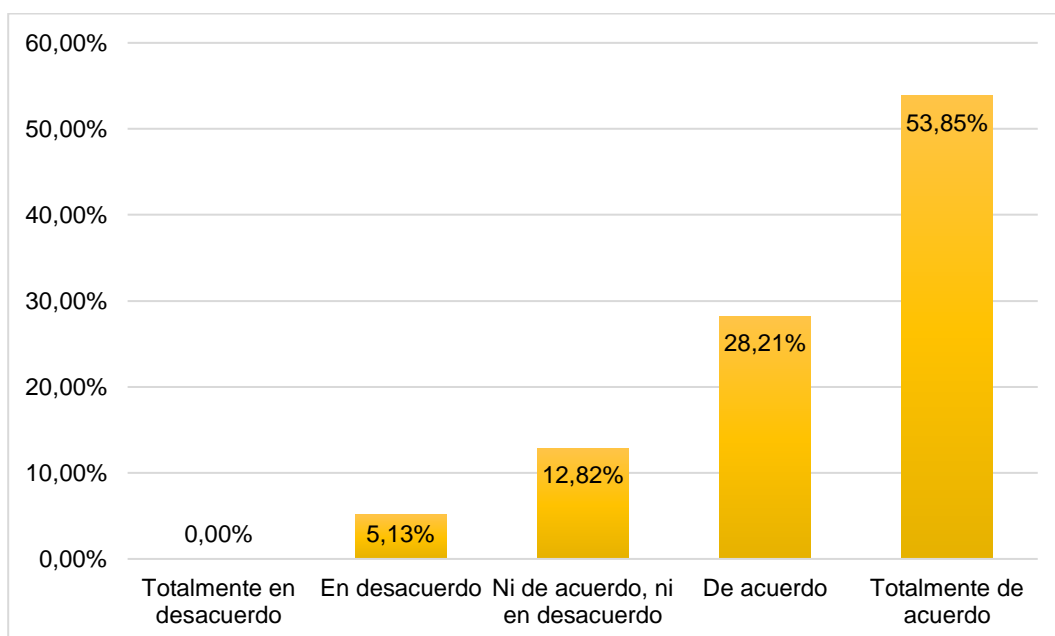
*¿Qué posibilidad hay que acepte otro trabajo con el mismo nivel de compensación si se lo ofrecieran?*



Análisis: El 33.33% manifiesta que si le ofrecen un trabajo en las mismas condiciones lo aceptaría.

**Figura 31**

*¿Con que frecuencia espera un nuevo día de trabajo?*



Análisis: El 82.06% manifiesta que ve con optimismo un nuevo día de trabajo.



### *Análisis de Correlaciones*

Para realizar la validación de las hipótesis, se realizó la prueba de normalidad para las variables de Clima Laboral e Intención de Rotación, para lo cual se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra, que es un procedimiento que permite medir el grado de concordancia existente entre la distribución de un conjunto de datos y una distribución teórica específica. Con los resultados obtenidos se pudo evidenciar que las variables no tienen una distribución normal.

**Tabla 4**  
*Prueba Kolmogorov-Smirnov para una muestra.*

		Clima organizacional Intención de Rotación	
N		39	39
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	83,15	18,05
	Desv. estándar	5,289	3,441
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,099	,124
	Positivo	,099	,106
	Negativo	-,088	-,124
Estadístico de prueba		,099	,124
Sig. asin. (bilateral) <sup>c</sup>		,200d	,138
Sig. Monte Carlo (bilateral) <sup>e</sup>	Sig.	,429	,136
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	,416
		Límite superior	,442
			,127
			,145

Como las variables no tienen una distribución normal se procedió a realizar el análisis de correlación a través del Rho de Spearman, los resultados se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 5**

Correlación (Rho de Spearman)

Correlaciones		Clima organizacional	Intención de Rotación
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,130
		N	39
	Intención de Rotación	Coefficiente de correlación	-,130
		Sig. (bilateral)	,430
		N	39

Análisis. Con base a lo planteado y de acuerdo al nivel de significancia obtenido que es menor a 0,05 se puede determinar que para la unidad de análisis no existe relación entre la variable de Clima laboral e Intención de Rotación.

### Conclusiones

La naturaleza competitiva y dinámica del sector energético requiere una atención cuidadosa al clima organizacional. La gestión efectiva del clima organizacional puede influir en aspectos clave, como la productividad, la satisfacción laboral, y la innovación. Por lo tanto, es un área vital para la gestión y el liderazgo dentro de las empresas que ofrecen servicios al sector energético.

La intención de rotación del personal es un fenómeno complejo que puede ser influenciado por una multitud de factores, incluyendo, pero no limitado al clima organizacional. Aspectos como la compensación, las oportunidades de desarrollo personal, la estabilidad laboral, y la alineación con los valores y metas de la empresa pueden jugar un papel crítico. La ausencia de una relación directa con el clima organizacional en esta investigación destaca la necesidad de un enfoque multifactorial para comprender y gestionar la intención de rotación en una organización.

Los resultados de la encuesta muestran una imagen variada del clima organizacional dentro de la empresa. Algunos aspectos, como la colaboración entre colegas y la facilidad para presentar nuevas ideas, obtuvieron una valoración positiva. Sin embargo, también se identificaron áreas de preocupación, como la comunicación de la alta gerencia y una proporción

significativa de colaboradores que no reciben evaluaciones de desempeño adecuadas o sienten que los trabajos están desorganizados.

La investigación planteó el análisis de la relación entre el clima laboral y la intención de rotación ha sido refutada en esta investigación. La correlación realizada a través del Rho de Spearman indicó que no existe una relación significativa entre estas variables para la empresa analizada. Esto representa un hallazgo importante y puede indicar que otros factores no examinados en este estudio podrían estar influyendo en la intención de rotación.

Aunque no se encontró una correlación con el clima organizacional, algunos de los resultados sugieren una preocupación subyacente con respecto a la estabilidad laboral y la satisfacción en el trabajo. Un porcentaje considerable de los encuestados expresó preocupación por la reorganización y la automatización y su impacto en la estabilidad del empleo. Además, algunos indicaron que podrían aceptar un trabajo similar en otra parte, lo que podría indicar una falta de compromiso.

La investigación destaca áreas clave en las que la empresa podría enfocarse para mejorar. La mejora de la comunicación, tanto en términos de feedback sobre el rendimiento como de información sobre los cambios en la organización, parece ser un área crítica. Fomentar un ambiente que promueva el desarrollo personal y el respeto mutuo también podría contribuir a mejorar el clima organizacional.

Como en toda investigación, es vital reconocer las limitaciones. La falta de una relación significativa entre el clima laboral y la intención de rotación sugiere que podría ser útil explorar otros factores que puedan estar en juego. Además, los métodos utilizados y la población de la muestra podrían ser examinados en futuros estudios para proporcionar una comprensión más profunda.

### **Recomendaciones**

Como resultado de los estudios realizados que demuestran que el clima laboral no es una de las causas de la intención y rotación efectiva del personal y el mismo que al ser muy costosa su preparación es necesario se realicen nuevos análisis y estudios sobre otros indicadores.

Es recomendable realizar un estudio sobre el mercado laboral y conocer los beneficios que ofrece la competencia y sus características.

Se recomienda mejorar los procesos de selección reclutamiento, así como el manejo de recursos humanos en todas sus fases, especialmente de los técnicos.

Se deben realizar convenios laborales permitidos por la ley que estimulen la permanencia del personal en la empresa.

## Referencias

- Aboudahab, N., González, J., & Abdelsalam, E. (2022). Investigating the Factors Influencing Turnover Intention: A Case Study Analysis in Private Universities in Egypt. *Journal of Human Resources Management Research*, Vol. 2022, Article ID 128230., 1-18. DOI: 10.5171/2022.128230.
- Alkahtani, A. (2015). Investigating Factors that Influence Employees' Turnover Intention: A Review of Existing Empirical Works. *International Journal of Business and Management*; Vol. 10, No. 12, 152-166. DOI: 10.5539/ijbm.v10n12p152 .
- Alvarado, L. (2021). Comportamiento organizacional. Patria.
- Ampudia, E. (2018). Clima Organizacional para la competitividad empresarial del sector comercial de México y Colombia. *Universidad de la Costa*, 1-107.
- Armstrong, M. (2012). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (12th ed.). Kogan Page.
- Brito, J. (2018). El clima organizacional como estrategia de mejora en una organización. *RICEA*, 7(13). Enero –Junio, 1-19. DOI:10.23913/ricea.v7i13.114.
- Chiavenato, I. (2021). Clima Organizacional: Como medir y mejorar el ambiente laboral. *Independently Published*.
- Cotton, P., & Hart, P. (2003). Occupational wellbeing and performance: A review of organisational health research. *Australian Psychologist*, 38(2), 118-127.
- Escobar, P., & Bilbao, J. (2020). *Investigación de Educación Superior*. Lulu.
- Farias, A., Zambrano, L., Macias, M., & Farias, O. (2021). Gestión del Talento Humano Y Su Influencia en el Clima Laboral en Empresas. *Polo del conocimiento*, 6(11), 1-14.
- Forehand, G., & Von Haller, G. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological bulletin*, 62(6), 361.
- Glick, W. (1985). Conceptualizing and Measuring Organizational and Psychological Climate: Pitfalls in Multi Level Research. *Academy of Management Review*, 601-616.
- Hartini, S., Arini, C., Dini, & Sulim, E. (2020). Turnover Intention in Terms of Organizational Climate in Marketing Employees In Proceedings of the International Conference on Culture Heritage, Education, Sustainable Tourism, and Innovation Technologies (CESIT 2020). CESIT - International Conference on Culture Heritage, Education, Sustainable Tourism, and Innovation Technologies, 361-367. DOI: 10.5220/0010311900003051.

- Hassanpour, A., Jafari, H., Abbassian, H., & Touri, S. (2019). *Organizational Climate Typology: A Thematic Analysis*. [http://obs.sinaweb.net/article\\_37254\\_644c1b3050445d2cdd28c8786a7ea219.pdf](http://obs.sinaweb.net/article_37254_644c1b3050445d2cdd28c8786a7ea219.pdf).
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (1974). Organizational climate: Measures, research and contingencies. *Academy of management Journal*, 17(2), 255-280.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Education.
- Hong-Ng, A., Nan, W., Yew, L., & Chee-Hoo, W. (2019). Factors affecting the Staff Turnover Intention: A Case study of a Malaysian Steel Manufacturing Company. *INTI JOURNAL* Vol.2019:042, 1-10.
- Komenic, P., Bazdan, V., & Agusaj, B. (2016). The Organizational Climate and Employee Turnover Intention in Dubrovnik Hotels. *RIThink*, Vol. 5, 7-14.
- Kurniawaty, Mansyur-Ramly, & Ramlawati. (2019). The effect of work environment, stress, and job satisfaction on employee turnover intention. *Management Science Letters* 9, 877–886. Online: [https://www.growingscience.com/msl/Vol9/msl\\_2019\\_71.pdf](https://www.growingscience.com/msl/Vol9/msl_2019_71.pdf).
- Márquez, A., Villegas, F., Moreira, J., & Gaibor, A. (2021). Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del Cantón Milagro. *Revista Scielo*, 17(80), 1-32.
- Mathis, R., Jackson, J., & Valentine, S. (2015). *Human Resource Management: Essential Perspectives* 7th Edition. Cengage.
- Meyer, J., Allen, N. & Smith, C. (1993). Commitment to organizational and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. *Revista de psicología Aplicada*, 538-551
- Moran, E., & Volkwein, J. (1992). The cultural approach to the formation of organizational climate. *Human relations*, 45(1), 19-47.
- Olaz, Á., & Ortiz, P. (2022). *Cómo lograr un buen clima laboral. Diagnóstico, medición y gestión para organizaciones*. ESIC.
- Parra, M., Durán, S., Márceles, V., Yarzagaray, J., Valenzuela, I., Payares, C., . . . Ramírez, J. (2018). Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla. *Revista ESPACIOS*, 39(50), 21.
- Price, J. (2001). Reflections on the determinants of voluntary turnover. *International Journal of Manpower*, 22(7), 600–624.
- Ramirez, S., & Hurtado, M. (2018). *Consultoría Empresarial: Retos, Reflexiones y aprendizajes*. Ediciones de la U.

- Saleh, T., Mehmood , W., Khan , J., & Jan , F. (2022). The Impact of Ethical Leadership on Employees Turnover Intention: An Empirical Study of the Banking Sector in Malaysia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*. 9(2)., 261-272. DOI: 10.13106/jafeb.2022.vol9.no2.0261.
- Savira , N., & Rifdah, A. (2023). The Effect of Organizational Climate and Leadership Style on Turnover Intention through Job Satisfaction as an Intervening Variable. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*. Vol 18: February, 1-11. DOI: <https://doi.org/10.21070/ijler.v18i0.842>.
- Schneider, B. (1973). The perception of organizational climate: The customer's view. *Journal of Applied Psychology*, 57(3), 248.
- Schneider, B. (1975). (a) "Organizational Climate: An Essay", *Personnel Psychology*, 28, pp.447-479. (b) "Organizational Climate: Individual Preferences and Organizational Realities Revisited". *Journal of Applied Psychology*, 459-465.
- Sepulveda, M., & Romrero, F. (2018). Clima organizacional en las pequeñas empresas y su influencia en los empleados. *Repositorio Universidad Técnica*, 1-47.
- Shintri, S., & Bharamanaikar, S. (2017). A THEORETICAL STUDY ON EVOLUTION OF ORGANISATIONAL CLIMATE, THEORIES AND DIMENSIONS. *International Journal of Science Technology and Management*, 6(3). March, 652-657.
- Silva, J. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional marco para mejorar el desempeño del capital humano*. Ciencias.
- Srivastav , A. (2009). Heterogeneity of Organisational Climate. *Research and Practice in Human Resource Management*, 17(2), 1-13.
- Tasayco, S. (2018). *El clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa estudio Estrada Abogados Surco-2018*. Lima: Universidad César Vallejo.

## Apéndices

### a.- Encuesta

En siguiente cuestionario tiene como fin analizar la percepción del clima organizacional que usted considera de la empresa. La encuesta será completamente confidencial, por favor responda de la manera más sincera de acuerdo a lo que usted piensa. Los resultados ya sean favorables o desfavorables nos ayudarán a mejorar.

Muchas gracias

Responda si con cada pregunta se encuentra 1) Totalmente en desacuerdo; 2) En desacuerdo; 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4) De acuerdo; 5) Totalmente de acuerdo

VARIABLES					
Gestión Interna					
Pregunta:	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros y colegas.					
Los jefes entregan información a su personal respecto a su desempeño laboral.					
Los colaboradores saben lo que sus jefes esperan de ellos.					
Las jefaturas promueven buenas relaciones humanas entre los colaboradores de la empresa.					
Los jefes de esta empresa tratan con respeto a sus colaboradores.					

Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de las jefaturas.					
En esta empresa los colaboradores están comprometidos con su trabajo.					
Los colaboradores de esta empresa muestran interés por el trabajo que realizan.					
Aquí se da facilidad para que cualquier colaborador pueda presentar una idea nueva.					
<b>Estabilidad Laboral</b>					
Pregunta	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Me preocupa que por una reorganización en la empresa se vea afectada la estabilidad de mi trabajo					
Me preocupa los efectos que puedan tener sobre la estabilidad de mi empleo los cambios de método de trabajo o la automatización de la empresa.					
Creo que en cualquier momento puedo perder el trabajo en la empresa.					
<b>Tensión interna y desarrollo personal</b>					



Pregunta	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni en desacuerdo ni de acuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
En esta empresa no se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales.					
Los colaboradores de esta empresa creen más en el rumor que surge de un cierto hecho que en la información oficial.					
Esta empresa se caracteriza por un ambiente de trabajo tenso.					
En esta empresa se nos mantiene desinformados sobre materias que deberíamos saber.					
El ambiente en esta empresa no es propicio para desarrollar nuevas ideas.					
Las nuevas ideas que aporta el personal no son bien acogidas por las jefaturas.					
Las nuevas ideas que aporta el personal no son bien acogidas por las jefaturas.					
En esta empresa existen demasiadas críticas.					
A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.					
Organización y desempeño					

Pregunta	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni en desacuerdo ni de acuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
La alta gerencia de la empresa se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas.					
En esta empresa los trabajos están bien asignados y organizados.					
Existe una buena comunicación entre las jefaturas y los colaboradores.					
Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente.					
Existe una buena comunicación entre los diferentes departamentos que trabajan generalmente juntos.					

Intención de rotación

Pregunta	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni en desacuerdo ni de acuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
¿Con qué frecuencia ha considerado dejar su trabajo actual?					
¿Qué tan satisfactorio es su trabajo para cumplir con sus necesidades personales?					

¿Con qué frecuencia se siente frustrado cuando no se le da la oportunidad en el trabajo de lograr sus objetivos personales relacionados con el trabajo?					
¿Con qué frecuencia sueña con conseguir otro trabajo que se adapte a sus necesidades personales?					
¿Qué posibilidad hay que acepte otro trabajo con el mismo nivel de compensación si se lo ofrecieran?					
¿Con qué frecuencia espera un nuevo día de trabajo?					



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Luis Alberto Cruz Loya, con C.C: # 1710362128 autor del trabajo de titulación: *Análisis de la Incidencia del Clima Organizacional en la Intención de Rotación del Personal en una Empresa que Ofrece Servicios al Sector Energético* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 04 de julio de 2024

---

Nombre: Luis Alberto Cruz Loya

C.C: 1710362128



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Análisis de la incidencia del clima organizacional en la intención de rotación del personal en una empresa que ofrece servicios al sector energético		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Cruz Loya, Luis Alberto		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Zerda Barreno, Elsie Ruth / Zambrano Chumo Laura María		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Administración de Empresas		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Administración de Empresas		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	04 de julio de 2024	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	46
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Clima organizacional, estadística, liderazgo		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Clima organizacional, intención de rotación, sector energético		
<b>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):</b>	<p>La presente investigación tuvo como objetivo explorar la relación entre el clima organizacional y la intención de rotación en el Departamento Técnico de una empresa, empleando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó un cuestionario a una muestra de 39 colaboradores, utilizando el método de escala Likert y un análisis realizado mediante SPSS. El estudio abarcó aspectos sociodemográficos y aplicó pruebas para determinar correlaciones. A pesar de la cuidadosa selección de la muestra y la aplicación de las técnicas estadísticas apropiadas, la investigación no encontró una correlación directa entre el clima organizacional y la intención de rotación. Sin embargo, se destacó la importancia del clima organizacional en aspectos como la productividad y la satisfacción laboral, y se reconoció la complejidad de la intención de rotación, sugiriendo un enfoque multifactorial para su gestión y comprensión. Estos hallazgos contribuyen a un entendimiento más profundo de los factores que pueden influir en la retención del personal en el sector energético.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-992750460	<b>E-mail:</b> insercruz2006@gmail.com / luis@insercruz.com.ec	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> María del Carmen Lapo Maza		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-3804600		
	<b>E-mail:</b> maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			