



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“ALTA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN UNA
EMPRESA DE TERCERIZACIÓN – PERIODO
2016”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración y Negocios Internacionales

Autores:

Lorena Rosario Becerra Cantella

Johanna Rosaly Hoyle Vega

Asesor:

Mg. Lic. José Antonio Coral Morante

Lima - Perú

2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Mg. Lic. José Antonio Coral Morante, Docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del(os) estudiante(s):

- Lorena Rosario Becerra Cantella
- Johanna Rosaly Hoyle Vega

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: “Alta rotación del personal en una empresa de tercerización – Periodo 2016”, para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas por lo cual **AUTORIZA** su presentación.

Lic. /Mag. José Antonio Coral Morante

Asesor

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr(a) Mg. Lic. Fernando Cieza Paredes; ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): Lorena Rosario Becerra Cantella y Johanna Rosaly Hoyle Vega; para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: “Alta rotación del personal en una empresa de tercerización – Periodo 2016”.

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido expresa:

Aprobado

Calificativo: Excelente [18 -20]

Sobresaliente [15 - 17]

Buena [13 - 14]

Desaprobado

Lic. /Mag. Fernando Cieza Paredes

Director

ALTA ROTACION DEL PERSONAL EN UNA
EMPRESA DE TERCERIZACION – PERIODO 2016
DEDICATORIA

A Dios. Por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida y haberme dado salud y fuerzas para lograr mis metas, además de su infinito amor y bondad.

A mi Familia. En especial a mis padres y herma Rocío por su apoyo, consejo, comprensión y amor incondicional en momentos difíciles. Me han dado todo lo que soy como persona, valores, principios, perseverancia y coraje para conseguir mis objetivos.

A mi Esposo e Hijas. Sofía y Flavia que son mi vida, gracias por cada momento en familia para ser invertido en el desarrollo de esta, mil palabras no bastarían para agradecerles su comprensión y apoyo. Dedico el presente trabajo a mi esposo Percy por ser mi compañero, mi amigo, el autor de todo esto, que siempre creyó en mí, que me apoyo incondicionalmente y me enseñó que debo preservar hasta el final.

Lorena Becerra

A Dios. La principal razón de fe y amor. Por acompañarme en este camino, bendecirme y darme fuerzas para seguir adelante y concluir con mi Carrera.

A mí adorada Hija. Carolina mi razón de ser, la bendición más grande de mi vida. Por su comprensión, su apoyo, por siempre alentarme. Mi motivación a demostrarle que sin importar los obstáculos uno debe salir adelante.

A mis Padres. Walter y Ofelia por su apoyo incondicional, sus consejos y amor. Por enseñarme a ser una persona fuerte con valores y ética, y guiarme a conseguir mis metas.

A mis Hermanas. Milagros y Kemberley, por sus palabras de aliento, compañía, y apoyo en todo momento.

Johanna Hoyle

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios que siempre está a mi lado, a mis padres, hermanas, mis hijas y mi esposo por el apoyo brindado y palabras de aliento. También un profundo agradecimiento a nuestra querida Mg. Ana Nomberto por guiarnos en esta investigación, por su tiempo, sus consejos un lujo de asesora, Gracias por todo.

Lorena Becerra

Mi agradecimiento es para Dios por guiarme en este camino. A mi hija por su comprensión, mis padres por su apoyo incondicional.

Agradezco a Mg. Ana Nomberto por su apoyo y valiosa asesoría, por brindarnos su tiempo, sus consejos y dedicación. A mis amigos que siempre estuvieron a mi lado alentándome para terminar mi carrera.

Johanna Hoyle

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	¡ERROR!
MARCADOR NO DEFINIDO.	
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Formulación del problema	13
1.3. Objetivos	13
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	14
CAPÍTULO III RESULTADOS	15
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES	19
REFERENCIAS	21
ANEXOS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

ÍNDICE DE TABLAS

Figura 1. CANTIDAD DE INVESTIGACIONES POR PAIS	19
Figura 2. CANTIDAD DE INVESTIGACIONES POR AÑO.....	20

RESUMEN

La presente investigación es un estudio sobre la alta rotación de personal en una empresa tercerizada.

En la actualidad las empresas pueden contar con un moderno avance tecnológico y ser empresas globalizadas sin embargo el factor humano tiende a renunciar por diversas razones. La investigación se desarrolla con la finalidad de encontrar los factores que causan la alta rotación de personal y los costos y pérdidas que genera para la empresa, EL objetivo general es conocer las conclusiones que se van a obtener de cada una de las investigaciones estudiadas.

Para desarrollar el análisis utilizamos buscadores académicos confiables, revistas informativas, trabajos de investigación de diferentes universidades teniendo como resultado una matriz de búsqueda con datos que nos faciliten el trabajo de investigación y así se llega a la conclusión que la alta rotación de personal en una empresa se da por la insatisfacción laboral que es causada por el clima organizacional, la desmotivación laboral, la baja remuneración salarial, los horarios rotativos, falta de comunicación entre el jefe y su personal a cargo. La empresa invierte en su personal tanto en su capacitación como en su desarrollo y la mayor pérdida que se da al tener el ausentismo es la experiencia obtenida a lo largo de su periodo de permanencia.

PALABRAS CLAVES: Rotación de personal, clima organizacional, ausentismo, desmotivación laboral

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la presente investigación se analizara cuáles son los factores más resaltantes que causan la rotación de personal en una empresa.

Arroyo, N. (2016) citando a Chiavenato (2004), Introducción a la Teoría General de la Administración. 5ta ed., (1990) dice que uno de los aspectos más importantes de la dinámica organizacional es la rotación de personal, por este término se entiende a la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente, es decir; el intercambio de personas que está definido por el volumen de individuos que ingresan y que salen de la empresa. Generalmente la rotación de personal se expresa a través de una relación porcentual, en el transcurso de cierto periodo de tiempo. Casi siempre se expresa en índices mensuales o anuales para permitir comparaciones, desarrollar diagnósticos o promover acciones (pag.23).

La rotación de personal se da por los ingresos y salidas del personal que con diversos motivos busca satisfacer sus necesidades o beneficios que recibir de una empresa. Arroyo, N. (2016) citando a Steers y Porter, (1983), realizaron una investigación demostrando la influencia de la satisfacción en el trabajo, la retribución monetaria y el estilo del supervisor en la rotación (pag.24). La alta rotación el personal se da por muchos motivos, en las investigaciones analizadas se puede demostrar que uno de los motivos más resaltantes es la satisfacción laboral.

Smith, Y. Meza, O. (2016) citando a Abanto, N. (2013) define que el clima laboral negativo lleva al personal a perder entusiasmo por el trabajo, lo cual se refleja no solamente en mayores niveles de ausentismo sino también en la lentitud, el desgano, la indiferencia y en consecuencias en bajas en la productividad. Así, el personal se retira con poco entusiasmo de sus labores; predomina la actitud de cumplir exactamente con lo mínimo requerido, si es eficaz y eficiente conduce a la satisfacción, más que a la inversa, es decir que a mayor productividad existe mayores probabilidades de alcanzar una mayor satisfacción en el trabajo (pág. 21).

Se puede observar claramente que un personal insatisfecho, desmotivado, que solo realiza su labor por cumplir con sus procesos a la larga va afectar tanto a la empresa como al trabajador y genera pérdidas humanas y financieras.

Smith, Y. Meza, O. (2016) citando a Robbins, S. (2011) definió a la rotación de personal como el retiro permanente de una organización, y puede ser voluntario e involuntario. Una tasa de rotación elevada da como resultado costos más altos de reclutamiento, selección y capacitación (pág. 24). Se define que en muchos casos la rotación de personal no depende directamente de la empresa,

pero si les genera un costo ya que esta invirtió en el trabajador desde un inicio del proceso, es decir desde su reclutamiento hasta el cese de sus labores (indemnización).

Smith, Y. Meza, O. (2016) citando a Tamayo, T. (2010) se refiere al clima organizacional como: “el ambiente de trabajo que perciben y desarrollan los integrantes de una organización y que incluye la infraestructura, liderazgo, comunicación, motivación, satisfacción laboral, recompensas, influyendo directamente en el comportamiento y desempeño de los trabajadores” (pág. 22). El clima organizacional es uno de los factores claves que afecta la rotación de personal, ya que los trabajadores desarrollaran su labor diaria y si perciben que la empresa no cuenta con la infraestructura necesaria, reconocimiento al personal, capacitación constante, es decir fomentar el desarrollo humano, tomaran la decisión de salir en buscar de mejoras tanto personales como profesionales.

Torres, J. (2016) citando a Chiavenato (2007), cuando la organización produce un solo producto o servicio, su ambiente de trabajo es simple y homogéneo, ya que está orientado a un solo tipo de cliente y de proveedor; también a un solo tipo de competidor y entidad reguladora; en cambio, cuando la organización produce diversos productos o servicios, ya sea este tangible o intangible su ambiente de trabajo se vuelve complejo y heterogéneo, con una diversidad de proveedores, clientes y entidades reguladoras (pág.6). Se define si dentro del clima organizacional se desarrolla un solo tipo de servicio y no se expande en ofrecer una variedad de productos, este no podrá competir y su ambiente de trabajo se volverá monótono.

Monteza, A. (2016) citando a Araujo y Leal (2007), menciona que el desempeño laboral es un factor clave para que se desarrolle la inteligencia emocional, (pág.41) es decir si un trabajador tiene un adecuado clima organizacional y se siente motivado y reconocido su desempeño laboral será muy beneficioso tanto para él en su desarrollo profesional y personal. La empresa deberá invertir e capacitaciones, y todo requerimiento que fomente el desarrollo del talento humano.

Pérez, F. (2013) citando a Paredes (2011) La principal causa interna que provoca la rotación de personal, así como el principal elemento que incide en la decisión de retiro coinciden; es decir, el personal se retira por las condiciones salariales que la empresa ofrece además de encontrar en el mercado mejores ofertas salariales para trabajos en condiciones similares (pág. 19) dice que la rotación de personal se da por la baja remuneración salarial factor importante y decisivo que afecta al trabajador de manera considerable y hace que muchas veces recurrir en busca de mejoras económicas dándose así la insatisfacción laboral, ellos prefieren renunciar y buscar en el mercado laboral competitivo mejoras tanto económicas como de crecimiento profesional.

Respecto al estudio de la rotación de personal se consultaron las siguientes investigaciones.

Arroyo, N. (2016). "Satisfacción laboral y rotación del personal que labora en el área de servicios de las agencias del Scotiabank en el distrito de Trujillo entre 2015-2016", (Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración). Trujillo, Perú. El objetivo de esta tesis es establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral con la rotación del personal. Se puede verificar que la relación existente es inversa ya que cuando uno aumenta el otro disminuye. Dentro del análisis de la satisfacción laboral se pudo notar que un porcentaje alto de los trabajadores sienten una insatisfacción las causas son las condiciones de trabajo, recompensas justas. Los trabajadores tienen la oportunidad de demostrar sus habilidades pero sus ingresos no son proporcionales a sus labores y tampoco tienen la oportunidad de desarrollarse en la empresa. Con respecto a la rotación de personal tienen muy poca oportunidad de crecimiento, desmotivación, bajos incentivos todo esto ocasiona que no se sientan identificados y comprometidos con la empresa. Esto provoca que el trabajador decida abandonar su puesto generando una alta rotación.

Con esta investigación se logra identificar los puntos causantes de la rotación y se recomienda tomar medidas de control en la insatisfacción laboral para así poder reducir el índice de rotación de personal. Toda empresa debe cuidar su capital humano brindándole beneficios que hagan que su personal se sienta comprometido con su trabajo, y se logre una unificación en sus metas organizacionales. Los trabajadores aportan sus conocimientos, habilidades, esfuerzo para lograr sus objetivos, de la misma manera las organizaciones deben estimular a sus trabajadores brindándoles un trato justo, salarios acorde a sus funciones, reconocimientos y oportunidades de desarrollo.

Galindo, D. (2017). "Efecto de la rotación de personal en la rentabilidad de la empresa Prosegur Vigilancia y Seguridad Privada", (tesis para obtener el grado de Título en Finanzas). Bogotá, Colombia. El objetivo principal de esta investigación es determinar si los costos que generan la rotación de personal impactan en la rentabilidad de la compañía.

La alta rotación de personal puede generar gastos altísimos a la compañía, estos se estiman a través de los procesos de selección, contratación, capacitación y desarrollo incluyendo también la desvinculación del personal con la empresa. Se realizó el estudio a la compañía Prosegur Vigilancia dando como resultado que sus índices de rotación tienen un promedio de 30.9%, siendo la mayor en forma voluntaria. Estas cifras son de considerable importancia para la empresa por los gastos que generan en sus procesos administrativos, búsqueda de nuevos talentos, la formación y adaptación del personal. Esto también afecta en la calidad y servicio con los clientes de la compañía, estos gastos generan un impacto negativo para la empresa afectando su imagen organizacional

Las causas por las que se generan la rotación de personal son la insatisfacción, los bajos sueldos, la mala selección del personal, falta de programas de ascensos, no se da

reconocimientos; también los traslados de personal genera una rotación en la empresa. Por ello la importancia del recurso humano para la compañía.

La compañía debe identificar, comprender la importancia y medir el impacto que estos gastos generan a su rentabilidad y de esta manera poder enfocarse en sus objetivos para mejorar su rentabilidad, mantener su capital, y así garantizar la estabilidad de la compañía. Se recomienda otorgar bonos, incentivos que haga que el personal se sienta reconocido y pueda desarrollarse en la empresa. La compañía debe reestructurar su manual de selección de personal poniendo como énfasis que el personal que recluta quiera desarrollarse en la empresa y se sienta a gusto con los beneficios que esta le da.

Monteza, A. (2016) “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota” (Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud). Tarapoto, Perú. Este trabajo de investigación concluye que el desempeño laboral es un factor clave para que se desarrolle la inteligencia emocional (Araujo y Leal, 2007), es decir el Hospital rural de Picota presenta un desempeño regular debido a la insatisfacción y desmotivación laboral que reciben los trabajadores, esta institución debería fomentar buenas condiciones laborales donde estos se identifiquen, participación en el trabajo, incentivos, ascensos, disciplina y trabajo en equipo. Se planteó como objetivo principal evaluar el clima organizacional del Hospital, el tipo de estudio es descriptivo correlacional ya que se empleó un cuestionario a los trabajadores de dicha institución.

Es de vital importancia que el recurso humano sea motivado y reconocido por parte de los altos mandos y estos mantengan una buena relación con su personal a cargo, y su clima laboral no sea hostil ni deficiente. En la actualidad la institución ya se encuentra en mejoras continuas tanto en la parte operativa como en infraestructura y brindando capacitaciones e incentivos a sus colaboradores.

Pérez, M. (2013). “Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca Cola de la ciudad de Chiclayo” (Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas). Chiclayo, Perú. Con esta investigación se pudo obtener información clave para desarrollar una propuesta con los trabajadores, que permita fidelizar y concientizar a los colaboradores y estos sean perenes en la empresa o por lo menos se queden un mayor rango de tiempo. Dicha propuesta consta de cinco factores claves que deben ser cumplidos y reducir el índice de rotación, una de ellas como la implementación de uniformes para el personal de reparto y operaciones y así brindar una mejor imagen a la empresa.

Con los resultados se pudo encontrar que la rotación de personal que presenta la distribuidora se da por la insatisfacción por parte de los trabajadores en muchos aspectos como su remuneración salarial donde no se le reconocen sus horas extras sino la empresa lo toma como metas que ellos

deben cumplir, carencia de implementos para laborar, logros no reconocidos, desmotivación laboral, lo cual hace el índice de rotación sea elevado.

1.2. Formulación del problema

“¿Cuáles son las conclusiones más relevantes obtenidas de las investigaciones analizadas en la alta rotación de personal. Periodo 2008 - 2018?”

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

“Determinar las conclusiones más relevantes obtenidas de las investigaciones analizadas en la alta rotación de personal. Periodo 2008 - 2018

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

El proceso de recolección de datos de la presente investigación se elaboró de la siguiente manera:

En un inicio se utilizó la palabra “Alta rotación de personal” para realizar la búsqueda, no encontrando mucha información por lo que optamos buscar investigaciones que estén dirigidas a la “rotación de personal” ya sea alta o baja. Se utilizó buscadores que en su investigación tenga relación con nuestro tema y nos permita obtener factores o causas que propician la alta rotación.

En la presente investigación se utilizaron diferentes buscadores confiables para obtener la información requerida tales como: Google académico, Dialnet, Universia Perú, repositorio de universidades. Dentro de los buscadores de Universia Perú, las universidades que nos facilitó información sobre trabajos de rotación de personal fueron: La Universidad San Ignacio de Loyola (USIL), Universidad de Ciencias Aplicadas (UPC), Universidad Privada del Norte (UPN), Universidad San Martín de Porras (USMP), Universidad Católica del Perú (PUCP), Universidad del Pacífico, Universidad César Vallejo (UCV) entre otras universidades del interior y exterior del país.

Se encontraron tesis, trabajos de investigación, notas informativas, artículos de revistas referente al tema; tanto nacionales como internacionales.

Para realizar la búsqueda se verifico que las investigaciones encontradas no cuenten con un periodo de antigüedad no mayor a los 10 años. Teniendo así la mayor cantidad de investigaciones del año 2017 y se logra encontrar 32 trabajos de investigación relacionados al tema de alta rotación de personal.

Se procede a leer todos los trabajos de investigación, tesis, artículos encontrados, analizando sus objetivos generales, metodología, discusión y conclusiones en las que su contenido sea apropiado para sustentar nuestra tesis.

En distintas investigaciones se dio el caso que se tuvo que omitir, aumentar o reducir palabras claves que vayan de acorde con el tema de nuestro trabajo de investigación.

Las tesis o trabajos de investigación tuvieron un periodo de tiempo amplio de lecturas y análisis. Cada trabajo que se reviso ha tenido una extensiva información, ya que muchas de ellas han utilizado datos estadísticos específicos lo que generó una mayor demora en el análisis que se desarrolló en cada investigación.

Se encontró diferentes investigaciones sobre el análisis de rotación de personal dirigido a distintos sectores como el área de seguridad, entidades financieras, hospitales, empresas textiles, empresas de sector minero, centros comerciales, entre entidades públicas como privadas.

Dado que el tema de rotación de personal está muy asociado al clima organizacional, la motivación de personal y el recurso humano, en el momento de la búsqueda los temas que más resaltaban o sobresalían eran referente a estos y no muchos de ellos a la rotación de personal. Lo que generó una mayor demora en la búsqueda de información.

En las investigaciones que analizamos se pudo notar que utilizaban técnicas de recolección y procesamiento de datos, teniendo muchas de estas investigaciones como instrumento la encuesta o cuestionario estructurado para poder saber la opinión del personal evaluado.

Otro de los instrumentos que utilizaron en las tesis que se desarrolló son las entrevistas dirigidas al personal directivo y operarios de la empresa con la finalidad de entender los factores que causan la alta rotación de personal en cada empresa.

Uno de los factores más relevantes que encontramos en investigaciones realizadas y que provocó la alta rotación de personal fue la insatisfacción laboral que se genera por el clima organizacional de la empresa y otros factores de menor rango que generan la alta rotación en una empresa es la baja remuneración salarial, falta de reconocimiento e incentivos, horarios rotativos, falta de comunicación de parte de los jefes con su personal a cargo.

Se pudo notar que una gran parte de ausentismo que se da en una empresa es generada por los millennials, personal que tiende a estar poco tiempo en la empresa ya que quieren adquirir distintas experiencias.

Se realizó un cuadro en Excel que nos servirá como matriz de búsqueda donde se ingresó información relevante que nos ayude a desarrollar de una manera más específica nuestro tema de investigación.

Una vez que se procedió a analizar y verificar la información encontrada se recopiló los datos necesarios para ingresarlos a la matriz de búsqueda.

Se ingresó el resumen, las variables, los instrumentos que se utilizaron para obtener la información y con ello llegar a los resultados que nos genera esta investigación.

CAPÍTULO III RESULTADOS

Objetivo General:

Determinar las conclusiones más relevantes obtenidas de las investigaciones analizadas en la alta rotación de personal. Periodo 2008 – 2018

Tabla 1

Cuadro de resumen de trabajos de investigación realizados entre 2008 al 2018

AÑO	AUTOR	PAIS	TEMA
2008	Flores Roberto, J. L. Abreu, M.H. Badii	México	Factores que originan la alta rotación del personal en las empresas mexicanas.
2008	Del Castillo E. Yamada G.	Perú	Responsabilidad social y buen clima laboral: Una fórmula ganadora.
2008	Portales C., Garza A., Velarde E.	México	La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista.
2011	Liz Karen Rosales Torres	Perú	La rotación de personal y su impacto en el servicio de atención al cliente en la empresa Bambos Trujillo.
2011	López Juan.	México	Propuesta para reducir la rotación de personal.
2012	Fuchs Rosa María, Torres Carla.	Perú	Los tipos de cultura y su relación con la Rotación Organizacional.
2013	Yazmin Hernández, Gerardo Hernández y Angélica Mendieta	España	Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales.
2013	Pérez Aguinaga, Franklin.	Perú	Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca Cola de la ciudad de Chiclayo.
2013	José L. Flores Galaviz	Argentina	Estrategias para reducir el impacto económico

			por la rotación de personal en las organizaciones.
2013	Porfirio Tamayo Contreras	México	Percepción y satisfacción laboral como precursores de rotación de persona.
2013	Núñez Torres, Blanca Estela.	México	Propuesta para reducir el índice de rotación en una empresa japonesa.
2013	Renzo Domínguez, Freddy Sánchez	Perú	Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil SAA
2014	Lizeth Margarita Criollo Fernández	Ecuador	Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A.
2015	Clara Patricia Buentello Martínez, Lilia Alanís Gómez	México	Análisis de rotación de personal en una cadena comercial.
2015	Yúnior Ccollana, Salazar	Perú	Rotación del personal, absentismo laboral, productividad de los trabajadores.
2016	Ruíz Quintero David.	Colombia	Factores determinantes de la rotación de personal en instructores que trabajan en una escuela de artes marciales.
2016	Nataly María Berenice Arroyo Calderón	Perú	Satisfacción laboral y rotación del personal que labora en el área de servicios de las agencias del Scotiabank en el distrito de Trujillo.
2016	Jacqueline Torres Torres	Perú	Clima laboral y rotación de personal en la empresa Los Portales SA.
2016	Jessica Gabriela Flores Palomino	Perú	Rotación de empleados y su efecto en la utilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.
2016	Rodríguez J, Ortiz J, Vera G, Soto Delgado J.	Perú	Satisfacción y relación laboral en personal de empresas mineras de Arequipa y Cuzco.
2016	Cainicela F, Pazos P.	Perú	La relación entre satisfacción laboral, compromiso Organizacional e intención de rotación en profesionales en una empresa

			minera en el Perú.
2016	Farfán L, Hidalgo J, Loza M, Lun V.	Perú	Estrategia para reducir la alta rotación del personal en la ONG World Wildlife Fund (WWF) Perú.
2017	Deyssi Dayana Galindo Carbajal	Colombia	Efecto de la rotación de personal en la rentabilidad de la empresa Prosegur vigilancia y seguridad Privada
2017	Yohana Smith Vargas Espinoza, Olivia Sofía Meza Cosme	Perú	Relación entre el clima laboral y la rotación del personal de la empresa Call Center Atento Perú: Área clientes BBVA
2017	Ana Ramona Cabrera Piantini, María Teresa Ledezma Elizondo,	México	El impacto de la rotación de personal en las empresas constructoras del estado de nueva León.
2017	Báez N, Esquivel J, Núñez V, Rojas A, Zavaleta L	Perú	Influencia del clima, Motivación y la Satisfacción laboral en la rotación laboral de la Generación Y en las entidades bancarias de la ciudad del Cuzco.
2017	Francisco Javier Pegorari Zavala	Perú	Disminución del índice de rotación del personal a través de la implementación de un programa de reconocimiento en una institución pública.
2017	Monteza Izquierdo Aixa.	Perú	Clima Organizacional y su relación con el desempeño de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016
2017	Ávila S, Guerra R, Mendoza K.	Perú	La rotación laboral no deseada: Causas y consecuencias en organizaciones empresariales.
2017	Castro C, Sánchez E, Candía M.	Perú	Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera.
2017	Christian Sarmiento, Liliana Torres	Ecuador	Análisis del clima laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de Call Center Internacional de la empresa SETEL.

2018	Liliana Paola Ramírez Broncano	Perú	Propuesta de un plan de capacitación para disminuir la rotación de colaboradores del área de operaciones de la línea 1 del metro de Lima 2018
------	--------------------------------	------	---

Se realiza una búsqueda de trabajos relacionados a la alta rotación de personal encontrando 32 investigaciones de tesis, artículos de revistas, entre otros. Podemos ver que los trabajos encontrados son en su mayoría de Perú teniendo así algunos trabajos de países internacionales como España, Argentina, Colombia, Ecuador y México.

Se ha utilizado un rango de antigüedad no mayor de 10 años entre el 2008 al 2018. Y en algunos años no se encontró trabajos de investigación relacionados al tema Rotación de Personal.

Figura 1. CANTIDAD DE INVESTIGACIONES POR PAIS



Elaboración: Propia

Figura 2. CANTIDAD DE INVESTIGACIONES POR AÑO



Elaboración: Propia

Se han encontrado la mayor cantidad de trabajos de investigación de estos últimos años entre el 2016 y 2017 demostrando la preocupación que pueden tener las empresas por la alta rotación de personal que se da, la importancia que se debe tener al factor humano y así poder crear objetivos que mejoren sus puntos débiles los cuales generan este ausentismo de su personal.

CONCLUSIONES

En la presente Investigación realizada y analizada dentro de la recopilación obtenida de tesis y trabajos de investigación nos da varias conclusiones como que la alta rotación de personal no es una causa sino un efecto de la desmotivación y la insatisfacción laboral por lo que afirmamos que, si se detectara a tiempo, la empresa podría tomar medidas correctivas, preventivas y necesarias para preparar su factor humano y este vaya de acorde a los requerimientos de la empresa.

Se evalúa en este trabajo que la alta rotación de personal es un indicador que llega a afectar de una manera considerable los costos que genera para la empresa como el reclutamiento de nuevo personal, capacitación, entrenamiento, indemnización. Hoy en día las organizaciones tienen un reto muy grande para poder alcanzar la altura de mercados globalizados y deben apuntar a enriquecer su elemento humano, el material logístico a efecto de poder generar mejoras continuas en la empresa, ya que el talento humano es el factor más valioso para su empresa.

Existen intereses que se analizaron muy importantes que son causas que genera la rotación de personal como una remuneración que no vaya de acorde a sus funciones desempeñadas del trabajador, es decir, la aportación que este realiza no se vea reflejado en sus resultados, ya que un trabajador asiste a laborar con necesidades y expectativas, en muchos de los casos los motiva o les genera insatisfacción y si estas no son retribuidas por parte de la empresa, tienden a mirar nuevos horizontes en busca de mejoras personales y profesionales.

También se evaluó que unos de los factores no menos importantes es el clima organizacional donde laboran, en investigaciones analizadas los trabajadores afirman que los supervisores atropellan su dignidad, les exigen trabajar horas extras no pagadas y que estos la toman como objetivos para alcanzar las metas de la empresa y no cumplen con la función de garantizar la Defensa de los Derechos Humanos Laborales.

REFERENCIAS

Ccollana, Y. (Enero – junio de 2015). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres*. Pp. 40 -49 recuperado de <http://www.sme.usmp.edu.pe/index.php/sme/article/view/74/65>

Flores, R., Abreu, J. & Badii, M. (Marzo 2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *International Journal of Good Conscience*. Pp 35-69 recuperado de [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf)

Tamayo, P. (2013). *Percepción y Satisfacción laboral como precursores de rotación de personal* (tesis de Doctorado). Universidad de Granada, DF. México, México.

Domínguez, R., & Sánchez, F. (2013). *Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. –Planta Trujillo 2013* (Tesis para obtener Título de Licenciado Administrativo). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

López, J. (11 de marzo de 2011). Propuesta para reducir la rotación de personal. *Revista Vinculado*. Recuperado de http://vinculando.org/empresas/propuesta_para_reducir_el_indice_de_rotacion_de_personal.html

Arroyo, N. (2016). *Satisfacción laboral y rotación el personal que labora en el área de servicios de las agencias del Scotiabank en el distrito de Trujillo entre 2015 – 2016* (Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

Flores, J. (Setiembre 2013). Estrategias para reducir el impacto económico por la rotación de personal en las organizaciones. *Costos y Gestión Revista del instituto Argentino de profesores universitarios de costos* pp. 39 – 47 recuperado de <http://www.iapuco.org.ar/revista-costos-y-gestion/2013-09-A23-Nro89.pdf>

Hernández, Y., Hernández, G. & Mendieta, A. (Diciembre 2013). Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales. *Revistas Científicas Complutenses* pp. 837 – 863 recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/view/44369/41927>

Galindo, D. (2017). *Efecto de la rotación de personal en la rentabilidad de la empresa Prosegur Vigilancia y Seguridad Privada* (tesis para optar Título en Finanzas). Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá, Colombia.

Cabrera, A., Ledezma, M. & Rivera, N. (5 de Septiembre de 2011). El impacto de la rotación de personal en las empresas constructoras del estado de Nuevo León. *Revista de la*

facultad de arquitectura de la Universidad Autónoma de Nuevo León, pp. 83 – 91 recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3536/353632025006.pdf>

Rosales, L. (2012). *La rotación de personal y su impacto en el servicio de atención al cliente en la empresa Bambos Trujillo 2011*. (Tesis para optar Título de Licenciado en Administración). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Buentello, C. & Alanis, L. (2015). Análisis de la rotación de personal en una cadena comercial. *Investigación educativa en Latinoamérica - Cenid*, pp. 53 – 67 recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5434636>

Flores, J. (2016)). *Rotación de empleados y su efecto en la utilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en el periodo 2011 – 2015*. (Tesis para obtener el Título de Contador Público). Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, Perú.

Vargas, Y. & Meza, O. (2017). *Relación entre el clima laboral y la rotación del personal de la empresa Call Center Atento Perú: Área clientes del BBVA 2016*. (Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administrador). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

Pegorari, F. (2017). *Disminución del índice de rotación del personal a través de la implementación de un programa de reconocimiento en una institución Pública*. (Tesis para obtener el Título de Licenciado en Relaciones Industriales). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.

Torres, J. (2017). *Clima laboral y rotación de personal en la empresa Los Portales S.A. 2016*. (Tesis para obtener el grado de Bachiller en Administración). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

Ramírez, L. (2018). *Propuesta de un plan de capacitación para disminuir la rotación de colaboradores del área de operaciones de la Línea 1 del Metro de Lima 2018*. (Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración), Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

Monteza, A. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016*. (Tesis para obtener el grado de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.

Pérez, F. (2013). *Propuesta para reducir la rotación de personal en la Distribuidora de productos Coca Cola de la Ciudad de Chiclayo*. (Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Núñez, B. (2013). *Propuesta para reducir el índice de rotación en una empresa Japonesa*. (Tesis para obtener el grado de Maestro en Administración). Instituto Politécnico Nacional, D.F. México, México.

Fuchs, M. & Torres, M. (2012). Los tipos de cultura y su relación con la rotación organizacional. *Journal of Business Universidad del Pacífico* pp. 41 – 60 recuperado de <http://revistas.up.edu.pe/index.php/business/article/view/57/58>

Báez, N., Esquivel, J., Núñez, V., Rojas, A. & Zavaleta, L. (2017). *Influencia del Clima, Motivación y la Satisfacción laboral en la rotación laboral de la generación “Y” en las entidades Bancarias de la Ciudad del Cusco*. (Tesis para obtener el grado de Magister en Administración). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Ávila, S., Guerra, R. & Mendoza, K. (2017). *La rotación laboral no deseada: Causas y consecuencias en organizaciones empresariales. Análisis de una empresa peruana de consumo masivo*. (Tesis para obtener el Título de Licenciado en Gestión Empresarial). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Cainicela, F. & Pazos, P. (2016). *La relación entre Satisfacción laboral, Compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú*. (Tesis para obtener el grado de Magíster en Desarrollo Organizacional y Dirección de Personas). Universidad del Pacífico, Lima, Perú.

Rodríguez, J., Ortiz, J., Vera, G., Soto, J. & Delgado J. (2016). *Satisfacción y rotación laboral en personal de empresas Mineras de Arequipa y Cusco*. (Tesis para obtener el grado e Magíster en Administración). Pontificia Universidad Católica del Perú, Arequipa, Perú.

Farfán, L., Hidalgo, J., Loza, M. & Lu, V. (2016). *Estrategia para reducir la alta rotación del personal en la ONG World Wildlife Fund (WWF) Perú*. (Tesis para obtener el Título de Administrador). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.

Del Castillo, E. & Yamada, G. (2008). *Responsabilidad Social y un buen clima laboral: una fórmula ganador*. (Tesis para obtener el Grado). Universidad del Pacífico, Lima, Perú.

Portales, C., Araiza, Z. & Velarde, E. (2008). La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportistas. *Retos de la ciencia administrativa desde las economías emergentes: Evolución de sociedades* pp. 15. Recuperado de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/15_PF601_Satisfacci_n_Laboral_y_Rotaci_n_de_Personal.pdf

Castro, C., Sánchez, E. & Candía, M. (2017). *Relación entre la satisfacción laboral y el Engagement en la intención de rotar en una empresa Minera*. (Tesis para obtener el grado de Magíster en Dirección de Personas). Universidad del Pacífico, Lima, Perú.

Quintero, D. (2016). *Factores determinantes de la rotación de personal en instructores que trabajan en una academia de artes marciales*. (Tesis para obtener el pregrado en Psicología). Universidad EAFIT. Medellín, Colombia.

Sarmiento, Ch. & Torres, L. (2017). *Análisis del clima laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de Call Center Internacional en la empresa SETEL, Periodo 2015 – 2016*. (Tesis para obtener el Título de Ingeniero Comercial), Guayaquil, Ecuador.

Criollo, L. (2014). *Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa SODETUR S.A.* (Tesis para obtener el Título de Psicóloga Industrial), Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración 7ta edición*. México: McGraw-Hill.

Steers y Porter. (1983). *La motivación y el comportamiento en el trabajo*. McGraw-Hill College

Buscadores:

Google Académico <https://scholar.google.com.pe/>

Universia Perú <http://www.universia.edu.pe/>

Dialnet <https://dialnet.unirioja.es/>