



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LAS
EMPRESAS PERUANAS ENTRE EL AÑO 2014 Y
2019”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración y Gestión Comercial

Autores:

Mayra Jacqueline Franco Villanueva

Asesor:

Mg. Julio Sánchez Quiroz

Trujillo - Perú

2019

DEDICATORIA

A Dios por permitirme lograr este objetivo, por darme salud y sabiduría.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a cada uno de mis profesores que durante mi carrera pude obtener los conocimientos y ayuda de parte de ellos.

Agradecer a mi familia y amigos por su constante apoyo.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	12
2.1 SELECCIÓN DE ESTUDIOS	12
2.2 CODIFICACIÓN DE LOS DATOS	13
CAPÍTULO III. RESULTADOS	14
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	21
4.1 DISCUSIÓN	21
4.2 CONCLUSIONES	24
REFERENCIAS	25

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Fuentes de información y herramientas.....	12
Tabla 2 Fuentes de investigación acerca de las características de la rotación de personal en las empresas peruanas.....	14
Tabla 3 Dimensiones de la rotación de personal.....	17
Tabla 4 Estructura organizacional en la rotación de personal	18
Tabla 5 Estrés laboral y Burnout en la rotación de personal	19
Tabla 6 Satisfacción y motivación en rotación de personal	19

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Proceso de codificación de datos	13
---	----

RESUMEN

El presente trabajo de investigación recopila información de diversos autores con objetivo describir los factores de la rotación de personal en las empresas.

La metodología de la presente investigación es del tipo descriptivo, muestra no probabilística, con un diseño no experimental y corte transversal. Los documentos científicos utilizados después de haber pasado por todos los filtros, dan un resultado de veinticuatro, las cuales son para el uso de la introducción y los resultados.

Con los resultados obtenidos, se puede comprobar que existe un vacío teórico respecto al análisis de los factores de la rotación de personal en las empresas. De todas las investigaciones realizadas, el factor que menos se estudia es la personalidad de los colaboradores, en donde la que más abordaje y comentarios expone el estrés laboral. Esto indica que el estrés es el ítem o dimensión que presenta el nivel más alto para que los demás factores.

PALABRAS CLAVES: Rotación de personal, factores internos, factores psicológicos, motivación, percepción.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Desde el inicio del siglo XXI nuevos conceptos relacionados al manejo de las organizaciones están sufriendo cambios constantes, con el fin de ser más competitivas. Estos cambios son generados en diversas áreas o departamentos, donde se revisa como obtener mejores procesos logísticos, infraestructura, estrategias comerciales y finalmente el talento humano, muy conocido didácticamente como recursos humanos. Las organizaciones en el Perú están compuestas en su mayoría por micro y pequeñas empresas, las cuales desempeñan un rol fundamental en el desarrollo económico (Rocca, García & Duréndez, 2016) para el progreso de la nación, generando riquezas y a su vez generando posiciones de trabajo para una diversidad numerosa de personas.

En la presente década el capital humano como tal, se convierte en un activo de gran valor para cualquier organización; ya que sin importar su tamaño, como grandes, medianas o pequeñas empresas, todas ellas necesitan contar con personas que posean habilidades y capacidades diversas para enfrentar las demandas que el sector necesita con el fin de cumplir la misión que cada organización aspira alcanzar (Littlewood Zimmerman, 2006), esto a su vez, se suma a que en determinados negocios nacionales, el director o gerente es el propietario, el cual puede tener una formación profesional o no, con cierta sabiduría e instinto comercial, lo convierte en el conductor de la empresa, llevando consigo la tarea de contratación de personal y asignar las funciones y las posiciones de cada trabajador de acuerdo a sus criterios (Rocca, García & Duréndez, 2016), los cuales pueden acertar o no, generando un tipo de gasto económico al realizar la contratación de las personas que realizarán tales funciones. Si las personas que son contratadas no cubren con las expectativas que tiene por un lado el empleador y por el lado contrario, el trabajador, se estaría incurriendo en una posible rotación laboral (Castro Cusirramos, 2016). La rotación de personal surge como la consecuencia de eventos que se originan dentro o fuera del campo laboral, en ello se toma en cuenta si el trabajador puede ser separado de la organización por cumplimiento de edad o años de servicio, por fallecimiento o invalidez. También se puede suscitar por causa de la renuncia voluntaria del trabajador, producto de encontrar mejores propuestas

comerciales, algún tipo de maltrato de parte de sus superiores, no tener la posibilidad de ascender a un mejor puesto laboral dentro de la compañía. Además, el mismo trabajador puede presentar síntomas naturales de inestabilidad (Castro Cusirramos, 2016).

Las empresas peruanas que buscan ser exitosas son aquellas que mezclan una gestión apropiada de los recursos humanos y procesos que generen calidad a sus productos tangibles o intangibles (Rocca, García & Duréndez, 2016), ya que de lo contrario se evaluará como una dificultad que se traducirá por pérdida económica, paralizando las estrategias y el plan que la empresa tiene para alcanzar la rentabilidad propuesta. Esto sucede en empresas grandes, en donde se supone que estos aspectos suelen ser vistos de forma permanente, también se contraen incidentes, que genera incomodidad en los empleados, llevándolos a trabajar más de 48 horas sin pago extra de trabajo. Este ejemplo se convierte en un descontento en las personas que dedican parte de su vida para la obtención de resultados positivos a favor de una empresa, no tener esa consideración eleva en repetidas oportunidades, la rotación de personal, ya que ellos expresan en su enfado, el malestar acerca de la remuneración en comparación de las actividades que realizan, inclusive, se da pie a que estos trabajadores cuestionen los salarios de determinados trabajadores administrativos frente a los operativos (Castillo, Pedraza & Acero, 2015).

La rotación de personal produce resultados adversos tanto cuantitativos como cualitativos, los cuales pueden ser contenidos por una adecuada gestión de retención de talento. En el Perú el promedio de rotación de personal al año es de 13% de acuerdo con Ipsos para American Chamber of Commerce of Perú (Echevarria Solis, 2017), donde se demuestran hechos de rotación de personal respecto a aspectos de bienestar, debido a que se les asigna a los trabajadores horarios rotativos entre los cuales no tienen como replicar, ya que están conformados en algunos casos en mallas de turno horario. Cuando esto sucede, se procede a realizar una carga horaria extra, afectando incluso su día de descanso programado, generando una actitud de rechazo del trabajador hacia la empresa, por lo cual se procede a solicitar la renuncia voluntaria (Castillo, Pedraza & Acero, 2015). Para evitar la llamada rotación de trabajadores, es necesario contar con una idea de retención del talento humano a largo plazo, con el fin de levantar la moral, mejorar la productividad y aumentar el potencial de cada empleado que hace parte de una organización (Mejía, Bravo & Montoya, 2013)

Uno de los síntomas que se pueden detectar en las personas que ya están generando una reacción adversa en el puesto de trabajo es el caso de burnout, que es un síndrome proveniente de factores psicosociales que incluyen agotamiento emocional, despersonalización (actitudes negativas) y falta de realización del trabajador (que se traduce como una valoración negativa por parte del profesional). En Lima, al menos el 30% de los profesionales de diversas ocupaciones reportan estrés laboral, considerando algunos de ellos con el síndrome burnout (López, García & Pando, 2014). Cuando los trabajadores sienten que existe una amenaza en contra de la integridad del propio trabajador, como condiciones climáticas, agotamiento, etc., estos se ven en la necesidad de cesar sus labores en la empresa (Chavez & Escarza, 2016). Con relación a las instituciones de salud, donde la prestación a los clientes es realizada directamente por los profesionales que sea que ingresan a través de la sala de emergencia o por consultas regulares, afectan directamente el rendimiento de cada trabajador en las entidades de salud, asociándose directamente a enfermedades psicológicas o emocionales, en donde se incurre en ausentismo, accidentes laborales, disminuyendo el rendimiento y la productividad, por lo que se da lugar a la rotación del personal (Mamani, Obando, Uribe & Vivanco, 2007). Seguidamente, existen indicadores que describen la importancia de la inteligencia emocional para la administración adecuada de la salud de los trabajadores en las empresas, ya que las áreas en donde no se cuenta con este tipo de cultura, se ven complicadas en la relación comunicacional, social y genera conflictos que afectan el comportamiento organizacional y por ende, la productividad (Orué Arias, 2012)

Además, existen aspectos positivos para la rotación de personal, entre los cuales figura la rotación interna, compuesta por los profesionales quienes no salen por aspectos negativos de la organización, por lo contrario, por haber demostrado ser útiles para la empresa, son cambiados de puestos a fin de que continúen desarrollando sus habilidades dentro del centro de trabajo, produciendo así un valor motivacional para asumir nuevos retos (Ruiz Bazán, 2016). Tener una línea de carrera para desarrollar las habilidades de un trabajador, es la expectativa de todo trabajador, que busca sentirse comprometido en una organización estable y bien estructurada. A parte de este aspecto, también algún estímulo positivo o reconocimiento por haber logrado o contribuido con alguna meta en bien de la organización es un “salario” que puede ser traducido como satisfacción y genera bienestar en el personal interno. Ya que las organizaciones que desean alcanzar ciertos objetivos a corto o mediano plazo, necesitan de personas, quienes son los trabajadores que cooperarán

para alcanzar tales metas, tener una adecuada estructura organizacional, con planes de remuneración emocional, puede generar mayor motivación y encontrar mejores oportunidades de desarrollo dentro de la organización (Paz Temoche, 2017).

Al realizar el presente trabajo de investigación, se recurrió a diversas fuentes de que contienen literatura disponible en forma digital, entre las cuales se encuentran Scielo, Redalyc, Google Académico, la plataforma nacional Alicia Concytec, el repositorio de la Universidad Privada del Norte; encontrándose resultados acerca de investigaciones en diferentes escenarios de estudio, entre las que priman es el campo de estudiantes de medicina, estudiantes universitarios de otras especialidades, profesionales de la salud, seguidamente de resultados orientados al aspecto comercial empresarial. Ya que el objetivo de estudio son las empresas peruanas, también fuentes bibliográficas extranjeras estudiaron el avance económico como el stress en el campo de trabajo. Sin embargo, no existe una fuente única que responda de forma directa la rotación de personal en las empresas peruanas, lo que indica que la rotación de personal está por lo común, asociado a otras variables que son estudiadas por diversos investigadores. Cabe destacar que es necesario una investigación sistemática respecto al problema de fondo que aquejan tanto positiva como negativamente la rotación de personal, y como se está controlando en las empresas peruanas.

Es en este sentido, que aparece la necesidad de realizar una revisión sistemática con el objetivo de encontrar las características de las investigaciones respecto a la rotación de personal en las empresas peruanas, teniendo como referencias los documentos entre los años 2014 y 2019. Para identificar tal objetivo se realiza la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las tendencias de investigación en relación a la rotación de personal en las empresas peruanas entre los años 2014 y 2019?

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 SELECCIÓN DE ESTUDIOS

Para realizar el presente trabajo de investigación, se realizó una compilación de información durante el mes de febrero de 2019, teniendo en consideración los siguientes criterios para la inclusión de los artículos (1) que sean estudios empíricos o instrumentales adaptados a la sociedad comercial peruana y (2) que tengan como límite de tiempo los años 2014 a 2019. Para dar inicio a esta selección de artículos, se procedió a realizar una búsqueda del tema a ser analizado, utilizando palabras clave agrupadas por categoría: (a) constructo (rotación de personal, rotación, rotación laboral, rotação laboral, (b) el tipo de muestra (trabajadores, trabalhadores, empresas) y (c) el lugar de procedencia (empresas peruanas, en Perú).

Tabla 1 *Fuentes de información y herramientas.*

Tipo de fuente	Fuente de información
Bases de datos académicos	Scielo
	Redalyc
	Repositorio UPN
	Alicia Concytec
Buscadores y herramientas bibliográficas	Google Scholar
	Scopus

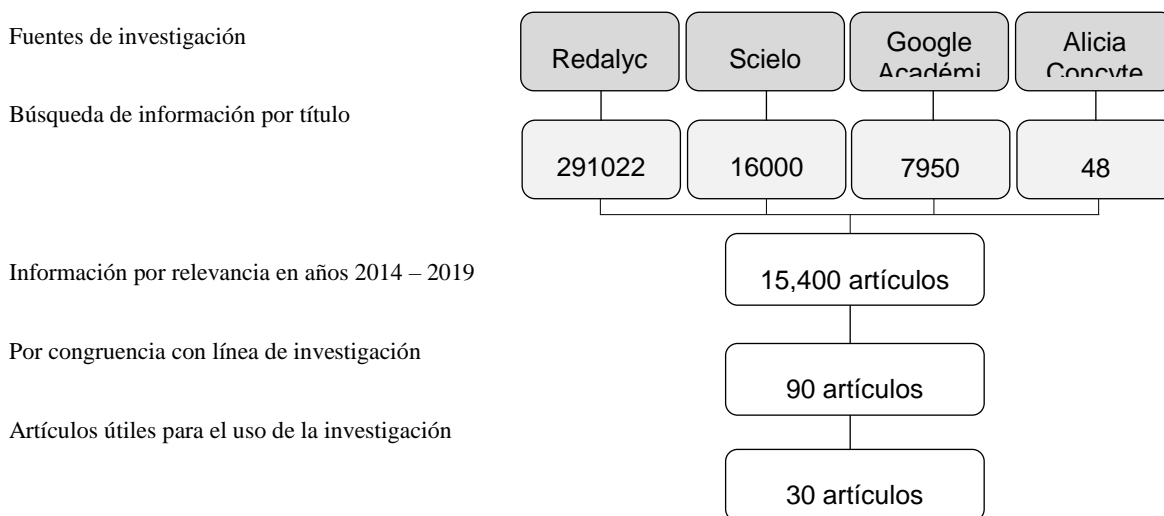
Fuente: Elaboración propia

2.2 CODIFICACIÓN DE LOS DATOS

Para realizar el proceso de codificación de los artículos seleccionados, el autor de la presente investigación recopiló la información relacionada con las características acertadas de las revistas y publicaciones, donde se tuvo como criterio la procedencia de la revista, el año de la publicación. Además, se consideró el tipo del diseño de la investigación (si tiene una variable o más variables). Seguidamente, la información recopilada incluye aspectos como el tipo de muestra, rangos de edades, ubicación geográfica y otros.

Esta recopilación tuvo como resultado inicial de hallazgo un total de 522,020 artículos, que luego fueron siendo depurados de acuerdo al tipo de investigación. El texto principal de búsqueda llevó el título de Rotación de personal, seguidamente se comenzó a aplicar los filtros respectivos, como límite de años, en el que se incluyó desde 2014 a 2019, encontrándose un número más reducido, que concierne a 15,400 artículos, las cuales fueron provistas por las 4 bases de datos mencionadas en el gráfico. Finalmente se considerarán solamente 10 investigaciones que son las que se adecúan al objetivo de investigar, que sirven como fuente básica para la elaboración de la introducción y las conclusiones. De los artículos restantes 14 artículos son los que aportan a la pregunta de investigación

Figura 1 *Proceso de codificación de datos*



Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Tabla 2 *Fuentes de investigación acerca de las características de la rotación de personal en las empresas peruanas*

Título de las investigaciones	Autores
<i>Factores determinantes del éxito competitivo en la mipyme: un estudio empírico en empresas peruanas</i>	Rocca Espinoza, García Pérez, Domingo & Duréndez Gómez-Guillamón (2016)
<i>Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima</i>	Suárez, A.(Junio, 2013)
<i>Antecedentes de la rotación voluntaria de Personal</i>	Litlewood, Herman (2006)
<i>Burnout en Iberoamérica: Líneas de investigación</i>	Tutte & Garcés (2010)
<i>Diagnóstico de la estructura organizacional y su influencia en la rotación del personal de la empresa Proteus Security S.A.C. - 2016</i>	Castro Cusirramos (2016)
<i>Diagnóstico de auditoría sobre los índices de rotación de personal Banco Falabella</i>	Castillo, Pedraza & Acero (2015)
<i>Efectos de la alta rotación del personal asistencia en el Complejo Hospitalario Alberto Leopoldo Barton Thompson, en el periodo 2017</i>	Echevarria Solis (2017)
<i>El factor del talento humano en las organizaciones</i>	Mejía, Bravo & Montoya (2013)
<i>Factores de riesgo psicosocial y Burnout en población económicamente activa de Lima – Perú</i>	López, García & Pando (2014)
<i>Factores de rotación del personal en el Call Center del Banco de Crédito del Perú – Cobtel, Trujillo 2016</i>	Ruiz Bazán (2016)
<i>Factores del índice de rotación de los trabajadores operativos de la empresa Santo Domingo Contratistas Generales S.A. en el proyecto de planta de procesos Tambomayo desarrollado por la compañía de Minas Buenaventura S.A.A. entre los meses Abril a Agosto del periodo 2016</i>	Chavez & Escarza (2016)
<i>Factores organizacionales y su influencia en la rotación de personal administrativo en la empresa Inversiones Promutel SAC, agencia Trujillo, año 2016</i>	Paz Temoche (2017)
<i>Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia</i>	Mamani, Obando, Uribe & Vivanco (2007)
<i>Factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología</i>	Chaparro, Guzmán, Naizaque, Ortiz & Jiménez (2015)
<i>Programa de flexibilidad laboral para reducir la rotación de personal de la empresa JELL – EIRL, Villa El Salvador 2015</i>	Crisóstomo Olivares (2016)
<i>Gestión Empresarial frente a la rotación del personal</i>	Mora, Jordán, Huilcapi & Paredes (2017)

Fuente: Elaboración propia

Título de las investigaciones	Autores
<i>Influencia de la insatisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud</i>	Mansilla, García, Gamero & Congosto (2010)
<i>Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana</i>	Orué Arias (2010)
<i>La rotación del personal y su influencia en la productividad laboral de la empresa Turismo Huaral S.A., El Rímac, 2016</i>	Rosales Inocente (2016)
<i>Personalidad con tendencia a la rotación voluntaria y su relación con la satisfacción laboral en el grupo de trabajadores de una empresa avícola – Chancay 2016</i>	Catunta Obregón (2016)
<i>Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección de Salud IV Lima Este, Lima, 2016</i>	Quispe Berrocal (2017)
<i>Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A – Planta Trujillo 2013</i>	Domínguez & Sánchez (2013)
<i>Principales factores en la gestión del talento que generan satisfacción laboral en los ejecutivos de atención al cliente de banca personal: Un estudio basado en los bancos BBVA, Continental, Interbank y Banco de Crédito del Perú (BCP)</i>	Chicama, Chuquitaipé, Preciado & Rivas (2017)
<i>Rotación de personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores</i>	Ccollana Salazar (2015)
<i>Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima – 2014</i>	Richard Alarcón (2015)
<i>Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo</i>	Pérez Aguinaga (2013)
<i>Análisis de los factores que impactan en la productividad del personal operario de una empresa textil peruana: Caso Samitex</i>	Cueva, Oliden & Vargas (2017)
<i>Cultura organizacional, compromiso cristiano y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión</i>	Esteban Silva (2015)
<i>No pero sí: discriminación en empresas de Lima Metropolitana</i>	Rodríguez (2015)
<i>Síndrome de Burnout en Supervisores de Seguridad Industrial de Arequipa. Industrial</i>	Arias & Núñez (2014).
<i>Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú</i>	Flores, Fernández; Juárez, Merino & Castro (2015)
<i>Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano.</i>	Benzaquen de Las Casas (2013).
<i>Estrategia, relaciones laborales y empresas multinacionales</i>	Guisado & Guisado (2016)
<i>Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015</i>	Solís, Zamudio, Matzumura & Gutiérrez (2016)

Fuente: Elaboración propia

En la tabla que se presenta se ha codificado todas las revistas y artículos científicos que servirán para la presente revisión sistemática. Entre los documentos encontrados, figuran artículos provenientes en su mayoría de Perú, seguidamente algunas publicaciones de España, Colombia, México y Ecuador. La antigüedad requerida tiene como límite el año 2014 hasta el 2019, sin embargo, por no ser encontradas suficientes documentos en ese rango, se consideran investigaciones desde el año 2006 hasta el año 2019. El criterio usado para la búsqueda de la información necesaria tiene como etiqueta Rotación del personal, rotación laboral, satisfacción laboral, estrés en las empresas y estructura organizacional. Estas investigaciones se ajustan al objetivo de la realización de la investigación que obedece a encontrar las características de la rotación de personal, que presentan como dimensiones estructura organizacional, estrés laboral, así como satisfacción y motivación en la rotación de personal

Las fechas en las que abundan más los estudios respecto a la rotación de personal están comprendidas en el periodo de 2014 al 2019, aportando de esta forma mayores investigaciones para el presente estudio sistemático.

Tabla 3 *Dimensiones de la rotación de personal*

Dimensiones	Autores
Estructura organizacional	(Rocca Espinoza, García Pérez, Domingo & Duréndez Gómez-Guillamón, 2016; Litlewood, Herman, 2006; Castro Cusirramos, 2016; Castillo, Pedraza & Acero, 2015; Echevarria Solis, 2017; Paz Temoche, 2017; Mora, Jordán, Huilcapi & Paredes, 2017; Rosales Inocente, 2016; Quispe Berrocal, 2017; Domínguez & Sanchez, 2013; Richard Alarcón, 2015; Cueva, Oliden & Vargas, 2017; Esteban Silva, 2015; Benzaquen de Las Casas, 2013; Guisado & Guisado, 2016; Solís, Zamudio, Matzumura & Gutiérrez, 2016)
Estrés laboral & Burnout	(Suárez, A, 2013; Tutte & Garcés, 2010; López, García & Pando, 2014; Mamani, Obando, Uribe & Vivanco, 2007; Ccollana Salazar, 2015; Arias & Nuñez, 2014)
Satisfacción y motivación	(Mejía, Bravo & Montoya, 2013; Ruiz Bazán, 2016; Chavez & Escarza, 2016; Chaparro, Guzmán, Naizaque, Ortiz & Jiménez, 2015; Crisóstomo Olivares, 2016; Mansilla, García, Gamero & Congosto, 2010; Orué Arias, 2010; Catunta Obregón, 2016; Chicoma, Chuquitaipe, Preciado & Rivas, 2017; Pérez Aguinaga, 2013; Rodríguez, 2015; Flores, Fernández, Juárez, Merino & Castro, 2015)

Fuente: Elaboración propia

Las dimensiones que se estructuran en la presente tabla, identifican las características encontradas en las diversas investigaciones acerca del por qué se da la rotación de personal. Esta codificación tiene como base el criterio del investigador, a través de la búsqueda en los diversos artículos hallados en las bases de datos de los diferentes servidores educativos. Entre los artículos hallados se encuentran en muestras relacionadas al campo de la medicina, las mypes en Perú, empresas industriales y algunas empresas privadas. Se buscó las mejores investigaciones tanto nacionales como extranjeras en base al material bibliográfico disponible para la elaboración de las dimensiones que se resumen como (1) Estructura organizacional, (2) Estrés laboral y Burnout y finalmente (3) satisfacción y motivación.

Tabla 4 *Estructura organizacional en la rotación de personal*

Indicadores	Autores
Antecedentes de empresas peruanas	Rocca Espinoza, García Pérez, Domingo & Duréndez Gómez- Guillamón, 2016; Litlewood, Herman, 2006; Castillo, Pedraza & Acero, 2015; Benzaquen de Las Casas, 2013.
Gestión Empresarial	Castro Cusirramos, 2016; Paz Temoche, 2017; Mora, Jordán, Huilcapi & Paredes, 2017; Quispe Berrocal, 2017;
Productividad	Echevarria Solis, 2017; Rosales Inocente, 2016; Domínguez & Sanchez, 2013; Cueva, Oliden & Vargas, 2017; Guisado & Guisado, 2016
Compromiso con la organización	Richard Alarcón, 2015; Esteban Silva, 2015;
Clima organizacional	Solís, Zamudio, Matzumura & Gutiérrez, 2016

Fuente: Elaboración propia

La estructura organizacional en las empresas es un aspecto fundamental en el manejo del personal para el desempeño de funciones de los trabajadores. En la presente tabla, teniendo como fuente las investigaciones previas respecto a los estudios acerca de las empresas peruanas, como están llevando a cabo sus funciones como la gestión empresarial, el compromiso del personal con la organización y el clima organizacional, contribuyendo apropiadamente con la compilación de información para hallar la razón de la rotación de personal en las empresas peruanas. Dieciséis son las fuentes de investigación usadas para identificar como se encuentra la realidad peruana respecto a la rotación de personal.

Tabla 5 *Estrés laboral y Burnout en la rotación de personal*

Indicadores	Autores
Desempeño laboral	Suárez, A, 2013; Mamani, Obando, Uribe & Vivanco, 2007
Inteligencia emocional	Arias & Nuñez, 2014; Tutte & Garcés, 2010; López, García & Pando, 2014
Absentismo	Ccollana Salazar, 2015

Fuente: Elaboración propia

Entre las investigaciones realizadas acerca de la cómo afecta el estrés laboral en las empresas peruanas, los resultados indican que éstos están vinculados en la rotación de personal, afectando el desempeño laboral, la inteligencia emocional para el desarrollo de las funciones y por ende, declararse en absentismo. Los artículos que se encuentran respecto a este tema, son limitados, por lo cual figuran solamente seis investigaciones para ahondar esta característica en la rotación de personal.

Tabla 6 *Satisfacción y motivación en rotación de personal*

Indicadores	Autores
El talento humano en la organización	Mejía, Bravo & Montoya, 2013; Ruiz Bazán, 2016; Chicoma, Chuquitaipe, Preciado & Rivas, 2017
Flexibilidad laboral	Chavez & Escarza, 2016; Crisóstomo Olivares, 2016; Pérez Aguinaga, 2013; Rodríguez, 2015
Insatisfacción laboral	Chaparro, Guzmán, Naizaque, Ortiz & Jiménez, 2015; Mansilla, García, Gamero & Congosto, 2010;
Personalidad con tendencia a rotación	Catunta Obregón, 2016
Entusiasmo por trabajar	Orué Arias, 2010; Flores, Fernández, Juárez, Merino & Guimet, 2015

Fuente: Elaboración propia

La tabla presente muestra aspectos como la motivación y la satisfacción a través de los indicadores (1) la flexibilidad laboral, (2) la personalidad con tendencia a rotación, (3) entusiasmo del personal por trabajar, (4) la insatisfacción laboral y (5) el talento humano dentro de la organización. Doce grupos de autores son los que abordan este aspecto, que es

un tema muy frecuente y usado en investigaciones, así como la característica de la estructura organizacional.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación es presentado como una revisión sistemática acerca de las investigaciones correspondientes a la rotación de personal en las empresas peruanas, que han sido publicadas en revistas peruanas como internacionales en el periodo de 2014 a 2019. Esta compilación de artículos supera la cantidad de 522,000 investigaciones en las diferentes bases de datos, de las cuales solamente se utilizaron para esta investigación 30 que aportan significativamente para encontrar el trasfondo de la rotación de personal, en donde se encuentran temas respecto al absentismo, la escasa estructura organizacional de las empresas, el empirismo, la insatisfacción, el estrés, el burnout. Los temas que se abordan en todas las investigaciones abordan la rotación de personal en el aspecto negativo, como bajas de la empresa o renuncias voluntarias, ya sea por mejores propuestas económicas o incomodidad del entorno. Las revisiones que aportar respecto al tema que se busca se encuentra en

En el aspecto o factor relacionado con la estructura organizacional se menciona un artículo que desde la década de los años noventa es que Perú ha despertado en realizar procesos de calidad internacional como los ISO, luego después de la siguiente década, las empresas comenzaron a evolucionar para ser competitivas en el marco global (exportaciones) a través de tener una visión estratégica y dejar de ser operativos (Benzaquen de Las Casas, 2013). Sin embargo, en la investigación respecto a la rotación de personal de acuerdo al diagnóstico de la estructura organizacional de una empresa peruana, se identifica que el personal de dirección de la empresa carece de decisión ejecutiva, sumado a la ausencia de incentivos laborales y comunicación escasa, además de hacer notar que la ausencia compañerismo dentro de esa organización da lugar a la rotación de personal (Castro Cusirramos, 2016). Ahora bien, los factores organizacionales de una empresa si tienen una relación o influencia en la rotación de personal de una empresa, porque si existe una inadecuada estructura organizacional, se dará como un hecho la rotación de personal de forma amenazante (Paz Temoche, 2017). Finalmente, la investigación realizada respecto a la gestión empresarial frente a la rotación aborda indicadores para medir la satisfacción del trabajador en donde se encuentra no hay estabilidad, y por ello, se sienten en la necesidad de

buscar un empleo en otro lugar, esto debido a la falta de una estructura sólida (Mora, Jordán, Huilcapi & Paredes, 2017)

Con relación al segundo aspecto que se estudia, el estrés laboral que comprende con el factor relacionado con la carga laboral que se asigna a cada trabajador, donde se aborda en un artículo científico, desde un punto de vista el área de ventas de call center, así como el área de atención al cliente, confrontando que el nivel de estrés laboral en el primer departamento sufre mayor estrés laboral, ya que dependiendo de su desempeño, se asegura o no la permanencia en la empresa (Suárez, A, 2013), entretanto, en el otro departamento, solamente basta que se atiendan y resuelvan inquietudes, sin la presión de alcanzar objetivos cuantitativos (en lo que no puede ser parte del contrato). En el artículo que se presenta como rotación de personal, absentismo y la productividad de los trabajadores, se identifica el impacto que ocasiona el hecho que un trabajador se ausente en su puesto de trabajo, afecta negativamente a corto y mediano plazo a los demás trabajadores que incrementarán sus cargas de labor, generando así estrés e insatisfacción. Esto genera congruencia en lo que se afirma con el artículo antes descrito, añadiendo que también se tiene que ver con la edad de los trabajadores, ya que los más jóvenes tienden más a ausentarse del trabajo sin justificación válida (Ccollana Salazar, 2015).

En la última sección que revisa el presente trabajo de investigación, respecto a la rotación de personal, se menciona que los trabajadores para estar motivados y satisfechos en sus puestos de trabajo, necesitan “pasar del puedo al quiero hacerlo”, esto significa que la contribución de las relaciones interpersonales, como el desarrollo de cada trabajador dentro de la organización proveerá oportunidades para que el trabajador no cambie de puestos de trabajo (Mejía, Bravo & Montoya, 2013). A su vez, en la investigación realizada a los docentes en Perú, hay una motivación intrínseca para realizar sus labores inclusive en condiciones precarias como las que presenta las instituciones educativas públicas (Flores, Fernández, Juárez, Merino & Guimet, 2015). Esto significa que el engagement es prevaleciente, donde aún los docentes manifiestan de volver a estudiar una nueva especialidad, volverían a escoger la misma. En el artículo de investigación relacionado con la rotación de personal en una planta de procesos, se identifica que existe ausencia de motivación intrínseca y extrínseca para con el personal, generando un desgaste emocional en el personal de trabajo, lo cual muestra que es la organización quien no toma consideraciones respecto a suplir las necesidades de satisfacción del personal interno con el

fin de producir o mantener la motivación para el logro de los objetivos (Chavez & Escarza, 2016). Por otro lado, si existe rotación de personal, es porque la empresa no es flexible, lo cual demuestra la investigación acerca de flexibilidad laboral para reducir la rotación de personal, donde se identifica medida de acción para frenar tal situación, ya que se incurren en mayores gastos (Crisóstomo Olivares, 2016). Todas las investigaciones son congruentes en afirmar que la motivación y la satisfacción del personal previenen la rotación de los mismos.

De acuerdo con lo descrito anteriormente, es comprobado que todavía existen limitaciones respecto a fuentes de investigación con relación a la rotación de personal, en lo que respecta a las empresas peruanas, abriendo una oportunidad de continuar la investigación por medio de la presente investigación. Por esto, se llegó a desglosar la rotación de personal a través de 3 características o factores que pueden presentarse, en donde más información es la que abastece al aspecto de la estructura organizacional, mientras que la rotación por estrés o burnout no presenta información significativa, tal como sí la presenta también la motivación y la satisfacción para impedir la rotación del personal. Para el futuro, se puede incluir inclusive la perspectiva positiva de la rotación de personal en el aspecto de reconocimiento y cambio de puesto de labores.

De entre las 30 investigaciones, todas presentan aspectos negativos característicos válidos para la rotación de personal negativa, o lo que conlleva a la renuncia voluntaria de los trabajadores. Sin embargo, todas las investigaciones tanto de forma explícita como implícita abordan los temas tratados dentro de esta investigación, como (1) organización de la empresa, (2) manejo de las emociones para evitar el estrés y burnout y (3) la motivación y la satisfacción para combatir la rotación de personal.

4.2 CONCLUSIONES

Al tener los resultados y haber realizado la comparativa de los artículos de los diferentes autores respecto al tema de rotación de personal en las empresas peruanas, las tendencias de investigaciones se deben destinar hacia mejorar la estructura organizacional para el cuidado del talento humano, ya la mayor cantidad de negocios formales en el país, tienen una cultura informal de trabajo, evidenciado por las diferentes investigaciones.

Concluida la revisión sistemática de la bibliografía útil para este estudio, se identifica (1) los estudios realizados están enfocados a tratar la rotación desde el punto de vista negativo, orientado hacia la renuncia o el ausentismo laboral, seguido de la insatisfacción que genera estrés y aburrimiento en los puestos de trabajo, (2) existen limitadas fuentes de investigación en idioma español respecto al tema de estudio, además de mencionar que los temas abordados por investigadores peruanos son muy redundantes basándose a la estructura organizacional, lo cual no sucede con temas de investigación de países extranjeros y (3) esta revisión de la literatura aporta información genérica para comprender el estudio de la rotación del personal, visto desde otra perspectiva con el fin de encontrar una nueva propuesta para los futuros investigadores.

Finalmente, es digno de resaltar que las investigaciones extranjeras abordan temas como la motivación por trabajar (engagement), el estrés laboral o burnout, que es un referente en empresas de salud, donde existe constante trato con el cliente y las cargas horarias de trabajo son altas. La tendencia de tales investigaciones apunta a humanizar más las empresas para considerar al talento humano como un activo lo suficientemente valioso, el cual genera los ingresos, desarrolla las actividades y alcanza los objetivos que producen rentabilidad a la empresa. El tema de la rotación por renuncia voluntaria por la búsqueda de mejores condiciones para trabajar es abundante, mientras que las investigaciones para resaltar las investigaciones respecto a la rotación positiva que incluye línea de carrera, estímulos o incentivos económicos o ambiente de integración social, no son muy vistos en investigaciones peruanas, lo cual se indica como sugerencia de investigación recurrir a estos modelos para enriquecer las fuentes de información y aportar otra perspectiva acerca de la rotación de personal.

REFERENCIAS

- Rodríguez Alva, J. P., Ortiz Puente de la Vega, J. H., Zavala, V., Ernesto, G., Soto Carpio, J. J., & Delgado Palomino, J. A. (2017). Satisfacción y rotación laboral en personal de empresas mineras de Arequipa y Cusco.
- Rocca Espinoza, E., & García Pérez de Lema, D., & Duréndez Gómez-Guillamón, A. (2016). Factores determinantes del éxito competitivo en la mipyme: un estudio empírico en empresas peruanas. *Contabilidad y Negocios*, 11 (22), 52-68.
- Aristega, J. E. M., Baque, A. E. J., Masacón, M. R. H., & Tobar, J. A. P. GESTIÓN EMPRESARIAL FRENTE A LA ROTACIÓN DEL PERSONAL Autores e infomación del artículo.
- Quispe Berrocal, G. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección de Salud IV Lima Este. Lima, 2016.
- Pérez Aguinaga, F. I. (2013). Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo.
- Littlewood Zimmerman, H. (2006). ANTECEDENTES DE LA ROTACIÓN VOLUNTARIA DE PERSONAL. *Investigación Administrativa*, (97), 7-25.
- López Palomar, M. D. R., García Cueva, S. A., & Pando Moreno, M. (2014). Factores de riesgo psicosocial y burnout en población económicamente activa de Lima, Perú. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 164-169.
- Mansilla Izquierdo, Fernando, García Micó, Juan Carlos, Gamero Merino, Casimiro, & Congosto Gonzalo, Aurora. (2010). Influencia de la insatisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 56(219), 147-157. Recuperado en 21 de febrero de 2018, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2010000200005&lng=es&tlng=es.
- Mamani-Encalada, A., Obando-Zegarra, R., Uribe-Malca, A. M., & Vivanco-Tello, M. (2007). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. *Revista Peruana de Obstetricia y enfermería*, 3(1).
- Mejía-Giraldo, Armando, Bravo-Castillo, Mario, & Montoya-Serrano, Arturo. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería Industrial*, 34(1), 2-11. Recuperado en 21 de febrero de 2018, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000100002&lng=es&tlng=e

- Chaparro Rintha, D., & Guzmán Rodríguez, A., & Naizaque Pérez, L., & Ortiz Figueroa, S., & Jiménez Barbosa, W. (2015). Factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología. *Universitas Odontológica*, 34 (72), 19-26.
- Tunanñaña, A. S. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *PSIQUEMAG*, 2(1).
- Richard Alarcón, K. D. C. S. (2016). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2014. Universidad Peruana Unión.
- Antunez Correa, C. A., Panduro del Aguila, J. L., Rios Torres, M. L., & Chung Acosta, L. (2017). Compromiso Organizacional Docente de una Institución Educativa Pública del Distrito de Punchana de Maynas de la Región Loreto.
- Ccollana Salazar, Y. (2015). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. *San Martín Emprendedor*.
- Ruiz Bazán, G. L. (2016). Factores de rotación del personal en el Call Center del Banco de Crédito del Perú -Cobtel, Trujillo 2016. Universidad César Vallejo.
- Lucero Emilia, C. O. (2016). Personalidad con tendencia a la rotación voluntaria y su relacion con la satisfacción laboral en un grupo de trabajadores de una empresa avícola– Chancay 2016. Universidad César Vallejo.
- Crisostomo Olivares, J. A. (2016). Programa de flexibilidad laboral para reducir la rotación de personal de la empresa Jell - E.I.R.L. - Villa el Salvador - 2015. Universidad Autónoma del Perú.
- Paz Temoche, J. N. (2017). Factores organizacionales y su influencia en la rotación de personal administrativo en la empresa Inversiones Promutel SAC, agencia Trujillo, año 2016. Universidad Nacional de Trujillo.
- Chavez Vizcarra, C. D. C., & Escarza Barrios, T. A. (2016). Factores del índice de rotación de los trabajadores operativos de la Empresa Santo Domingo Contratistas Generales S.A. En el proyecto de planta de procesos Tambomayo desarrollado por la compañía de minas BUENAVENTURA S.A.A. entre los meses de abril a agosto del periodo 2016. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Castro Cusirramos, M. (2017). Diagnóstico de la estructura organizacional y su influencia en la rotación del personal de la Empresa Proteous Security S.A.C.-2016. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Echevarría Solis, A. S. (2017). Efectos de la alta rotación del personal asistencial en el complejo hospitalario Alberto Leopoldo Barton Thompson, en el período 2017.
- Rosales Inocente, K. I. (2016). La rotación de personal y su influencia en la productividad laboral de la empresa Turismo Huaral S.A, el Rímac, 2016. Universidad César Vallejo.

- Domínguez Paulini, R. H., & Sánchez Llerena, F. M. (2013). Relación entre la rotación de personal y la Productividad y rentabilidad de la empresa COTTON textil SAA-planta Trujillo-2013.
- Chicama Castro, F. J., Condori, C., Sonia, M., Preciado Samander, S. Y., Ponce, R., & Alexis, M. (2017). Principales factores en la gestión del talento que generan satisfacción laboral en los ejecutivos de atención al cliente de banca personal: Un estudio basado en los bancos BBVA Continental, Interbank y Banco de Crédito del Perú (BCP).
- Orué-Arias, E. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *San Martín Emprendedor*, 3(1), 79-95.
- Castillo Mesa, A., Pedraza, M. F., & Acero Canon, L. N. (2015). Diagnostico de auditoría sobre los índices de rotación del personal Banco Falabella (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).
- Tutte Vallerino, V., & Garcés de los Fayos Ruiz, E. (2010). BURNOUT EN IBEROAMÉRICA: LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 10 (1), 47-55.
- Esteban Silva, F. (2015). Cultura organizacional, compromiso cristiano y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, V (2), 57-74.
- Rodríguez, M. (2015). Kogan, L., Fuchs, R. M. & Lay, P. (2013). No pero sí: discriminación en empresas de Lima Metropolitana. Lima: Universidad del Pacífico. 192 pp.. *Revista de Psicología*, 33 (1), 221-223.
- Arias Gallegos, W., & Núñez Cohello, A. (2014). Síndrome de Burnout en Supervisores de Seguridad Industrial de Arequipa. *Industrial Data*, 17 (2), 17-25.
- Flores Jiménez, C., & Fernández Arata, M., & Juárez García, A., & Merino Soto, C., & Guimet Castro, M. (2015). ENTUSIASMO POR EL TRABAJO (ENGAGEMENT): UN ESTUDIO DE VALIDEZ EN PROFESIONALES DE LA DOCENCIA EN LIMA, PERÚ. *Liberabit. Revista de Psicología*, 21 (2), 195-206.
- Benzaquen de Las Casas, J. (2013). Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano. *Journal of Globalization, Competitiveness & Governability / Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad / Revista de Globalização, Competitividade e Governabilidade*, 7 (1), 41-59.
- Guisado González, M., & Guisado Tato, M. (2016). Estrategia, relaciones laborales y empresas multinacionales. *Contabilidad y Negocios*, 11 (21), 113-127.
- Solís Chuquiyaury, Z., & Zamudio Eslava, L., & Matzumura Kasano, J., & Gutiérrez Crespo, H. (2016). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015. *Horizonte Médico*, 16 (4), 32-38.