



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

Factores influyentes en la rotación de personal en el Perú en los últimos diez años.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Milagritos Roxana Santi Morales

Sofía Isabel Chávez Munayco

Asesor:

Mg. Erica Rojana González Ponce de León.

Lima - Perú

2019

DEDICATORIA

A Dios, a nuestros padres que son nuestros pilares y hermanos porque han estado en cada paso, dándonos fortalezas para continuar y que sin dudar depositaron su confianza en nuestras capacidades.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestras familias por la paciencia, consejos y el apoyo moral brindado durante todo el transcurso de nuestra superación profesional.

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
CAPÍTULO III. RESULTADOS	15
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	28

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Análisis de la pregunta de investigación	15
Tabla 2: Selección de estudios.....	16
Tabla 3 : Nivel de insatisfacción laboral.....	18
Tabla 4: Influencia de la remuneración en la rotación de personal.....	19
Tabla 5: Influencia de la motivación en la rotación de personal.....	20

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Selección de estudios.....	16
Figura 2: Fuentes de investigación.....	17
Figura 3: Factores influyentes en la rotación de personal.....	19
Figura 4: Nivel de insatisfacción laboral.....	20
Figura 5: Influencia de la remuneración en la rotación de personal.....	21
Figura 6: Influencia de la motivación en la rotación de personal.....	23

RESUMEN

Una organización si no cuenta con una adecuada política de capital humano, estará en constante rotación de sus colaboradores, por ello nuestro interés de conocer y realizar la presente revisión sistemática cuyo objetivo es identificar qué factores influyen en la rotación de personal en el Perú en los últimos diez años.

Para ello hemos utilizado diferentes fuentes de datos y buscadores como ProQuest, RIPO, Scielo, Redalyc, Dialnet, Alicia, Cybertesis. Repositorio UPN.

Se seleccionaron tesis, revistas, artículos referentes a la rotación de personal con definiciones, causas e información relevante a nuestra pregunta de investigación, que estuvieron dentro de los diez últimos años de antigüedad en idioma español y que correspondan al Perú.

Con la finalidad de describir si ¿La insatisfacción laboral origina rotación de personal? ¿la motivación laboral influye en la rotación de personal?

Cuyo resultado de la revisión sistemática de la literatura, 28 de los artículos se alinearon al objetivo de la investigación. Teniendo como limitaciones el acceso a los repositorios, tesis que no estaban disponibles, también por la antigüedad e idiomas de las investigaciones.

Concluyendo que existen muchos factores que influyen en la rotación de personal en las empresas.

PALABRAS CLAVES: Rotación de personal, causas de rotación, insatisfacción laboral.

Capítulo I. Introducción

El presente proyecto tiene como finalidad conocer los factores influyentes en la rotación de personal en el Perú en los últimos diez años.

Según Chávez (2010), indica que la rotación de personal es el abandono del puesto de trabajo por parte de un individuo a una organización.

Es decir, la cantidad de personas que ingresan y se desvinculan de la empresa. Cuando surgen problemas en la estabilidad laboral en una organización que afectan el desempeño de la misma, hay que buscar las causas fundamentales que han dado origen a una excesiva rotación del personal.

La rotación de personal es el efecto de fenómenos internos y externos de la organización sobre la actitud del trabajador en su desempeño laboral y decisión de permanecer laborando o retirarse. Dentro de los fenómenos externos podemos citar la situación de la oferta y demanda de recursos humanos en el mercado, la coyuntura económica, las oportunidades de empleo, etc. Dentro de los fenómenos internos que ocurren en la organización podemos citar la política salarial, política de beneficios, oportunidades de crecimiento, cultura organizacional, política de reclutamiento y selección de recursos humanos, criterios y programas de entrenamiento.

Generalmente detrás de una excesiva rotación laboral se oculta la desmotivación, el descontento, la insatisfacción laboral y esto a su vez está influenciado por un conjunto de aspectos vinculados en muchos casos a una insuficiente gestión de los Recursos Humanos.

Otra de las causas que comúnmente reflejan las investigaciones relacionadas con las salidas de los trabajadores son las condiciones laborales. Cuando el ambiente

laboral donde el trabajador desempeña su labor no es el más adecuado hace que este se sienta insatisfecho y en casos extremos conduce a la rotación laboral. En algunos casos también se reflejan las pocas posibilidades de superación y promoción que les brinda la entidad y también inconformidad con los métodos y estilos de dirección. Así como los escasos beneficios, servicios y prestaciones que se les brindan por pertenecer a la entidad en cuestión. Todos estos motivos conducen a la desmotivación e insatisfacción laboral aumentando la rotación laboral, (Scwerett, 1981).

De cierto modo, la rotación del personal puede ser favorable porque permite a las empresas e instituciones contar con personal nuevo que aporte conocimientos y perspectivas. Sin embargo, a su vez, puede resultar costosa, razón por la que la mayoría de empresas se interesan en mantenerla en un porcentaje bajo. Por ello, las empresas se han interesado en identificar las principales causas que motivan la rotación de personal. Para el caso particular de las empresas industriales, diferentes investigaciones han identificado como principales causas de rotación: baja remuneración, escasa posibilidad de desarrollo, percepciones de inseguridad, problemas de comunicación con la jefatura, presión en el trabajo, falta de motivación y alta responsabilidad.

Otra perspectiva en la identificación de las causas más frecuentes de la rotación del personal en las organizaciones es la que plantea Hernández (citado por Barrios Figueredo), quien establece las siguientes: contenido del trabajo en comparación con el salario, escasos beneficios y prestaciones, condiciones laborales, sistema de estimulación moral y material e inconformidad con los métodos y estilos de dirección.

Según Ipsos (2014), el Perú tiene una de las tasas más altas de rotación de personal de América Latina (18% para el Perú en comparación con un 5% a 10% para Latinoamérica), y que la rotación del personal genera grandes sobrecostos a las empresas.

Para Inés Temple (2014), presidenta ejecutiva de DBM Perú, afirma que en este nivel de rotación no solo se debe al avance de la economía nacional, sino también a que los sueldos en el mercado laboral se encuentran atrasados desde hace mucho tiempo y ante el surgimiento de una mejor oferta salarial no dudan en aceptar. Este fenómeno también se debe, según indica la especialista al surgimiento de nuevas empresas y porque entre ellas hay una batalla abierta en la búsqueda de talento.

Sin embargo, para Adolfo Gonzales (2014), director de Tasa Worlwil de Perú, este alto índice de rotación en el país se debe a que en el Perú existe una reestructuración empresarial y, además, se desarrollan cada vez más productos con valor agregado.

El propósito de obtener más información respecto de las causas (internas o externas) que motivan la rotación de personal, resulta trascendente para cualquier organización incluir dentro de sus estrategias llevar a cabo entrevistas de salida a las personas que se retiran de la organización.

La determinación del índice de rotación del personal y su análisis sistemático es muy importante, pues se trata de recursos críticos para cualquier empresa y que deben mantenerse en el punto más bajo posible.

Ante estas situaciones, para este trabajo de investigación se planteó como objetivo: identificar qué factores influyen en la rotación de personal en el Perú en los últimos diez años.

Para el cumplimiento de este objetivo, se han planteado los siguientes interrogantes: ¿La remuneración salarial es determinante para la rotación de personal?, ¿la motivación laboral influye en la rotación de personal?, ¿La insatisfacción laboral origina rotación de personal?

Capítulo II. Metodología

Tipo de estudio: Es una Revisión Sistemática de la Literatura

Preguntas de Investigación:

¿La remuneración salarial es determinante para la rotación de personal?, ¿la motivación laboral influye en la rotación de personal?, ¿La insatisfacción laboral origina rotación de personal?

Criterios de selección y exclusión de documentos:

Se seleccionaron diferentes documentos como tesis, revistas, artículos referentes a la rotación de personal que abarquen definiciones, causas e información relevante a nuestra pregunta de investigación, que estén dentro de los diez últimos años de antigüedad en idioma español y que todos los documentos seleccionados correspondan al Perú.

Criterios exclusión de documentos:

Se descartaron documentos como tesis, artículos y/o revistas porque no cumplían con el rango de tiempo establecido o no pertenecían al Perú; asimismo estaban en inglés. Otro factor excluyente fue que no cumplían con nuestros objetivos planteados o no eran fuentes confiables para poder tomarlo como referencia.

Fuente de información:

Se consultaron diferentes bases de datos como ProQuest, RIPO, Redalyc.org, UPNBOX Repositorio Institucional, Repositorio digital Universidad Centra del Ecuador, Scielo, Redalyc, Google Académico, Dialnet, Alicia, Cybertesis; teniendo un total de 30 documentos revisados y seleccionados para nuestro trabajo.

Estrategia de búsqueda de información:

Se utilizó como palabras claves rotación de personal, causas de rotación, propuesta de valor, insatisfacción laboral. Además, se tomó en cuenta los documentos que no sea mayor de 10 años de antigüedad, que cumplan respondan a nuestras preguntas de investigación y que correspondan a Perú; por lo tanto, estén en idioma español.

Proceso de clasificación de documentos:

Cada documento buscado en las diferentes bases de datos, fueron analizadas detalladamente; puesto que se leyó tanto el resumen como su estructura, para poder así seleccionar o no el mismo. También buscamos que se relacionara con nuestros objetivos, y nos dé una respuesta a ello.

Asimismo, se realizó un cuadro especificando los siguientes datos: base de datos, accesibilidad, autores, título, palabras claves, resumen, revista de publicación, país, año, que tipo de estudio realizaron en ese documento, las variables que utilizaron, como también el instrumento que utilizaron; todo ello nos permitió clasificar los documentos a utilizar y sirvió de ayuda en la formulación de preguntas específicas para el estudio.

Tabla 1:

Análisis de la pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores influyentes de la rotación de personal durante los últimos diez años?		
Problema	Comparación	Resultados de la investigación
La rotación de personal en el Perú durante los últimos 10 años	Factores de la rotación de personal	Diversidad de factores de acuerdo a las variables estudiadas.

Nota: Elaboración propia

Para esta revisión sistemática se ha considerado como principal requisito de inclusión aquellas investigaciones relevantes y que contengan algún tipo de medición sobre la rotación de personal y que estén alineadas al objetivo del estudio, además de contar con factores sobre la rotación de personal.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 Selección de estudios

Para el cumplimiento del objetivo propuesto, se realizó una revisión sistemática de 73 artículos científicos, desde tesis, revistas, repositorios, etc.

Luego del análisis se concluyó que 28 de estos artículos se alineaban al objetivo de la investigación, tal como muestra la tabla N° 2.

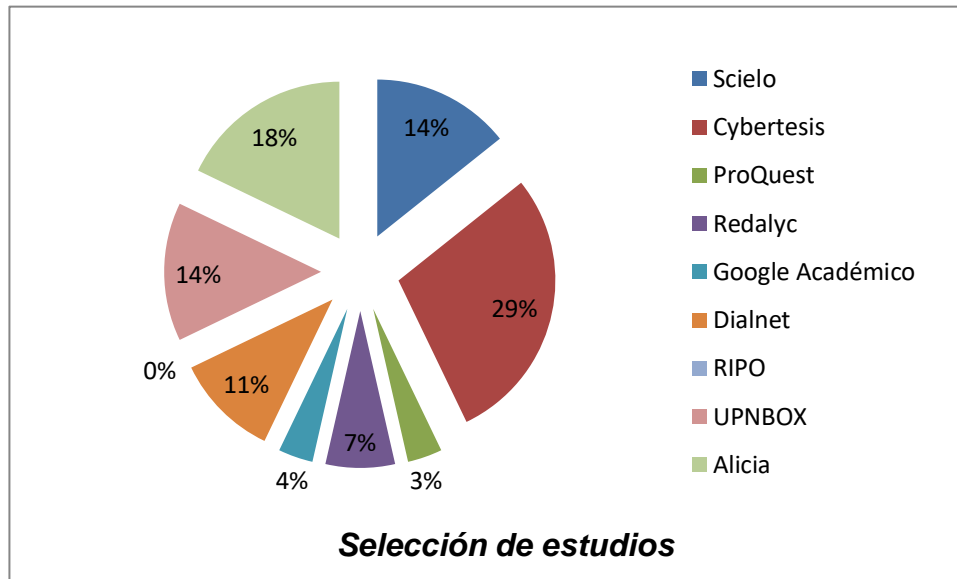
Se puede observar que la mayor parte de las investigaciones que fueron incluidas es de Cybertesis, ya que es una base de datos confiable para esta revisión.

Tabla 2:
Selección de estudios

Base de datos	Descartando artículos	Artículos finales después de la revisión
Scielo	8	4
Cybertesis	9	8
ProQuest	3	1
Redalyc	4	2
Google Académico	12	1
Dialnet	2	3
RIPO	3	0
UPNBOX	3	4
Alicia	1	5
Total	45	28

Nota: Elaboración propia

Figura N° 1



Nota: Elaboración propia

Características de los estudios

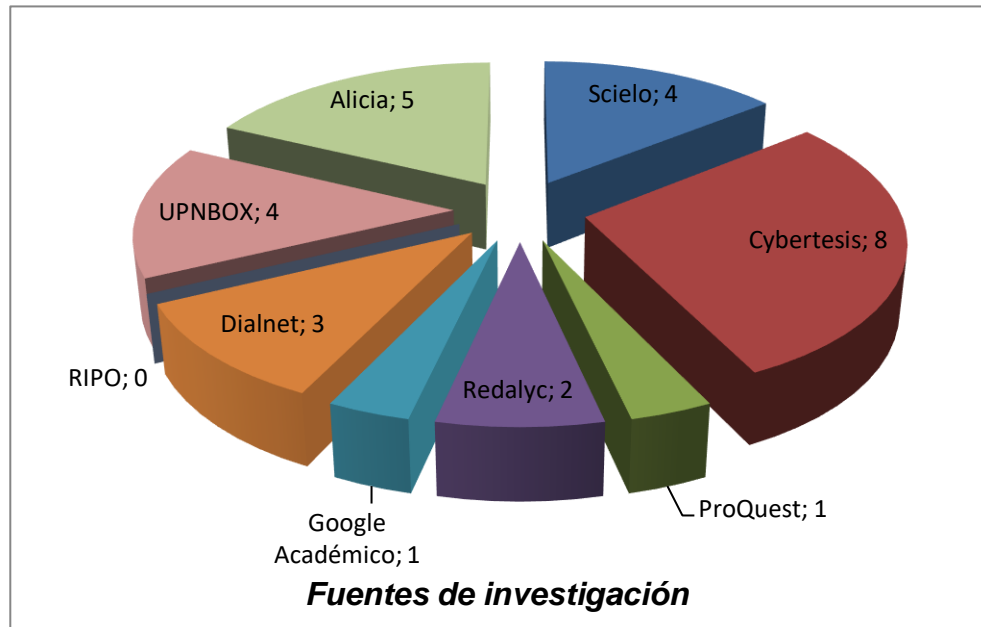
Los artículos científicos utilizados van de acuerdo al criterio de inclusión relacionados a la rotación de personal en el Perú.

Para ello, hemos tomado en cuenta investigaciones que estén en el rango de los últimos diez años, que hayan sido en el Perú y que sean investigaciones de fuentes confiables y relevantes a nuestros temas, hemos utilizado palabras claves como rotación de personal, satisfacción laboral, línea de carrera, motivación laboral, remuneración todo dentro del marco de nuestra revisión y alineado a nuestros objetivos.

Para (Behar, 2008) “La investigación es una búsqueda ordenada y sistemática de conocimiento”.

Tal como se muestra en la figura número 2.

Figura N° 2



Nota: Elaboración propia

Análisis global de los estudios

Los principales hallazgos que hemos podido encontrar en nuestra revisión son los instrumentos que se utilizan para la medición de la rotación de personal, lo cual encontramos que era el cuestionario, muchos de ellos utilizaban la escala de Likert, esto quiere decir que se manejó a través de elaboración de ítems expresados de forma positiva y negativa sobre la actitud o temática que se deseaba medir en estos casos las entrevistas de salida o encuestas y lo adaptaban según las preguntas realizadas.

Según (Delgado, 2011) nos dice que el cuestionario es una recopilación de datos, que es de forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerradas, múltiples, rangos, etc.

Asimismo (Bedoya, 2017) nos dice que la escala Likert “se compone por una serie de ítems o perfiles a modo de afirmación, ante los cuales se solicita el juicio del sujeto”.

Asimismo, en la rotación de personal vemos temas ligados como satisfacción laboral, la remuneración, línea de carrera, motivación entre otras, las cuales son importantes para el cumplimiento de nuestros objetivos.

Otra particularidad es que la mayoría de las revisiones están relacionadas al sector salud y empresas operativas como textiles.

En el caso de los factores (Tabla 3), se puede decir que la insatisfacción laboral tiene mayor relevancia para la rotación de personal (32.1%) encabezando el factor más influyente para la rotación.

Seguidamente tenemos al factor de la remuneración (25.0%), la motivación (17.9%), línea de carrera (14.3%).

Asimismo, podemos observar que otros factores que llevan a la rotación de personal, pero en menor proporción es la incorrecta selección de personal (7.1%) y la cultura organizacional (3.6%).

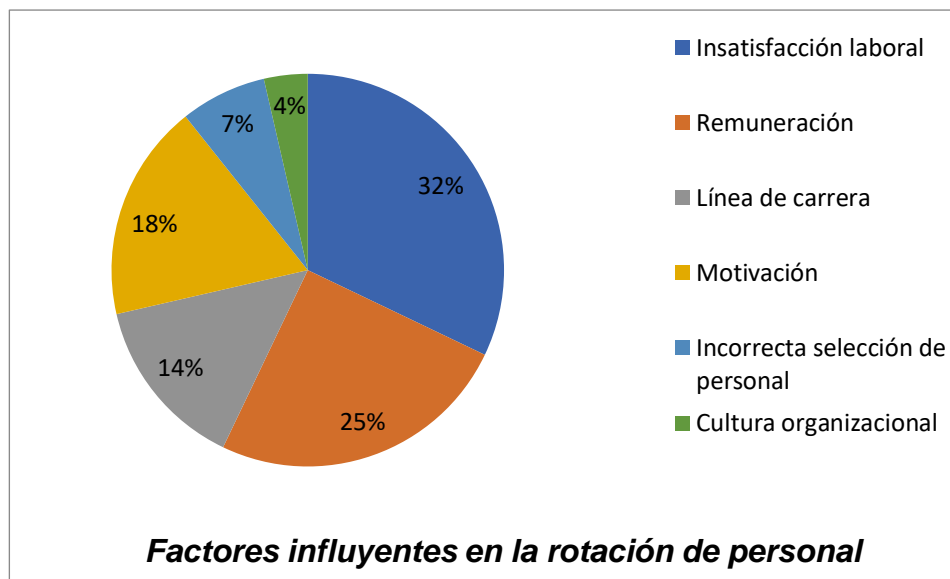
Tabla 3:

Factores influyentes en la rotación de personal

Factor	Cantidad	%
Insatisfacción laboral	9	32.1%
Remuneración	7	25.0%
Línea de carrera	4	14.3%
Motivación	5	17.9%
Incorrecta selección de personal	2	7.1%
Cultura organizacional	1	3.6%
Total	28	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura N° 3



Nota: Elaboración propia

En la tabla 4 nos muestra que la insatisfacción laboral (56%) es alta, reflejando que es el primer factor influyente en la rotación de personal.

Tenemos una mediana insatisfacción (33%) y bajo (11%).

Todo ello de un total de 9 revisiones enfocadas en la satisfacción laboral y su influencia en la rotación de personal, la cual hemos buscado su relevancia y vinculación en las dos variables, para que se pueda hacer efectiva la comparación.

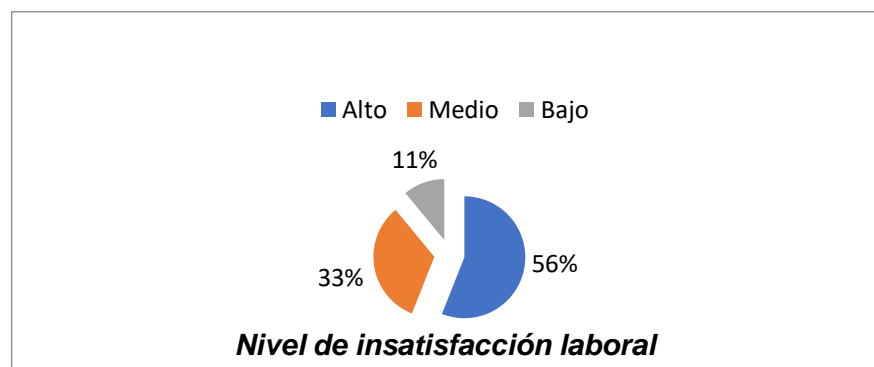
Tabla 4 :

Nivel de insatisfacción laboral

Figura N° 4

Dimensión	Cantidad	%
Alto	5	56%
Medio	3	33%
Bajo	1	11%
Total	9	100%

Nota: Elaboración propia



Nota: Elaboración propia

En la tabla 5, podemos reflejar la influencia de la remuneración como causa de la rotación de personal.

Según Hom y Gomez-Mejia (2001) nos dice que los altos salarios disminuyen la rotación de personal.

Por otro lado, Gomes –Mejia y Cardy (2001) nos dice que la eficiencia de los salarios propone, que un salario atractivo disuade a la renuncia.

En esta tabla vemos reflejado que la remuneración influye en la rotación (71%) y no es influyente (29%).

Todos estos resultados están basados a una muestra de 7 revisiones que han tenido las dos variables.

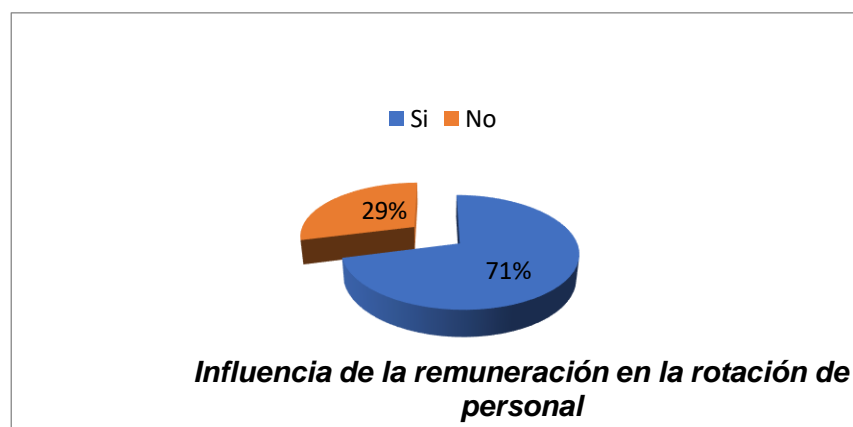
Tabla 5

Influencia de la remuneración en la rotación de personal

	Cantidad	%
Si	5	71%
No	2	29%
Total	7	100%

Nota: Elaboración propia

Figura N° 5



En el caso de la motivación laboral ligado a la rotación de personal (Tabla 6), se puede apreciar que se miden a través de 4 dimensiones, los cuales nos dicen que muy satisfecho tiene 0% ya que no se encontró revisión alguna con ese resultado, sin embargo en satisfecho tenemos un 60% , insatisfecho 40% y muy insatisfecho 0% .

Todo ello de un total de 5 revisiones donde se vincula la rotación de personal con la motivación laboral.

Asimismo, es un factor influyente en la rotación de personal.

Según Stephen R. (1999) nos dice que la motivación laboral consiste fundamentalmente en mantener la cultura y valores corporativos de tal forma que conduzcan a un elevado desempeño de los trabajadores. Para esto es necesario pensar qué puede hacer uno por estimular a los individuos y a los grupos para fortalecer los intereses de la organización. (R, 2017)

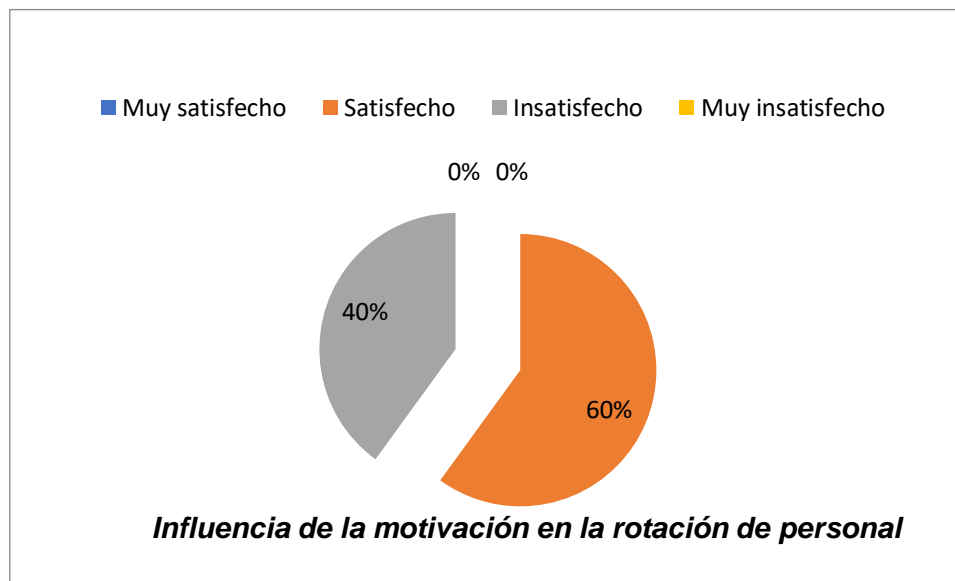
Tabla 6

Influencia de la motivación en la rotación de personal

Dimensión	Cantidad	%
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	3	60%
Insatisfecho	2	40%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	5	100%

Nota: Elaboración propia

Figura N° 6



Nota: Elaboración propia

Discusión

Según (Day, 1995) indica que: “La discusión debe terminar haciendo un breve resumen de las conclusiones sobre la significación del trabajo”.

Nuestro objetivo general es conocer los factores principales sobre la rotación de personal por lo que se realizó la revisión sistemática y hemos encontrado diferentes factores que conlleva a esta acción, sin embargo, nos muestra que es un tema complejo para definir y presentar un estudio estandarizado, además de medir los factores del por qué en los últimos tiempos existe tanta rotación de personal en las organizaciones.

De los resultados obtenidos, podemos deducir algunos de los factores relevantes y bastante comunes sobre la rotación del personal por lo que nos centraremos en los resultados más relevantes encontrados y analizados en los diferentes estudios realizados.

En los últimos años, la rotación de personal es frecuente volviéndose eventos comunes en las organizaciones por lo que los gastos ocasionados no son sólo económicos, sino tiempo que se invierte en los diferentes procesos que conlleva desde la búsqueda.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

Los factores más influyentes de la rotación de personal son: la insatisfacción laboral, la remuneración y la motivación.

La insatisfacción laboral origina rotación de personal en el Perú en los últimos diez años, ya que su influencia es alta con un 56%.

La remuneración salarial es un factor influyente en la rotación de personal en el Perú en los últimos diez años, teniendo un 71% de influencia.

La motivación laboral es un factor influyente en la rotación de personal en el Perú en los últimos diez años, teniendo un nivel de influencia del 40%.

REFERENCIAS

Pérez, F. I. (2013). Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperada de:
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/142>

Gallegos, W. L. A., & Barrios, N. A. J. (2013). Relaciones humanas en mypes de Arequipa/Human relations in SMEs from Arequipa. *Contabilidad y Negocios*, 8(16), 48-60. Retroceded from <https://search.proquest.com/docview/1507220756?accountid=36937>

Ccollana, Y. (2015). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores (Revista, Perú). Recuperada de:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/205/1/DOMNGUEZ_RENZO_ROTACION%20DE%20PERSONAL_PRODUCTIVIDAD.pdf

Narváez. (2013). Ante una alta rotación de colaboradores, aumente el valor de su propuesta (Revista, Perú). Recuperada de:
https://www.ipsos.com/sites/default/files/2017-02/ante_una_alta_rotacion_de_colaboradores_aumente_el_valor_de_su_propuesta.pdf

R, S. (2017). *Repositorio UNSA*. Recuperado el 14 de MAYO de 2019, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4565/PScacalm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bedoya, C. (2017). *Repositorio*. Recuperado el 07 de Julio de 2019, de Universidad Distrital Francisco José de Caldas: <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/6881/1/BedoyaLagunaCristianAlberto2017.pdf>

- Behar, D. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Recuperado el 07 de Julio de 2019, de <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Delgado. (2011). Recuperado el 07 de Julio de 2019, de El clima organizacional presente en una empresa de servicio: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- R, S. (2017). *Repositorio UNSA*. Recuperado el 14 de MAYO de 2019, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4565/PScacalm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

