



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LAS EMPRESAS RETAIL”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Ingeniería Industrial

Autores:

Cynthia Estefanía Malca Montaña

Asesor:

Mg. Lupe Yovani Gallardo Pastor

Lima - Perú

2018

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a mi familia, porque ellos son mi mayor motivación, ya que siempre me motivan para seguir creciendo personal y profesionalmente y eso me inclina en poder ayudarlos de manera general y de esa manera no defraudar la confianza de ellos puesta hacia mí.

Dedicado a la profesora, mi asesora, Lupe Gallardo Pastor, porque a pesar que el curso es virtual, ella se preocupa por nosotros, ayudándonos con asesorías presenciales y videoconferencias consecutivas, reforzándonos sobre cómo desarrollar este proyecto y siempre recordándonos que no dejemos de cumplir nuestras metas.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por haberme dado la vida, por no desampararme, por darme salud y darme fuerzas para seguir cumpliendo mis sueños y metas, y no dejar que me caiga en los tropiezos que encuentre de la vida.

Agradecer a mis padres, porque gracias a los valores que me han inculcado desde pequeña, me ha permitido lograr lo que estoy logrando y sé que seguiré logrando muchas metas más.

Agradecer a mi novio, porque me aconseja, me apoya, me sabe comprender y siempre me motiva a seguir estudiando para ser grande en la vida y poder lograr todos mis sueños y metas.

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	10
CAPÍTULO III. RESULTADOS	14
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES.....	20
REFERENCIAS	21

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Artículos incluidos en la revisión de información según las palabras claves.....</i>	12
Tabla 2. <i>Número y porcentaje de artículos encontrados entre los años 2008 y 2018.....</i>	15
Tabla 3. <i>Número y porcentaje de artículos de información encontrados en los últimos 10 años.....</i>	16
Tabla 4. <i>Número y porcentaje de artículos de información encontrados en los países mencionados.....</i>	17
Tabla 5. <i>Número y porcentaje de artículos de información encontrados en los diferentes sectores de latinoamericana.....</i>	18
Tabla 6. <i>Resultado de hallazgos encontrados en la presente investigación de acuerdo a las fuentes seleccionadas.....</i>	19

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Clasificación de la selección de artículos según la búsqueda de investigación.....</i>	14
Figura 2. <i>Porcentaje de artículos publicados por año.....</i>	15
Figura 3. <i>Porcentaje de fuentes de información seleccionadas.....</i>	16
Figura 4. <i>Porcentaje de países según las fuentes de información seleccionadas.....</i>	17
Figura 5. <i>Porcentaje de sectores según las fuentes de información seleccionadas.....</i>	18

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, se realizó con el objetivo de determinar cuán importante es analizar la rotación de personal que existe en una empresa, ya que esta investigación ha permitido observar en los últimos años la rotación de personal de manera constante, lo cual se origina por varios motivos, y es muy primordial analizar el impacto para reducir el número de personas que entran y salen de una organización.

Esta investigación ayuda a enfocar de manera global el tema planteado por medio de varias fuentes de información, como: Scielo, Redalyc, Google académico y Biblioteca Virtual UPN, tomando en cuenta varios criterios de estas fuentes, considerando información de los últimos 10 años en el idioma español de latinoamericana.

Las fuentes de información seleccionadas tuvieron que clasificarse; de manera que, algunas fueron excluidas por lo que no cumplían con el criterio de información sobre el tema planteado; así como también, se encontraron fuentes con muy buena información que nos ayudó a conocer mejor los detalles e importancia sobre la rotación de personal. Esta investigación arrojó como resultado que el mayor impacto se produce en las empresas industriales del sector retail y con mayor reflejo en los 2 últimos años.

PALABRAS CLAVES: Recursos Humanos, Rotación de personal, Empresas retail

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, Recursos Humanos es un área pilar porque se preocupa por el bien de la empresa y los trabajadores, dando soportes a la compañía para abordar desafíos inminentes; podemos definir varios aspectos, como por ejemplo: las contrataciones y despidos, los incentivos, las sanciones, los convenios colectivos, el desempeño laboral, capacitaciones al trabajador, la mejora o desarrollo, el talento, competencias laborales, la comunicación, etc.; lo cual, trae consigo ventajas y desventajas que incitan al área de Recursos Humanos a evaluar y medir dichos resultados favorables y no favorables. Según, Uris (2004), afirma que “Recursos Humanos es una de las áreas más importantes de la empresa, convirtiéndose en un órgano fundamental y en uno de los factores claves para el crecimiento y la capacidad de adaptación de la empresa a entornos cambiantes” (p.18)

Por consiguiente, la rotación de personal es uno de los resultados no favorables en una empresa, donde el área responsable del personal tendría que medir el impacto y verificar las causas que lo ocasiona; lo cual puede ser causado por varios motivos: la desmotivación, baja de sueldo, mal clima laboral, problemas personales o familiares, crecimiento personal y/o profesional, etc.; y estos motivos se dan por renuncias voluntarias e involuntarias. Sin embargo; como área pilar, estos temas tienen que ser primordiales como uno de los objetivos de una empresa, ya que la rotación de personal origina trabajos adicionales, empezando por el reclutamiento de personal, entrevistas, capacitaciones e inducciones; es por ello, que dicha control es indispensable para que por medio de indicadores se pueda medir la cantidad exacta de rotación de personal y saber los motivos que los conllevan a dejar de laborar en una empresa; de acuerdo a ello, trabajar en las causas que estarían afectando a la organización.

Las personas constituyen el recurso más valioso en una empresa, por lo que hay que saber potenciarlo al máximo, por ello un reto para cualquier organización es conocer cuán motivada y satisfecha están las personas vinculadas a la misma, lo que se refleja en el nivel de estabilidad de la fuerza de trabajo y en el grado de compromiso que tiene los trabajadores con los resultados de la organización a la cual pertenecen. (Marlen & Wilson, 2016, p.28)

Por lo tanto, tener presente que la empresa debería saber los intereses de los colaboradores para que ambas se puedan beneficiar y evitar estos factores negativos internos dentro de una organización.

Sin embargo, actualmente la mayor rotación de personal de trabajadores se encuentra situada en las empresas del sector retail, divididos en las tiendas de ventas que se ubican en las diferentes provincias del país, lo cual por medio de ese departamento se buscan satisfacer todas las necesidades de los clientes; es por ello muy importante la satisfacción de los colaboradores, ya que

ellos al sentirse satisfechos mostrarán lo mejor de su trabajo y lograrán mejores resultados en la compañía y de eso depende en gran medida el éxito o fracaso de la empresa.

En el Perú, el sector retail ha venido mostrando un gran dinamismo durante los últimos años, debido al sostenido crecimiento económico de nuestro país y actualmente las inversiones en locales comerciales han aumentado con la creación de centros comerciales en la última década y se proyectan a más. (Liz & Elmer, 2017, p.22)

Según nuestra problemática, la búsqueda en las diferentes fuentes de información sobre el impacto de la rotación de personal en las empresas retail, revelan que la rotación de personal se debe a una combinación de causas relacionadas con la cultura organizacional, las políticas organizacionales y la motivación.

Ante lo expuesto, se realizó la presente investigación a fin de responder a la pregunta **¿Cuál es el impacto de la rotación de personal en las empresas retail?**, que nos ayudará a identificar y/o determinar las causas de rotación de personal, ya que estos antecedentes servirán de soporte para poder obtener los resultados requeridos.

Así, el objetivo de la investigación fue **Analizar el impacto de la rotación de personal en las empresas retail**, que según los estudios investigados, se considera que la mayor rotación se origina en el área de ventas.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

En este capítulo se explicará y especificará la búsqueda de información que se obtuvo mediante varias Fuentes, para llegar a analizar el tema seleccionado, con el objetivo de poder medir o evaluar aspectos, dimensiones o componentes del estudio a investigar.

2.1. Fuentes de información.

Los Fuentes investigadas fueron las siguientes:

SCYELO. - Miguel (2011) afirma que, “Funciona como una biblioteca electrónica en línea, que ofrece acceso abierto al texto completo de los artículos de unas 822 revistas” (p.189).

REDALYC. - Miguel (2011) indica que, “Es un proyecto impulsado por la Universidad Autónoma del Estado de México que bajo el lema “*La ciencia que no se ve no existe*” ofrece acceso al texto completo de artículos de 13 países” (p.189).

GOOGLE ACADEMICO. – Silva (2012), indica que, “Es un buscador de google circunscrito al ámbito académico, allí se almacena un extenso conjunto de trabajos de investigación científica y abarca trabajos en diversos formatos de presentación, como libros, tesis libros y revistas” (p.316)

BIBLIOTECA VIRTUAL UPN. - Es una Fuente de información digital muy importante que nos brinda la Universidad Privada Del Norte, donde podemos encontrar variedad de información. Tramullas (1997) afirma que, “Una biblioteca digital es un conjunto de materiales y servicios almacenados, procesados y accedidos mediante la utilización de herramientas y redes de comunicación digitales” (p.2).

2.2. Búsqueda

Se inició a realizar la búsqueda en revistas, libros y tesis de acuerdo a la problemática a partir del mes de setiembre 2018. Los aspectos que se tomaron en cuenta para esta búsqueda de datos, fueron:

Fuentes de información tomando en cuenta nuestras palabras claves: recursos humanos, rotación de personal, empresas retail.

Fuentes de información de los últimos 10 años, comprendido entre los años 2008 y 2018.

Fuentes de información relacionados al tema de investigación, como: libros, revistas y tesis.

Fuentes de información de idioma español.

2.3. Criterios de elegibilidad.

Para poder analizar las interrogativas sobre rotación de personal en las empresas retail, se tomaron en cuenta los siguientes criterios:

Fuentes de información dirigida sobre todo a las medianas y grandes empresas.

Empresas pertenecientes al sector retail.

Empresas que cuenten con colaboradores jóvenes entre el rango de edad de 18 a 30 años.

Empresas de preferencia dedicadas al rubro de ventas.

2.4. Selección de datos.

Para poder identificar los datos de las Fuentes de información seleccionadas, se procedió de la siguiente manera:

Leer las 50 Fuentes de información seleccionadas.

Clasificar las Fuentes de información de acuerdo a nuestros criterios de elegibilidad; es decir, de las 34 fuentes, se excluyeron aquellas que no eran necesarias para nuestra investigación teórica, ya que no tenían relación por ser de otros rubros: financiero, minero, servicio hotelero y textil.

2.5. Recopilación de datos

Al concluir con los artículos investigados, se procedió a elaborar la codificación de datos seleccionados, mencionando las siguientes características (año de publicación, fuente de artículo, título de fuente, nombre de autor, sector, país).

Tabla 1

Fuentes de información seleccionadas en la búsqueda según las palabras claves.

Año	Fuente	Título	Autor	Sector	País
2017	Google académico	Propuesta de compensaciones para la mejora en la retención del personal operario	Andrés Mayorga Espichán	Servicios	Perú
2017	Google académico	Propuesta de retención y su relación con la rotación de los docentes	Miguel Oblitas Gomez	Servicios	Perú
2016	Google académico	Correlación entre el clima laboral y la rotación de personal	Angela Chávez Saldaña	Textil	Perú
2015	Google académico	Estrategias de marketing promocional utilizadas por las empresas	Sandra Márquez Armijos	Retail	Perú
2016	Google académico	La rotación de personal y su relación con el clima laboral	Leau Espichan Malasquez	Retail	Perú
2016	Google académico	Factores determinantes de la rotación laboral en hoteles turísticos	Wilder Díaz Puma	Servicios	Perú
2008	Redalyc	Recursos humanos: de concepto anticuado a creador principal de valor	Javier Uriz Urzainqui	No específica	Perú
2010	Redalyc	Satisfacción laboral y factores asociados	Lucía Bobbio	Salud	Perú
2017	Scielo	Motivación y satisfacción laboral de una organización	Helen Marin Samanez	Salud	Perú
2015	Google académico	Rotación de personal, absentismos laboral y productividad de los trabajadores	Yunior Ccollana Salazar	Industrial	Perú

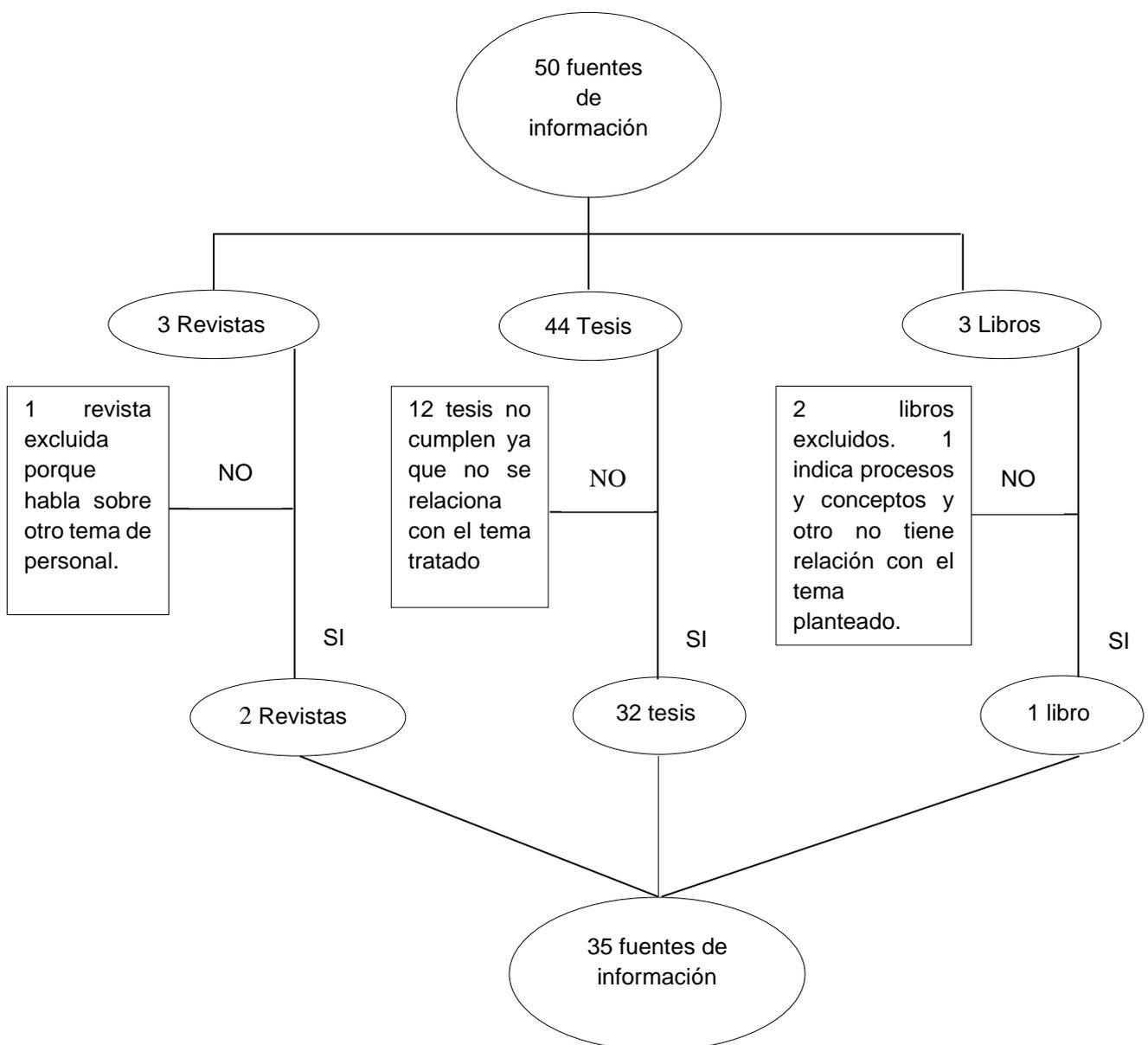
Año	Fuente	Título	Autor	Sector	País
2011	Google académico	Propuesta para reducir la rotación de personal	Juan López	Servicios	Perú
2013	Google académico	Propuesta para reducir la rotación de personal	Franklin Pérez Aguinaga	Servicios	Perú
2013	Google académico	Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad	Herbert Domínguez Paulini	Textil	Perú
2013	Google académico	La cultura organizacional y su incidencia en la rotación de personal	Yadira Chicaiza Simbaña	Industrial	Ecuador
2016	Google académico	Influencia de la rotación de personal en la productividad del área	Bryan Miller Ruiz	Financiero	Perú
2009	Google académico	Absentismo y rotación laboral	Francisco Diaz Bretones	No específica	Ecuador
2017	Biblioteca virtual UPN	Análisis de las causas de la rotación de personal	Carlos Cubillos Calderon	Servicios	Colombia
2018	Biblioteca virtual UPN	Estudio de la incidencia que tiene la rotación de personal	Jhosue Sabando Unda	Servicios	Ecuador
2017	Google académico	Satisfacción laboral y rotación del personal	Erasmus Rivera Pariona	Retail	Perú
2016	Google académico	Factores de rotación de personal	Gianina Ruiz Bazán	Servicios	Perú

En esta tabla se mencionan algunas de las 34 fuentes seleccionadas en la búsqueda de información.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En la revisión sistemática, se identificaron 50 trabajos relacionados al tema planteado. Analizados los resultados encontrados mediante la técnica de meta-análisis, se concluyó que existen conceptos significativos; de lo cual, 15 se excluyeron porque no mantenían relación directa con el tema planteado. En este capítulo presentaremos los resultados encontrados, sintetizándolos en cuadros y gráficos que nos permitan una mayor explicación y comprensión de los artículos evaluados.

Figura 1: Clasificación de la selección de artículos según la búsqueda de investigación.



Elaboración propia

3.1. Años de publicación.

Se observa que el mayor porcentaje de artículos seleccionados, se refleja en los años 2016 y 2017 con el 42% y 36% respectivamente, estos resultados indican que son los años en la cual se han tratado con mayor interés las rotaciones de personal que sufre una empresa.

Tabla 2.

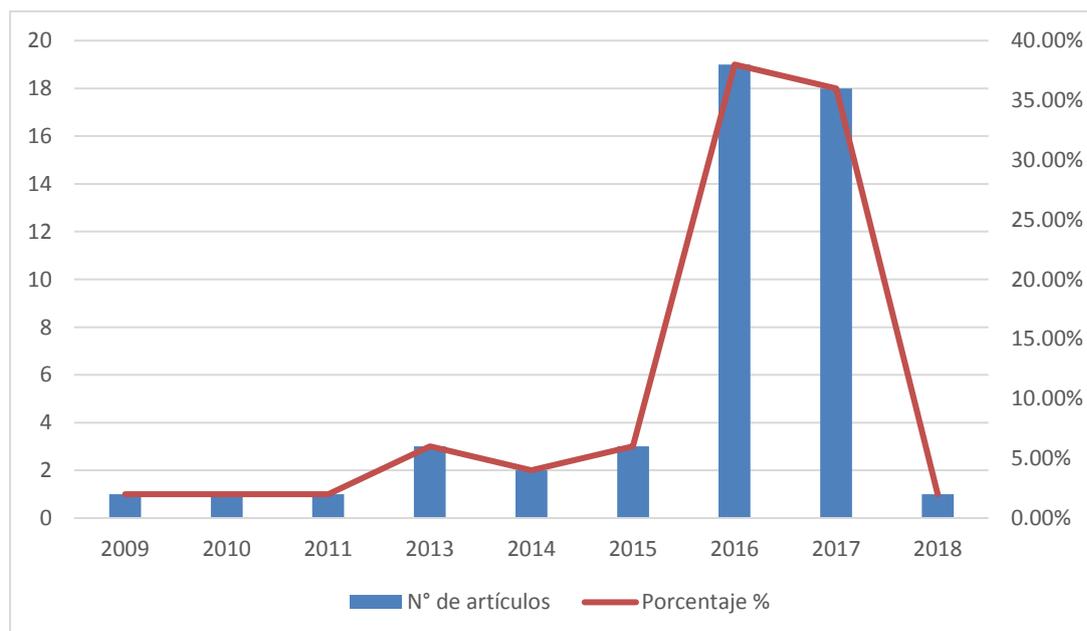
Número y porcentaje de artículos encontrados entre los años 2008 y 2018.

Años	N°	Porcentaje %
2008	1	2%
2009	1	2%
2010	1	2%
2011	1	2%
2013	3	6%
2014	2	4%
2015	3	6%
2016	19	38%
2017	18	36%
2018	1	2%
Total	50	100%

Elaboración propia.

Figura 2.

Porcentaje de artículos publicados por año.



Elaboración propia.

3.2. Artículos de información

Al observar la tabla, el 88% de fuentes de información pertenecen a tesis, mientras que revistas y libros el 6%. Del resultado, se puede concluir que tanto como en revistas y libros no hay mucha información relevante al tema de interés, así como lo hay en las fuentes de tesis.

Tabla 3.

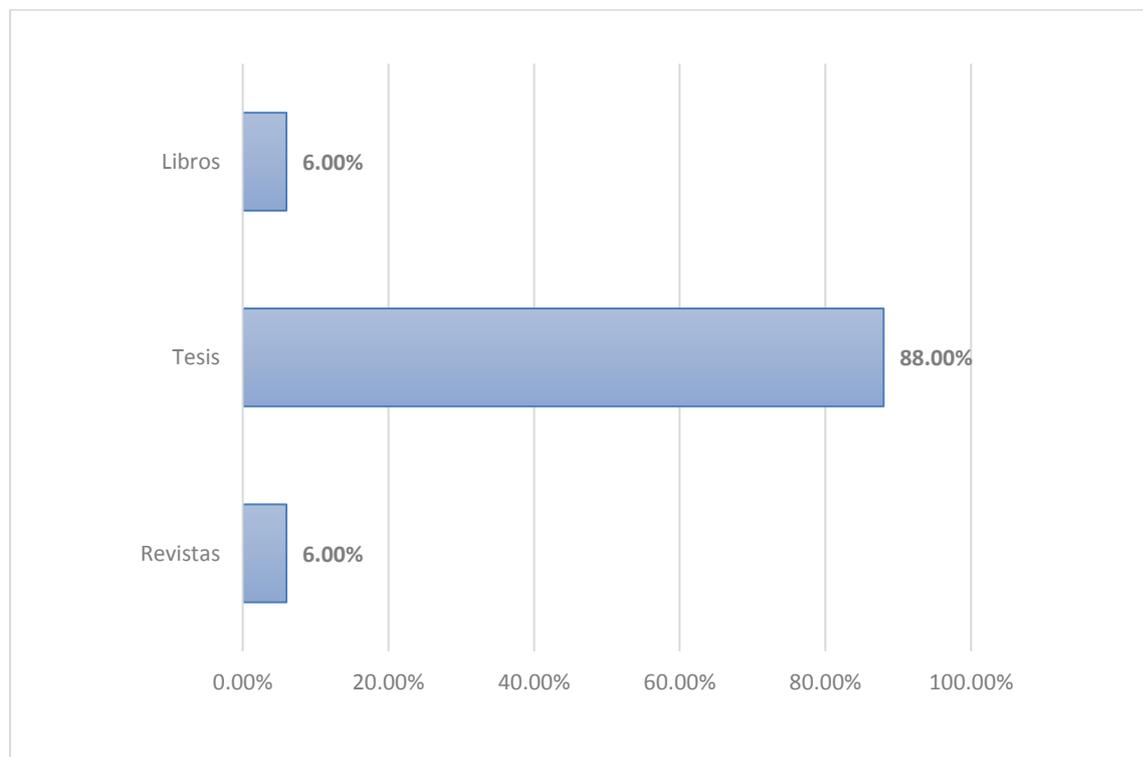
Número y porcentaje de artículos de información encontrados en los últimos 10 años.

Fuente	N°	Porcentaje %
Revistas	3	6%
Tesis	44	88%
Libros	3	6%
Total	50	100%

Elaboración propia.

Figura 3.

Porcentaje de fuentes de información seleccionadas.



Elaboración propia.

3.3. País

Se puede observar que Perú representa un mayor porcentaje del 88.24%, así mismo Colombia con el 1% y Ecuador un 3%. De lo observado, se puede concluir que en el Perú se plasma la mayor información relacionado a nuestra problemática según nuestras fuentes seleccionadas, notándose una gran diferencia con los otros países seleccionados.

Tabla 4.

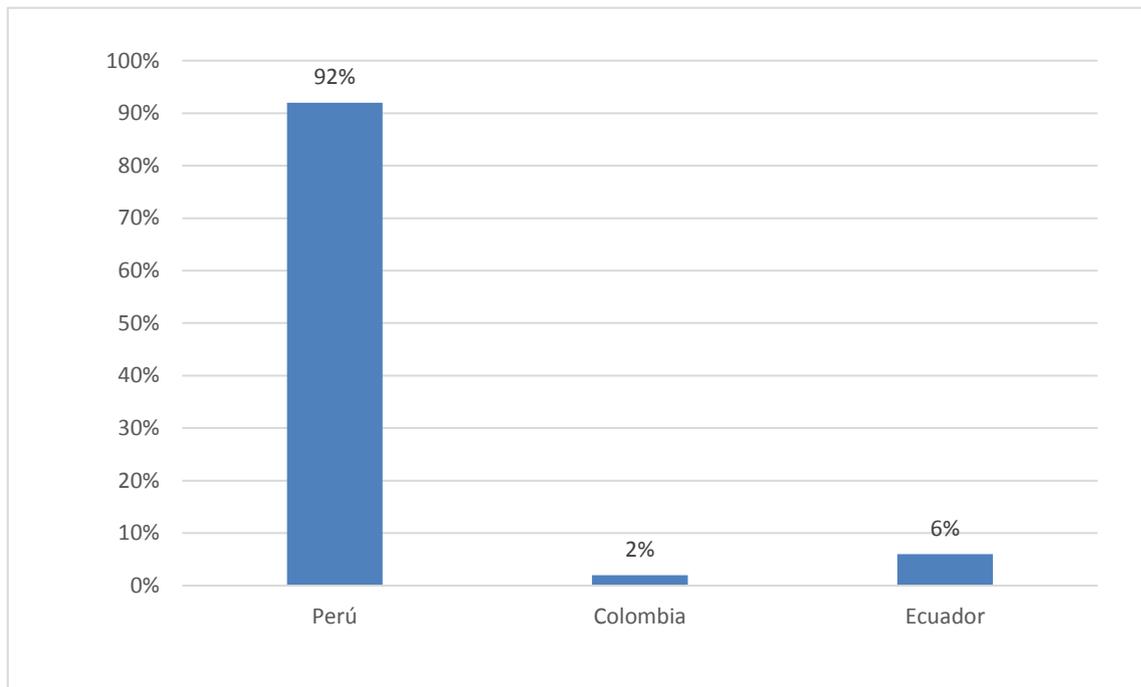
Número y porcentaje de artículos de información encontrados en los países mencionados.

País	N°	Porcentaje %
Perú	46	92%
Colombia	1	2%
Ecuador	3	6%
Total	50	100%

Elaboración propia.

Figura 4.

Porcentaje de países según las fuentes de información seleccionadas.



Elaboración propia.

3.4. Sector.

En la tabla y el gráfico se puede observar que los sectores retail, industrial y servicios predominan con el 30%, 26% y 20% respectivamente. Esto debido a que son los sectores que mayor relación e información tienen con el tema tratado.

Tabla 5.

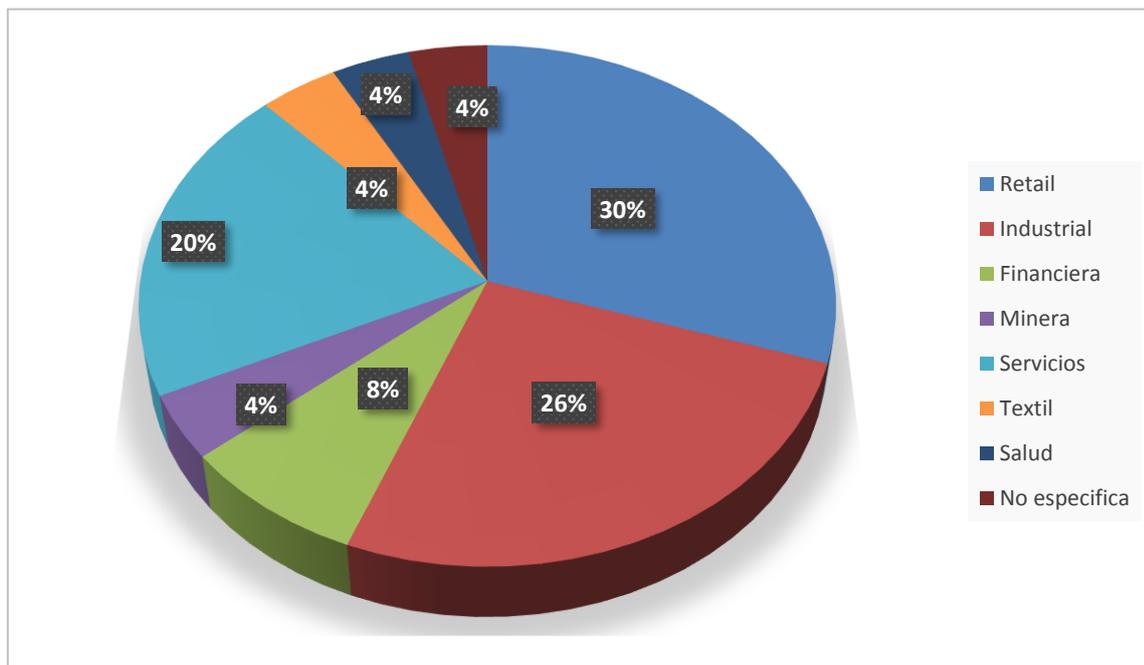
Número y porcentajes de artículos de información encontrados en los diferentes sectores de latinoamericana.

Sector	N°	Porcentaje %
Retail	15	30%
Industrial	13	26%
Financiera	4	8%
Minera	2	4%
Servicios	10	20%
Textil	2	4%
Salud	2	4%
No especifica	2	4%
Total	50	100%

Elaboración propia.

Figura 5.

Porcentaje de sectores según las fuentes de información seleccionadas.



Elaboración propia.

3.5. Hallazgos de la investigación teórica.

De la presente investigación, se ha adquirido más información y conocimiento sobre los factores negativos que se apoderan en las empresas industriales, provocando la rotación de personal de los colaboradores. Se mencionarán algunos motivos para resolver nuestra pregunta de investigación según los hallazgos de los resultados.

Tabla 6.

Resultado de hallazgos encontrados en la presente investigación de acuerdo a las fuentes seleccionadas.

Situación actual	Los criterios no vienen lográndose de forma satisfactoria ya que se perciben sueldos bajos, cero capacitaciones, no hay línea de carrera, cero bonos, incentivos y reconocimientos, mal trato del jefe directo, mal clima laboral, etc.
Situación esperada	Las empresas deberán de implementar una política sobre la satisfacción de colaboradores en realizar capacitaciones constantes para su personal sobre tema de liderazgo, autoestima y otro tema donde pueda desarrollar su aptitud, evaluar los sueldos e implementar un escalafón de sueldos, incentivar a los colaboradores con bonos o incentivos con la finalidad de reconocer sus logros, etc.
Efectos	Pérdida de colaboradores potenciales. Tiempo perdido indebidamente.
Causas	Insuficiente supervisión en los trabajos. Falta de conocimiento sobre los trabajos realizados por los colaboradores

Elaboración propia.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

De acuerdo a la revisión de la literatura sobre la investigación teórica, análisis del impacto de la rotación de personal de las empresas retail, se elaboraron varios pasos para llegar a resolver nuestra pregunta de investigación, lo cual se empezó desde la búsqueda de varias fuentes de información (SCIELO, REDALYC, GOOGLE ACADÉMICO, BIBLIOTECA VIRTUAL UPN), seleccionándose 34 artículos y excluyendo aquellos que no cumplían con nuestros criterios de elegibilidad de acuerdo al tema planteado, prosiguiendo con la selección y recopilación de datos.

De acuerdo a esta clasificación metodológica, se observa que según la información investigada en las diversas fuentes considerando: las palabras claves, tipo de sector, información comprendida en los últimos 10 años de medianas y grandes empresas, se determina que el mayor impacto de rotación de personal se produce en las empresas industriales del sector retail, específicamente en el área de ventas, considerándose la mayor importancia sobre el tema tratado en los últimos años hasta la actualidad, debido a que es un factor negativo en una organización y eso trae consigo indirectamente el incumplimiento de los objetivos de una empresa.

En conclusión, esta información de revisión sistemática fue analizada especialmente en empresas retail del área de ventas, donde indica que para disminuir la rotación de personal en el sector requerido, es importante que se implementen encuestas de clima y/o satisfacción laboral para determinar el factor negativo que influye en la rotación y de acuerdo a eso, implementar evaluaciones de desempeño laboral para lograr una línea de carrera, Incentivos por logros de mejores colaboradores, Incentivos y/o bono salariales, etc., con la finalidad de cumplir el objetivo sobre el impacto de la rotación de personal en las empresas retail.

REFERENCIAS

- Apaza, Liz. (2017). Capacidad intelectual y su influencia en la satisfacción laboral en una empresa privada del sector retail.
- Ávila, S., Guerra, R., Mendoza, K. (2017). La rotación de personal no deseada: causas y consecuencias en organizaciones empresariales.
- Barrantes, F. (2017). Clima organizacional y su influencia en la rotación de personal en la empresa Cineplex SA.
- Benancio, E. (2017). Rotación de personal y el desempeño de trabajo en la empresa EPLI SAC.
- Castillo, E. (2018). Estudio de la incidencia que tiene la rotación de personal en la productividad de la compañía exportadora del Sur.
- Cubillos, C., Reyes, M., Londoño, M. (2017, 04, 05). Análisis de las causas de la rotación de personal en el área comercial de una gran superficie. FACCEA. Recuperado de <http://www.scielo.org>
- Chicaiza, E. (2013). La cultura organizacional y su incidencia en la rotación de personal de Kmeyo.com.
- Márquez, S. (2015). Análisis de estrategias de marketing promocional utilizadas por las empresas del sector retail para atraer nuevos clientes.
- Peña, K. (2016). Las causas de rotación de personal incorporado por E-recruitment en el Grupo Teletant.
- Pérez, F. (2013). Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo.
- Pérez, M. (2016). La rotación de personal y su relación con el clima laboral del hipermercado Plaza Vea, sede Real Plaza Trujillo.
- Pinedo, M. (2016). Las prácticas de administración de recursos humanos y las intenciones de rotación de personal.
- Reyes, L. (2016). Factores que originan la rotación de personal en el área de ventas de la Financiera CrediScotia de Trujillo 2016.
- Rivera, E. (2017). Satisfacción laboral y rotación del personal de ventas en la empresa GSS Ate Vitarte.
- Ruiz, G. (2016). Factores de rotación de personal en el Call Center del Banco de Crédito del Perú – Cobtel.
- Yraita, D. (2016). Factores que han intervenido en la rotación de personal en los restaurantes del distrito de Huanchaco.