



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“Rotación de personal en las empresas: una revisión de la literatura científica durante los últimos 10 años”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Rony Armando Chevez Mustto
Lady Kelly Inga Cerda

Asesor:

Mg. José Antonio Coral Morante

Lima - Perú

2019

DEDICATORIA

Dedicamos nuestro trabajo a nuestros padres y compañeros que siempre nos apoyaron incondicionalmente y a todas las personas que siempre nos brindaron esas palabras de apoyo que nos permitieron seguir adelante a pesar de las dificultades.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios que nos permitió iniciar esta aventura académica y poder concluir con satisfacción, y ayudarnos a no desfallecer en el camino.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
RESUMEN.....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	11
CAPÍTULO III. RESULTADOS	13
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	21
REFERENCIAS.....	23
ANEXOS.....	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Muestra de Literatura Bibliográfica por títulos, años y países.....	13
Tabla 2. Porcentaje de literatura científica encontrada por países.....	17
Tabla 3. Literatura científica encontradas por año.	18
Tabla 4. Buscadores de literatura científica.....	18
Tabla 5. Palabras claves y simultaneidad encontradas en los buscadores.	19
Tabla 6. Instrumento de medición utilizadas en la literatura científica.	20

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

RESUMEN

La presente Revisión Sistemática permite analizar la rotación de personal en las empresas nacionales y extranjeras durante el periodo de los últimos 10 años. La búsqueda académica realizada en base a los datos encontrados en los siguientes buscadores Google Académico, Refseek, Alicia.

Se ha encontrado información notable referente a rotación de personal de empresas nacionales y extranjeras las cuales se dedican a diferentes rubros.

La rotación de personal influye en el rendimiento de las empresas y repercute en su rentabilidad, esto ha llevado a las empresas a la satisfacción de sus clientes internos y externo, esto un factor importante para los empresarios; como se refleja en las literaturas científicas. Ellos asignan un porcentaje en sus proyectados anuales para poder ser utilizado en el área de personal y poder incentivar al trabajador con diversos reconocimientos.

Esto a consecuencia de que el talento humano es una pieza clave dentro de toda organización.

Se analiza la información sobre rotación de personal en publicaciones y se plantean los objetivos específicos; a) Identificar los países que han realizado publicaciones científicas sobre rotación de personal, b) Especificar la cantidad de publicaciones científicas sobre rotación de personal, c) Detallar las bases donde se encontraron las publicaciones científicas, d) Precisar que palabras claves que tuvieron mayor simultaneidad en la búsqueda de la literatura científica.

PALABRAS CLAVES: Rotación de personal, ausentismo, clima organizacional,
estabilidad laboral, rentabilidad.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La rotación de personal ha estado siempre presente en la historia de las empresas, el destino de una organización depende mucho de sus colaboradores. La motivación y el reconocimiento que ellos pueden tener junto con capacitación constante ayuda a las empresas a poder cumplir con sus objetivos y contribuir con la economía.

Siendo una parte importante de la empresa el área de RRHH la cual está encargada del reclutamiento, contratación, capacitación, rotación de personal y todo lo concerniente a al gestión del personal durante su permanencia en la empresa.

Esta área se originó durante la revolución industrial a mediados del siglo XIX, por la excesiva mecanización de las tareas, que generaba la insatisfacción del personal en las empresas. Frente a ello se dieron las primeras soluciones ante los problemas suscitados como los horarios laborales o la salud del empleado, lo más representativo en ese momento fue la creación de los llamados departamentos de bienestar.

A inicios del siglo XX aparecieron las primeras oficinas dedicadas a la gestión de personal, pero solo se concentraban en acciones disciplinarias y eventualmente en temas salariales, con el tiempo se fueron explorando otros puntos como la contratación, despido y productividad cabe resaltar que los encargados tenían un carácter autoritario.

En los años 70 y 80 los factores anteriores fueron desplazados por factores psicológicos y sociológicos en la productividad laboral se empieza a profundizar en la gestión del personal y se comienza a conversar en forma abierta de diversos pensamientos en el clima laboral.

En el año 2000 en adelante tras la llegada del internet los modelos de empresa dan un giro concluyente. Los colaboradores de las empresas solicitan cada vez más espacios de

participación en las decisiones de las empresas. La gestión del talento humano se convierte en una prioridad. Los recursos humanos extienden sus operaciones, no solo la contratación y el despido ahora también se ocupan del adiestramiento, los horarios y todo lo que concierne con el bienestar de los colaboradores. Todo concerniente a los objetivos de la empresa.

Por tal motivo las empresas destinan dentro de su presupuesto un porcentaje a fin de poder controlar la rotación de personal a través de planes de acción que permita retener el talento humano.

Para que la empresa cuente con un adecuado control de la rotación de personal, también es fundamental que el colaborador se involucre y se sienta identificado con los objetivos de la empresa, esto se logra con la intervención del equipo de recursos humanos con la que toda empresa cuenta en la actualidad, gracias a ello se retiene el talento humano.

Por las razones antes mencionadas se ve el interés de proceder a una revisión sistemática que permita entender referente al tema utilizando las publicaciones científicas, que tiene la formulación del problema general: ¿Qué información se encuentra en las publicaciones científicas referente a rotación de personal en los últimos años? Así mismo se tiene problemas específicos; a) ¿Qué países han realizado publicaciones científicas sobre rotación de personal?; b) ¿Cuál es el volumen al que ascienden las publicaciones científicas con respecto a la rotación de personal en los últimos diez años?; c) ¿Cuáles fueron las fuentes de información revisadas donde se hallaron las publicaciones científicas concernientes a la rotación de personal en las empresas durante los últimos diez años?; d) ¿Cuáles fueron las palabras claves que tuvieron mayor similitud en la búsqueda de las publicaciones científicas relacionadas a la rotación de personal en las empresas durante los últimos diez años?.

El objetivo general se ubica examinando la información referente a la rotación de personal en las empresas durante los últimos diez años, siendo los objetivos específicos; a). Identificar los países que han realizado publicaciones científicas sobre rotación de personal, b) Especificar la cantidad de publicaciones científicas sobre rotación de personal, c) Detallar las bases donde se encontraron las publicaciones científicas, d) Precisar que palabras claves tuvieron mayor similitud en la búsqueda de la literatura científica.

Cabe mencionar que en las empresas existen dos grandes tipos de rotación de personal voluntarias e involuntaria, y cada una cuenta con sus diferentes motivos y/o causas, ya que ambas dan motivo de una salida del personal dentro de las empresas lo cual ocasiona de una u otra manera pérdidas económicas ya que se invierte en las diferentes capacitaciones del personal y en obligaciones laborales.

Las causas más recurrentes de la rotación de personal son: mejoras salariales, crecimiento profesional, estudios, enfermedad, reducción de personal, insatisfacción profesional, clima laboral, motivación entre los más comunes.

Es importante que las empresas tengan controlada su rotación de personal ya que con el transcurrir del tiempo, el empleado adquiere conocimientos y experiencias que le permitirán poder desenvolverse en el ámbito laboral, sea en la misma organización o cuando estos deciden optar por una mejor oferta laboral.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

El presente trabajo se elaboró bajo la “revisión sistemática de la literatura científica” como la forma de estudio, revisando la información que abarca en la literatura científica como tesis, revistas, publicaciones, informes, que hacen referencia al tema referente a “rotación de personal en las empresas durante los últimos 10 años”, señalando a las más importantes y las que orientan de forma adecuada, respondiendo a la pregunta general la cual es: ¿Qué información existe en la literatura científica sobre rotación de personal en las empresas durante los últimos diez años?.

Los criterios usados en el proceso de inclusión de la revisión sistemática fueron los periodos de tiempo, las literaturas científicas publicadas dentro de los últimos diez años, donde se toma como tema la rotación del personal, para poder tener una información más precisa y exacta sobre el tema a desarrollar y así poder contar con un panorama más amplio, por otro lado otro criterio de inclusión fue el idioma solo la literatura científica en español, como de países de América, las cuales brindan información más clara y precisa.

En el tema de las palabras claves, fueron utilizadas aquellas que se ajustaban al objetivo de búsqueda referente al tema como “rotación de personal”, “ausentismo”, “clima organizacional”, “estabilidad laboral” y “rentabilidad”, concerniente al caso de las fuentes de información o base de datos utilizadas en la revisión sistemática se realizaron en Google Académico, Refseek, Alicia y Repositorios.

Con respecto a la búsqueda de información se tomó los criterios de selección explicados en los párrafos anteriores, los cuales fueron colocados en la matriz de búsqueda llenando todos los datos indicados de una manera organizada para tener la información más clara y precisa para ser utilizada al momento de elaborar la revisión sistemática, también se

utilizaron gráficos de barras, gráfico circular para poder explicar de forma más clara e instructiva los resultados obtenidos en materia de búsqueda de información sobre la rotación personal en las empresas durante los últimos diez años.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En la actual revisión sistemática, se desarrolla el análisis de la información correspondiente a la rotación de personal en las empresas durante los últimos 10 años.

Se muestra en las siguientes tablas los resultados obtenidos respecto a la rotación de personal.

Tabla 1. Muestra de Literatura Bibliográfica por títulos, años y países.

ESTADO	TÍTULO	PAÍS	AÑO
SI	Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas	México	2008
SI	Calidad de vida laboral vs. Rotación, ausentismo y productividad, un estudio en 103 empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán	México	2012
SI	La rotación de personal en AVI Transportes	Colombia	2012
SI	Rotación de personal en el call center Calldinero	Colombia	2013
SI	Condiciones de trabajo en la industria de call center en Chile.	Chile	2014
SI	Análisis de las causas de rotación de personal de la empresa Holcrest S.A.S.	Colombia	2015
SI	Rotación de personal y su alto impacto en la productividad de las empresas	Colombia	2015
SI	Incentivos laborales que llevan a los empleados del call center y BPO a permanecer en la organización."	Guatemala	2015
SI	Inestabilidad y rotación laboral en las empresas de servicio call center en lima metropolitana en el año 2014 - 2015	Perú	2015
SI	Análisis de la rotación del personal técnico en una empresa de servicios masivos de telecomunicaciones.	Colombia	2016
SI	Factores de intención de rotación laboral en colaboradores de una empresa peruana del rubro hotelero	Perú	2016
SI	Correlación Entre El Clima Laboral Y La Rotación De Personal De Una Empresa Textil En El Distrito De Ate Vitarte En El Período 2016	Perú	2016
SI	Factores y rotación del personal operario del área de congelado de la empresa Camposol S.A., 2016	Perú	2016

SI	Propuesta para disminuir la rotación de personal en la sucursal American Call Center, ubicada en la ciudad de Quito para el periodo 2016	Ecuador	2016
SI	Factores de rotación del personal en el call center del banco de crédito del Perú -Cobtel, Trujillo 2016	Perú	2016
SI	Influencia de la rotación de personal en la productividad del área de créditos grupales de la empresa compartamos financiera en la ciudad de Trujillo en el año 2016	Perú	2016
SI	Factores de alta Rotación en la empresa distribuciones San Juan Masias SAC Arequipa 2015	Perú	2016
SI	Factores que originan la rotación de personal en una distribuidora de productos de consumo masivo en la Ciudad de Quito	Ecuador	2016
SI	Principales Causas de la Rotación del Personal en Empresa de Servicios de Transporte	Bolivia	2017
SI	Efecto de la rotación de personal en la rentabilidad de la empresa Prosegur Vigilancia y Seguridad Privada	Colombia	2017
SI	Plan de gestión de talento humano para reducir el índice de rotación en la empresa Plusservices s.a.”	Ecuador	2017
SI	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”	Ecuador	2017
SI	Satisfacción laboral y rotación del personal de ventas en la empresa GSS. Ate Vitarte	Perú	2017
SI	Satisfacción laboral y rotación del personal de ventas en la empresa GSS. Ate Vitarte	Perú	2017
SI	Estrés laboral y rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín De Porres, Lima 2016	Perú	2017
SI	Rotación de personal y la productividad en la empresa sociedad minera corona S.A. - unidad Yauricocha, 2017	Perú	2017
SI	Análisis de factores que influyen en la rotación de personal en una empresa del rubro de alimentos y bebidas	Chile	2017
SI	Rotación del personal y productividad de la empresa productos pesqueros del sur s.a.	Perú	2017
SI	Gestión de talento humano y rotación de personal en la empresa supermercados peruanos s.a.	Perú	2017

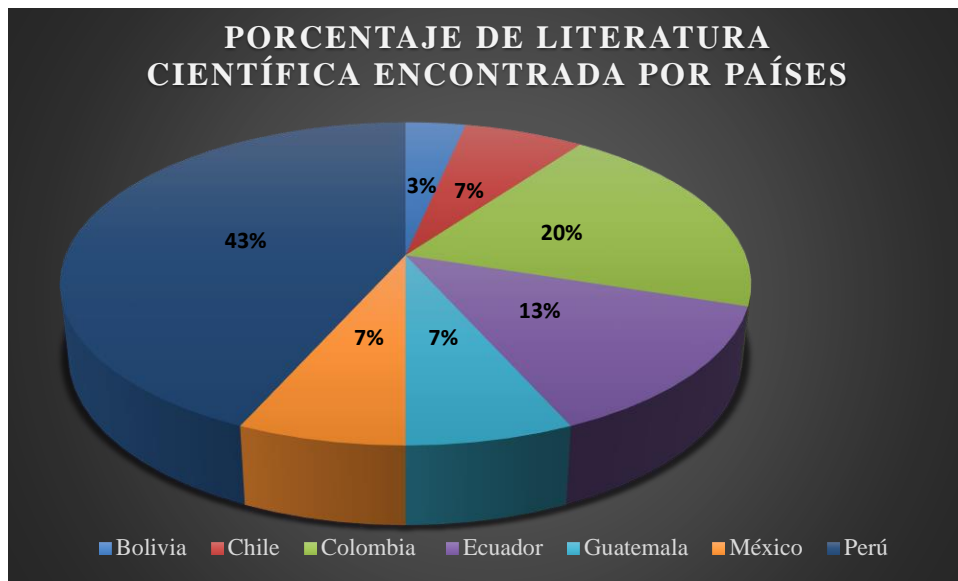
SI	Rotación de personal y clima organizacional	Guatemala	2018
NO	¿Sabe cuánto le cuesta la rotación de personal?	Colombia	2003
NO	Factores que influyen en la rotación de personal en una organización	México	2006
NO	Análisis de la rotación del personal y elaboración de una propuesta para su optimización en la pasamanería S.A. de la ciudad de Cuenca en el 2009	Ecuador	2010
NO	El impacto de la Rotación de Personal en las empresas constructoras del estado de Nuevo León.	México	2011
NO	Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales	México	2013
NO	Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo	Perú	2013
NO	La Cultura Organizacional y su incidencia en la Rotación de Personal de Kmeyo.com 2012”	Ecuador	2013
NO	Detección de factores que originan la rotación de personal y su impacto en el reclutamiento y selección de personal en un call center de cobranza extrajudicial.	México	2013
NO	Probables causas de la rotación de personal en continental planta las colinas	México	2015
NO	Disminución de la rotación de personal usando Diseños de Experimentos	Colombia	2016
NO	Rotación de personal y su influencia en la baja ejecución presupuestaria del consejo nacional electoral	Ecuador	2016
NO	Antigüedad en el Empleo y Rotación Laboral en América Latina	EEUU	2016
NO	Rotación de empleados y su efecto en la utilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa en el periodo 2011 – 2015	Perú	2016
NO	Estudio de análisis de costo de la rotación personal: determinación del costo de cada punto porcentual de la rotación del personal designado al cliente ZTE de la empresa Salesland Internacional S.A.	Perú	2016
NO	Rotación de personal y desempeño laboral de los colaboradores en los órganos jurisdiccionales - Moyobamba, 2016	Perú	2016
NO	Identificación de los factores que determinan la alta rotación del personal de ventas en Empresas Retail de prendas de vestir: caso tiendas Piero	Perú	2016

NO	Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial de una Gran Superficie	Colombia	2017
NO	Programa motivacional para mejorar el nivel de satisfacción laboral en una empresa contratista minera”	Perú	2017
NO	Relación de la satisfacción laboral y la rotación de personal de ventas de la distribuidora de productos de consumo masivo Dizoe S.A.C. De la ciudad de Trujillo año 2017	Perú	2017
NO	La rotación laboral no deseada: causas y consecuencias en organizaciones empresariales análisis de una empresa peruana de consumo masivo	Perú	2017
NO	Factores sociales que influyen en la alta rotación de personal, en los colaboradores (as) obreros (as) del grupo "H" de la empresa TALSA, distrito de Virú, provincia de Virú, departamento La Libertad, período 2016.	Perú	2017
NO	Análisis de las principales causas de rotación de personal de la empresa Oiltrans SAS de la ciudad de Bogotá, D.C.	Colombia	2017
NO	Principales factores que generan la rotación de personal en una tienda de autoservicios, Municipio De Tejupilco, estado de México	México	2017
NO	Estudio de la Incidencia que tiene la Rotación de Personal en la Productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el Periodo 2014 al 2017	Ecuador	2018
NO	Los factores de la rotación de personal en las maquiladoras de exportación de ensenada, B.C.	EEUU	2018

De la investigación y selección se hallaron 55 documentos entre tesis y publicaciones con referencia al tema de rotación de personal en las empresas durante los últimos diez años, las cuales contenían las mismas pautas de clasificación solicitado y hallado en las diversas bases de datos investigadas como Google Académico, Alicia y Refseek. Las cuales pasaron por un filtro de eliminación teniendo únicamente 30 tesis y publicaciones científicas, este filtro estuvo relacionado a la selección de temas que más se asemeja la “Rotación de personal”.

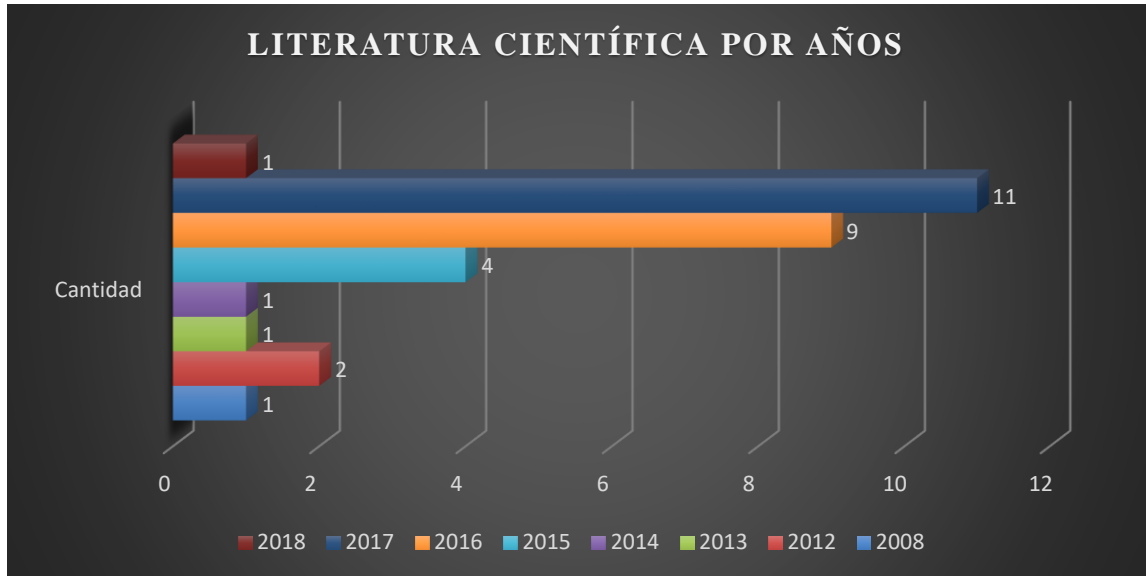
En el gráfico siguiente se puede observar un 43% de publicaciones realizadas en Perú siendo el de información predominante respecto a los países de México, Guatemala, Ecuador, Colombia, Chile, siendo el de menor porcentaje (3%) la literatura científica del país de Bolivia, referente al tema de rotación de personal.

Tabla 2. Porcentaje de literatura científica encontrada por países.



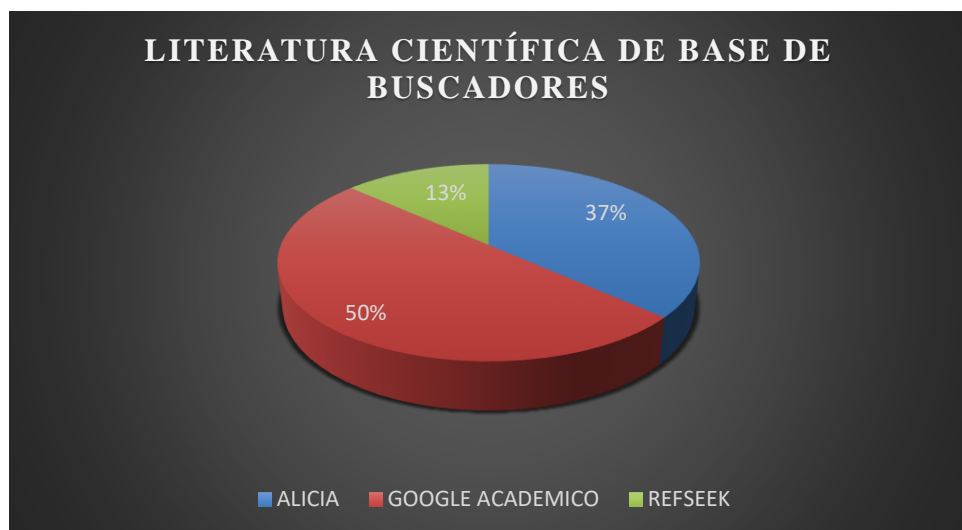
En el gráfico se puede visualizar 11 tesis y/o publicaciones que fueron realizadas durante el año 2017, seguido del año 2016 con 9 tesis y/o publicaciones, podemos visualizar que desde el año 2015 hubo un incremento de publicaciones con respecto al tema de “Rotación de Personal”, y para finalizar se observa que desde el 2003 al 2014 las publicaciones eran mínimas por no decir escasas.

Tabla 3. Literatura científica encontrada por año.



El siguiente gráfico se puede visualizar que las tesis y/o publicaciones encontradas con respecto al tema de rotación de personal en los últimos diez años, pertenecen en un 50% al buscador Google Académico, seguido como 2do lugar Alicia con un 37% y ocupando el 3er lugar con un 13% Refseek.

Tabla 4. Buscadores de literatura científica.



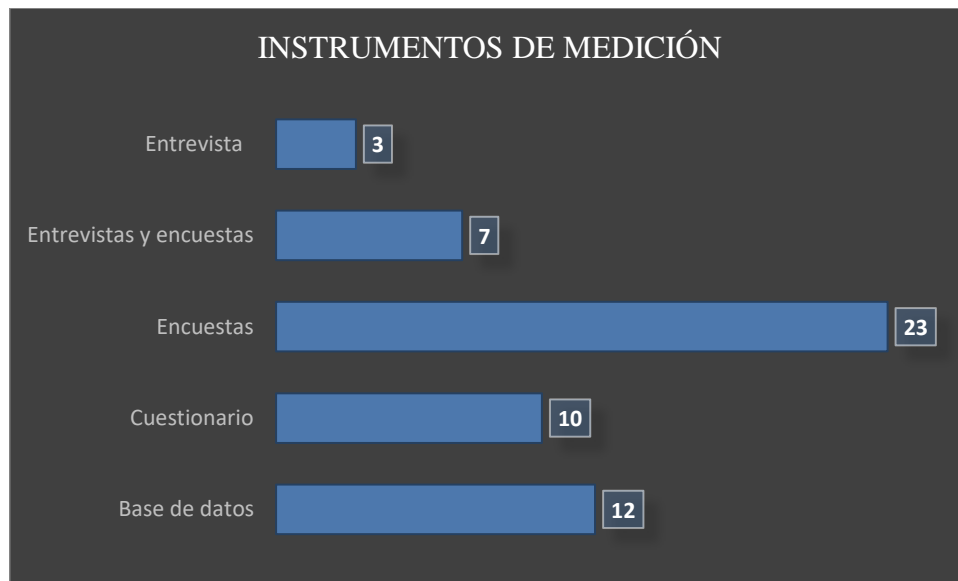
En el gráfico siguiente se puede visualizar el número de palabras hallados en las búsquedas realizadas, teniendo una mayor coincidencia la palabra “rotación de personal” con un 61% seguido de la palabra “estabilidad laboral” con un 18% y como palabra con menor % de coincidencia se tiene a la palabra “ausentismo” con un 3%.

Tabla 5. Palabras claves y simultaneidad encontradas en los buscadores.



En el siguiente gráfico de barra se muestra que la literatura científica revisadas sobre rotación de personal en las empresas durante los últimos 10 años, lo que han incluido en gran parte de medición son las encuestas de 23 tesis y/o publicaciones que han hecho uso de ellas, seguido por base de datos con 12 tesis y/o publicaciones, en el caso de cuestionarios 10 tesis y/o publicaciones, entrevistas y encuestas 7 tesis y/o publicaciones y por último 3 tesis y/o publicaciones con entrevistas.

Tabla 6. Instrumentos de mediciones utilizadas en la literatura científica.



CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

La búsqueda para la revisión sistemática se despliega entre los años 2008-2018 donde se halló 55 y se selecciona 30 publicaciones científicas concernientes al tema que tiene por título “Rotación de personal en una empresa durante los últimos diez años”, cabe resaltar que se presentaron obstáculos que impidieron tener acceso a algunas publicaciones científicas por encontrarse en otros idiomas o por contar con restricciones de autor, lo que impidió contar con toda la información en el tiempo establecido para la búsqueda y análisis de la información de interés.

Como conclusión se señala que:

- Se examinó y analizó la información concerniente al tema de importancia sobre la rotación de personal en las empresas durante los últimos diez años, la cual se realizó en las bases de datos Google académico, Alicia y Refseek encontrándose un equivalente a 55 artículos concernientes con el tema respectivo a la revisión sistemática en estudio, eligiendo de esta cantidad a 30 artículos entre tesis y publicaciones por contener mayor relación directa y contar con todos los requisitos de integración.
- De la muestra seleccionada de países con literatura científica referente a la rotación de personal en los últimos 10 años se observa que el Perú ocupa el primer lugar con un 43 % de publicaciones seguido por México, Guatemala, Ecuador, Colombia, Chile siendo el de mayor rango en sus publicaciones Bolivia con un 3%.
- Se determinó cual es el volumen de información de publicaciones científica relacionadas a rotación de personal en las empresas durante los últimos años

concluyendo que la mayor cantidad de información publicada fue durante el año 2017.

- Se describen los sitios de búsqueda de información ingresado para encontrar las publicaciones científicas, referente a rotación de personal en las empresas durante los últimos diez años, se explica también que Google Académico tiene un (50%) de información encontrada, como 2do lugar se tiene a Alicia con el (37%) y como en último lugar obteniendo un (13%) Refseek.
- Se examinó la información de diversos países con respecto a la literatura científica, ubicándose 7 países los cuales fueron Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, Guatemala, México y Perú, referente a la rotación de personal en la empresa, es un tema de interés y que países de América ya hacen referencia a este tema, explicando los motivos y los mecanismos para evitarla.
- Para finalizar se establecieron las palabras claves, las cuales tuvieron similitud al momento de buscar la información de la “rotación de personal” en las empresas durante los últimos diez años. Para la búsqueda se seleccionó también otras palabras como “Estabilidad Laboral”.

REFERENCIAS

- A. P., O. (2015). Inestabilidad y rotación laboral en las empresas de servicio call center en Lima metropolitana en el año 2014 - 2015. 92. Lima, Perú. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/285441906/Trabajo-Final-Investigacion-CALL-CENTER>
- Andrade Martínez, M. L. (2010). *Análisis de la rotación del personal y elaboración de una propuesta para su optimización en la pasamanería S.A. de la Ciudad de Cuenca en el 2009*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/562>
- Aranibar Gutiérrez, M. F., Melendres Carlos, V. D., Ramírez Barón, M. C., & García Rivera, B. R. (2018). Los factores de la rotación de personal en las maquiladoras de exportación de ensenada B.C. *Revista Global de Negocios*, 25-39. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/323253173_Los_factores_de_la_rotacion_de_personal_en_las_Maquiladoras_de_Exportacion_de_Ensenada_BC
- Arce García, M. (2017). Principales factores que generan la rotación de personal en una tienda de autoservicios, municipio de Tejupilco, Estado de México. México. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/68757>
- Arteaga Chere, F. J. (Marzo de 2016). Propuesta para disminuir la rotación de personal en la sucursal american call center, ubicada en la ciudad de quito para el periodo 2016. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/01/01/Palacios-Barbara.pdf>
- Avila Eyzaguirre, S. L., Guerra del Carpio, R. F., & Mendoza Castro, K. R. (s.f.). La rotación laboral no deseada : causas y consecuencias en organizaciones empresariales : análisis de una empresa peruana de consumo masivo. Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9625>

- Barroso Tanoira, F. G. (2012). *Calidad de vida laboral vs. rotación, ausentismo y productividad. Un estudio en 103 empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán*. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/C03.pdf>
- Becerra Villacorta, M. F., & Díaz Ruiz, S. I. (2016). *Factores y rotación del personal operario del área de congelado de la empresa camposol sa., 2016*. Trujillo: UPN. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9999>
- Benavides Montaña, I. G. (2015). *Rotación de personal y su alto impacto en la productividad de las empresas*. Bogotá: Universidad Militar de Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7395/ROTACI%C3%93N%20DE%20PERSONAL%20Y%20SU%20ALTO%20IMPACTO%20EN%20LA%20PRODUCTIVIDAD>
- Cabrera Piantini, A. R., Ledezma Elizondo, M. T., & Rivera Herrera, N. L. (2011). *El impacto de la Rotación de Personal en las empresas constructoras del estado de Nuevo León*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=353632025006>
- Castillo Smith, E. J., & Sabando Unda, J. M. (2018). *Estudio de la Incidencia que tiene la Rotación de Personal en la Productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el Periodo 2014 al 2017*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10174/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-449.pdf>
- Chávez Saldaña, Á. M., & Flores Garrido, L. P. (2016). *Correlación entre el clima laboral y la rotación de personal de una empresa textil en el distrito de ate vitarte en el período 2016*. Lima: UPN. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9911>
- Chicaiza Simbaña, E. Y. (2013). *La Cultura Organizacional y su incidencia en la Rotación de Personal de Kmeyo.com 2012*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3613>
- Chimbay Bravo, S. G., & Simbaña Vargas, M. E. (Mayo de 2017). *Plan de gestión de talento humano para reducir el índice de rotación en la empresa plusservices s.a. 99*. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20494>

- Cifuentes Cadena, T. (s.f.). Análisis de factores que influyen en la rotación de personal en una empresa del rubro de alimentos y bebidas. Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149838/Cifuentes%20Cadena%20Tatiana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cubillos Calderón, C. H., Reyes Parga, M. A., & Londoño Betancout, M. T. (2017). *Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial de una Gran Superficie*. Obtenido de <https://www.udla.edu.co/revistas/index.php/faccea/article/view/654/731>
- Cusacani Arcata, N. R. (2017). Rotación del personal y productividad de la empresa productos pesqueros del sur s.a. Tacna, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/251>
- Dipaz Huerta, M. R., Garcia Bernales, R., & Sánchez Zegarra, C. W. (s.f.). Gestión de talento humano y rotación de personal en la empresa Supermercados Peruanos S.A. Plaza Veá Breña, 2015. 2017. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/109>
- Domínguez Olaya, M. K. (2015). *Análisis de las causas de rotación de personal de la empresa Holcrest S.A.S.* Obtenido de https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2263/T_MBA_43.pdf?sequence=1
- Flores Palomino, J. G. (2016). *Rotación de empleados y su efecto en la utilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa en el periodo 2011 – 2015*. Moquegua: UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI. Obtenido de <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/109>
- Flores Uribe, C. G. (2014). La situación laboral de los teleoperadores de empresas tercerizadas ubicadas en Santiago. 271. Santiago, Chile. Obtenido de <http://bibliotecadigital.academia.cl/handle/123456789/2428>
- Flores Zambada, R. (2006). *Factores que influyen en la rotación de personal en una organización*. Obtenido de <http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/P37T14.pdf>
- Flores, R., J.L., A., & M. H., B. (2008). *Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas*. Obtenido de <http://www.spentamexico.org/v3-n1/3%281%29%2065-99.pdf>

Fonseca, S., López, L., Rivera, I., & Sicua, J. (2012). La rotación de personal en AVI Transportes.

Desarrollo & Gestión, 21-25. Obtenido de <http://revistas.uniminuto.edu/index.php/index/login?source=%2Findex.php%2Findex%2Farticle%2Fview%2F420>

Galindo Carvajal, D. D. (2017). *Efecto de la rotación de personal en la rentabilidad de la empresa*

Prosegur Vigilancia y Seguridad Privada. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios. Obtenido de <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/5805>

Gualavisi, M., & Oliveri, M. L. (2016). Antigüedad en el empleo y rotación laboral en américa latina.

Banco Interamericano de Desarrollo, 1-36. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/publicacion/15634/antiguedad-en-el-empleo-y-rotacion-laboral-en-america-latina>

Guarniz Julca, I. G. (2017). Factores sociales que influyen en la alta rotación de personal, en los

colaboradores (as) obreros (as) "h" de la empresa tal s.a. distrito de viru. provincia de viru. departamento de la libertad, periodo:2016. Trujillo, Perú. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9508>

Hernández Chávez, Y., Hernández Chávez, G., & Mendieta Ramírez, A. (2013). *Modelo de rotación*

de personal y prácticas organizacionales. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4677922>

Hernández Olivares, S. E., Cruz Netro, Z. G., Meza Morales, M. I., & Cruz Netro, L. D. (2017).

Principales Causas de la Rotación del Personal en Empresa de Servicios de Transporte. *Revista Sociología Contemporánea*, 43-50. Obtenido de http://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia_Contemporanea/vol4num11/Revista_Sociologia_Contemporanea_V4_N11_5.pdf

Herrera Tiburcio, A. J., Mendoza Ñañez, C. C., & Torrejón, B. R. (2016). Estudio de análisis de costo

de la rotación personal: determinación del costo de cada punto porcentual de la rotación del personal designado al cliente ZTE de la empresa Salesland Internacional S.A. Lima, Perú. Obtenido de

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621729/herrera_aj.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Huampa Cahuana, E. G. (2017). *Programa motivacional para mejorar el nivel de satisfacción laboral en una empresa contratista minera*. Arequipa: Universidad Nacional De San Agustín. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3522>

Juarez Llaro, L. I., & Torraca Bulnes, M. C. (2017). *Relación de la satisfacción laboral y la rotación de personal de ventas de la distribuidora de productos de consumo masivo dizoe s.a.c. de la ciudad de trujillo año 2017*. Trujillo: UPN. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11599>

Macario De Paz, F. I. (2018). Rotación de personal y clima organizacional. Quetzaltenango, México. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrcd/2018/05/43/Macario-Fredy.pdf>

Maldonado Pastor, L. G. (2016). *Análisis de la rotación del personal técnico en una empresa de servicios masivos de telecomunicaciones*. Bogotá: Universidad Eafit. Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11587/LuisGustavo_MaldonadoPastor_2016.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Mejía Ortiz, P., & Tamayo Contreras, P. (2015). *Probables causas de la rotación de persona en continental planta las colinas*. Obtenido de <http://www.jovenesenlaciencia.ugto.mx/index.php/jovenesenlaciencia/article/view/129>

Mendoza Ph. D., R. (2003). ¿Sabe cuánto le cuesta la rotación de personal? *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 104-109. Obtenido de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/255>

Miller Ruiz, E. G. (2016). Influencia de la rotación de personal en la productividad del área de créditos grupales de la empresa compartamos financiera den la ciudad de Trujillo en el año 2016. Trujillo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2328>

Moreno Perez, J. R., & Lemus Rincon, J. J. (Agosto de 2017). Análisis de las principales causas de rotación de personal de la empresa Oiltrans SAS de la ciudad de Bogotá D.C. Bogotá D.C., Colombia. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/9372>

Núñez Rivera, S. Y. (2016). Factores de alta rotación en la empresa distribuciones san juan masias

sac arequipa 2015. Arequipa, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3782>

Palomares, C. (2017). Rotación de personal y la productividad en la empresa sociedad minera

corona s.a - unidad yauricocha, 2017. Perú. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR_9566a22689ddc90d1364251db60b9ddb

Pérez Aguinaga, F. I. (2013). *Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de*

productos coca-cola de la ciudad de Chiclayo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/142>

Pillajo Díaz, G. P. (2016). Factores que originan la rotación de personal en una distribuidora de

productos de consumo masivo en la ciudad de Quito. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/5518>

Rivera Pariona, E. R. (2017). Satisfacción laboral y rotación del personal de ventas en la Empresa

de GSS Ate Vitarte. Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7205>

Rodríguez Soplín, M. (2016). Rotación de personal y desempeño laboral de los colaboradores en

los órganos jurisdiccionales Moyobamba 2016. Moyobamba, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14596>

Rodríguez, S. Y., López, E. S., Forero, Y. M., & Gómez, S. A. (2013). Rotación de personal en el

call center Calldinero. *Desarrollo & Gestión*, 9-13. Obtenido de https://www.academia.edu/31578210/Rotaci%C3%B3n_de_personal_en_el_call_center_Calldinero

Román Uribe, J. D. (2016). *Disminución de la rotación de personal usando Diseño de Experimentos.*

Obtenido de <http://bdigital.unal.edu.co/54629/1/1040038248.2016.pdf>

Romero Japay, M. A. (2017). Estrés laboral y rotación de personal en asesores comerciales en un

Call Center del distrito de San Martín de Porras, Año 2016. Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3367>

- Rubio Rodríguez, R. (2013). *Detección de factores que originan la rotación de personal y su impacto en el reclutamiento y selección de personal en un call center de cobranza extrajudicial*. Distrito Federal: Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2263/T_MBA_43.pdf?sequence=1
- Ruiz Bazán, G. L. (2016). Factores de rotación del personal en el Call Center del Banco de Crédito del Perú -Cobtel, Trujillo 2016. 144. Trujillo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/453?show=full>
- Salazar Prado, T. M. (2016). Identificación de los factores que determinan la alta rotación del personal de ventas en empresas retail de prendas de vestir: caso tiendas piero. Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/1724/Salazar_Prado_Talia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sarmiento Mosquera, C. W., & Torres Murillo, L. L. (Mayo de 2017). Análisis del clima laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de call center internacional en la empresa setel. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20513>
- Soto Jaramillo, V. (2016). *Rotación de personal y su influencia en la baja ejecución presupuestaria del consejo nacional electoral*”. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/18092>
- Vargas Espinoza, Y. S., & Meza Cosme, O. (2017). Relación entre el clima laboral y la rotación del personal de la empresa call center atento Perú: área clientes del BBVA, 2016. Lima, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2901>

ANEXOS

N11		X ✓ fx Descriptivo																	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Dependencias	Internacional	Basco Tena, 2012	Basco Tena, 2012	Estudio de caso en una empresa de servicios. Se analizó el impacto de la rotación de personal en la productividad y la satisfacción de los empleados.	10.1016/j.elsevier.2012.03.010	Estudio de caso	Basco Tena, 2012	1	Empresas	Calidad, Vida laboral, Rotación, Afectivo, Productividad en la ciudad de Mérida, página 31	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal
5	Dependencias	Internacional	Basco Tena, 2012	Basco Tena, 2012	Estudio de caso en una empresa de servicios. Se analizó el impacto de la rotación de personal en la productividad y la satisfacción de los empleados.	10.1016/j.elsevier.2012.03.010	Estudio de caso	Basco Tena, 2012	1	Empresas	Calidad, Vida laboral, Rotación, Afectivo, Productividad en la ciudad de Mérida, página 31	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal
9	Dependencias	Internacional	Basco Tena, 2012	Basco Tena, 2012	Estudio de caso en una empresa de servicios. Se analizó el impacto de la rotación de personal en la productividad y la satisfacción de los empleados.	10.1016/j.elsevier.2012.03.010	Estudio de caso	Basco Tena, 2012	1	Empresas	Calidad, Vida laboral, Rotación, Afectivo, Productividad en la ciudad de Mérida, página 31	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal
10	Dependencias	Internacional	Basco Tena, 2012	Basco Tena, 2012	Estudio de caso en una empresa de servicios. Se analizó el impacto de la rotación de personal en la productividad y la satisfacción de los empleados.	10.1016/j.elsevier.2012.03.010	Estudio de caso	Basco Tena, 2012	1	Empresas	Calidad, Vida laboral, Rotación, Afectivo, Productividad en la ciudad de Mérida, página 31	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal
18	Internacional	Internacional	Basco Tena, 2012	Basco Tena, 2012	Estudio de caso en una empresa de servicios. Se analizó el impacto de la rotación de personal en la productividad y la satisfacción de los empleados.	10.1016/j.elsevier.2012.03.010	Estudio de caso	Basco Tena, 2012	1	Empresas	Calidad, Vida laboral, Rotación, Afectivo, Productividad en la ciudad de Mérida, página 31	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal
19	Internacional	Internacional	Basco Tena, 2012	Basco Tena, 2012	Estudio de caso en una empresa de servicios. Se analizó el impacto de la rotación de personal en la productividad y la satisfacción de los empleados.	10.1016/j.elsevier.2012.03.010	Estudio de caso	Basco Tena, 2012	1	Empresas	Calidad, Vida laboral, Rotación, Afectivo, Productividad en la ciudad de Mérida, página 31	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal	Rotación de personal