



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

Enfoques de la Rotación del Personal y la Productividad en las Empresas de Servicio. Una revisión sistemática de la literatura científica en América de los últimos 5 años:2014-2018.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autores:**

Rosa Emilia Chipana Hinojosa

Julia Isabel Vildoso Mamani

**Asesor:**

Mg. Lic. Ramiro Rondón Tamayo

Lima - Perú

2019

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo con mucho amor a mi familia,  
que es el principal motor de mi realización  
profesional y al asesor que me guio con esmero y  
dedicación.

Chipana, R.

Dedico este trabajo con mucho amor a mis  
hermanos por el inmenso amor y respaldo  
que me brindan siempre por sus aportes en  
mi formación profesional.

Vildoso, J.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por la vida, por permitirme realizar una de mis metas gracias a mi familia por ser el soporte día a día y por el inmenso amor y paciencia, por sus consejos y aportes.

Chipana, R.

Agradezco a DIOS y al asesor que confió en mí y me brindó la oportunidad de seguir nuestra formación y éxito de nuestra carrera profesional.

Vildoso, I.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>18</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>25</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>30</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Detalle de la lista de búsqueda de información sobre el tema de investigaciones desarrolladas de la gestión de la calidad de servicios .....</b>	<b>12</b>
<b>Tabla 2. Análisis PICOC en la metodología de revisión sistemática de literatura científica .....</b>	<b>13</b>
<b>Tabla 3. Análisis PICOC en la metodología de revisión sistemática de literatura científica .....</b>	<b>18</b>
<b>Tabla 4. Publicaciones por año .....</b>	<b>21</b>
<b>Tabla 5. Publicaciones por país .....</b>	<b>22</b>
<b>Tabla 6. Tipo de investigación.....</b>	<b>23</b>
<b>Tabla 7. Declaración de artículos encontrados .....</b>	<b>24</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1. Flujo de base de datos de los criterios de inclusión y exclusión tomados para la revisión sistemática .....</b>	<b>20</b>
<b>Figura 2. Publicación por año de los artículos seleccionados. ....</b>	<b>21</b>
<b>Figura 3. Publicación por país de los artículos seleccionados .....</b>	<b>22</b>
<b>Figura 4. Publicación por tipo de investigación de los artículos seleccionados.....</b>	<b>23</b>
<b>Figura 5. Publicación del número de artículos después del descarte.....</b>	<b>24</b>

## RESUMEN

La presente revisión sistemática tuvo como objetivo principal describir acerca de los enfoques de la rotación del personal y productividad en las empresas de servicio de los últimos cinco años donde se planteó responder la interrogante de ¿Cuáles son los enfoques de la rotación de personal y la productividad en las empresas de servicio descritas en la literatura científica?; en relación a la búsqueda de información se empleó la búsqueda en fuentes confiables como Scielo, Dialnet, Redalyc, Google académico y Proquest, repositorios de revistas indexadas. Entre tanto, se ha podido recolectar información solo de los últimos 5 años, los cuales fueron 20 artículos científicos. La metodología fue de tipo revisión sistemática se observa 15 artículos, donde se pudo rescatar que en su mayoría las revistas indexadas fueron latinoamericanas; y donde se recalcan la gran importancia que es para las empresas la temática sobre la rotación de personal y la productividad para su desarrollo. Se realizó la discusión; entre tanto, se concluyó que es importante que las empresas eviten la rotación de personal; en base a innovaciones a través de capacitaciones y entrenamientos que refuercen el conocimiento y habilidades del personal; en efecto aumentar la productividad y eficiencia de la empresa.

**PALABRAS CLAVES:** Rotación de personal, productividad, empresas de servicio, reducción de personal, motivación al personal.

## **ABSTRACT**

The main objective of this systematic review is to describe the approaches to staff turnover and productivity in service companies in the last five years, where it was asked to answer the question of What are the approaches to staff turnover and productivity in the service companies described in the scientific literature? In relation to the search for information, search in reliable sources such as Scielo, Dialnet, Redalyc, Google academic and Proquest, repositories of indexed journals, was used. Meanwhile, information has been collected only from the last 5 years, which were 20 scientific articles. The methodology was of a systematic review type, 15 articles are observed, where it could be rescued that most of the indexed journals were Latin American; and where it can be emphasized the great importance for companies of the subject of staff turnover and productivity for their development. The discussion was held; meanwhile, it was concluded that it is important for companies to avoid staff turnover; based on innovations through training and trainings that reinforce the knowledge and skills of the staff; in effect increase the productivity and efficiency of the company.

**PALABRAS CLAVES:** Staff turnover, productivity, service companies, staff reduction, staff motivation.



## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad en el Perú y en diversos países las empresas se encuentran en continua búsqueda del equilibrio organizacional, es por eso que, para elevar su productividad, las entidades buscan aminorar la rotación de personal. Por ello, las empresas tienen que contar con el recurso humano adecuado; con la finalidad, de que puedan mantener adecuadamente sus operaciones; potenciándose en el mercado, aumentando su competitividad; ya que, día a día las organizaciones se enfrentan al desafío permanente de la rotación del colaborador.

La rotación del personal en las organizaciones es un hecho indiscutible, sobre todo en una sociedad postindustrial en donde la competitividad es un factor determinante que permite promover el éxito de una empresa. Por tanto, se puede afirmar que la rotación de personal no es más que, el movimiento o migración de los colaboradores, de una empresa a otra, en un determinado periodo de tiempo y por causas diversas (Aranibar, Melendres, Ramírez y García, 2018).

Por ello, en el anterior párrafo, el concepto de rotación de personal, indica que es un tema importante en una empresa; ya que esto ayuda a conseguir el éxito de esta el cual conlleva a que el trabajador constantemente se encuentre en capacitación debido a la rotación que se les hace en un determinado tiempo. Asimismo, en toda organización es fundamental que se realicen innovaciones donde se les brinde un buen aprendizaje para el desarrollo de sus habilidades; en consecuencia, se muestren más eficientes y productivos en la organización.

Al mismo tiempo, la rotación del personal puede ser favorable porque permite a las empresas e instituciones contar con personal nuevo que aporten conocimientos y perspectivas; y efecto aumenta la productividad de la organización, sin embargo, a su vez puede resultar costosa; por dicha razón es que la mayoría de empresas se interesan en mantenerla en un porcentaje bajo (Chaparro, Guzmán, Naizaque, Ortiz y Jiménez, 2015).

Por este mismo punto, los autores (Aranibar, Melendres, Ramírez y García, 2018) determinan que es bueno la rotación de personal en una empresa, pero también puede resultar costosa; ya que, las capacitaciones tienen un costo. Entre tanto, en posibles casos se debe buscar personal nuevo que tengan las capacidades adecuadas para el puesto de trabajo. Igualmente, el costo de tiempo que se ejecutan para realizar la búsqueda del perfil adecuado para el puesto; en tanto, puede ser que la nueva persona no tenga la misma capacidad para desenvolverse en sus labores.

Cabe mencionar, que la rotación de personal incide en la mayoría de casos por la desmotivación y la insatisfacción laboral, por lo que se puede establecer que son los motivos que involucran en la salida del personal, es decir la falta de motivación y temas de pagos en la mayoría de los casos pueden ser detectados mediante el estudio de fluctuación potencial; pero si se toman medidas necesarias y apropiadas promoverán a reducir la rotación real (Hernández, Hernández y Mendieta, 2013). Por tanto, una de sus causas es originada por la desmotivación que existe en los trabajadores; el cual genera renuncia de los trabajadores y la disminución de la productividad. Por ende, es clave que se maneje de manera apropiada la rotación de personal; ya que, el colaborador gana experiencia y es un factor que conlleva al éxito de la empresa.

Por otro lado, se puede establecer que la productividad del factor humano es de mucha importancia, ya que, las personas realizan procesos creativos que permiten conseguir buenos resultados en las organizaciones. Puesto que cuando las personas interactúan en la organización se generan procesos de carácter psicosocial que incide en el desempeño de los individuos, grupos y de toda la organización; las cuales se denominan factores grupales o grupos de trabajo (Cequea, Núñez y Rodríguez, 2011).

Cabe indicar que la productividad depende mucho de los trabajadores y que esto trae buenos resultados a la organización y más si se hace un buen trabajo en equipo; el cual también ayuda para que entre ellos se relacionen mucho mejor. De igual manera, si las empresas cuentan

con personal capacitado y entrenado, contribuirán al logro del triunfo de la organización, alcanzado una mayor competitividad en el mercado.

También podemos señalar los factores que determinan el nivel de productividad alcanzado por la empresa, se destaca el recurso humano, quienes son encargados de realizar los procesos administrativos y operativos, que además juegan un papel importante en la empresa; con la finalidad, de alcanzar los objetivos propuestos (Fontalvo, De la Hoz y Morelos, 2017). Igual como lo respaldan (Cequea, et al. 2011) sobre la importancia del recurso humano de la compañía; ya que, son los que se desenvuelven en la ejecución de los procesos, operaciones y hacen posible los objetivos. Entonces se puede afirmar que el recurso humano es fundamental para la organización; dado que de ello depende el desarrollo del crecimiento de una empresa.

Por último, (Cubillos, Reyes y Londoño, 2017) señaló que en los países en desarrollo podría explicarse porque las empresas de esos países están demasiado lejos de la frontera tecnológica y los incentivos para invertir en innovación son débiles. Por lo que sería necesario la implementación de equipos tecnológicos que ayuden a desarrollar y fortalecer al personal; a fin de contribuir al éxito de la organización.

Tabla 1

*Detalle de la lista de búsqueda de información sobre el tema de investigaciones desarrolladas de la gestión de la calidad de servicios*

Título	Año de publicación	Tipo de investigación	Fuentes de datos de publicación	Biblioteca	País
Rotación del personal, ausentismo laboral y productividad de los trabajadores	2015	Cuantitativo	Ccollana, Y	Google Académico	Perú
Rotación del personal y su alto impacto en la productividad de las empresas	2015	Descriptivo	Benavides, I	Google Académico	Colombia
Análisis de las causas de rotación de personal de la empresa Holcrest S.A.S	2015	Cuantitativo	Domínguez, M	Google Académico	Colombia
Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote	2015	Cuantitativo	Velázquez, N	Google Académico	Perú
Rotación y ausentismo laboral en el parque industrial de Villa El Salvador	2015	Cuantitativo	Tito, P	Google Académico	Perú
Factores que influyen en la rotación de personal en las organizaciones	2015	Descriptivo	Flores, R	Dialnet	Colombia
Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales	2015	Descriptivo	Hernández, Y Hernández, G Mendieta, A	Google Académico	Ecuador
Clima laboral y su relación con la rotación del personal operativo de una empresa maquiladora en la ciudad de Chihuahua	2016	Cuantitativo	Portillo, M Morales, A Ibarvo, V	Proquest	México
Análisis factorial confirmatorio modelamiento de ecuación estructural de variables afectivas y cognitivas asociadas a la rotación de personal	2016	Cualitativa	Littlewood, H	Proquest	México
Análisis de la rotación de personal en empresas de auditoría	2016	Descriptivo	González, L	Proquest	Colombia
Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial de una Gran Superficie	2017	Cualitativa	Cubillos, C Reyes, M Londoño, M	Dialnet	Colombia
Factores que inciden en la rotación de personal en Maquiladoras: Una revisión del panorama en México	2017	Descriptivo	Melendres, V Aranibar, M	Dialnet	México
Principales Causas de la Rotación del Personal en Empresa de Servicios de Transporte	2017	Cualitativa	Hernández, S Cruz, Z Meza, M	Proquest	Ecuador
El impacto de la rotación de personal en las empresas constructoras del Estado De Nuevo León	2017	Descriptivo	Cruz, L Cabrera, A Ledezma, M Rivera, N	Redalyc	México
Horarios flexibles como estrategia para mejorar la productividad y reducir la rotación	2017	Descriptivo	Mora, D	Dialnet	México
Impacto del Clima Organizacional en la Rotación del Personal: Evidencia en Sector Desarrollo de Software	2017	Cualitativa	Delgado, S Lopez, V Moreno, L	Redalyc	México
Efecto de la carga laboral y la rotación del personal en la productividad de los servidores judiciales en el Consejo de la Judicatura de Los Ríos, Ecuador en el año 2018	2018	Cualitativa	Maliza, G Bastidas, C	Redalyc	Ecuador
Investigación y análisis de la rotación del talento humano en las cadenas de comidas rápidas y su impacto en la productividad y el clima laboral	2018	Descriptivo	Jiménez, F Mariño, I	Dialnet	Ecuador
Probables causas de la rotación de personal en Continental Planta Las Colinas	2019	Descriptivo	Mejía, P Tamayo, P	Google Académico	Ecuador
Clima laboral y productividad en las empresas maquiladoras textiles	2019	Cuantitativo	Barroso, F Arias, F	Dialnet	México

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

*Análisis PICOC en la metodología de revisión sistemática de literatura científica*

Población	Intervención	Comparación	Objetivo	Contexto
Operarios de una empresa	Medición de la rotación de personal y la productividad	Análisis de ambas variables	Determinar la relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad de los operarios de la empresa Ángeles Eventos en el año 2010	Empresa Privada
Personal de una empresa	Mostrar el impacto de la rotación de personal	Conocer la influencia de ambas variables en el personal de la empresa	Mostrar el impacto que genera la alta rotación, entendida ésta como aquellos cambios de personal derivada de despidos masivos o continuos que obedecen a situaciones como nombramientos de nueva administración o dirección	Empresa Privada
Trabajadores de una empresa	Analizar la rotación del personal	Brindar información acerca de la importancia de la rotación del personal	Analizar las causas que inciden en la rotación de personal en la empresa prestadora de servicios del grupo Holcim, Holcrest S.A.S.	Empresa Privada
52 empresas industriales	Conocer la gestión de la selección en el personal de las empresas	Establecer estrategias de motivación	Determinar en qué medida la gestión de motivación laboral influye en la productividad de las empresas industriales del sector pesquero en el distrito de Chimbote	Empresas Privadas
Mype	Identificación de la rotación del personal en la empresa	El ausentismo y la rotación de personal	Determinar la relación entre el ausentismo y la rotación del personal	Empresa Privada
150 estudiantes	Dar a conocer de la importancia de la productividad y rotación del personal	Identificar la relación entre productividad y la rotación del personal	Determinar la relación entre la rotación del personal y la productividad.	Empresa Privada
Personal de una industria	Identificar los costos de rotación de personal.	Proponer actividades que apoyen en reducir la rotación de personal	Analizar los factores que influyen en la rotación del personal.	Empresa Privada
Personal de una empresa	Analizar el comportamiento de los colaboradores en la empresa	Identificar el clima de la organización y los perfiles de los colaboradores.	Conocer la relación entre el clima laboral y la rotación de personal.	Empresa Privada
Personal de una organización	Examinar el comportamiento de los colaboradores en sus actividades	Conocer los factores que implican en el origen de la rotación de personal.	Identificar la relación de la Rotación de Personal con variables de tipo afectivo y cognitivo (Apoyo Organizacional Percibido).	Empresa privada
Trabajadores del área comercial de la Tienda Falabella S. A.	Análisis de la cultura organizacional, las políticas organizacionales y la motivación.	Proponer un modelo para contribuir a la reducción de la rotación de personal.	Dar a conocer los factores que incitan en la rotación de personal en la empresa.	Empresa Privada
Colaboradores de una empresa	Realizar un análisis acerca de la rotación del personal.	Diseñar estrategias que permitan solucionar el problema de la rotación de personal.	Obtener los indicadores que conllevan a originar la rotación de personal.	Empresa Privada
Personal de una empresa de servicio de transporte	Señalar las causas que originan la rotación de personal	Conocer la satisfacción de los colaboradores en su centro laboral.	Identificar las condiciones de trabajo y la motivación en los trabajadores.	Empresa Privada
Trabajadores de 17 empresas constructoras medianas del AMM	Elementos importantes para la satisfacción laboral del personal.	Contribuir en la eficiencia de los colaboradores.	Conocer la relación entre la rotación del personal con la productividad.	Empresas Privadas
Población	Intervención	Comparación	Objetivo	Contexto

Colaboradores de una empresa	Propuesta de tecnología integral para el desarrollo del personal.	Desarrollar estrategias que beneficien en el crecimiento del personal.	Implementar actividades de cultura laboral para el personal.	Empresa Privada
Colaboradores de una empresa	Analizar el clima organizacional de la empresa	Desarrollar actividades que fomenten en mejorar el clima organizacional.	Realizar un análisis de rotación de personal, y clima organizacional, debido a que pueden existir causas que no se conocen o están fuera del control de la empresa	Empresa Privada
Trabajadores de empresas de auditorías de Medellín	Establecer estrategias de motivación para mejorar la rotación de personal.	Promover ambiente de armonía para una mejor relación de los colaboradores	Identificar los principios que establece la empresa para regir un buen clima laboral y evitar la rotación de personal.	Empresas Privadas
Operadores de una entidad pública ecuatoriana	Realizar un análisis de las variables de rotación de personal y productividad.	Establecer una mejora continua y planificación para el desarrollo del personal.	Mejorar la productividad y obtener resultados positivos al implementar la carga horaria y la rotación del personal en las diferentes áreas de esta institución	Empresas Públicas
Trabajadores de la empresa ARCGOLD DEL ECUADOR S.A.	Participar en el desarrollo personal.	Contribuir en la productividad de la empresa y mejora del clima laboral.	Evaluar las causas de la rotación del talento humano en la empresa de comida rápida.	Empresa Privada
Personal en la planta las Colinas de la empresa Continental (212 trabajadores)	Realizar un análisis de la rotación personal.	Contribuir en el compromiso organizacional, en la satisfacción y productividad.	Medir la satisfacción e importancia que los trabajadores conceden a los aspectos laborales e identificar su relación con la intención de abandonar la organización	Empresa Privada
Empresas maquiladoras	Conocer los problemas que contraer ausentismo rotación personal.	Diseñar estrategias que contribuyan a la satisfacción del personal.	Verificar la relación entre el clima laboral y la productividad de las empresas maquiladoras.	Empresas Privadas

Fuente: Elaboración propia

## **CAPÍTULO II. METODOLOGÍA**

### **Tipo de estudio**

Se realizó una revisión sistemática científica de la literatura, la pregunta de investigación establecida para conducir el proceso metodológico fue la siguiente: ¿Cuáles son los enfoques de la rotación de personal y la productividad en las empresas de servicio descritas en la literatura científica?

### **Fundamentación de metodología**

Según (Vergel, Martínez y Zafra, 2014) señalan que “La revisión de la literatura, con fines de actualización y sobre todo para escribir en informe sobre un trabajo de investigación, no debe ser un proceso al azar” (p. 102). Por otro lado, Según (Urrea, Barría, 2010) lo define como “Un método sistemático, explícito y reproducible para identificar, evaluar y sistematizar el cuerpo existente del trabajo realizado y registrado por investigaciones, académicos y profesionales” (p. 3). Del mismo modo (Manterola, Zavando, 2009) “Afirma que se trata de una síntesis de la evidencia disponible que permite establecer grados de recomendación para los diferentes escenarios” (p. 582) finalmente (Kitchenham, 2004) señalan que “Una revisión sistemática se define como una manera de evaluar e interpretar toda la investigación disponible relevante respecto de un interrogante de investigación particular, en un área temática o fenómeno de interés” (p. 20).

### **Proceso de recolección de información**

Para garantizar la veracidad del proceso de búsqueda se definieron como descriptores los siguientes términos a partir de la pregunta de investigación ¿Cuáles son los enfoques de la rotación de personal y, la productividad en las empresas de servicio descritas en la literatura científica?

Por especialidad en la búsqueda de la literatura científica, se diseñó un protocolo con la combinación de los terminos establecidos y los operadores boléanos: ( (" rotación ") AND ("productividad") AND ("como afecta la rotación de personal ") AND (" productividad de las empresas" ) ). Igualmente se definió como base de datos especializada para la búsqueda a ProQuest y como motor de búsqueda a Google Académico ; como base de datos multidisciplinaria se eligieron a Scielo (scientific electronic library online o biblioteca científica electrónica en línea), Redalyc (red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal ) y como buscador genérico se utilizó Scielo.

Scielo

((("rotación")) AND ((("productividad")) AND ((("como afecta la rotación") AND ("productividad de las empresas"))

Pro Quest

((("rotación")) AND ((("productividad")) AND ((("como afecta la rotación de personal") AND ("productividad de las empresas"))

Google Académico

((("rotación + productividad")) AND ((\*rotación del personal\*))

Redalyc

((("rotación ") AND ("productividad en las empresas"))

Los artículos de referencia se importaron al software de gestión de referencia Excel para la gestión en la eliminación evitando duplicidad, la cantidad exportada fue de 120 archivos de los 200 de los años del 2014 al 2018 para ello se tomó en cuenta el autor, el año de publicación y el país o lugar donde se realizó los estudios.



### **Criterios de inclusión**

Se incluyeron los artículos originales en base de datos científicas indexadas como, Biblioteca virtual de la Universidad Privada del Norte, Proquest, Google Académico, Scielo (scientific electronic library online o biblioteca científica electrónica en línea), Redalyc (red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal ),de estas base de datos se encuentra un total de 200 artículos para los cuales se aplicó el criterio de inclusión , que dentro de la información obtenida se encuentre las variables de investigación como son, la rotación de personal y la productividad en las empresas, se tomó datos de los años 2014 al 2018 ,en el idioma español a la vez se consideró a los países de Chile, Colombia , Ecuador y Perú en los últimos 5 años, quedando al final solo 20 los cuales cumplen con los criterios de inclusión que contienen valiosos datos para el desarrollo de esta investigación científica

### **Criterios de exclusión**

Como criterio de exclusión se definió que el abordaje de la rotación de personal de las empresas se oriente a la evaluación de esta, se excluyeron los archivos que no contengan información referente a la investigación, los artículos en otros idiomas, que no es el español y los que están fuera del rango de los años 2014 al 2018.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Seguidamente continuando con la elaboración de la presente revisión sistemática; se presente el capítulo de resultados. Los cuales fueron elegidos de fuentes confiables como Proquest, Google Académico, Scielo (scientific electronic library online o biblioteca científica electrónica en línea), Redalyc (Red de Revistas Científicas de America Latina y el Caribe, España y Portugal) y de la biblioteca virtual de artículos Dialnet. Siendo en su totalidad recolectados 200 artículos de estas páginas; los cuales fueron seleccionados en base a su mayor cercanía a la temática elegida en la revisión sistemática; quedando la suma de 20 artículos; los cuales contenían mayor legibilidad en el tema y estaban completas las páginas; obteniendo una mayor información sobre la rotación de personal y productivas en las empresas internacionales y de cómo había venido evolucionando en estos últimos años.

Tabla 3

*Análisis PICOC en la metodología de revisión sistemática de literatura científica*

Población	Intervención	Comparación	Objetivo	Contexto
Operarios de una empresa	Medición de la rotación de personal y la productividad	Análisis de ambas variables	Determinar la relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad de los operarios de la empresa Ángeles Eventos en el año 2010	Empresa Privada
Personal de una empresa	Mostrar el impacto de la rotación de personal	Conocer la influencia de ambas variables en el personal de la empresa	Mostrar el impacto que genera la alta rotación, entendida ésta como aquellos cambios de personal derivada de despidos masivos o continuos que obedecen a situaciones como nombramientos de nueva administración o dirección	Empresa Privada
Trabajadores de una empresa	Analizar la rotación del personal	Brindar información acerca de la importancia de la rotación del personal	Analizar las causas que inciden en la rotación de personal en la empresa prestadora de servicios del grupo Holcim, Holcrest S.A.S,	Empresa Privada
52 empresas industriales	Conocer la gestión de la selección en el personal de las empresas	Establecer estrategias de motivación	Determinar en qué medida la gestión de motivación laboral influye en la productividad de las empresas industriales del sector pesquero en el distrito de Chimbote	Empresas Privadas
Mype	Identificación de la rotación del personal en la empresa	El ausentismo y la rotación de personal	Determinar la relación entre el ausentismo y la rotación del personal	Empresa Privada
150 estudiantes	Dar a conocer de la importancia de productividad y rotación del personal	Identificar la relación entre productividad y la rotación del personal	Determinar la relación entre la rotación del personal y la productividad.	Empresa Privada
Personal de una industria	Identificar los costos de rotación de personal.	Proponer actividades que apoyen en reducir la rotación de personal	Analizar los factores que influyen en la rotación del personal.	Empresa Privada

Población	Intervención	Comparación	Objetivo	Contexto
Personal de una empresa	Analizar el comportamiento de los colaboradores en la empresa	Identificar el clima de la organización y los perfiles de los colaboradores.	Conocer la relación entre el clima laboral y la rotación de personal.	Empresa Privada
Personal de una organización	Examinar el comportamiento de los colaboradores en sus actividades	Conocer los factores que implican en el origen de la rotación de personal.	Identificar la relación de la Rotación de Personal con variables de tipo afectivo y cognitivo (Apoyo Organizacional Percibido).	Empresa privada
Trabajadores del área comercial de la Tienda Falabella S. A.	Análisis de la cultura organizacional, las políticas organizacionales y la motivación.	Proponer un modelo para contribuir a la reducción de la rotación de personal.	Dar a conocer los factores que incitan en la rotación de personal en la empresa.	Empresa Privada
Colaboradores de una empresa	Realizar un análisis acerca de la rotación del personal.	Diseñar estrategias que permitan solucionar el problema de la rotación de personal.	Obtener los indicadores que conllevan a originar la rotación de personal.	Empresa Privada
Personal de una empresa de servicio de transporte	Señalar las causas que originan la rotación de personal	Conocer la satisfacción de los colaboradores en su centro laboral.	Identificar las condiciones de trabajo y la motivación en los trabajadores.	Empresa Privada
Trabajadores de 17 empresas constructoras medianas del AMM	Elementos importantes para la satisfacción laboral del personal.	Contribuir en la eficiencia de los colaboradores.	Conocer la relación entre la rotación del personal con la productividad.	Empresas Privadas
Colaboradores de una empresa	Propuesta de tecnología integral para el desarrollo del personal.	Desarrollar estrategias que beneficien en el crecimiento del personal.	Implementar actividades de cultura laboral para el personal.	Empresa Privada
Colaboradores de una empresa	Analizar el clima organizacional de la empresa	Desarrollar actividades que fomenten en mejorar el clima organizacional.	Realizar un análisis de rotación de personal, y clima organizacional, debido a que pueden existir causas que no se conocen o están fuera del control de la empresa	Empresa Privada
Trabajadores de empresas de auditorías de Medellín	Establecer estrategias de motivación para mejorar la rotación de personal.	Promover ambiente de armonía para una mejor relación de los colaboradores	Identificar los principios que establece la empresa para regir un buen clima laboral y evitar la rotación de personal.	Empresas Privadas
Operadores de una entidad pública ecuatoriana	Realizar un análisis de las variables de rotación de personal y productividad.	Establecer una mejora continua y planificación para el desarrollo del personal.	Mejorar la productividad y obtener resultados positivos al implementar la carga horaria y la rotación del personal en las diferentes áreas de esta institución	Empresas Públicas
Trabajadores de la empresa ARCGOLD DEL ECUADOR S.A.	Participar en el desarrollo personal.	Contribuir en la productividad de la empresa y mejora del clima laboral.	Evaluar las causas de la rotación del talento humano en la empresa de comida rápida.	Empresa Privada
Personal en la planta las Colinas de la empresa Continental (212 trabajadores)	Realizar un análisis de la rotación personal.	Contribuir en el compromiso organizacional, en la satisfacción y productividad.	Medir la satisfacción e importancia que los trabajadores conceden a los aspectos laborales e identificar su relación con la intención de abandonar la organización	Empresa Privada
Empresas maquiladoras	Conocer los problemas que contraer ausentismo y rotación del personal.	Diseñar estrategias que contribuyan a la satisfacción del personal.	Verificar la relación entre el clima laboral y la productividad de las empresas maquiladoras.	Empresas Privadas

Fuente: Elaboración propia

Por consiguiente, en la presente revisión sistemática los criterios de inclusión y exclusión, de los 200 artículos encontrados se descartaron 180, ya que no guardaban mucha información con el objetivo establecido, no contaban con muchos datos acerca de las variables y estaban incompletas; cómo se puede visualizar los criterios de inclusión y exclusión en la siguiente figura:

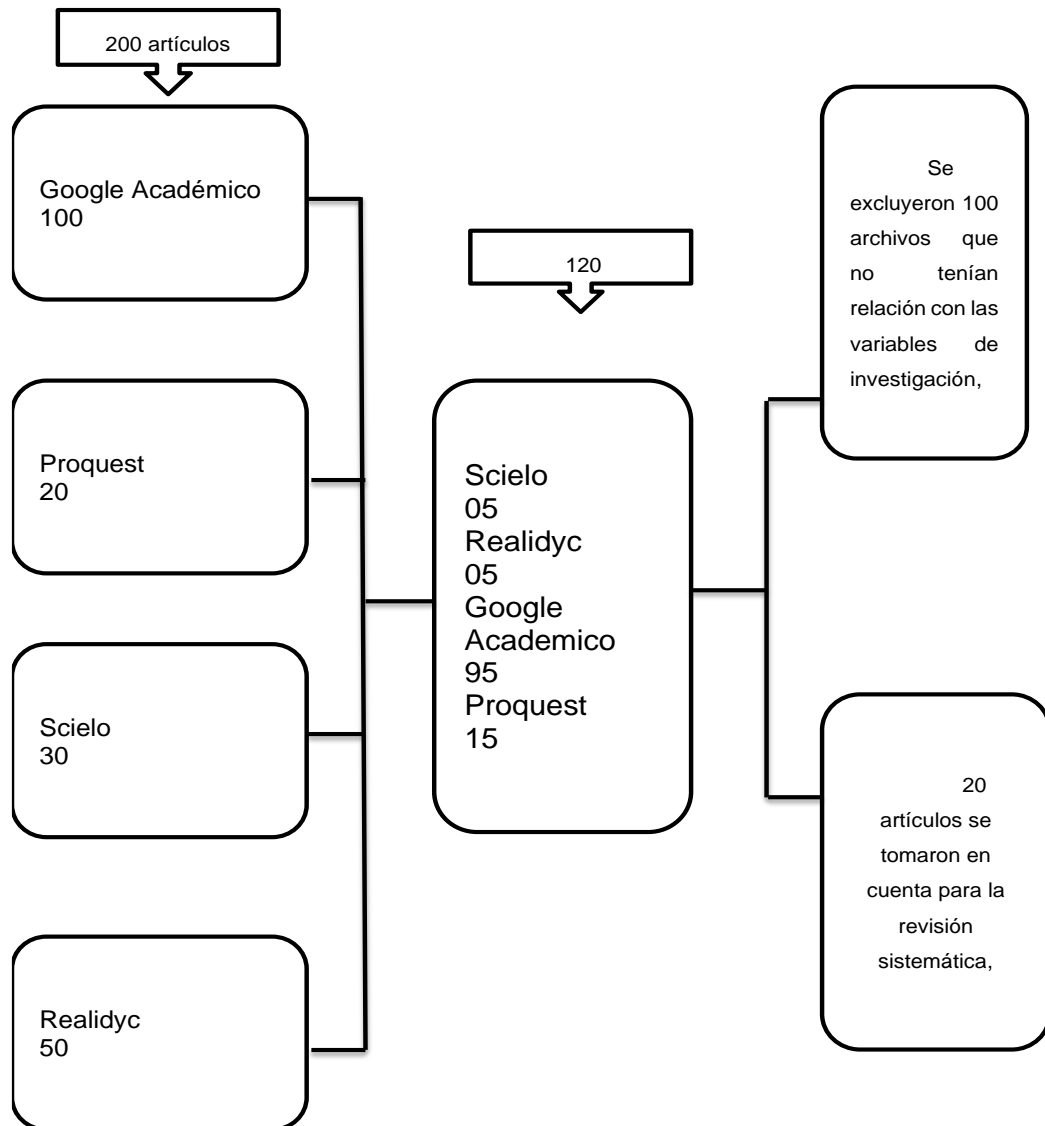


Figura 1. Flujo de base de datos de los criterios de inclusión y exclusión tomados para la revisión sistemática

La figura 1 nos muestra el total de la revisión científica que fue un total de 200 referente a la rotación de personal y productividad en las empresas en los últimos 5 años, de los cuales

se tomaron 100 de Google Académico, 20 de Proquest, 30 de Scielo y 50 de Redalyc de los cuales se tomaron en cuenta 120 artículos y de estos solo 20 artículos guardan relación con el tema. Seguidamente a continuación se proponen los resultados obtenidos, en función al análisis estadístico de la base de datos revisadas, como se detallarán en la siguientes tablas y figuras:

Tabla 4

*Publicaciones por año*

<b>Año</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
2015	7	35%
2016	3	15%
2017	6	30%
2018	2	10%
2019	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Figura 2. Publicación por año de los artículos seleccionados

De acuerdo a la figura establecida se puede establecer que, del total de los artículos seleccionados para la revisión sistemática, el 35% fueron recolectadas del año 2015; el 30% de las revistas indexadas fueron conseguidas del año 2017; no obstante, el 15% fueron obtenidas del año 2016; y mientras que, el 10% se obtuvieron del año 2018; al igual otro 10% del año

2019; los cuales han sido hallados para conseguir información acerca de la temática estudiada de las variables rotación de personal y productividad.

Tabla 5

*Publicaciones por país*

<b>Año</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Colombia	5	25%
México	7	35%
Perú	3	15%
Ecuador	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura 3. Publicación por país de los artículos seleccionados

En relación a la figura obtenida de los resultados; se puede establecer que del total de artículos conseguidos en la revisión sistemática; en su gran mayoría son del país de México; siendo el 35% de revistas indexadas conseguidas, los cuales han sido elaboradas para dar a conocer la evolución de la temática de rotación de personal y productividad en las empresas internacionales; entre tanto, el 25% han sido ejecutadas en Colombia; al igual que otro 25% son pertenecientes al país de Ecuador; y solo el 15% de artículos son de Perú.

Tabla 6

*Tipo de investigación*

<b>Tipo de investigación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Descriptivo	9	45%
Cuantitativo	6	30%
Cualitativa	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia



*Figura 4.* Publicación por tipo de investigación de los artículos seleccionados

De acuerdo a la figura, se puede establecer que del total de artículos seleccionados para la revisión sistemática, el 45% son de tipo descriptivo, en los cuales se pudieron visualizar acerca de las descripción de las variables rotación de personal y productividad; entre tanto, el 30% fueron artículos de tipo cuantitativo, los cuales mostraban resultados de figuras y tablas de porcentajes acerca de las percepciones de los trabajadores en la temática de rotación de personal; y solo el 25% de los artículos fueron de tipo cualitativa, los cuales en su mayoría fueron entrevistas las que se realizaron a colaboradores de diferentes entidades.

Tabla 7

*Declaración de artículos encontrados*

Fuente	Número de artículos	Artículos descartados	Número de artículos después del descarte
Pro Quest	25	21	4
Redalyc	45	42	3
Dialnet	30	24	6
Google académico	100	93	7
Total	200	180	20

Fuente: Elaboración propia

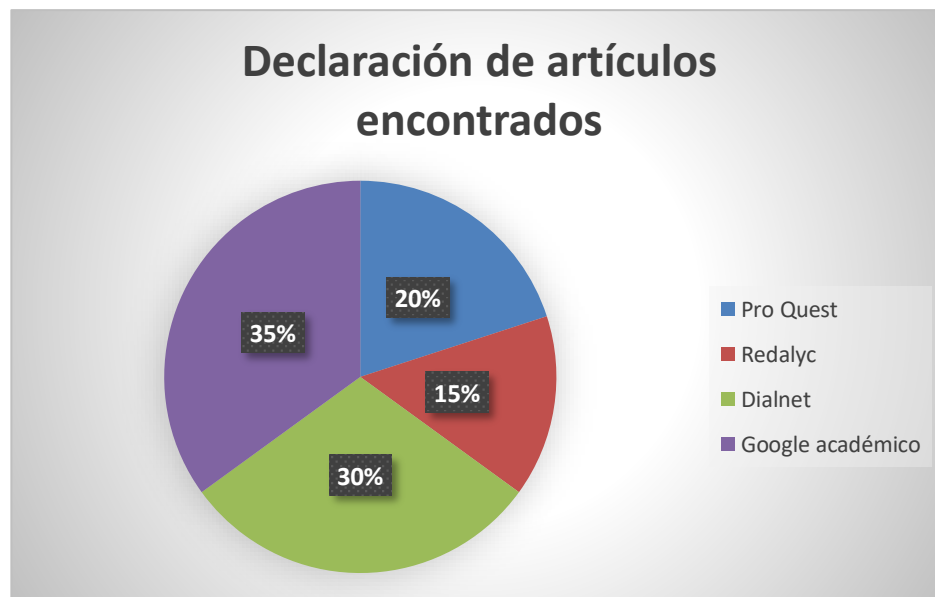


Figura 5. Publicación del número de artículos después del descarte

De acuerdo a la figura establecida, se puede deducir que, del total de artículos seleccionados para la presente revisión sistemática, se consiguieron un total de 200 artículos, solo se seleccionaron 20 artículos por criterios de inclusión y exclusión; ya que algunos no presentaban mucha información acerca de las variables y otro que no se encontraban completas las paginas; y eran de años anteriores que del 2015; entonces cabe indicar que, 7 artículos científicos fueron conseguidos de Google académico, 6 artículos de Dialnet, 4 de la página de Pro Quest; y solo 3 revistas indexadas fueron seleccionadas de Redalyc.



## **CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

### **Discusión**

En lo que respecta sobre la rotación de personal se puede establecer que existen muchas empresas, que presentan este tipo de problemas, en el cual el personal se ve afectado; ya que, debido a una inapropiada dirección y capacitación del personal; los colaboradores deciden abandonar por su propia cuenta o renuncia a su centro de trabajo; así mismo puede darse el caso que sea decisión de la empresa el prescindir de los servicios del trabajador. Como lo estableció Ccollana (2015) que a causa de una mala gestión en la empresa se originaba la rotación de personal; ya que muchas veces no se brindan capacitaciones e incentivos al personal; ocasionando que pueda surgir costos en la búsqueda del nuevo personal; entre tanto, se debe tener en cuenta el reclutamiento e inserción laboral del nuevo colaborador, que trae costos adicionales a causa de la alta rotación del trabajador. En contrastación con la definición de los autores Chaparro, et al. (2015) que establece sobre la rotación de personal que es favorable para las empresas; ya que, en ocasiones las empresas pueden conseguir trabajadores con mayor capacidad y conocimiento sobre las actividades de la organización; en consecuencia, son de gran aporte en la organización; reduciendo los costos.

Por otro lado, se puede observar que las empresas vienen realizando actividades para fomentar un clima laboral ameno; ya que, uno de los indicadores que puede conllevar a la rotación de personal es este; por ello; vienen implementando actividades que ayuden en el desarrollo del personal y mejoren sus habilidades; ya que ambas guardan relación. Como lo determinaron Delgado, et al. (2017) que establecieron que el clima organizacional impacta en la rotación de personal; ya que, de ello dependen los colaboradores para desempeñarse de modo adecuado; de tal manera que puedan cumplir con sus responsabilidades sin ningún tipo de inconveniente. Por tanto, es importante que las empresas diseñen actividades que fomenten al

aumento de las habilidades del personal; en efecto será de gran utilidad para el crecimiento y aumento de productividad de la empresa

Cabe indicar que el trabajador es el factor clave para el desarrollo de las empresas; ya que, la entidad depende mucho de su desarrollo y crecimiento en el mercado. Asimismo, los colaboradores se encuentran concentrados por realizar las diferentes actividades y operaciones de manera eficiente; logrando cumplir con los objetivos de la empresa; mientras que, otro personal no se sienta a gusto deciden abandonar o renunciar a causa del mal manejo de la organización. Por este punto, Cequea, et al. (2011) también señala de la importancia del factor humano en las organizaciones; puesto que, son los encargados de desarrollar y realizar las diferentes actividades para lograr el crecimiento de la organización.

Por otra parte, la rotación de personal, muchas veces puede ser realizada de manera voluntaria por el trabajador o de forma obligatoria; a causa de las malas estrategias que se toman por las empresas; por consiguiente, debido a la falta de motivación e incentivos al personal, como lo establecieron Melendres y Aranibar (2017) que una organización debe estar enfocada en promover estrategias y actividades que sean de gran apoyo a las organizaciones, incentivando al desarrollo de las empresas; no obstante, señalan que hay empresas que siempre presentan los casos de rotación de personal, viéndose perjudicadas generando costos y otras consecuencias negativas.

Por otra parte, Jiménez y Mariño (2018) describe al análisis de la rotación de personal; donde se explican acerca de los factores que influyen en la rotación de los trabajadores en la empresa; a causa de existir un grado de índice alto, los cuales origina algunos gastos en liquidaciones y en realizar nuevamente los procesos de reclutamiento, preselección, selección y mantenimiento. Asimismo, conlleva a que la empresa pueda presentar algún tipo de amenaza, provocando en ocasiones resultados con efectos negativos para la imagen corporativa; en efecto, origina la pérdida de competitividad de la empresa. Por tal razón, las organizaciones

deben encontrarse enfocadas en mejorar la satisfacción de su personal, disminuyendo sus ganas de abandonar la organización; a través de incentivos, capacitaciones; y así acrecentar el desarrollo de sus habilidades, en consecuencia fortalecer el aprendizaje del personal y ayudar a que se sienta más cómodo con la empresa.

Por consiguiente, en similitud con lo afirmado por los autores, Cabrera (2017) destacan la importancia de la temática de la rotación de personal en las empresas; para que puedan ser manejadas de manera más adecuada; igualmente manifiesta en su investigación que existe relación entre la rotación del personal y la productividad. De igual modo, en ocasiones la rotación de personal surge de manera voluntaria; debido al deseo de crecimiento profesional o en búsqueda de nuevas oportunidades. Por lo que la empresa tendrá la necesidad de buscar a nuevo personal; y en casos este nuevo personal no tenga la capacidad adecuada para poder adaptarse a la dinámica del grupo de trabajo; ocasionará la pérdida de eficiencia y productividad de la empresa.

De igual forma, algunas de las causas importantes que conllevan a la rotación de personal, son la falta de incentivos, integración del personal y poca motivación, originando que el personal no se sienta comprometido e identificado con la empresa; por lo que decide abandonar a la organización; o ya sea que afecte en su rendimiento laboral. En concordancia con Mejía y Tamayo (2019) que también destacan acerca de las mismas causas que fomentan la rotación de personal de manera voluntaria; como son la falta de motivación al personal; al inadecuado clima laboral; falta de incentivos y bonos por su buen desempeño del personal.

Por tanto, es importante recalcar la importancia que es para las organizaciones establecer rigores de calidad en relación al cumplimiento del programa de actividades, en el manejo de los imprevistos y de los recursos necesarios para el buen desempeño del trabajador en las actividades de la entidad. Entonces es fundamental que las organizaciones se encuentran

encaminadas a brindar capacitaciones y entrenamientos a los colaboradores; y, sobre todo, establecer programas que promuevan desarrollar las habilidades del personal.

## **Conclusiones**

A través de la revisión sistemática que se realizó para conocer los diferentes enfoques de la rotación de personal y la productividad en las empresas de servicio de los diferentes autores llegamos a la conclusión:

1. La rotación del personal está influenciada por la desmotivación y la insatisfacción laboral, se podría afirmar que los motivos que implican la salida de los trabajadores son fundamentalmente laborales.
2. Toda empresa depende de su nivel de productividad, por tanto, el empleador debe invertir en capacitar constantemente a sus empleados, de este modo en forma global o individual desarrollen su trabajo en forma satisfactoria, así mismo debe realizar la rotación interna dentro de la empresa para que cuando exista una renuncia voluntaria o involuntaria de un empleado esta no se vea afectada directamente en su productividad y poder competir con éxito en el mercado.
3. Se observa que el 35 % de los artículos seleccionados fueron recolectados del año 2015, los cuales han sido hallados para conseguir información acerca de la temática estudiada de las variables rotación de personal y productividad, mientras que el que se tuvo pocos resultados con un 10 % fue en los años 2018 y 2019.
4. Se observa que, según la clasificación de los artículos por país, la gran mayoría es de México con un 35%, los cuales han sido elaboradas para dar a conocer la evolución de la temática de rotación del personal y productividad en las

empresas por consiguiente el menor país con artículos encontrados es Perú con un 15 %.

5. Respecto a las publicaciones por tipo de investigación se tiene en cuenta que el 45 % son descriptivas, en los cuales se pudieron visualizar acerca de las descripciones de las variables rotación del personal y productividad en las empresas y solo el 25 % de los artículos fueron cualitativos, los cuales en su mayoría fueron entrevistas que se le realizaron a colaboradores de diferentes entidades.

### **Recomendaciones**

1. Las empresas deben estar comprometidas en brindar capacitación y entrenamientos a su personal; con el fin de que puedan ser más eficientes y conlleven al éxito de la empresa; ya que, el colaborador juega un papel importante en la empresa.
2. Se recomienda que se realicen trabajos e investigaciones acerca de la temática; para que las empresas puedan conocer más acerca del tema y puedan desarrollar mejores estrategias que fomenten al crecimiento de su personal.
3. Se deben realizar más artículos en los diferentes países; ya que, no es un tema alejado de la realidad; sino que es algo que día a día las empresas vienen enfrentando; y de esta forma puedan conseguir mayor información, para el aumento de su productividad.
4. Se recomienda que los artículos que se realizan deben ser elaborados con sus figuras y tablas; ya que de esta manera las investigaciones mostrarán la evolución según los años de la rotación de personal y productividad en las empresas.

## REFERENCIAS

- Aranibar, M., & Melendres, V. (2017). Los factores de la rotación de personal en las maquiladoras de exportación de ensenada, B.C. *Revista global de negocios*, 6(2), 25-40. Obtenido de [https://www.theibfr.com/download/rgn/2018\\_rgn/rgn\\_v6n2\\_2018/RGN-V6N2-2018-3.pdf](https://www.theibfr.com/download/rgn/2018_rgn/rgn_v6n2_2018/RGN-V6N2-2018-3.pdf)
- Barroso, F., & Arias, F. (2019). Clima laboral y productividad en las empresas maquiladoras textiles. *Revista de Administración e Informática*, 1(1), 1-19. Obtenido de [investiga.fca.unam.mx/docs/xix/docs/3.02.pdf](https://investiga.fca.unam.mx/docs/xix/docs/3.02.pdf)
- Benavides, I. (2015). Rotación del personal y su alto impacto en la productividad de las empresas. *Unimilitar*, 1(1), 1-25. Obtenido de: [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7395/ROTACI%  
c3%93N%20DE%20PERSONAL%20Y%20SU%20ALTO%20IMPACTO%20EN%20LA%20PRODUCTIVIDAD%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20%20Ivan%20Benavides..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7395/ROTACI%c3%93N%20DE%20PERSONAL%20Y%20SU%20ALTO%20IMPACTO%20EN%20LA%20PRODUCTIVIDAD%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20%20Ivan%20Benavides..pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cabrera, A. (2017). El impacto de la rotación de personal en las empresas constructoras del Estado De Nuevo León. *Revista Contexto*, 13(19). Obtenido de <http://contexto.uanl.mx/index.php/contexto/article/view/7/6>
- Ccollana, Y. (2015). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres*, 6(1), 50-59. Obtenido de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/1734/sme\\_v6n1\\_art5.pdf;jsessionid=C74B70E7B114190FD3F07C588FFECF1F?sequence=1](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/1734/sme_v6n1_art5.pdf;jsessionid=C74B70E7B114190FD3F07C588FFECF1F?sequence=1)

- Cequea, M., Núñez, M., & Rodríguez, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Redalyc*, 7(2), 549-584. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>
- Chaparro, D., Guzmán, A., Naizaque, L., Ortiz, S., & Jiménez, W. (2015). Factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología. *Redalyc*, 34(72), 19-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2312/231242734009.pdf>
- Cubillos, C., Reyes, M., & Londoño, M. (2017). Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial de una Gran Superficie. *Ciencias contables, económicas y administrativas*, 7(1), 56-70. Obtenido de <http://www.udla.edu.co/revistas/index.php/facceca/article/view/654/731>
- Delgado, S., Lopez, V., & Moreno, L. (2017). Impacto del Clima Organizacional en la Rotación del Personal: Evidencia en Sector Desarrollo de Software. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*, 10(1), 49-61. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/311798893\\_Impacto\\_del\\_Clima\\_Organizacional\\_en\\_la\\_Rotacion\\_del\\_Personal\\_Evidencia\\_en\\_Sector\\_Desarrollo\\_de\\_Software](https://www.researchgate.net/publication/311798893_Impacto_del_Clima_Organizacional_en_la_Rotacion_del_Personal_Evidencia_en_Sector_Desarrollo_de_Software)
- Domínguez, M. (2015). Análisis de las causas de rotación de personal de la empresa Holcrest S.A.S. *UDEM*, 1(1), 1-29. Obtenido de [https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2263/T\\_MBA\\_43.pdf?sequence](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2263/T_MBA_43.pdf?sequence)
- Flores, R. (2015). Factores que influyen en la rotación de personal en las organizaciones. *Revista de Academia de Ciencias Administrativas*, 1(1), 1-27. Obtenido de <http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/P37T14.pdf>
- Fontalvo, T., De la Hoz, E., & Morelos, J. (2017). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 47-60. doi:<http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>

- Hernández, S., Cruz, Z., Meza, M., & Cruz, L. (2017). Principales Causas de la Rotación del Personal en Empresa de Servicios de Transporte. *Revista Sociología Contemporánea*, 4(11), 43-50. Obtenido de [http://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia\\_Contemporanea/vol4num11/Revista\\_Sociologia\\_Contemporanea\\_V4\\_N11\\_5.pdf](http://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia_Contemporanea/vol4num11/Revista_Sociologia_Contemporanea_V4_N11_5.pdf)
- Hernández, Y., Hernández, G., & Mendieta, A. (2015). Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales. *Historia y Comunicación Social*, 18(1), 837-863. DOI: [dx.doi.org/10.5209/rev\\_HICS.2013.v18.44369](https://doi.org/10.5209/rev_HICS.2013.v18.44369)
- Jiménez, F., & Mariño, I. (2018). Investigación y análisis de la rotación del talento humano en las cadenas de comidas rápidas y su impacto en la productividad y el clima laboral. *Dominio de las Ciencias*, 4(3), 449-465. Obtenido de [dominodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index](http://dominodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index)
- Kitchenham, B. (2004). Procedures for performing Systematic reviews. Keele University Technical Report, 1- 28. Obtenido de <http://www.inf.ufsc.br/~aldo.vw/kitchenham.pdf>
- Littlewood, H. (2016). Análisis factorial confirmatorio modelamiento de ecuación estructural de variables afectivas y cognitivas asociadas a la rotación de personal. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 23(1), 27-37. Obtenido de <http://revista.cinzel.com.co/index.php/RPO/article/view/57>
- Maliza, G., & Bastidas, C. (2018). Efecto de la carga laboral y la rotación del personal en la productividad de los servidores judiciales en el Consejo de la Judicatura de Los Ríos, Ecuador en el año 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 30-43.
- Manterola, C., & Zavando, D. (2009). Cómo interpretar los "Niveles de Evidencia" en los diferentes escenarios clínicos. *Revista chilena de Cirugía*, 582- 595. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rchcir/v61n6/art17.pdf>



- Mejía, P., & Tamayo, P. (2019). Probables causas de la rotación de personal en Continental Planta Las Colinas. *Jóvenes de la Ciencia*, 1(2), 883-887. Obtenido de <http://www.jovenesenlaciencia.ugto.mx/index.php/jovenesenlaciencia/article/view/129/pdf1>
- Mora, D. (2017). Horarios flexibles como estrategia para mejorar la productividad y reducir la rotación. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2), 55-63. Obtenido de <http://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/>
- Portillo, M., Morales, A., & Ibarvo, V. (2016). Clima laboral y su relación con la rotación del personal operativo de una empresa maquiladora en la ciudad de Chihuahua. *AMICEDER*, 1(1), 1-23. Obtenido de <http://ru.iiec.unam.mx/3429/1/195-Portillo-Morales-Ibarvo.pdf>
- Rivasplata, K. (2019). Rotación de personal en las empresas privadas de producción en el Perú, en los últimos diez años. *Revisión sistemática UPN*, 1-9. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23527/Karen%20Stephany%20Rivasplata%20Mu%c3%b1oz-parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tito, P. (2015). Rotación y ausentismo laboral en el parque industrial de Villa El Salvador. *Gestión en el Tercer Milenio*, 31(16), 81-98. Obtenido de [revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/8770](http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/8770)
- Urra, E., & Barría, R. (2010). La revisión sistemática y su relación con la práctica basada en la evidencia en salud. *Revista Latino- Am. Enfermagem*, 1- 8. Obtenido de [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v18n4/es\\_23.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v18n4/es_23.pdf)
- Vergel, M, Martínez, J, & Zafra, S. (2014). Indicadores para evaluar la pertinencia social en la oferta académica de programas. *Revista Logos ciencia & tecnología*, 6(2), 165- 177. Obtenido de:

[https://www.researchgate.net/publication/315452168\\_Indicadores\\_para\\_evaluar\\_la\\_pe\\_rtinencia\\_social\\_en\\_la\\_oferta\\_academica\\_de\\_programas](https://www.researchgate.net/publication/315452168_Indicadores_para_evaluar_la_pe_rtinencia_social_en_la_oferta_academica_de_programas)

Velázquez, N. (2015). Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote. In *Crescendo Institucional.*, 6(2), 77-88.

## ANEXOS

Tabla 1

*Detalle de la lista de búsqueda de información sobre el tema de investigaciones desarrolladas de la gestión de la calidad de servicios*

Título	Año de publicación	Tipo de investigación	Fuentes de datos de publicación	Biblioteca	País
Rotación del personal, ausentismo laboral y productividad de los trabajadores	2015	Cuantitativo	Collana, Y	Google Académico	Perú
Rotación del personal y su alto impacto en la productividad de las empresas	2015	Descriptivo	Benavides, I	Google Académico	Colombia
Análisis de las causas de rotación de personal de la empresa Holcrest S.A.S	2015	Cuantitativo	Domínguez, M	Google Académico	Colombia
Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote	2015	Cuantitativo	Velázquez, N	Google Académico	Perú
Rotación y ausentismo laboral en el parque industrial de Villa El Salvador	2015	Cuantitativo	Tito, P	Google Académico	Perú
Factores que influyen en la rotación de personal en las organizaciones	2015	Descriptivo	Flores, R	Dialnet	Colombia
Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales	2015	Descriptivo	Hernández, Y Hernández, G Mendieta, A	Google Académico	Ecuador
Clima laboral y su relación con la rotación del personal operativo de una empresa maquiladora en la ciudad de Chihuahua	2016	Cuantitativo	Portillo, M Morales, A Ibarvo, V	Proquest	México
Análisis factorial confirmatorio modelamiento de ecuación estructural de variables afectivas y cognitivas asociadas a la rotación de personal	2016	Cualitativa	Littlewood, H	Proquest	México
Análisis de la rotación de personal en empresas de auditoría	2016	Descriptivo	González, L	Proquest	Colombia
Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial de una Gran Superficie	2017	Cualitativa	Cubillos, C Reyes, M Londoño, M	Dialnet	Colombia
Factores que inciden en la rotación de personal en Maquiladoras: Una revisión del panorama en México	2017	Descriptivo	Melendres, V Aranibar, M	Dialnet	México
Principales Causas de la Rotación del Personal en Empresa de Servicios de Transporte	2017	Cualitativa	Hernández, S Cruz, Z Meza, M Cruz, L Cabrera, A	Proquest	Ecuador
El impacto de la rotación de personal en las empresas constructoras del Estado De Nuevo León	2017	Descriptivo		Redalyc	México
Horarios flexibles como estrategia para mejorar la productividad y reducir la rotación	2017	Descriptivo	Mora, D	Dialnet	México
Impacto del Clima Organizacional en la Rotación del Personal: Evidencia en Sector Desarrollo de Software	2017	Cualitativa	Delgado, S Lopez, V Moreno, L	Redalyc	México
Efecto de la carga laboral y la rotación del personal en la productividad de los servidores judiciales en el Consejo de la Judicatura de Los Ríos, Ecuador en el año 2018	2018	Cualitativa	Maliza, G Bastidas, C	Redalyc	Ecuador
Investigación y análisis de la rotación del talento humano en las cadenas de comidas rápidas y su impacto en la productividad y el clima laboral	2018	Descriptivo	Jiménez, F Mariño, I	Dialnet	Ecuador
Probables causas de la rotación de personal en Continental Planta Las Colinas	2019	Descriptivo	Mejía, P Tamayo, P	Google Académico	Ecuador
Clima laboral y productividad en las empresas maquiladoras textiles	2019	Cuantitativo	Barroso, F Arias, F	Dialnet	México

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

*Análisis PICOC en la metodología de revisión sistemática de literatura científica*

Población	Intervención	Comparación	Objetivo	Contexto
Operarios de una empresa	Medición de la rotación de personal y la productividad	Análisis de ambas variables	Determinar la relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad de los operarios de la empresa Ángeles Eventos en el año 2010	Empresa Privada
Personal de una empresa	Mostrar el impacto de la rotación de personal	Conocer la influencia de ambas variables en el personal de la empresa	Mostrar el impacto que genera la alta rotación, entendida ésta como aquellos cambios de personal derivada de despidos masivos o continuos que obedecen a situaciones como nombramientos de nueva administración o dirección	Empresa Privada
Trabajadores de una empresa	Analizar la rotación del personal	Brindar información acerca de la importancia de la rotación del personal	Analizar las causas que inciden en la rotación de personal en la empresa prestadora de servicios del grupo Holcim, Holcrest S.A.S,	Empresa Privada
52 empresas industriales	Conocer la gestión de la selección en el personal de las empresas	Establecer estrategias de motivación	Determinar en qué medida la gestión de motivación laboral influye en la productividad de las empresas industriales del sector pesquero en el distrito de Chimbote	Empresas Privadas
Mype	Identificación de la rotación del personal en la empresa	El ausentismo y la rotación de personal	Determinar la relación entre el ausentismo y la rotación del personal	Empresa Privada
150 estudiantes	Dar a conocer de la importancia de productividad y rotación del personal	Identificar la relación entre productividad y la rotación del personal	Determinar la relación entre la rotación del personal y la productividad.	Empresa Privada
Personal de una industria	Identificar los costos de rotación de personal.	Proponer actividades que apoyen en reducir la rotación de personal	Analizar los factores que influyen en la rotación del personal.	Empresa Privada
Personal de una empresa	Analizar el comportamiento de los colaboradores en la empresa	Identificar el clima de la organización y los perfiles de los colaboradores.	Conocer la relación entre el clima laboral y la rotación de personal.	Empresa Privada
Personal de una organización	Examinar el comportamiento de los colaboradores en sus actividades	Conocer los factores que implican en el origen de la rotación de personal.	Identificar la relación de la Rotación de Personal con variables de tipo afectivo y cognitivo (Apoyo Organizacional Percibido).	Empresa privada
Trabajadores del área comercial de la Tienda Falabella S. A.	Análisis de la cultura organizacional, las políticas organizacionales y la motivación.	Proponer un modelo para contribuir a la reducción de la rotación de personal.	Dar a conocer los factores que incitan en la rotación de personal en la empresa.	Empresa Privada
Colaboradores de una empresa	Realizar un análisis acerca de la rotación del personal.	Diseñar estrategias que permitan solucionar el problema de la rotación de personal.	Obtener los indicadores que conllevan a originar la rotación de personal.	Empresa Privada
Personal de una empresa de servicio de transporte	Señalar las causas que originan la rotación de personal	Conocer la satisfacción de los colaboradores en su centro laboral.	Identificar las condiciones de trabajo y la motivación en los trabajadores.	Empresa Privada
Trabajadores de 17 empresas constructoras medianas del AMM	Elementos importantes para la satisfacción laboral del personal.	Contribuir en la eficiencia de los colaboradores.	Conocer la relación entre la rotación del personal con la productividad.	Empresas Privadas

Colaboradores de una empresa	Propuesta de tecnología integral para el desarrollo del personal.	Desarrollar estrategias que beneficien en el crecimiento del personal.	Implementar actividades de cultura laboral para el personal.	Empresa Privada
Colaboradores de una empresa	Analizar el clima organizacional de la empresa	Desarrollar actividades que fomenten en mejorar el clima organizacional.	Realizar un análisis de rotación de personal, y clima organizacional, debido a que pueden existir causas que no se conocen o están fuera del control de la empresa	Empresa Privada
Trabajadores de empresas de auditorías de Medellín	Establecer estrategias de motivación para mejorar la rotación de personal.	Promover ambiente de armonía para una mejor relación de los colaboradores	Identificar los principios que establece la empresa para regir un buen clima laboral y evitar la rotación de personal.	Empresas Privadas
Operadores de una entidad pública ecuatoriana	Realizar un análisis de las variables de rotación de personal y productividad.	Establecer una mejora continua y planificación para el desarrollo del personal.	Mejorar la productividad y obtener resultados positivos al implementar la carga horaria y la rotación del personal en las diferentes áreas de esta institución	Empresas Públicas
Trabajadores de la empresa ARCGOLD DEL ECUADOR S.A.	Participar en el desarrollo del personal.	Contribuir en la productividad de la empresa y mejora del clima laboral.	Evaluar las causas de la rotación del talento humano en la empresa de comida rápida.	Empresa Privada
Personal en la planta las Colinas de la empresa Continental (212 trabajadores)	Realizar un análisis de la rotación de personal.	Contribuir en el compromiso organizacional, en la satisfacción y productividad.	Medir la satisfacción e importancia que los trabajadores conceden a los aspectos laborales e identificar su relación con la intención de abandonar la organización	Empresa Privada
Empresas maquiladoras	Conocer los problemas que contraer ausentismo y rotación del personal.	Diseñar estrategias que contribuyan a la satisfacción del personal.	Verificar la relación entre el clima laboral y la productividad de las empresas maquiladoras.	Empresas Privadas

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

*Análisis PICOC en la metodología de revisión sistemática de literatura científica*

Población	Intervención	Comparación	Objetivo	Contexto
Operarios de una empresa	Medición de la rotación de personal y la productividad	Análisis de ambas variables	Determinar la relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad de los operarios de la empresa Ángeles Eventos en el año 2010	Empresa Privada
Personal de una empresa	Mostrar el impacto de la rotación de personal	Conocer la influencia de ambas variables en el personal de la empresa	Mostrar el impacto que genera la alta rotación, entendida ésta como aquellos cambios de personal derivada de despidos masivos o continuos que obedecen a situaciones como nombramientos de nueva administración o dirección	Empresa Privada
Trabajadores de una empresa	Analizar la rotación del personal	Brindar información acerca de la importancia de la rotación del personal	Analizar las causas que inciden en la rotación de personal en la empresa prestadora de servicios del grupo Holcim, Holcrest S.A.S,	Empresa Privada
52 empresas industriales	Conocer la gestión de la selección en el personal de las empresas	Establecer estrategias de motivación	Determinar en qué medida la gestión de motivación laboral influye en la productividad de las empresas industriales del sector pesquero en el distrito de Chimbote	Empresas Privadas
Mype	Identificación de la rotación del personal en la empresa	El ausentismo y la rotación de personal	Determinar la relación entre el ausentismo y la rotación del personal	Empresa Privada
Población	Intervención	Comparación	Objetivo	Contexto

150 estudiantes	Dar a conocer de la importancia de productividad y rotación del personal	Identificar la relación entre productividad y la rotación del personal	Determinar la relación entre la rotación del personal y la productividad.	Empresa Privada
Personal de una industria	Identificar los costos de rotación de personal.	Proponer actividades que apoyen en reducir la rotación de personal	Analizar los factores que influyen en la rotación del personal.	Empresa Privada
Personal de una empresa	Analizar el comportamiento de los colaboradores en la empresa	Identificar el clima de la organización y los perfiles de los colaboradores.	Conocer la relación entre el clima laboral y la rotación del personal.	Empresa Privada
Personal de una organización	Examinar el comportamiento de los colaboradores en sus actividades	Conocer los factores que implican en el origen de la rotación de personal.	Identificar la relación de la Rotación de Personal con variables de tipo afectivo y cognitivo (Apoyo Organizacional Percibido).	Empresa privada
Trabajadores del área comercial de la Tienda Falabella S. A.	Análisis de la cultura organizacional, las políticas organizacionales y la motivación.	Proponer un modelo para contribuir a la reducción de la rotación de personal.	Dar a conocer los factores que incitan en la rotación de personal en la empresa.	Empresa Privada
Colaboradores de una empresa	Realizar un análisis acerca de la rotación del personal.	Diseñar estrategias que permitan solucionar el problema de la rotación del personal.	Obtener los indicadores que conllevan a originar la rotación de personal.	Empresa Privada
Personal de una empresa de servicio de transporte	Señalar las causas que originan la rotación de personal	Conocer la satisfacción de los colaboradores en su centro laboral.	Identificar las condiciones de trabajo y la motivación en los trabajadores.	Empresa Privada
Trabajadores de 17 empresas constructoras medianas del AMM	Elementos importantes para la satisfacción laboral del personal.	Contribuir en la eficiencia de los colaboradores.	Conocer la relación entre la rotación del personal con la productividad.	Empresas Privadas
Colaboradores de una empresa	Propuesta de tecnología integral para el desarrollo del personal.	Desarrollar estrategias que beneficien en el crecimiento del personal.	Implementar actividades de cultura laboral para el personal.	Empresa Privada
Colaboradores de una empresa	Analizar el clima organizacional de la empresa	Desarrollar actividades que fomenten en mejorar el clima organizacional.	Realizar un análisis de rotación de personal, y clima organizacional, debido a que pueden existir causas que no se conocen o están fuera del control de la empresa	Empresa Privada
Trabajadores de empresas de auditorías de Medellín	Establecer estrategias de motivación para mejorar la rotación de personal.	Promover ambiente de armonía para una mejor relación de los colaboradores	Identificar los principios que establece la empresa para regir un buen clima laboral y evitar la rotación de personal.	Empresas Privadas
Operadores de una entidad pública ecuatoriana	Realizar un análisis de las variables de rotación de personal y productividad.	Establecer una mejora continua y planificación para el desarrollo del personal.	Mejorar la productividad y obtener resultados positivos al implementar la carga horaria y la rotación del personal en las diferentes áreas de esta institución	Empresas Públicas
Trabajadores de la empresa ARCGOLD DEL ECUADOR S.A.	Participar en el desarrollo personal.	Contribuir en la productividad de la empresa y mejora del clima laboral.	Evaluar las causas de la rotación del talento humano en la empresa de comida rápida.	Empresa Privada

Población	Intervención	Comparación	Objetivo	Contexto
-----------	--------------	-------------	----------	----------

Personal en la planta las Colinas de la empresa Continental (212 trabajadores)	Realizar un análisis de la rotación personal.	Contribuir en el compromiso organizacional, en la satisfacción y productividad.	Medir la satisfacción e importancia que los trabajadores conceden a los aspectos laborales e identificar su relación con la intención de abandonar la organización	Empresa Privada
Empresas maquiladoras	Conocer los problemas que contraer ausentismo y rotación personal.	Diseñar estrategias que contribuyan a la satisfacción del personal.	Verificar la relación entre el clima laboral y la productividad de las empresas maquiladoras.	Empresas Privadas

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

*Publicaciones por año*

Año	Cantidad	Porcentaje
2015	7	35%
2016	3	15%
2017	6	30%
2018	2	10%
2019	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura 1. Publicación por año de los artículos seleccionados

Tabla 5

*Publicaciones por país*

Año	Cantidad	Porcentaje
Colombia	5	25%
México	7	35%
Perú	3	15%
Ecuador	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura 2. Publicación por país de los artículos seleccionados

Tabla 6

*Tipo de investigación*

<b>Tipo de investigación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Descriptivo	9	45%
Cuantitativo	6	30%
Cualitativa	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura 3. Publicación por tipo de investigación de los artículos seleccionados



Tabla 7

*Declaración de artículos encontrados*

Fuente	Número de artículos	Artículos descartados	Número de artículos después del descarte
Pro Quest	25	21	4
Redalyc	45	42	3
Dialnet	30	24	6
Google académico	100	93	7
Total	200	180	20

Fuente: Elaboración propia

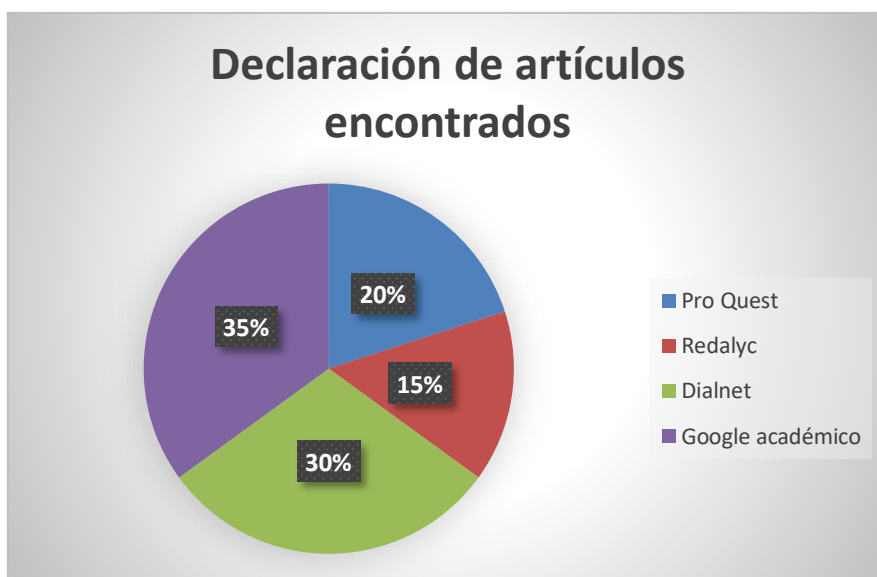


Figura 4. Publicación del número de artículos después del descarte