



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Intención de rotación de personal en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar-Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Castillo Bobadilla, Saira De Yanira

ASESORES

Dra. Calvanapon Alva, Flor Alicia

Mg. Ramírez Salinas, Luis Enrique

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

TRUJILLO – PERÚ

2016

Página del jurado

Dra. Flor Alicia, Calvanapón Alva

Presidente

Mg.Luz Alicia, Baltodano Nontol

Secretaria

Mg, Nancy Deifilia, Aguilar Aragón

Vocal

Dedicatoria

A DIOS, por las bendiciones recibidas
día a día Por la fortaleza y el apoyo
necesario para batallar el largo camino
que me falta por recorrer.

A mis queridos padres

Enrique Castillo y Rosa Bobadilla

Por darme la vida y la oportunidad de
lograr mis sueños, por su apoyo
incondicional y sobre todo por la
confianza que depositan en mí.

A mis abuelitos

Elisa Guarniz y Martin Bobadilla
quienes siempre me han brindado la
fortaleza y apoyo que necesito.

Agradecimiento

En primer lugar agradezco a Dios, a mis padres, hermanos, abuelitos y familiares por su apoyo incondicional brindado.

A los representantes de cada agencia Movistar- Telefónica por permitirme llevar cabo esta investigación.

A mis amigos y compañeros, que de una u otra forma me apoyaron con sus conocimientos.

A la Dra. Calvanapon Alva, Flor Alicia, al Mg. Ramírez Salinas, Luis Enrique y a la Mg. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia por el apoyo y los consejos dados para lograr el objetivo, asimismo a toda la plana docente por sus conocimientos brindados.

Declaración de autenticidad

Yo ,Castillo Bobadilla, Saira de Yanira con DNI nro.48015175 en efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo ,Facultad de Ciencias Empresariales ,Escuela de Administración ,declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la siguiente investigación si lo cree conveniente.

Trujillo, Diciembre del 2016



Saira De Yanira Castillo Bobadilla

DNI: 48015175

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada Intención de rotación de personal en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar-Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

La Autora

Índice

Contenido

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	¡Error! Marcador no definido.
Presentación	vii
Resumen	1
Abstrac	2
I. Introducción	3
1.1. Realidad problemática.....	4
1.2. Trabajos previos.....	5
1.3. Teorías relacionadas al tema	6
1.3.1. Rotación de personal.	6
1.4. Formulación del problema.....	17
1.5. Justificación de estudio	17
1.6. Hipótesis	18
1.7. Objetivos	18
II. Método	20
2.1. Tipo de investigación.....	20
2.2. Diseño de investigación	20
2.3. Variables y Operacionalizacion de variables	21
2.4. Población y muestra.....	23
2.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.6. Métodos de análisis de datos.....	24
2.7. Aspectos éticos	25
III. Resultados.....	26
3.1. Generalidades.....	26
3.2. Nivel de intención de rotación de personal ante los factores organizacionales en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar –Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016.	28

3.3. Nivel de intención de rotación de personal ante los factores personales en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar –Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016.	29
3.4. Nivel de intención de rotación de personal ante los factores del mercado laboral en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar – Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016.	29
3.5. Nivel de intención de rotación de personal ante la satisfacción laboral en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar –Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016.	30
3.6. Nivel de intención de rotación de personal ante la intención de conseguir o cambiar de empleo en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar –Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016.	30
3.7. Nivel de intención de rotación de personal en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar-Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016.	32
3.8. Contrastación de Hipótesis	33
iv. Discusión	34
v. Conclusiones	40
vi. Recomendaciones	42
vii. Referencias	44
anexos	48

Resumen

La presente investigación es con el objetivo de medir el nivel de intención de rotación de personal en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar-Telefónica de la ciudad de Trujillo -2016. La investigación es descriptiva no experimental de corte transversal y se investiga mediante la información obtenida de las encuestas realizadas a los 104 colaboradores de las 6 agencias que tiene Movistar en la ciudad de Trujillo, con el propósito de describir el nivel de intención de rotación de los colaboradores de dichas agencias ,mencionando cada factor que interviene .

Finalmente se llegó a la conclusión determinar que el nivel de intención de rotación es alta, interviniendo así los factores organizacionales, el mercado laboral y la intención de abandonar la organización.

Palabras Clave: Rotación, abandono, nivel.

Abstrac

His research is with the aim of measuring Level of Intent Staff turnover in agencies Telecommunications Company Telefonica Movistar-city of Trujillo -2016. La Descriptive research is no experimental cross section and investigates by the Information obtained from surveys conducted by 104 contributors 6 agencies Having Movistar in the city of Trujillo, in order m to describe the level of intent Rotation of Friends of the agencies, the factor Each mentioning intervenes That.

Finally, the conclusion was reached S. determine the level of Intent Turnover is high, with an average of 3.6, thus intervening organizational factors, the labor market and the intention to leave the organization.

Keywords: rotation, abandonment, level.

I.INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el diagnóstico efectuado para elaborar el plan estratégico de la empresa Movistar-Telefónica, se encontraron las siguientes debilidades:

- a. El precio de la oferta comercial es mayor que la de sus competidores, tanto sus planes como equipos, son manejados con precios altos, teniendo pocas ofertas para el cliente.
- b. Continuas reestructuraciones de personal en las empresas tercerizadas, que perjudica el clima laboral y la motivación de los colaboradores, los costos de cada agencia existente y también pérdida de tiempo en cuanto a las capacitaciones que se les da a la persona que solo está un mes o dos y decide renunciar.
- c. Ineficiencias en las diferentes áreas, con actividades agotadoras para el trabajador.
- d. Deuda indefinidamente alta, que podría ocasionar un impacto en los resultados si continúa la crisis crediticia.

Este conjunto de problemas mencionados afectan a las agencias de Movistar, de los cuales se analizará la intención de rotación de personal de las mismas, durante el periodo 2016, en la ciudad de Trujillo, determinado si el nivel es alto, bajo o medio, esto es muy importante ya que todo ello conlleva al desarrollo económico para cada una.

1.2. Trabajos previos

Comenzando por Chaparro, Guzmán, Naizaque, Ortiz y Jiminez (2015) con la investigación “Factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología”. El cual tuvo como principal objetivo, describir las causas que ocasiona la rotación del personal auxiliar. Utilizando una metodología cualitativa, la población estudiada fue el personal de dos clínicas privadas en el norte y sur de Bogotá, Colombia. Luego del procedimiento los autores concluyeron que: “Las condiciones de trabajo, la falta de incentivos, la comunicación y el entorno familiar, son las principales causas que ocasionan la rotación de personal “(pp.19-24).

Por su parte Martínez, Salazar y Díaz (2014) en su estudio “Análisis de la rotación de personal. Caso: Sabritas, sucursal Piedras Negras”, tuvo como fin principal estudiar e identificar las causas que produce dicho tema, para tal caso su investigación fue de tipo descriptiva, con una población de 56 empleados, de los cuales solo a 20 se les realizó la encuesta, finalmente los autores concluyeron que:

El bajo salario que reciben, la falta de capacitaciones, escasas posibilidades de ascenso y por último la mala relación que existe entre el dirigente y los colaboradores, conllevan a que el subordinado salga de su puesto de trabajo y busque otro mejor, siendo estas las causas principales para que exista una excesiva rotación de personal (p.4).

Así mismo Pineda (2010) realizó la investigación “Las causas de la rotación de personal en una empresa de seguridad privada”, con el mayor propósito de identificar el problema del exceso de rotación del personal, esta investigación fue de tipo descriptiva, tomándose como muestra a 30 personas equivalente a un 50 por ciento del total de la población, de tal forma obtuvieron como resultado que este tema:

Es ocasionado por los puestos poco atractivos, con una baja remuneración, por la poca motivación, por la mala selección de personal por lo tanto conlleva a que el empleado se sienta a gusto en la organización, es por ello que toma la decisión de abandonar el trabajo (p.58).

Mientras Quintero (2009) en su trabajo “Antecedentes de la intención de retiro en el Contact Center, estudio de caso Liberty Seguros”, planteo como objetivo

analizar la intención de retiro y estudiar qué relación tiene con la satisfacción laboral, para ello se basó en una investigación cualitativa, se tomó en cuenta a 72 empleados a los cuales se les aplicó una encuesta referida al tema. Finalmente se obtuvo que: “Se logró que un mejor predictor de la intención de retiro es la variable satisfacción laboral, como lo evidencia los coeficientes y el grado de significancia de la regresión “(p.10).

Finalmente All (2012) con la investigación “Efecto del compromiso organizacional, los factores biográficos y laborales sobre el nivel de intención de rotación voluntaria del personal de equipo de una empresa de entretenimiento”, cuyo objetivo fundamental es determinar el efecto del compromiso organizacional, la edad, el sexo, estado civil, número de hijos, el nivel de instrucción, la antigüedad en la empresa, la jornada laboral, la percepción hacia el supervisor inmediato y el salario todo ello sobre la intención de rotación. Con una muestra constituida por 312 miembros de colaboradores del equipo de la empresa de entretenimiento, obteniendo como conclusión que:

Los trabajadores se caracterizan por tener una intención alta por rotar de manera voluntaria de sus puestos de trabajo y buscar otras alternativas en el mercado laboral (...) se puede destacar que se encontraron efectos significativos entre la variable compromiso organizacional, número de hijos, nivel de instrucción, salario y sucursales y la intención de rotación voluntaria por parte del personal de equipo que integra la empresa de entretenimiento (párr. 3-4).

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Rotación de personal.

Esta variable en estudio es trascendental para el desarrollo y la estabilidad de las empresas, presentando así diferencias al tratar de definirlo, encontrando que algunos autores definen como el movimiento o desplazamiento del personal en una organización, otros destacan el desplazamiento voluntario del personal de separarse de la organización, que es muchas veces basado por una evolución negativa o positiva que realizan respecto a su trabajo o por aspectos de su entorno laboral.

Comenzando por Reyes (2005) nos hace mención a la parte total de individuos que se alejan y que se reintegran, en base al total de colaboradores de una entidad, esto indica un cambio más seguido de personas en una empresa debido a se pueden manifestarse periodos altos y así mismo bajos. A pesar de ello la empresa busca preservar a sus empleados que le son necesarios para lograr ejecutar sus actividades, teniendo siempre presente la posibilidad de una separación, la cual se puede manifestar por diversos motivos y factores que conllevan finalmente a una rotación (p. 163).

El aporte de Chiavenato (2011) manifiesta que la rotación de personal vendría a ser un tipo de fluctuación que se da entre el empleado de una compañía y su área de trabajo, complementando lo anterior, se refiere a que este intercambio que se da entre un individuo y su ambiente de trabajo en una empresa se determina por el volumen de personas que ingresan y que salen finalmente de la organización, esto se ve expresado a través de índices detallado mes a mes o de forma anual, lo que permite obtener comparaciones que ayudan a la elaboración de diagnósticos que buscan evitar de cierta forma dicha predicción (p. 116).

Para Pineda (2010) “la rotación de personal es el número de trabajadores que salen y vuelven a entrar, en relación con el total de una empresa, sector, nivel jerárquico, departamento o puesto” (p. 30).

Gómez, et al (2008), define este tema como una ruptura laboral pues es, “cuando un empleado deja de pertenecer a una organización. Las empresas bien organizadas intentan identificar y gestionar las causas o factores que conllevan a

las personas retirarse de la empresa, con el objetivo de disminuir la rotación” (p .227).

Marquillo (1987) señala que:

Es una técnica de la administración que tiene por finalidad hacer cambios intermitentes o temporales del personal de un puesto a otro de similar o diferentes funciones; o de un cargo a otro de iguales funciones ,pero en diferentes ambientes con el objetivo fundamental de mantener o mejorar el comportamiento organizacional (p.216).

1.3.1.1. Tipos de rotación de personal.

En el respecta al tipo interno, lo mencionado por Gómez (2005) hace referencia a que los colaboradores no se marchan de la organización, sino tan solo migran de puesto o área de trabajo pero dentro de la misma. Existen varios tipos de los cuales algunos son: la trasferencia que es un movimiento estable hacia otro lugar de trabajo pero sin aumento en la remuneración, ni un grado más alto de jerarquía: por otro lado tenemos el ascenso definido como un cambio del puesto de trabajo previo, lo cual si conlleva aumento de remuneración y por ende un nivel más alto en jerarquía, se debe señalar a ello las promociones que corresponde a un aumento en el sueldo, pero sin modificación en el área donde labora y por último los descensos que se refiere a lo opuesto debido a que el empleado de un nivel jerárquico alto baja hacia uno de menor categoría (pp. 102-103).

La rotación externa, por su parte se da por la entrada y salida de personas a una organización u empresa.

Según Pineda (2010), este tipo de rotación se da por causas voluntarias y forzosas:

En cuanto a la rotación voluntaria, sostiene que es como la “decisión de dimitir, dependiendo del grado de insatisfacción del empleado en su puesto de trabajo y el número de alternativas atractivas que tiene el empleado fuera de la organización” (p.33).

Ante lo expuesto anteriormente el autor plantea causas que originan la rotación voluntaria:

Por desistimiento del trabajador: esta causa se puede controlar y, por ello, deben ser, a través de los medios que señalaremos adelante, las verdaderas causas de renuncia: Mejor remuneración, abuso de poder, limitación de desarrollo profesional, insatisfacción por el tipo de trabajo, circunstancias laborales inadecuadas, Por mala selección y acomodación: es cuando se selecciona a la persona incorrecta para que ocupe el puesto de trabajo, puede ser porque no hay otra persona a quien evaluar y se necesita urgente que ocupen el puesto (...) Por motivos personales: existen diversos motivos, los cuales solo la persona realmente sabe, se puede deducir algunos como: cambio de domicilio, viaje al extranjero, estudios, etc. (pp.33-34).

Por su parte la rotación forzosa o provocada, definida por Chiavenato (2011) nos plantea que:

Es originada a niveles vegetativos por la organización para crear cambios con el objetivo de renovar su potencial humano, es decir, permutar parte de sus recursos humanos por otro de más calidad que se encuentran en el mercado, como también en suplir algún puesto vacío (p.117).

De la misma forma se plantea las causas que originan la rotación forzosa, esto a través de lo expuesto por Pineda (2010), quien detalla que este se puede dar en primer lugar por caso de muerte, en el cual al fallecer algún empleado, existe la necesidad de buscar un sustituto para su puesto, otro motivo es la jubilación que se origina cuando el empleado llega a la edad establecida, así mismo surge rotación de manera voluntaria o involuntaria pasando así de un estado activo a uno inactivo, Otro aspecto importante en este tema es por la incapacidad de manera permanente en un individuo, por lo cual debe ser sustituido por otro. Se menciona por motivos de enfermedad, sobre todo a aquellas que se presentan en el individuo de manera crónica y que empujan a que la persona abandone su trabajo.

Y finalmente por despido, siempre que se sustente en una razón de peso para avalar el fin del contrato del empleado, o en todo caso

cuando la empresa considera que esta medida es necesaria (pp. 35-37).

1.3.1.2. Intención de Rotación del personal.

Para García (1994) define “como el deseo o la intención que tiene el trabajador de abandonar la organización” (p. 87).

Además, Sayegh (2000) manifiesta que:

Si bien, la rotación de personal voluntaria es el abandono definitivo de la organización, incitado por el mismo empleado; la intención de rotación vendría a ser las facetas previas a esta conducta que presenta el trabajador al abandono de la organización (p.57).

Por su parte el autor Carmeli (2005) lo define como un propósito de abandonar a la empresa, conllevando de esta manera al ausentismo, lo cual está estrechamente relacionada a la rotación real que surge. La decisión que se manifiesta de irse de la compañía orienta de forma inmediata a la rotación, puesto que este propósito se manifiesta en distintas actitudes como la idea de dejar la empresa y pertenecer a otra, la búsqueda de un nuevo trabajo y por último el fin de salirse del mismo (pp. 177-195).

Mientras que los autores Begley y Czajka (1982, citado por Sayegh, 2000) sostienen que:

La intención de rotación es un término que se ha elaborado, a partir de las observaciones que han hecho algunos investigadores sobre la problemática de la rotación en las organizaciones, se entiende la intención de rotación como la acción de renunciar voluntariamente a la organización, dada la existencia percibida de opciones de trabajo en el mercado laboral (p. 58).

Podemos añadir que esta conceptualización de análisis multivariados de los determinantes de la rotación, proponiendo así modelos que explican antes fenómeno, como por ejemplo:

En una de sus investigaciones Moore (1996) nos indica que si:

Relaciona las actitudes de empleados con la intención de rotación, relacionándola particularmente con la cantidad de trabajo y el cansancio producido por éste, obteniendo así una relación positiva. Adicionalmente, estableció que existe relación entre control, estabilidad laboral y actitudes hacia el trabajo sobre la intención de rotación de los empleados (pp. 117-135).

Nice y Hilton (1991) demostraron que “a mayor satisfacción laboral con el trabajador, remuneración y oportunidades de ascenso, hay menor intención de abandonar la actividad a la que se dedican los empleados” (pp. 26-30).

Continuando con Oehler (1996) en su trabajo sobre el líder y sus efectos sobre el logro de metas, señala el vínculo que hay cuando un trabajador se encuentra satisfecho con lo que realiza y el menor grado de intención de rotar de la empresa, de esa forma demostró la estrecha relación que surge entre los aspectos del desarrollo de la carrera de un ejecutivo, con las relaciones hacia otros y la intención de rotación todo ello relacionado con el impacto en la productividad (párr.1-3).

1.3.1.3. Variables que provocan la rotación voluntaria.

Comenzando por las variables antecedentes, el aporte de García (2011) indica que existen:

“Factores organizacionales” (p. 26), donde se señala que las variables causantes de este tema está relacionado con la razón de ser de la empresa, los principios que esta tenga, políticas, presión de trabajo, opiniones, el apoyo adecuado y todo aquello que se le haya sido prestado a los colaboradores, dentro de ello también se indica la forma que se emplea para supervisarlos, en qué condiciones labora, que tipo de relaciones interpersonales se da con sus demás grupos en el trabajo, el clima organizacional existente, entre otros.

“Factores personales” (p. 26), aquí se explica otras razones no ajenas al tema expuesto, pero que se asocian principalmente a los rasgos socio-demográficos del individuo, entre ello se señala la edad, debido a que esto hace la diferencia entre lo que se espera de un trabajo de acuerdo a cada persona, el género, el estado civil, la accesibilidad, el puesto de trabajo, la estabilidad económica, el trato justo y la personalidad de cada colaborador, son factores relevante, así mismo el grado de

educación que se vincula estrechamente al tipo de trabajo que de acuerdo a los estudios y sobretodo experiencia se puede llegar a conseguir.

“Factor del mercado laboral” (p. 26), en lo que concierne al ámbito donde se sitúa tanto oferta como demanda laboral, que es regulada por el estado, en donde intervienen el ascenso laboral ,las perspectivas de empleo ,el salario ,la búsqueda de trabajo y la experiencia laboral con la que se cuenta para poder competir en el mercado laboral .

Posteriormente se detalla las variables afectivas, teniendo como referencia al autor mencionado líneas arriba, quien comienza por indicar que satisfacción laboral, guiándose del esquema de Mobley, se ve considerada como una fuerte influencia debido a las expectativas que se forman en cada persona sobre el trabajo que ocupa actualmente, el desempeño a gusto ,los reconocimientos, La comunicación que existe en la organización y los materiales y equipos con los que cuentan para lograr un trabajo de calidad la cual se ve formada por la interacción que se da entre factores organizacionales y los rasgos propios de la persona, sus necesidades y la motivación que esté presente, como resultado de dicha interacción a mayor satisfacción menor intención de irse de la organización ,caso contrario el trabajador optara por abandonar su trabajo (pp. 27-28).

Concluyendo con las variables cognitivas, y en palabras del mismo autor se indica que el propósito de buscar o querer cambiar de trabajo, se combina por cada una de aquellas estrategias que utiliza una persona y que las ejerce en el mercado profesional orientadas a la obtención de un puesto de trabajo considerando así, si el individuo se siente a gusto o no en la organización ,si se identifica con la organización o toma al trabajo como un puesto provisional y estaría dispuesto a cambiar de trabajo y por ende irse de la organización (p.28).

1.3.1.4. Modelos de rotación de personal.

Tomando como referencia a García (2011) mencionamos algunos modelos que son relevantes para la investigación desarrollada:

“Modelo simplificado de Mobley” (p.8), aquí se indica que cuando este tema surge de manera voluntaria se da por un proceso cognitivo y de forma propia en

cada persona, se basa en lo que corresponde a variables antecedentes, las organizativas, aquellas de manera personal y las que se forman en el ambiente así mismo influye el lado afectivo vinculada a la satisfacción y aquella variable cognitiva, vinculada con el propósito de buscar y también en el fin de abandonar. Se tiene en consideración dos aspectos relevantes como aquel grado de satisfacción o insatisfacción que experimente un colaborador relacionado a su existente puesto laboral, se ve relacionado por la expectativa que se genera la persona para indicar el grado que este logre llenar sus necesidades y contar con una adecuada estabilidad económica , por tal motivo depende en cierta parte de los rasgos personales y rasgos de la organización, resaltando así la atracción que pueda surgir en el colaborador por ir tras nuevas alternativas de empleo y que se vincula con la percepción que este se cree del mercado laboral.

“Modelo integral de decisión de abandono del empleado por George Milkovich” (p. 9), en este caso se sitúa la causa de tres variables las cuales son: aquellos internos propios de la empresa, los rasgos del individuo, y el mercado laboral, situándose dentro de ellas las sub variables correspondientes. Cada uno de estos aspectos tiene un efecto sobre la forma en que cada empleado mira su puesto de trabajo, estableciendo así contraste con las necesidades y aquellos principios que posee y que pueden generar un efecto sobre el desempeño y también sobre la satisfacción en el lugar donde laboran por ende si hay un buen salario y existe la posibilidad de un ascenso laboral, el individuo está a gusto en la organización o caso contrario generar el inicio de una búsqueda de nuevo empleo.

“Modelo de Steers y Mowday” (p. 11) tiene como base la teoría existente hasta la era, donde se plantea que el proceso por el que pasa el tema en estudio está mezclado por tres momentos diferentes entre si pero de manera que guarden una secuencia. La primera de ellas se basa en las actitudes de los colaboradores de la empresa, la fase numero dos hace referencia al acoplo de diferentes aportaciones difundidas por autores, esto debido a que considera que existe un vínculo entre lo que es la actitud del empleado y la intención que puede surgir el querer irse de la empresa, como último, el tercer momento compone a modo de explicación las diferentes conductas que se logran originar cuando al trabajador ya se le ha formado la intención de dejar a la organización, con lo cual se observa dos

posibilidades, la numero uno se refiere al hecho de que el individuo logre abandonar su puesto sin haber realizado procedimiento alguno en busca de un nuevo trabajo, y la segunda se basa en lo opuesto, porque existe la posibilidad de que el trabajador realice una búsqueda de opciones para obtener un nuevo puesto de trabajo todo ello previo a su abandono de local.

“Modelo de Hom y Griffeth” (p. 16), En este aspecto se habla el mecanismo mental de un ser humano, el cual indica que está formado por orientaciones tanto generales como vagas, dentro de ello lo referente a las cogniciones de abandono que esta conformadas por la idea de abandono, la intención que surge en la búsqueda de nuevas alternativas, el gusto de sentirse mejor en otra organización y finalmente la intención propia de abandono a la organización, son muestra de un factor existente que es la tendencia o la predisposición que se origina por dejar la compañía. En términos de este modelo se señala que tanto el compromiso organizacional, afectivo, unido con la moral y la continuidad que goce cada persona hacia la empresa tendrá un efecto en generar una inclinación hacia el abandono o caso contrario a la permanencia dentro de la empresa.

Posterior a ello se encuentra “El modelo de Fields” (p. 23) se remonta al año 2005, en unión con otros autores se formuló que la rotación del personal se ve influenciada por un numero de cuatro variables las cuales son: la primera de ellas son las características propias del trabajador, en la cual se considera la edad, el grado académico, el tiempo que lleve dentro de la empresa, el género y la carga familiar que este posea. Seguido a ello se encuentra la naturaleza del trabajo, que está conformada por la seguridad en el trabajo, la autonomía que posea sobre la toma de una decisión, el estrés y el nivel de satisfacción que tenga en el ámbito laboral. Entra la naturaleza de la organización en ella destaca la forma en como se le supervisa y como ejerce control, la percepción de incentivos y la forma en que se

mide su desempeño. Como ultima variable se presentan aquellos factores externos vinculados a la tasa de desempleo y el mercado externo.

“Modelo de intenciones de movimiento de Joseph” (p. 26), en este modelo se plantea la relación que surge en aspectos del trabajo, los rasgos de cada persona y factores que son percibidos de la empresa y que logran influenciar en el compromiso y por ende en la satisfacción de la compañía, para ello estos deben reflejar un lado optimo y bueno pues si se da en caso contrario solo logran influir en la medida para buscar un nuevo empleo, lo que conlleva al caso extremo de intención de rotar. Así mismo se indica que los componentes relacionados con el empleado están compuestos por las características del empleo, comportamiento y también el nivel de estrés.

Los elementos individuales conforman las características demográficas del colaborador, la motivación que surge y el capital en calidad humana. Por último, elementos organizacionales están integrados por aquellas oportunidades de crecimientos y aquellos premios en modo de recompensa dadas por la empresa.

1.3.1.5. Efectos del proceso de rotación voluntaria.

La rotación de personal, genera costos financieros que son importantes para el crecimiento de la organización, repercutiendo negativamente.

Estos costos Chiavenato (2011) los resume en los siguientes:

“Costos primarios” (p.122), se basa en el aspecto de reclutamiento y la selección del personal, el registro que se lleva ya documentación necesaria que abarca las capacitaciones y el tiempo que conlleva la supervisión de este; así mismo el costo de separación que son: liquidaciones, aguinaldos, vacaciones, prima de antigüedad, entre otros más.

“Costos secundarios” (p. 123), Abarca las consecuencias posteriores primero en lo referido producción, como la pérdida que se puede generado por un vacío, que la producción sea inferior a causa de un colaborador nuevo. Luego lo referido a la actitud que tenga el personal, la impresión, la predisposición que muestre así como la actitud a causa de la separación con sus compañeros, clientes potenciales y también proveedores. Surge también un costo extra laboral, que se debe asumir al contar con un empleado adicional o al acatar horas extras, incremento del costo unitario de producción, La inversión que se ejecuta para capacitar y poder integrar al nuevo colaborador. Y posterior a esto un costo extra operativo, que hace referencia al hacer frente a costos por energía extra, combustible, mantenimiento de maquinaria, un aumento que pudiera originarse de accidentes, en elevado número de errores en lo que respecta control de calidad a manos del nuevo trabajador.

“Costos terciarios” (p. 124) Indica un aumento en inversiones como las tasas de seguros, el suelo del nuevo trabajador. Otro aspecto es la pérdida a que se puede llegar en el negocio, lo cual influye en la imagen y la calidad de servicios que puede causar un colaborador con baja o totalmente sin experiencia en la etapa previa para la adaptación.

1.3.1.6. Medición del índice.

Chiavenato (2011) sostienen que “el cálculo del índice de rotación se basa en el volumen de ingresos (entradas) y separaciones (salidas) de personal en relación con el personal empleado o disponible en la organización, en un lapso determinado y en términos porcentuales” (p. 118).

$$\text{Índice de rotación de personal} = \frac{\frac{A + D}{2} \times 100}{PE}$$

Dónde:

A: Aceptación de los trabajadores en el periodo considerado (entradas).

D: Desvinculaciones de personal (tanto por iniciativa de la empresa como de los empleados) en el periodo considerado.

PE: Promedio de empleados contratados en el periodo. Se obtiene sumando los empleados entrados al inicio con los empleados obtenidos al final del periodo, dividida entre dos.

Cuando se analiza el número de trabajadores que han salido y sus causas, en el cálculo del índice de rotación de personal no se considera las aceptaciones (entradas), sino sólo las separaciones ya sea por iniciativa del personal o por la organización (Chiavenato, 2011, p. 118).

$$\text{Índice de rotación de personal} = \frac{D \times 100}{PE}$$

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de intención de rotación de personal en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar-Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016?

1.5. Justificación de estudio

La investigación será justificada mediante el esquema tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp.40-41), de la siguiente manera:

Conveniencia: El desarrollo de la presente investigación permite conocer cuál es el grado de intención del personal para rotar de una organización, dada la importancia del factor humano se debe estudiar el comportamiento del mismo

a profundidad ,siendo este un fenómeno creciente que se da en las organizaciones, el cual genera costo y tiempo.

Relevancia social: Esta investigación es de gran importancia ya que sirve como referencia para el área donde se trabaje con capital humano en cualquier empresa, así como también a personas que deseen investigar este tema en otra entidad pública o privada, pero mayormente será de interés para la empresa estudiada, la cual podrá tener acceso a los resultados obtenidos en la investigación.

Implicaciones prácticas. Evidenciando los elementos que determinan el tema a tratar, las agencias pueden elaborar una propuesta en donde disminuya la rotación de personal.

Valor teórico: Se basa en teorías y conceptos sobre la intención de rotación de personal, lo cual es de gran importancia para tomar acciones antes de sufrir e incurrir en costes innecesarios.

Utilidad metodológica: Esta investigación será una herramienta para analizar los diferentes factores que afectan al personal y deciden irse de la empresa.

1.6. Hipótesis

El nivel de intención de rotación del personal en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar-Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016, es alta.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general.

Medir el nivel de intención de rotación de personal en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar-Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016.

1.7.2. Objetivos específicos.

- Determinar el nivel de intención de rotación de personal ante los factores organizacionales en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar –Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016.
- Determinar el nivel de intención de rotación de personal ante los factores personales en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar –Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016.
- Determinar el nivel de intención de rotación de personal ante los factores del mercado laboral en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar –Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016.
- Determinar el nivel de intención de rotación de personal ante la satisfacción laboral en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar –Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016.
- Determinar el nivel de intención de rotación de personal ante la intención de conseguir o cambiar de empleo en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar –Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016.

II. MÉTODO

II. Método

2.1. Tipo de investigación

Descriptiva. Esta investigación se delimitara a describir la realidad tal se presenta sin hacer manipulación alguna de la variable “intención de rotación del personal”, con la finalidad de diagnosticar la situación actual de las agencias Movistar –telefónica en el distrito de Trujillo año 2015-2016.

2.2. Diseño de investigación

No experimental: Se hace referencia a que el estudio planteado será realizado sin la manipulación de la variable planteada, puesto que tan solo se limitara a observar el fenómeno que surgiera dentro de su área natural.

De corte transversal: En este punto se detalla que la obtención de datos se ejecutara en un momento dado, estableciendo un tiempo límite, con el fin de describir a la variable y observar el grado en el que se encuentra.

2.3. Variables y Operacionalizacion de variables

2.3.1. Variable.

Intención de rotación de personal

2.3.2. Operacionalizacion de variables.

Tabla 2.1

Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Intención de rotación de personal.	Se define "como el deseo que tiene el trabajador de abandonar la organización" (García, 1994, p.87).	Se define operacionalmente a través de la valoración obtenida en el cuestionario elaborado por Quinteros (2009), donde se determina el nivel de intención de rotación de personal.	Factores Organizacionales	Presión de trabajo. Opiniones. Respeto superiores y compañeros. Apoyo adecuado Seguridad laboral	Ordinal
			Factores Personales	Accesibilidad. Puesto de trabajo. Estabilidad económica. Trato justo. Personalidad.	
			Factor Mercado Laboral	Ascenso laboral Perspectivas de empleo Salario Búsqueda de trabajo Experiencia laboral	
			Satisfacción laboral	Materiales y equipos Desempeño a gusto Comunicación Reconocimiento Trabajo de calidad	
			Intención de búsqueda de empleo.	trabajo provisional sentirme a gusto en otra empresa cambiar de trabajo cambiar de empresa identificación con la organización	

Nota: teoría basada en García (2011)

2.4. Población y muestra

2.4.1. Población.

Se encuentra compuesta por las 6 agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar-Telefónica de la ciudad de Trujillo ,2016.

Actualmente las 6 agencias cuentan con el total de 104 trabajadores los cuales son:

Movitel SAC	:	12
Cisesac SAC	:	26
Dial SAC	:	21
Promutel SAC	:	13
Maclabi SAC	:	15
Movilcenter SAC	:	17

2.4.2. Muestra.

Esta investigación tiene en cuenta a los 104 trabajadores de las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar-Telefónica de la ciudad de Trujillo ,2016.

2.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Tabla 2.2

Técnicas e instrumentos.

Variable	Técnica	Instrumento
Intención de rotación de personal	Encuesta	Cuestionario sustraído de Quintero (2009).

Nota: se utiliza la encuesta, con su respectivo cuestionario.

2.5.1. Validez.

Para mayor validez del instrumento, este fue sometido a la revisión del docente especialista en el área y profesionales especialistas en el tema. Una vez sometido a su revisión se aplicó a la población.

Validada por:

Magister: Ciudad Fernández, Pablo.

Magister: Vallejo Palma, Paolo.

2.5.2. Confiabilidad.

Calculando el alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

α : Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_t^2 : Varianza del total de ítems

Σ : Sumatoria

Intención de Rotación

$$\alpha = \frac{25}{25-1} \times \left(1 - \frac{16}{10.7} \right) = 0.77$$

Según lo calculado los valores de alfa de Cronbach es 0.77, por lo cual se concluye que es confiable.

2.6. Métodos de análisis de datos

En lo que concierne al proceso de los datos se utilizará programas informáticos, independientemente se utilizará la estadística descriptiva ya que permite analizar a través de una metodología gráfica, con el fin de analizar la conducta, simplificando y a su vez mostrando el material obtenido a través de un conjunto de datos.

Así mismo las preguntas se agruparan por las siguientes dimensiones:

Tabla 2.3

Dimensiones y sus respectivos ítems

Dimensiones	Ítems
Factores Organizacionales	1-5
Factores Personales	6-10
Factor Mercado Laboral	11-15
Satisfacción laboral	16-20
Intención de búsqueda de empleo	21-25

Nota: dimensiones de las cuales cuenta con 5 indicadores o ítems cada una.

Tabla 2.4

Niveles de Intención de Rotación de Personal

Escala	Total de Puntos Obtenidos
Intención Alta de Rotación	3.5 - 5
Intención Media de Rotación	2.5 - 3.4
Intención Baja de Rotación	1 - 2.4

Nota: puntaje obtenido es por una escala de Likert-5, donde “Totalmente en desacuerdo” equivale (1) puntos, “algo en desacuerdo” (2), “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” (3) puntos, “algo de acuerdo ” (4) puntos y “Totalmente de Acuerdo” a (5) punto. Siendo, 125 puntos el máximo posible y 25 el mínimo.

2.7. Aspectos éticos

En esta indagación se toma en cuenta el respeto por la pertenencia intelectual, la seguridad a la identidad de los que participan en esta investigación, honestidad en el progreso del tema y por último la adquisición de la información.

III. RESULTADOS

III. Resultados

3.1. Generalidades

Telefónica – Movistar es una de las mayores compañías de telecomunicaciones del mundo. Está presente en 20 países y cuenta con más de 341 millones de clientes a nivel mundial. Se apoya en las mejores redes fijas, móviles y de banda ancha, así como en una oferta innovadora de servicios digitales, para ser una ‘Onlife Telco’, una compañía que impulse las conexiones de la vida para que las personas elijan un mundo de posibilidades infinitas. Telefónica ha cumplido 22 años creciendo junto con el Perú, opera comercialmente bajo la marca Movistar y tiene más de 22 millones de accesos.

El Grupo Telefónica, desde que inició sus operaciones en el Perú, ha invertido más de S/. 25.000 millones en infraestructura de telecomunicaciones para unir con más comunicación a los peruanos y ha pagado más de S/. 9.000 millones en Impuesto a la Renta, siendo uno de los principales contribuyentes del país.

A partir de iniciativas como Fundación Telefónica, Wayra, ConectaRSE para Crecer, Juntos para Transformar, Somos Grau, Kunan, Recíclame, entre otras, y proyectos de ampliación de cobertura como Banda Ancha Satelital, Fibra Óptica de los Andes, el despliegue de la red Movistar 4G LTE, entre otros; Telefónica está comprometida con la revolución digital en el país.

Misión

Ser una OnLife Telco

Para Telefónica ser una OnLife Telco significa darle el poder a las personas para que ellas puedan elegir cómo mejorar sus vidas.

Visión

La vida digital es la vida, y la tecnología forma parte esencial del ser humano. Queremos crear, proteger e impulsar las conexiones de la vida para que las personas, puedan elegir un mundo de posibilidades infinitas.

Agencias Movistar –Telefónica –Trujillo

- Agencia MAP Maclabi - Trujillo L- D 10:30 am a 10:00pm CC Mall Aventura Plaza Cruce Av. Mansiche y América Oeste. Local 1002.
- Agencia Cisesac - Trujillo L - V: 9:00 am a 6:00 pm y Sábados: 9:00 am a 1:00 pm Jr. Grau 343 Cercado.
- Agencia DIAL Trujillo L - V: 9:00 am a 6:00 pm y Sábados: 9:00 am a 1:00 pm Av. Larco 310.
- Agencia Promutel L - V: 9:30 am a 6:00 pm y Sábados: 9:30 am a 12:30 pm Calle Junín N° 567.
- Agencia Móvil Center SAC lunes a viernes de 9am a 7pm / sábados de 9am a 1pm - 2pm a 6pm calle Junín N° 270.
- Agencia Movitel SAC lunes a sábados de 9 a 8 pm calle Ayacucho N° 625

3.2. Nivel de intención de rotación de personal ante los factores organizacionales en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar –Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016.

Tabla 2.5

Nivel de intención de rotación ante los factores organizacionales que hay en la organización.

Factores organizacionales	Media	Desviación estandar	Niveles
Presión de trabajo.	3.6	1.2	Alta
Opiniones.	3.3	1.4	Media
Respeto superiores y compañeros.	3.5	1.6	Alta
Apoyo adecuado	3.1	1.8	Media
Seguridad laboral	4.0	1.2	Alta
Promedio	3.5	0.3	Alta

Nota: Existe una intención alta de rotación, predeterminado por una seguridad deficiente y presión en el trabajo.

3.3. Nivel de intención de rotación de personal ante los factores personales en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar –Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016.

Tabla 2.6

Nivel de intención de rotación de personal ante los factores personales que hay en la organización.

Factores personales	Media	Desviación estandar	Niveles
Accesibilidad.	3.3	1.8	Media
Puesto de trabajo.	3.4	1.1	Media
Estabilidad económica.	3.9	1.1	Alta
Trato justo.	3.0	1.4	Media
Personalidad	3.2	1.3	Media
Promedio	3.4	0.3	Media

Nota: Tenemos una intención media de rotación, en lo cual predomina como único factor la estabilidad económica, lo cual no está de acuerdo a las expectativas del trabajador.

3.4. Nivel de intención de rotación de personal ante los factores del mercado laboral en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar –Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016.

Tabla 2.7

Nivel de intención de rotación de personal ante los factores del mercado laboral que hay en la organización.

Mercado laboral	Media	Desviacion estandar	Nivel
Ascenso laboral	4.1	1.2	Alta
Perspectivas de empleo	3.2	1.5	Media
Salario	4.3	1.2	Alta
Búsqueda de trabajo	3.6	1.2	Alta
Experiencia laboral	3.4	1.7	Media
Promedio	3.7	0.2	Alta

Nota: Refleja una influencia alta en cuanto a la intención de rotación de personal, destacando así el ascenso laboral, el salario y la búsqueda de trabajo, lo que nos quiere decir que los colaboradores están en desacuerdo con su salario, que no tiene oportunidades aun ascenso laboral y que tienen posibilidades de encontrar otro trabajo mejor.

3.5. Nivel de intención de rotación de personal ante la satisfacción laboral en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar –Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016.

Tabla 2.8

Nivel de intención de rotación de personal ante la satisfacción laboral que hay en la organización.

Satisfaccion laboral	Media	Desviacion estandar	Niveles
Materiales y equipos	3.5	1.1	Alta
Desempeño a gusto	3.3	1.5	Media
comunicación	3.8	0.8	Alta
Reconocimiento	3.2	1.7	Media
Trabajo de calidad	3.5	1.3	Alta
Promedio	3.4	0.3	Medio

Nota: la satisfacción laboral un nivel medio de intención de rotación de personal, deduciendo que no tienen una buena comunicación, que no cuentan con los materiales y equipos suficientes para realizar su trabajo y que no hay un trabajo e calidad.

3.6. Nivel de intención de rotación de personal ante la intención de conseguir o cambiar de empleo en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar –Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016.

Tabla 2.9

Nivel de intención de rotación de personal ante la intención de conseguir o cambiar de empleo en la organización.

Intencion de irse	Media	Desviacion estandar	Niveles
Trabajo provisional	3.8	1.4	Alta
Sentirme a gusto en otra empresa	4.14	1.1	Alta
Cambiar de trabajo	4.27	0.8	Alta
Cambiar de empresa	4.46	0.9	Alta
Identificacion con la organización	3.65	1.0	Alta
Promedio	4.06	0.2	Alta

Nota: en cuanto a la intención de irse de la empresa nos muestra que el nivel de intención de rotación es alto.

3.7. Nivel de intención de rotación de personal en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar-Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016.

Tabla 2.10

Nivel de intención de rotación de personal en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar-Telefónica.

Factores organizacionales	Media	Desviacion estandar	Niveles
Presión de trabajo.	3.6		Alta
Opiniones.	3.3		Media
Respeto superiores y compañeros.	3.5		Alta
Apoyo adecuado	3.1		Media
Promedio	3.5	0.26	Alta
Factores personales			
Accesibilidad.	3.3		Media
Puesto de trabajo.	3.4		Media
Estabilidad económica.	3.9		Alta
Trato justo.	3.0		Media
Personalidad	3.2		Media
Promedio	3.4	0.29	Media
Mercado laboral			
Ascenso laboral	4.1		Alta
Perspectivas de empleo	3.2		Media
Salario	4.3		Alta
Búsqueda de trabajo	3.6		Alta
Experiencia laboral	3.4		Media
Promedio	3.7	0.24	Alta
Satisfacción laboral			
Materiales y equipos	3.5		Alta
Desempeño a gusto	3.3		Media
comunicación	3.8		Alta
Reconocimiento	3.2		Media
Trabajo de calidad	3.5		Alta
Promedio	3.4	0.34	Alta
Intención de irse			
Materiales y equipos	3.8		Alto
Desempeño a gusto	4.14		Alto
comunicación	4.27		Alto
Reconocimiento	4.46		Alto
Trabajo de calidad	3.65		Alto
Promedio	4.06	0.23	Alto
Total	3.6	0.04	Alto

Nota: analizando cada dimensión, obtuvimos un nivel de intención de rotación alta, predominando los factores organizacionales, mercado laboral y por último la intención de irse de la empresa.

3.8. Contrastación de Hipótesis

De acuerdo a los resultados obtenidos la hipótesis el nivel de intención de rotación del personal en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar-Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016, es alta, la cual se logró determinar a través de un cuestionario en donde se tomó en cuenta a 5 factores los cuales son : organizacionales ,personales ,mercado laboral, satisfacción laboral e intención de irse, siendo aplicadas a las 6 agencias con las que cuenta movistar ,demostrándonos así que estos factores influyen de manera significativa ya que si no hay una buena comunicación ,seguridad ,satisfacción laboral ,buena remuneración, un trato justo ,etc., el personal está dispuesto a irse y buscar otro empleo como se muestra en los resultados.

Por las consideraciones anteriores se acepta la hipótesis, por lo tanto, el nivel de intención de rotación del personal en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar-Telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016, es alta.

IV. DISCUSIÒN

IV. Discusión

En la presente investigación se realiza mediante un cuestionario, a las 6 agencias de la empresa movistar –Telefónica en el distrito de Trujillo, estudiando así la intención de rotación de personal que se da en dichas agencias. Para García (1994) define “como el deseo o la intención que tiene el trabajador de abandonar la organización” (p. 87).

De los resultados obtenidos en la presente investigación se determina que dentro de los factores organizacionales, la seguridad laboral es deficiente y que hay mucha presión de trabajo, siendo estos los principales factores que influyen a una alta rotación de personal. Según (García, 2011, p.26) señala que dentro de los factores organizacionales las variables causantes de la intención de rotación de personal está relacionado con la razón de ser de la empresa, los principios que esta tenga, políticas, prácticas y todo aquello que se le haya sido prestado a los colaboradores, dentro de ello también se indica la forma que se emplea para supervisarlos, en qué condiciones labora, que tipo de relaciones interpersonales se da con sus demás grupos en el trabajo, el clima organizacional existente, entre otros. Por otro lado All (2012) con la investigación efecto del compromiso organizacional, los factores biográficos y laborales sobre el nivel de intención de rotación voluntaria del personal de equipo de una empresa de entretenimiento, concluye que el factor organizacional tiene un efecto significativo en la intención de rotación voluntaria por parte del personal de equipo que integra la empresa de entretenimiento (párr. 3-4).

En cuanto a los factores personales que predominan son: estabilidad económica y puesto de trabajo, teniendo una influencia media en cuanto al nivel de intención de rotación. Según García (2011), con el modelo simplificado de Mobley (p.8), indica que cuando surge la rotación de manera voluntaria se da por un proceso cognitivo y de forma propia en cada persona, se basa en lo que corresponde a variables antecedentes, dentro de la cual se tiene a los factores personales el cual tiene en consideración dos aspectos relevantes como aquel grado de satisfacción o insatisfacción que experimente un colaborador relacionado a su existente puesto laboral, se ve relacionado por la expectativa que se genera la persona para indicar el grado que este logre llenar sus necesidades y contar con una adecuada

estabilidad económica y por tal motivo depende en cierta parte de los rasgos personales y rasgos de la organización, resaltando así la atracción que pueda surgir en el colaborador por ir tras nuevas alternativas de empleo y que se vincula con la percepción que este se cree del mercado laboral. Así mismo Pineda (2010) realizó la investigación, Las causas de la rotación de personal en una empresa de seguridad privada, concluyendo que es ocasionado por los puestos poco atractivos y con una baja remuneración.

El factor mercado laboral ante la intención de irse de la organización es alta, destacando así el salario y el ascenso laboral, lo que nos quiere decir que los colaboradores están en desacuerdo con su salario y que no tienen oportunidades a un ascenso laboral. Según García(2011) en el modelo integral de decisión de abandono del empleado por George Milkovich” (p. 9), en este caso se sitúa la causa de tres variables las cuales son: aquellos internos propios de la empresa, los rasgos del individuo, y el mercado laboral, situándose dentro de ellas las sub variables correspondientes. Cada uno de estos aspectos tiene un efecto sobre la forma en que cada empleado mira su puesto de trabajo, estableciendo así contraste con las necesidades y aquellos principios que posee y que pueden generar un efecto sobre el desempeño y también sobre la satisfacción en el lugar donde laboran por ende si hay un buen salario y existe la posibilidad de un ascenso laboral, el individuo está a gusto en la organización o caso contrario generar el inicio de una búsqueda de nuevo empleo.

Por su parte Martínez, Salazar y Díaz (2014) en su estudio análisis de la rotación de personal. Caso: Sabritas, sucursal Piedras Negras, concluyendo que el bajo salario que reciben, la falta de capacitaciones, escasas posibilidades de ascenso y por último la mala relación que existe entre el dirigente y los colaboradores, conllevan a que el subordinado salga de su puesto de trabajo y busque otro mejor, siendo estas las causas principales para que exista una excesiva rotación de personal (p.4).

Se determina que la satisfacción laboral ante la intención de irse de la organización tiene un nivel medio, resaltando así que en la empresa no hay una buena comunicación y que no cuentan con los materiales y equipos suficientes para realizar su trabajo. Según García(2011) indica que satisfacción laboral, guiándose del esquema de Mobley, se ve considerada como una fuerte influencia debido a las expectativas que se forman en cada persona sobre el trabajo que ocupa actualmente, el desempeño a gusto ,los reconocimientos, la comunicación que existe en la organización y los materiales y equipos con los que cuentan para lograr un trabajo de calidad la cual se ve formada por la interacción que se da entre factores organizacionales y los rasgos propios de la persona, sus necesidades y la motivación que esté presente, como resultado de dicha interacción a mayor satisfacción menor intención de irse de la organización ,caso contrario el trabajador optara por abandonar su trabajo (pp. 27-28).Para Pineda (2010), sostiene que la “decisión de dimitir, depende del grado de insatisfacción del empleado en su puesto de trabajo y el número de alternativas atractivas que tiene el empleado fuera de la organización” (p.33).

Mientras Quintero (2009) en su trabajo antecedentes de la intención de retiro en el Contact Center, estudio de caso Liberty Seguros, concluye que el mejor predictor de la intención de retiro es la variable satisfacción laboral, como lo evidencia los coeficientes y el grado de significancia de la regresión (p.10). Nice y Hilton (1991) demostraron que “a mayor satisfacción laboral con el trabajador, remuneración y oportunidades de ascenso, hay menor intención de abandonar la actividad a la que se dedican los empleados” (pp. 26-30).Continuando con Oehler (1996) en su trabajo sobre el líder y sus efectos sobre el logro de metas, señala el vínculo que hay cuando un trabajador se encuentra satisfecho con lo que realiza y el menor grado de intención de rotar de la empresa, de esa forma demostró la estrecha relación que surge entre los aspectos del desarrollo de la carrera de un ejecutivo, con las relaciones hacia otros y la intención de rotación todo ello relacionado con el impacto en la productividad (párr.1-3).

El factor intención de abandonar el trabajo ante el nivel de intención de rotación de personal de la organización, nos muestra un nivel de intención de rotación alto, predominando así el cambio a otra empresa y el gusto de sentirse mejor en otra organización. Para García (2011) en el modelo de Hom y Griffeth” (p. 16), habla del mecanismo mental de un ser humano, el cual indica que está formado por orientaciones tanto generales como vagas, dentro de ello lo referente a las cogniciones de abandono que esta conformadas por la idea de abandono, la intención que surge en la búsqueda de nuevas alternativas ,el gusto de sentirse mejor en otra organización y finalmente la intención propia de abandono a la organización, son muestra de un factor existente que es la tendencia o la predisposición que se origina por dejar la compañía. En términos de este modelo se señala que tanto el compromiso organizacional, afectivo, unido con la moral y la continuidad que goce cada persona hacia la empresa tendrá un efecto en generar una inclinación hacia el abandono o caso contrario a la permanencia dentro de la empresa.

Por su parte el autor Carmeli (2005) nos dice que la intención de rotación es como un propósito de abandonar a la empresa, conllevando de esta manera al ausentismo, lo cual está estrechamente relacionada a la rotación real que surge. La decisión que se manifiesta de irse de la compañía orienta de forma inmediata a la rotación, puesto que este propósito se manifiesta en distintas actitudes como la idea de dejar la empresa y pertenecer a otra ,la búsqueda de un nuevo trabajo y por último el fin de salirse del mismo (pp. 177-195).

Por último el nivel de intención de rotación en las agencias de movistar – Telefónica, tenemos como resultado final analizando cada dimensión, obtuvimos un nivel de intención de rotación alta, predominando así los factores organizacionales, lo que nos quiere decir que en la empresa no se está cumpliendo con este factor y que los colaboradores no están contentos con la seguridad laboral ,por otra parte tienen mucha carga en el trabajo ,tenemos también al factor mercado laboral ,predominando que los colaboradores no cuentan con un salario justo y que no tiene posibilidades a un ascenso laboral y por último la intención de irse de la empresa ,en el cual nos muestra que el trabajador está dispuesto a cambiar de trabajo ya que se sentiría más a gusto si pertenece a otra empresa. Los autores

Begley y Czajka (1982, citado por Sayegh, 2000) sostienen que la intención de rotación es un término que se ha elaborado, a partir de las observaciones que han hecho algunos investigadores sobre la problemática de la rotación en las organizaciones, se entiende la intención de rotación como la acción de renunciar voluntariamente a la organización, dada la existencia percibida de opciones de trabajo en el mercado laboral (p. 58).

All (2012) con la investigación efecto del compromiso organizacional, los factores biográficos y laborales sobre el nivel de intención de rotación voluntaria del personal de equipo de una empresa de entretenimiento, concluye que los trabajadores se caracterizan por tener una intención alta por rotar de manera voluntaria de sus puestos de trabajo y buscar otras alternativas en el mercado laboral (...) se puede destacar que se encontraron efectos significativos entre la variable compromiso organizacional, número de hijos, nivel de instrucción, salario y sucursales y la intención de rotación voluntaria por parte del personal de equipo que integral la empresa de entretenimiento (párr. 3-4).

V. CONCLUSIONES

V. Conclusiones

- 5.1.** Los factores organizacionales ante la intención de rotación de personal tiene un nivel alto, indicándonos que la seguridad laboral es insuficiente y que existe mucha presión de trabajo.
- 5.2.** En cuanto a los factores personales se determina que en la organización los colaboradores no tienen una estabilidad económica y que no están a gusto con el puesto de trabajo que tienen, mostrándonos que dicho factor tiene un nivel medio ante la intención de abandonar la empresa.
- 5.3.** Para el factor mercado laboral refleja una influencia alta en cuanto a la intención de rotación de personal, destacando así el salario y el ascenso laboral, lo que nos quiere decir que los colaboradores están en desacuerdo con su salario y que no tiene oportunidades aun ascenso laboral.
- 5.4.** La satisfacción laboral nos indica un nivel medio de intención de rotación de personal, deduciendo que en la organización no hay una buena comunicación y que no cuentan con los materiales y equipos suficientes para realizar su trabajo.
- 5.5.** En cuanto a la intención de irse de la empresa nos muestra un nivel de intención de rotación alta, por lo que los colaboradores están dispuestos a cambiar de empresa ya que respondieron que les gustaría pertenecer a otra organización que les brinde mejores oportunidades laborales.
- 5.6.** De acuerdo a los resultados de la encuesta, es posible determinar que el nivel de intención de rotación es alta, interviniendo así los factores organizacionales, el mercado laboral y la intención de abandonar la organización.

VI. RECOMENDACIONES

VI. Recomendaciones

- 6.1.** Implementar la seguridad laboral y también designar funciones de acuerdo al área en la que esta cada trabajador para que no haya mucha presión en el trabajo.
- 6.2.** Evaluar el desempeño de cada colaborador y asignarle una mayor bonificación para que mejore su estabilidad económica, así mismo motivarlo para que se sienta a gusto con el puesto de trabajo que tiene.
- 6.3.** Efectuar un programa de reconocimientos por ventas ,para que el trabajador esté a gusto con su salario ,así mismo tener una política que les permita desarrollarse como profesional y tener opción a un ascenso laboral
- 6.4.** Proveer de todos los materiales y equipos que el colaborador necesite para realizar su trabajo de manera eficiente, así mismo promover los valores y la cultura organizacional, para que mejore la comunicación interna de la organización.
- 6.5.** Mejorar el ambiente de trabajo o clima laboral, para que el colaborador se sienta a gusto y en familia en la organización y no tenga la intención de irse de la empresa.
- 6.6.** Analizar cada factor, para así disminuir la intención de rotación de los colaboradores de la organización, dando prioridad a cada una de estas personas que son el motor de la empresa.

VII.REFERENCIAS

- Carmeli, A. (2005). La relación entre la cultura y la abstinencia intenciones y el comportamiento de la organización. *International Journal of Manpower*, 26(2), 177-195. doi: 10.1108/01437720510597667
- Chaparro, D., Guzmán, A., Naizaque, L., Ortiz, S., y Jiménez, W. (Enero/Junio, 2015). Factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología. *Revista Javeriana*, 34(72), 19-26. Recuperado de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revUnivOdontologica/article/view/14955>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. (9na ed.). México: McGraw-Hill.
- All, D. (2012). *Efecto del compromiso organizacional, los factores biográficos y laborales sobre el nivel de intención de rotación voluntaria del personal de equipo de una empresa de entretenimiento* (Tesis de Maestría, Universidad Católica Andrés Bello). Recuperada de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS4184.pdf>
- García, M. (1995). *Clima Organizacional y Rotación de personal voluntaria en una organización financiera* (Tesis de Maestría). Sarteneja, USB.
- García, M. (2011). *Caracterización del proceso de rotación del recurso humano del área comercial de la empresa Corporación Azende agencia Guayaquil* (Tesis de Licenciatura, Universidad de Guayaquil. Ecuador). Recuperada de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/6410#sthash.q9NcrxxJ.dpuf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta. ed.). Mexico: McGraw-Hill.

- Martínez, C., Salazar, N., y Díaz, I. (2016). Analisis de la rotacion de personal caso: Sabritas ,sucursal Piedras Negras. *Global Conference on Business & Finance Proceedings*, Recuperado de : <http://search.proquest.com/docview/1551715857?accountid=37408>
- Moore, J. (Agosto, 1996). *Un enfoque atribución causal para trabajar Agotamiento: La relación causal de Locus, controlabilidad y la estabilidad de las actitudes relacionadas con el trabajo una intención cifra de negocios del Empleado agotado Trabajo.* Recuperado de <http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1001&context=amcis1996>
- Nice, D y Hilton, S. (1991). *U. S. Armada Dental Corp encuesta sobre: Actitudes, e intento de rotación.* Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/235047911_US_Navy_Dental_Corps_Officer_Survey_Perceptions_Attitudes_and_Turnover_Intent
- Oehler, K. (1996). *El apoyo de liderazgo tiene efectos de largo alcance. El informe Surcon.* Recuperado de: <http://www.sucon.com/enhenced/thesurconreport/report0996.html>.
- Pineda, M. (2015). *Causas de la rotacion de personal en una empresa de seguridad privada* (tesis de Licenciatura, Universidad Michoacana de san Nicolas de Hidalgo). Recuperado de <https://mariomenesescpo.files.wordpress.com/2013/05/causasdelarotacionepersonalenunaempresadeseguridadprivada.pdf>

Rodríguez, C., y Sanabria, A. (2012). *La relación entre satisfacción laboral y la intención de irse de la organización: un estudio de los arrendatarios de salones del grupo Vidal en la ciudad de Bogotá y en el municipio de Chia* (Tesis Doctoral, Pontificia Universidad Javeriana). Recuperado de <http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/10741/1/RodriguezNinoCamiloAndres2012.pdf>

Sayegh, V. (2000). *Tácticas de influencia, Propiedades motivantes del puesto e Intención de rotación de empleados en organizaciones* (Tesis de Maestría, Universidad Católica Andrés Bello). Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP2983.pdf>

Quintero, D. (2009). *Antecedentes de la intención de restiro en el Contact Center, estudio del caso Liberty Seguros*. Recuperado de <http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/9200/1/tesis277.pdf>

Anexos

Instrumento

Cuestionario

Buenos días/ tardes mi nombre es Saira Castillo, estudiante de la UCV, de la escuela de Administración, en esta oportunidad estoy realizando una investigación y su opinión será de valor e importancia

Instrucciones:

Agradecemos de antemano su participación respondiendo estas preguntas con la mayor sinceridad posible, marcando con un aspa el recuadro que crea conveniente, además sus respuestas serán estrictamente confidenciales y solamente serán usadas para fines estrictamente académicos.

Datos descriptivos:

Cargo que ocupa:

Sexo:

Masculino

Femenino

Señale el nivel de estudio alcanzado:

- a. Primaria
- b. Secundaria
- c. Formación Profesional (pre-grado)
- d. Bachiller
- e. Licenciado
- f. Formación profesional (posgrado)
- g. Doctorado, Máster

Situación laboral

- a. Contratación temporal
- b. Contratación término indefinido

Qué tipo de horario de trabajo tienen:

- a. Turnos fijos
- b. Turnos rotativos

Las siguientes afirmaciones tienen como objetivo evaluar algunos aspectos relacionados con el trabajo y sus diferentes aspectos, logran producir acuerdos o desacuerdos en algún grado. Por favor califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado en que usted está de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

1. trabajo en un ambiente con mucha presión y tengo un trabajo muy estresante.	5	4	3	2	1
2. Mis Opiniones no son tomadas en cuenta.	5	4	3	2	1
3. Recibo el respeto que merezco por parte de mis superiores y compañeros.	5	4	3	2	1
4. No tengo el apoyo adecuado en situaciones difíciles.	5	4	3	2	1
5. las condiciones de seguridad laboral Son deficientes.	5	4	3	2	1
6. Mi centro laboral queda lejos del lugar donde vivo.	5	4	3	2	1
7. estoy inconforme con el puesto de trabajo que tengo.	5	4	3	2	1
8. Mi trabajo no me da la suficiente estabilidad económica.	5	4	3	2	1
9. Soy tratado injustamente en el trabajo	5	4	3	2	1
10. El centro donde laboro me permite mostrar mi personalidad.	5	4	3	2	1
11. Tengo pocas posibilidades a un ascenso laboral.	5	4	3	2	1
12. Mis perspectivas de promoción de empleo son amplias.	5	4	3	2	1
13. Recibo un salario deficiente en mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
14. Me resulta fácil encontrar otro trabajo	5	4	3	2	1
15. Tengo experiencia en el mercado laboral.	5	4	3	2	1
16. No cuento con los materiales y el equipo para hacer mi trabajo.	5	4	3	2	1
17. En mi trabajo puedo hacer lo que mejor hago todos los días.	5	4	3	2	1
18. Mi supervisor es una persona de confianza y con quien tengo buena comunicación.	5	4	3	2	1
19. No he recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo.	5	4	3	2	1
20. Mis compañeros de trabajos están comprometidos a hacer un trabajo de calidad.	5	4	3	2	1
21. Para mi este trabajo es provisional	5	4	3	2	1
22. A menudo pienso que me sentiría más a gusto en otra empresa.	5	4	3	2	1
23. En los próximos 3 meses estaría dispuesto a irme de la empresa.	5	4	3	2	1
24. No me importaría cambiar de trabajo	5	4	3	2	1
25. No me siento como parte de la familia en mi organización.	5	4	3	2	1

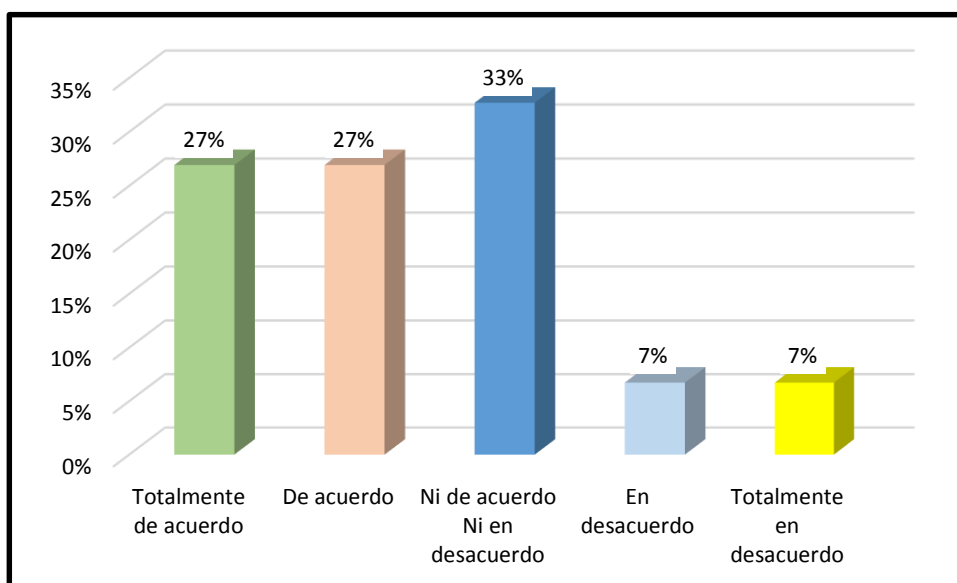
Fuente: Encuesta sustraída de Quintero (2009), adaptada por la autora.

Base de datos

ENCUESTADO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	5	1	3	5	1	5	2	3	4	1	2	1	5	1	4	4	1	4	3	2	3	4	2	3	5
2	3	4	1	1	5	1	5	4	2	1	4	4	5	4	1	3	3	3	5	1	1	5	4	5	5
3	5	4	5	1	3	1	4	4	4	3	5	1	5	4	5	5	2	3	5	3	1	5	3	4	2
4	4	1	4	2	4	2	4	5	1	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	2	5	3	2
5	3	4	5	5	5	1	3	4	4	3	5	1	5	4	5	2	2	3	4	1	1	5	3	5	3
6	1	3	2	2	2	5	5	4	3	3	5	4	4	4	1	2	2	5	4	3	3	3	4	5	3
7	4	3	1	5	4	1	3	5	4	3	5	1	5	1	4	2	1	4	3	2	2	4	3	2	2
8	3	3	1	1	2	3	1	4	1	2	5	4	5	1	5	5	2	5	3	5	1	5	5	2	3
9	4	2	3	2	2	1	4	1	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	1	3	2	4	3	4	3
10	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	1	5	4	5	5	2	5	5	3	4	5	5	5	3
11	3	3	1	1	1	1	4	2	1	5	1	4	3	3	1	3	2	3	2	1	4	3	3	4	3
12	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	5	5	4	5	1	4	5	5	4	5	3
13	4	5	3	2	4	4	1	2	3	1	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
14	5	4	5	5	5	1	2	4	1	3	5	1	5	4	1	5	5	4	5	3	3	5	4	5	3
15	2	1	1	2	1	2	3	5	1	4	1	3	3	1	3	4	1	4	1	2	3	4	3	2	4
16	1	4	5	1	5	2	4	4	5	3	1	2	5	1	5	2	2	5	1	3	5	3	4	4	3
17	4	5	1	1	4	5	4	4	1	4	5	4	1	3	5	3	2	3	5	4	3	5	4	2	4
18	2	1	5	2	4	4	3	1	3	2	3	5	2	3	5	2	4	5	2	4	5	4	5	4	4
19	3	5	1	5	2	2	1	5	1	3	4	4	2	3	5	3	4	3	1	5	2	5	4	2	3
20	5	2	3	1	3	1	4	1	4	3	1	4	5	4	1	3	5	3	5	4	1	4	4	5	1
21	4	5	4	5	3	1	3	3	2	1	4	1	5	2	5	5	1	4	2	2	2	3	5	5	2
22	3	1	4	5	3	1	3	4	1	3	4	4	5	4	5	3	2	5	5	3	5	4	4	5	3
23	3	3	5	5	5	2	4	1	2	3	4	4	5	4	2	2	2	3	3	3	3	5	3	4	5
24	4	3	4	5	2	5	4	5	4	1	4	5	5	5	1	4	3	4	5	5	3	1	5	2	4
25	3	3	1	1	2	1	4	2	1	3	3	4	5	4	1	5	2	3	1	5	5	2	3	5	3
26	5	4	5	3	5	2	3	4	4	3	2	1	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4	5	3	3
27	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	1	4	3	4	2
28	1	4	3	1	5	5	4	4	1	3	4	4	4	4	5	5	2	3	4	5	4	5	5	5	5
29	3	1	4	2	1	5	2	5	1	4	1	2	4	1	4	4	2	4	1	5	5	4	5	5	5
30	2	4	1	1	5	2	4	5	4	5	1	3	2	1	2	4	5	4	1	5	5	5	5	5	5
31	2	4	2	3	1	2	4	4	4	1	5	1	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3
32	1	1	4	1	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5
33	5	4	5	4	5	5	4	4	1	3	5	4	5	4	1	4	5	5	1	5	3	5	4	5	3
34	5	4	1	4	5	2	4	3	4	3	5	5	5	4	5	2	5	3	1	4	4	5	4	5	5
35	5	1	2	5	4	5	3	5	4	1	5	1	5	1	5	5	5	4	1	4	5	4	5	4	4
36	3	2	1	5	1	1	4	2	1	3	4	5	4	4	1	3	5	3	1	1	3	5	3	2	3
37	3	1	1	2	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	2	2	3	5	1	3	5	4	5	3
38	4	1	4	1	4	1	3	5	1	4	5	1	4	5	4	1	4	4	5	5	3	4	5	5	4
39	5	5	4	5	5	5	4	4	1	3	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	3	5	4	5	3
40	3	4	2	2	5	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	1	3	5	3	4	5	4
41	4	5	5	1	4	1	4	5	5	4	5	1	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
42	3	4	1	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	2	4	5	5	4	5	3
43	4	2	3	2	4	1	4	5	1	4	5	2	2	3	1	4	5	4	5	2	5	4	5	5	4
44	3	1	5	5	5	5	4	4	4	1	5	5	5	4	5	5	2	5	1	3	5	5	4	5	3
45	3	4	1	1	5	1	4	2	2	3	2	3	3	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
46	2	5	4	1	4	1	3	5	2	4	5	2	5	2	1	4	5	4	5	5	3	4	5	5	1
47	3	3	2	5	5	5	2	4	2	3	5	1	5	4	1	5	4	3	1	5	3	5	4	5	3
48	3	4	3	1	5	5	4	2	4	3	5	5	5	4	1	5	4	3	5	3	1	3	4	5	2
49	4	1	3	5	4	5	4	5	4	1	5	5	5	5	3	1	4	5	3	2	5	3	4	2	2
50	1	4	1	2	3	1	2	2	2	1	5	3	1	3	1	2	4	1	1	3	1	5	4	5	5
51	5	4	4	3	5	3	3	4	1	1	5	1	2	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	4
52	5	5	4	5	4	5	4	5	1	4	5	4	5	5	5	4	1	5	3	5	5	4	5	5	4
53	3	3	5	5	5	1	3	4	4	3	4	4	5	4	1	5	2	3	5	5	4	3	5	4	3

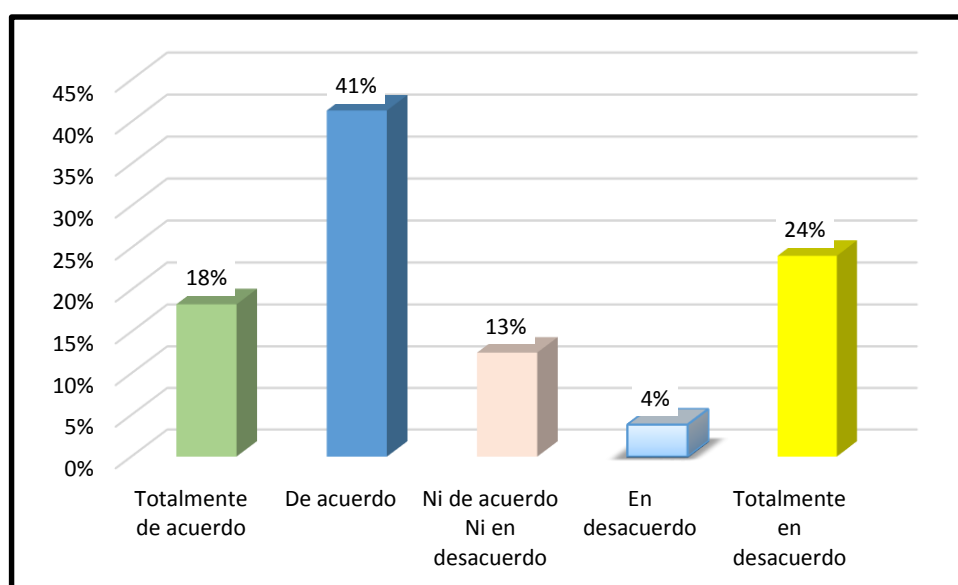
54	3	3	1	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	3	5	1	3	5	5	5	4	3
55	4	1	5	1	4	5	4	5	4	2	4	4	4	3	1	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4
56	3	4	5	5	5	2	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3
57	4	1	4	5	2	5	3	5	4	1	4	5	5	5	1	4	3	4	1	5	4	4	5	5	4
58	5	4	5	1	5	1	3	4	4	3	3	1	5	4	5	5	4	3	5	3	4	4	5	5	5
59	5	4	5	1	2	5	4	4	4	3	2	4	5	4	5	5	2	3	5	3	1	3	5	4	5
60	4	5	5	1	4	5	4	5	4	4	5	5	4	2	5	4	5	4	5	2	5	4	5	5	5
61	1	4	5	1	5	5	3	4	4	5	3	1	4	2	1	5	2	3	1	3	5	5	4	5	5
62	3	4	5	5	5	5	4	5	1	5	4	4	5	3	5	5	2	5	5	3	5	5	4	3	5
63	4	1	3	2	4	5	3	5	4	4	3	1	1	3	1	2	5	4	5	4	5	4	5	5	4
64	2	3	1	2	5	1	3	4	3	3	4	2	5	3	5	5	4	3	1	4	5	5	4	4	3
65	3	4	5	4	2	5	4	1	4	3	4	4	4	2	1	5	1	3	5	5	4	2	4	5	5
66	5	1	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
67	3	4	5	2	5	5	4	4	2	3	4	1	5	4	5	4	5	3	5	5	5	1	4	5	4
68	3	4	1	2	5	2	1	3	2	3	4	4	5	4	1	5	2	3	5	3	5	5	4	4	3
69	4	5	4	2	4	2	1	3	1	4	4	5	5	5	4	5	4	1	2	5	3	1	4	4	4
70	5	4	5	2	5	1	3	2	4	3	4	1	5	4	1	4	2	3	2	1	2	5	4	5	3
71	4	1	4	2	4	2	1	3	2	1	1	1	3	1	2	4	5	4	4	1	3	4	5	4	4
72	3	4	1	5	5	5	1	4	3	2	4	2	1	4	2	5	4	3	5	5	1	4	4	5	5
73	5	4	5	5	3	5	3	4	4	1	3	1	5	3	2	5	4	5	2	1	5	5	4	5	3
74	4	3	2	5	3	1	5	3	4	2	3	1	1	2	3	5	3	4	5	3	1	4	5	5	4
75	3	5	5	1	5	5	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	4	3	2	5	5	5	4	5	5
76	5	4	5	1	5	5	4	4	2	3	3	3	5	4	5	5	5	3	5	3	5	2	4	5	3
77	4	5	5	1	4	1	4	5	5	4	3	3	5	5	5	4	1	4	5	4	5	5	4	4	4
78	5	4	5	1	5	1	3	4	5	3	2	3	5	4	5	2	4	3	2	5	5	2	4	3	3
79	5	4	5	2	5	5	2	4	1	3	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	3
80	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	1	4	5	3	2
81	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	2	5	4	5	5	2	3	2	5	5	5	4	5	3
82	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	1	5	2	3	1	5	4	5	4	5	3
83	5	5	1	5	4	5	3	3	1	5	5	1	4	1	2	4	1	4	4	2	2	4	5	5	4
84	3	4	5	5	4	3	1	4	4	3	5	4	5	4	2	5	2	5	5	4	5	2	4	5	5
85	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	1	2	2	4	5	5	5
86	3	4	5	5	4	4	1	5	4	3	5	4	5	4	5	5	2	4	3	5	5	2	4	4	5
87	3	4	5	5	4	4	5	4	1	5	5	4	5	4	5	5	2	3	5	5	5	5	4	5	5
88	4	1	2	1	2	1	3	1	2	1	3	3	2	3	1	2	1	4	1	3	1	4	5	3	3
89	4	4	5	5	5	1	1	4	1	5	5	4	5	4	3	5	2	3	5	3	5	5	4	5	3
90	2	1	5	4	5	3	5	4	1	3	5	3	1	4	3	5	5	3	1	1	3	5	4	5	3
91	4	1	4	5	4	1	3	5	4	4	5	5	5	5	3	4	1	4	2	2	5	4	5	4	4
92	3	1	2	1	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	1	5	2	3	5	3	5	5	5	5	4
93	1	4	5	5	1	1	2	3	2	3	5	4	3	4	3	1	2	3	1	1	4	5	5	5	5
94	4	5	4	5	4	5	2	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	3	4	5	5	4
95	5	5	5	1	5	1	3	4	5	3	5	2	4	3	1	2	4	5	5	3	3	2	5	5	3
96	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	2	5	1	3	3	5	5	5	5
97	5	1	3	5	3	5	5	2	1	4	5	1	4	1	4	4	4	4	1	2	5	4	5	5	5
98	3	4	1	1	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5
99	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	1	5	5	4	5	5	3	1	3	5	5	4	5	4
100	4	1	5	5	5	2	4	4	5	3	5	4	5	4	1	2	2	3	1	3	4	5	4	4	3
101	4	1	4	1	4	5	3	5	4	4	5	3	1	5	4	3	5	4	3	2	3	4	3	5	4
102	3	4	5	5	2	3	4	4	4	1	5	4	4	4	4	5	2	2	4	1	4	5	4	5	3
103	3	4	1	5	3	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	1	5	4	5	4	5	3
104	5	1	1	1	4	5	3	4	4	5	4	1	5	5	1	4	1	4	5	2	4	4	5	5	4
MEDIA	3.6	3.3	3.5	3.12	4.0	3.3	3.4	3.9	3.0	3.2	4.1	3.2	4.3	3.6	3.4	4.0	3.3	3.8	3.2	3.5	3.8	4.1	4.3	4.5	3.7
DESVIACION ESTANDAR	1.15	1.44	1.59	1.77	1.24	1.79	1.08	1.12	1.39	1.25	1.20	1.50	1.20	1.21	1.72	1.14	1.49	0.84	1.72	1.34	1.39	1.05	0.77	0.89	1.00

Figura 1.1 nivel de intención de rotación respecto a la presión de trabajo que hay en la organización



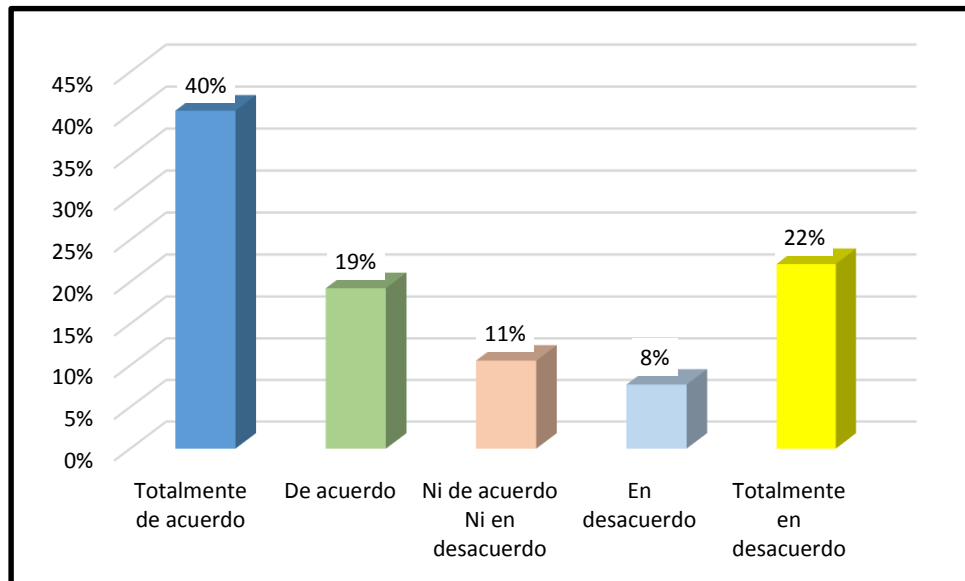
De acuerdo a la figura 1.1, el 33% de colaboradores están de acuerdo, ni en desacuerdo ante la presión de trabajo que hay en la organización.

Figura 1.2 nivel de intención de rotación respecto a las opiniones que no son tomadas en cuenta.



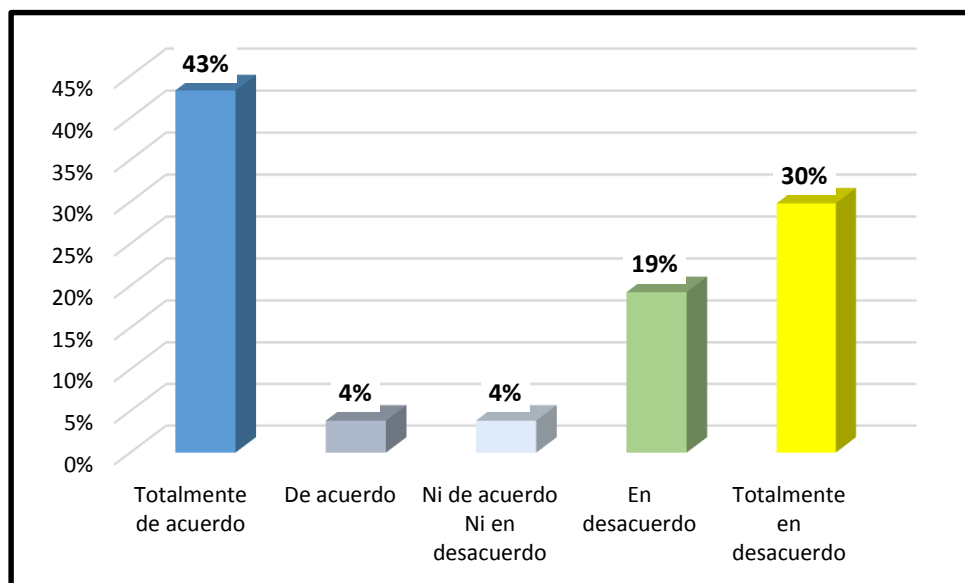
De acuerdo a la figura 1.2, el 41% de colaboradores están de acuerdo con respecto a que las opiniones no son tomadas en cuenta en la organización.

Figura 1.3 nivel de intención de rotación respecto al respeto por parte de superiores y compañeros.



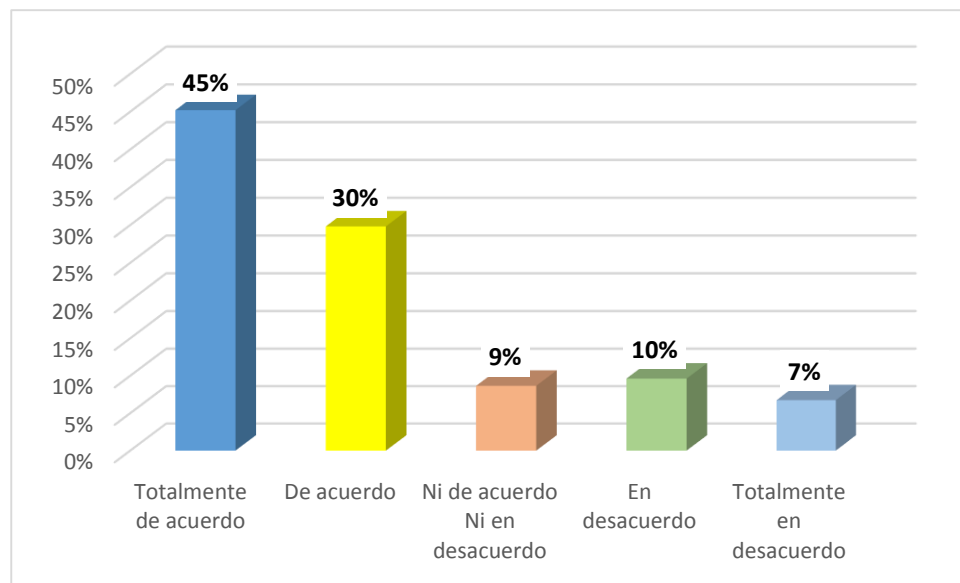
De acuerdo a la figura 1.3, el 40% de colaboradores están de acuerdo con respecto al respeto que reciben por parte de sus superiores y compañeros.

Figura 1.4 nivel de intención de rotación respecto al no experimentar el apoyo adecuado en situaciones difíciles.



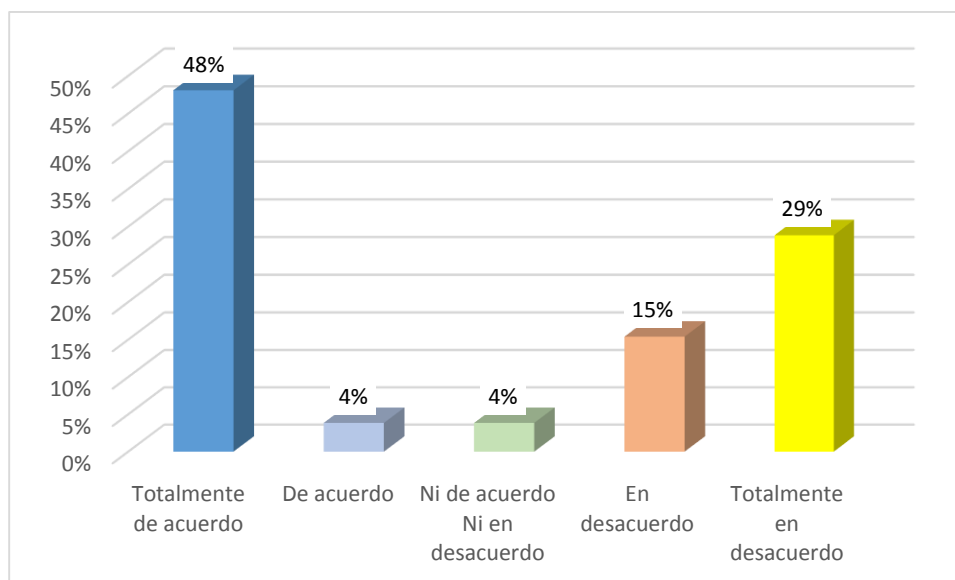
De acuerdo a la figura 1.4, el 43% de colaboradores están totalmente de acuerdo con respecto a no experimentar el apoyo adecuado en situaciones difíciles.

Figura 1.5 nivel de intención de rotación respecto al no contar con seguridad laboral.



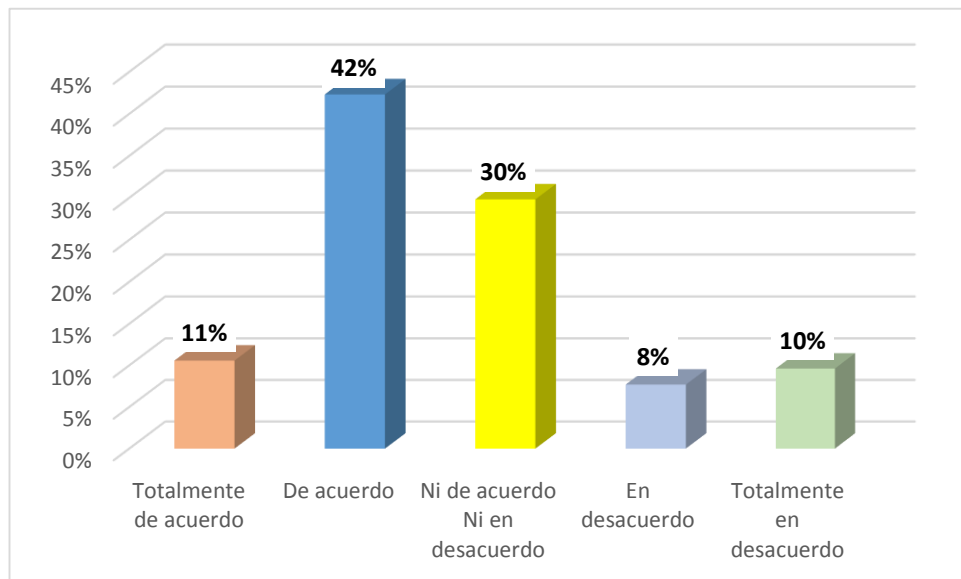
De acuerdo a la figura 1.5, el 45% de colaboradores están totalmente de acuerdo con respecto a no contar con seguridad laboral en su organización.

Figura 1.6 nivel de intención de rotación respecto a la accesibilidad para llegar al trabajo.



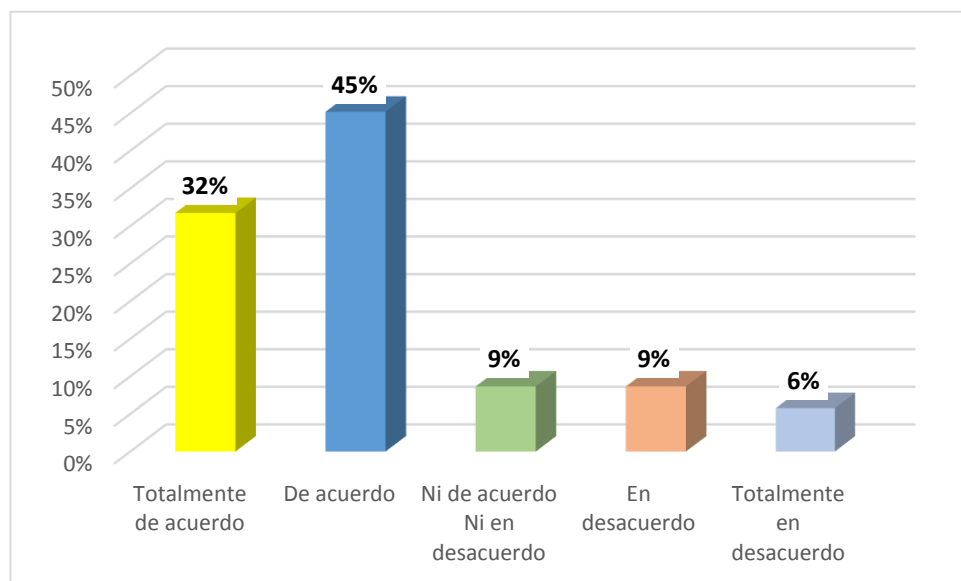
De acuerdo a la figura 1.6, el 48% de colaboradores están totalmente de acuerdo con respecto a que su centro laboral queda lejos a donde viven .

Figura 1.7 nivel de intención de rotación respecto al puesto de trabajo que tienen.



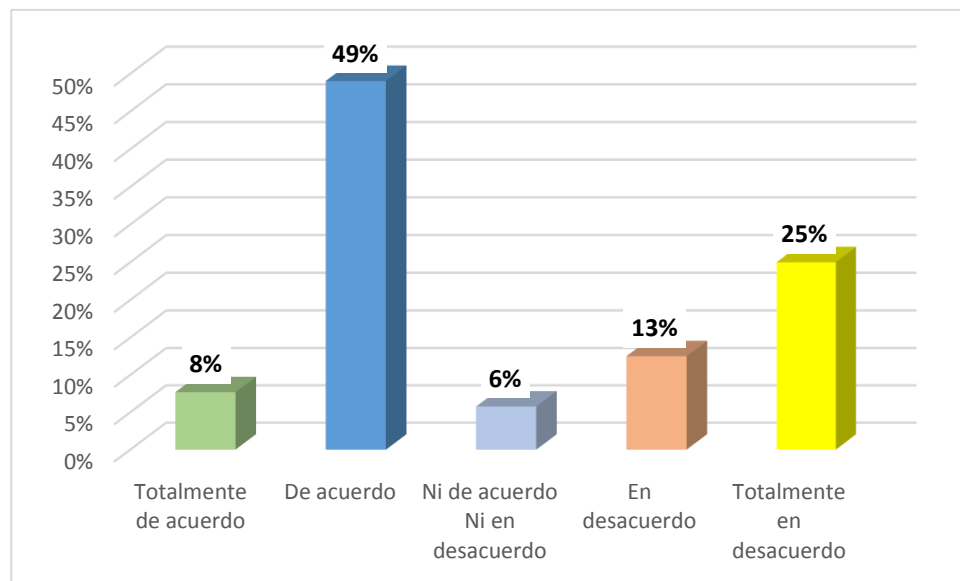
De acuerdo a la figura 1.7, el 42% de colaboradores están de acuerdo con respecto a estar inconformes con el puesto de trabajo que tienen.

Figura 1.8 nivel de intención de rotación respecto a la estabilidad económica que les brinda la organización a los colaboradores.



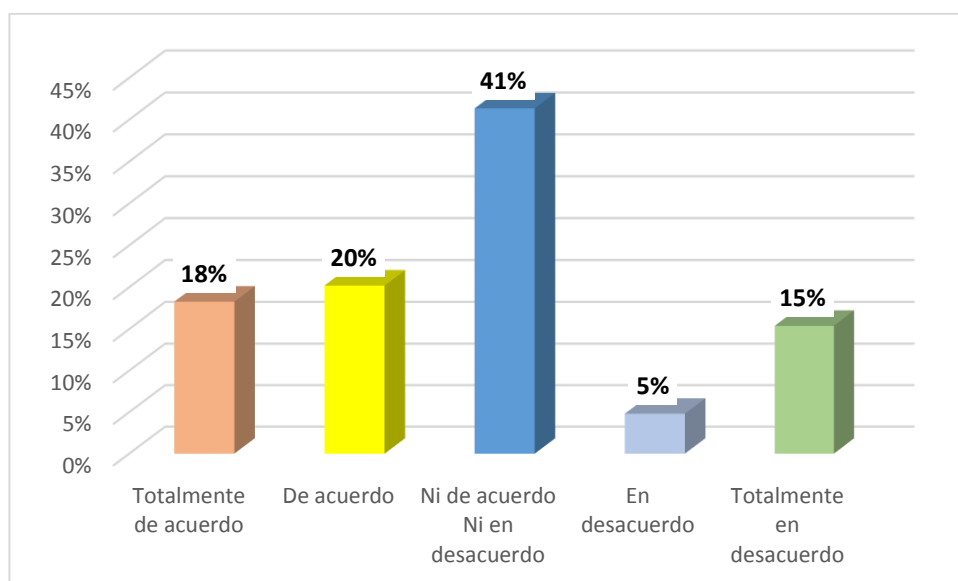
De acuerdo a la figura 1.8, el 45% de colaboradores están de acuerdo con respecto a que su trabajo no les da la suficiente estabilidad económica que desean tener .

Figura 1.9 nivel de intención de rotación respecto a trato injusto en el trabajo.



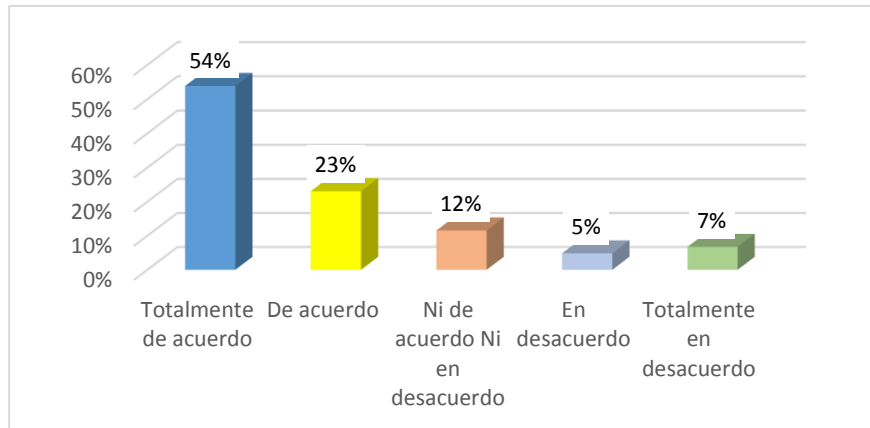
De acuerdo a la figura 1.9, el 49% de colaboradores están de acuerdo con respecto a que en su trabajo reciben un trato injusto.

Figura 1.10 nivel de intención de rotación respecto a tener la libertad de mostrar la personalidad.



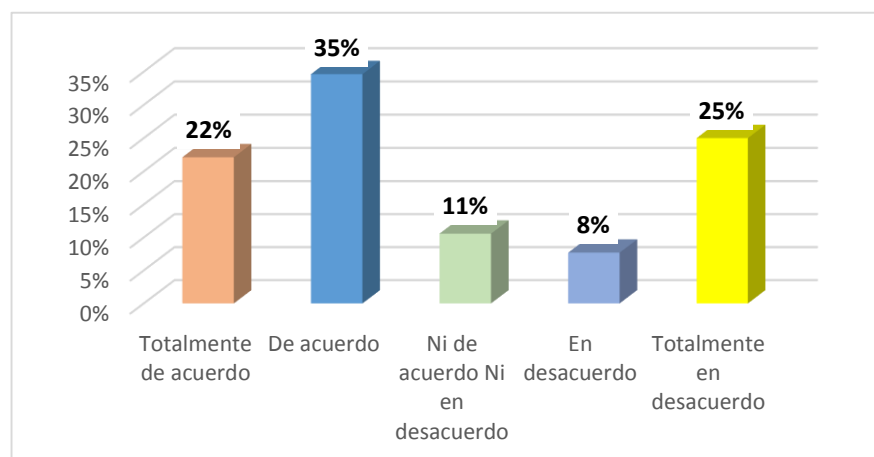
De acuerdo a la figura 1.10, el 41% de colaboradores están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con respecto a que en su trabajo pueden o no mostrar su personalidad .

Figura 1.11 nivel de intención de rotación respecto a las pocas posibilidades de tener un ascenso laboral.



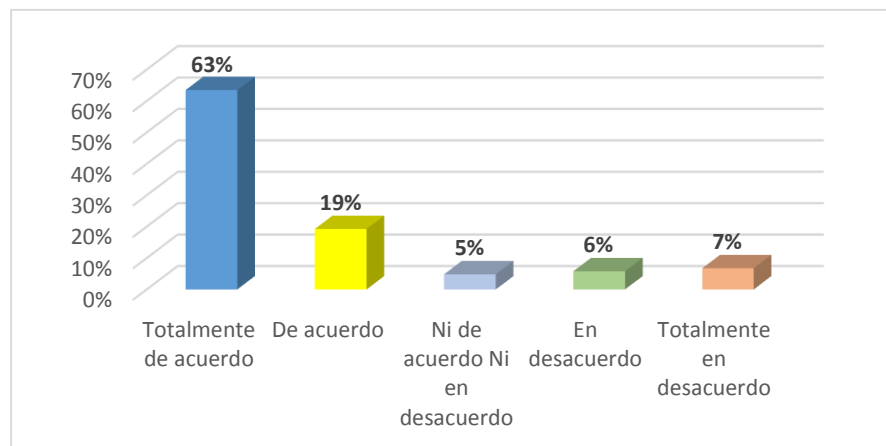
De acuerdo a la figura 1.11, el 54% de colaboradores están totalmente de acuerdo, ya que en su trabajo no tienen posibilidades a un ascenso laboral.

Figura 1.12 nivel de intención de rotación respecto a las perspectivas de promoción de empleo.



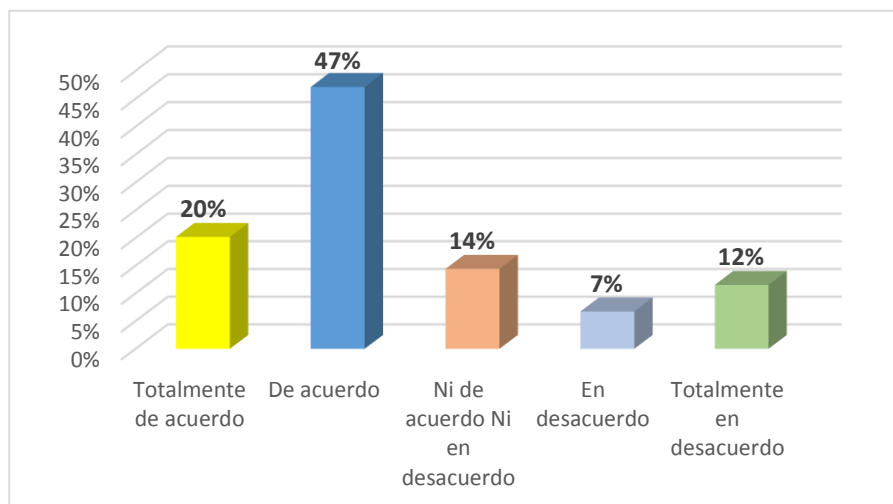
De acuerdo a la figura 1.12, el 35% de colaboradores están de acuerdo con tener buenas perspectivas en cuanto a la promoción de empleo.

Figura 1.13 nivel de intención de rotación respecto al salario que reciben en su trabajo.



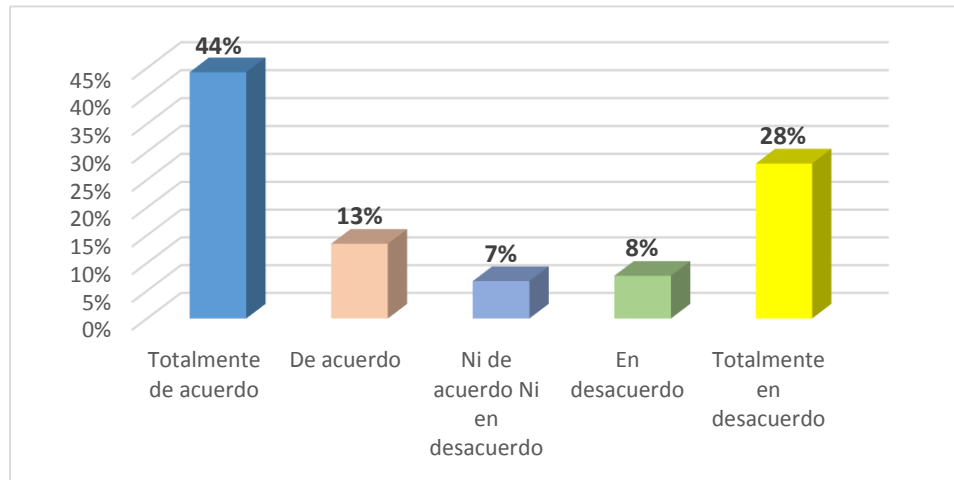
De acuerdo a la figura 1.13, el 63% de colaboradores están totalmente de acuerdo, afirmando que el salario que reciben en su trabajo es deficiente.

Figura 1.14 nivel de intención de rotación respecto a encontrar otro trabajo.



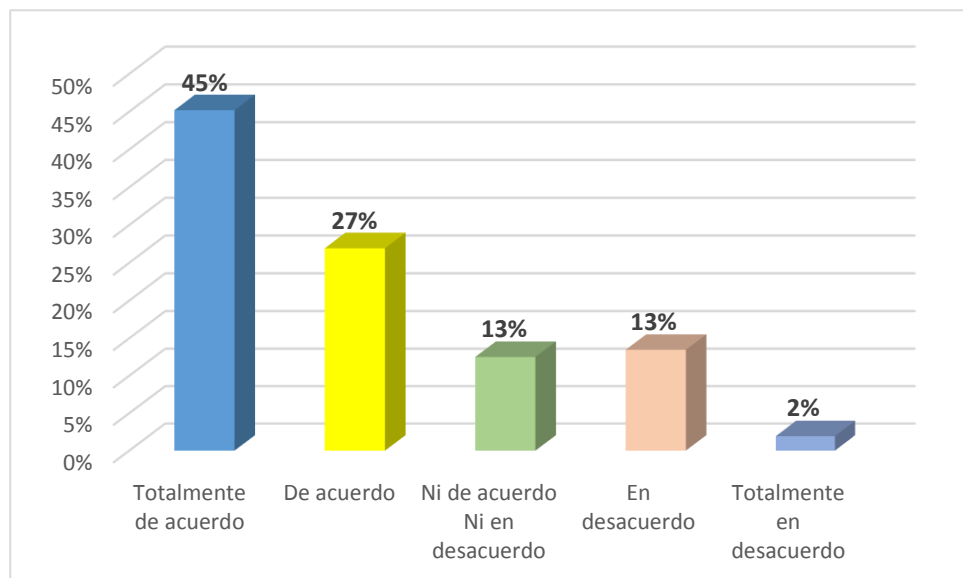
De acuerdo a la figura 1.14, el 47% de colaboradores están de acuerdo, deduciendo que les es fácil encontrar otro trabajo.

Figura 1.15 nivel de intención de rotación respecto a la estabilidad económica que les brinda la organización a los colaboradores.



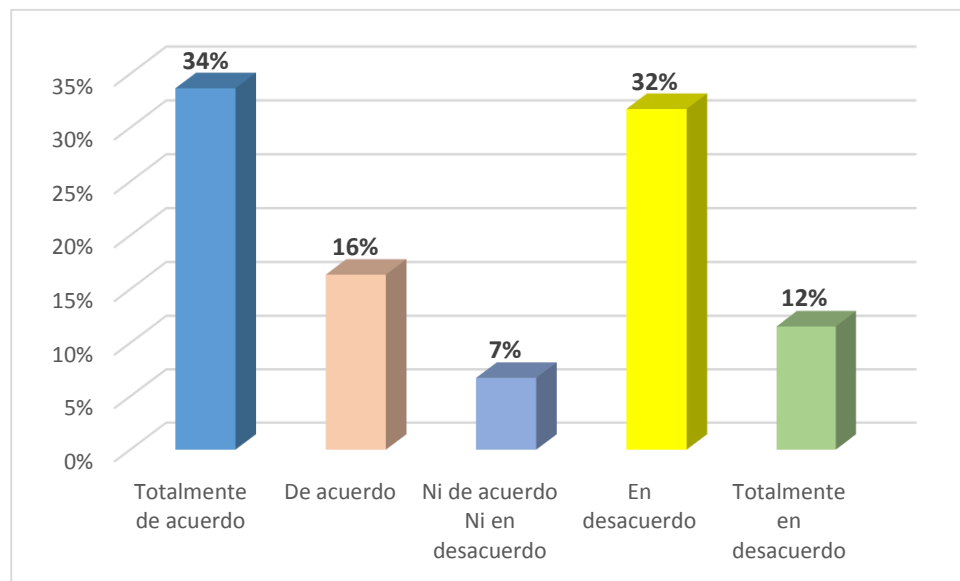
De acuerdo a la figura 1.15, el 45% de colaboradores están de acuerdo con respecto a que su trabajo no les da la suficiente estabilidad económica que desean tener.

Figura 1.16 nivel de intención de rotación respecto a los materiales y equipos para cumplir con el trabajo de forma eficiente.



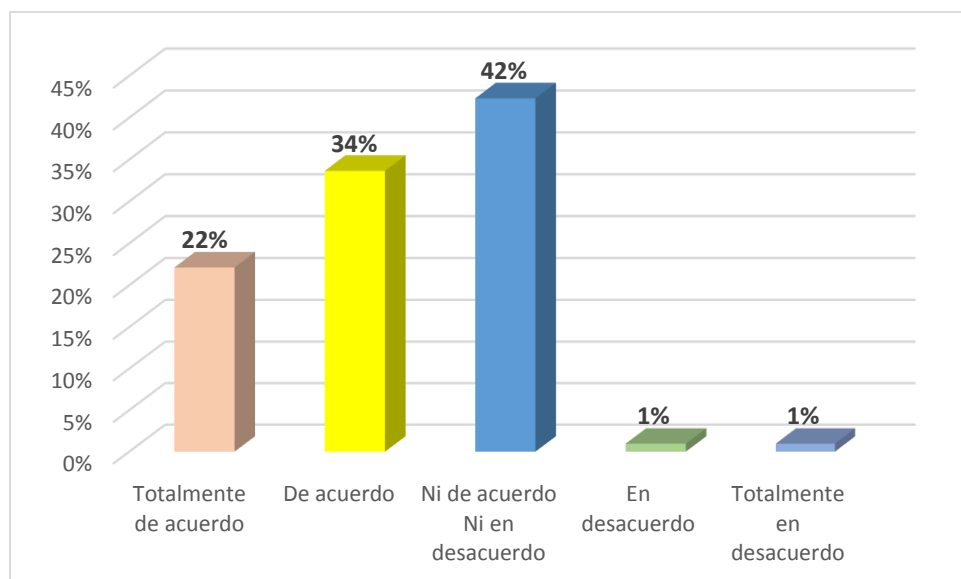
De acuerdo a la figura 1.16, el 45% de colaboradores están totalmente de acuerdo con respecto a que en su centro laboral no cuentan con los suficientes materiales y equipos para realizar su trabajo eficientemente.

Figura 1.17 nivel de intención de rotación respecto a desempeñarse a gusto.



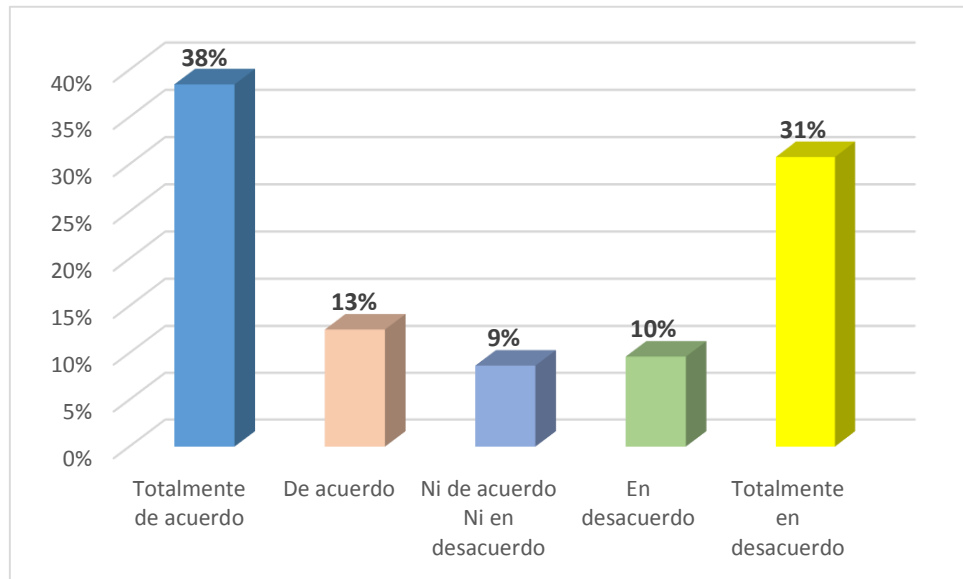
De acuerdo a la figura 1.17, el 34% de colaboradores están totalmente de acuerdo con afirmar que en su trabajo pueden hacer lo que mejor hacen todos los días.

Figura 1.18 nivel de intención de rotación respecto a la comunicación que tienen con su supervisor.



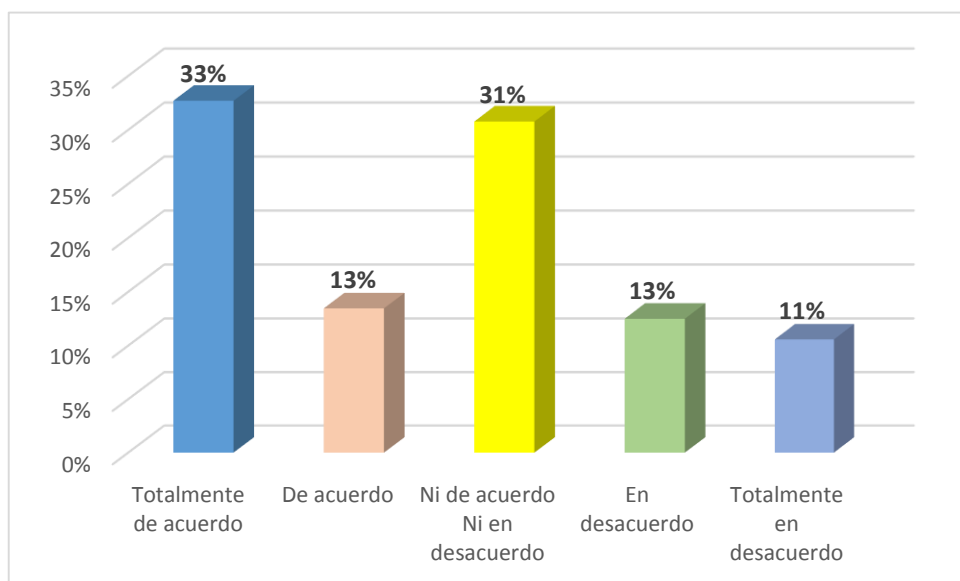
De acuerdo a la figura 1.18, el 42% de colaboradores están ni de acuerdo, ni en desacuerdo ya que sus opiniones no son tomadas en cuenta, por lo tanto prefieren no tener una comunicación con su supervisor.

Figura 1.19 nivel de intención de rotación respecto a los reconocimientos recibidos en la organización.



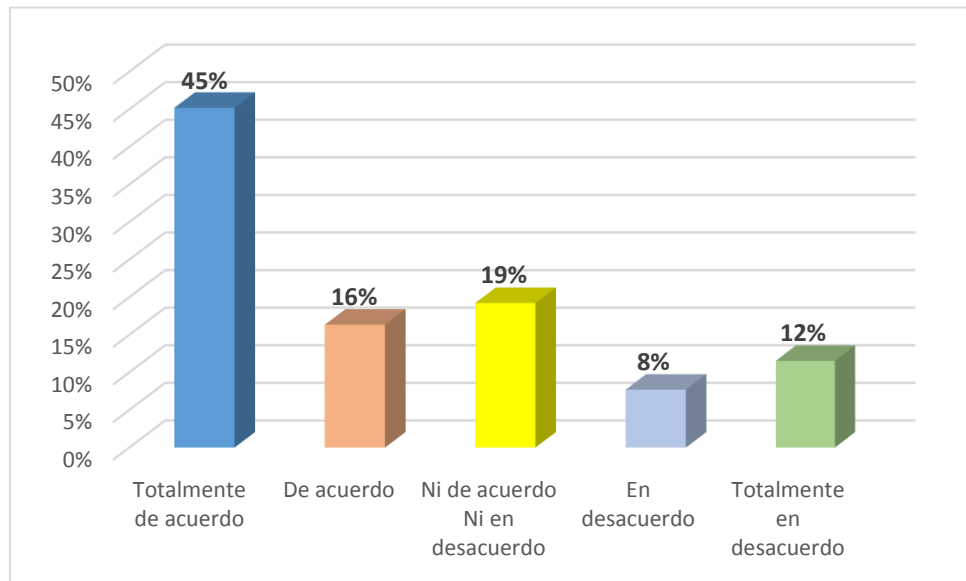
De acuerdo a la figura 1.19, el 38% de colaboradores están totalmente de acuerdo con respecto a que en su centro laboral no les reconocen por su buen desempeño en el trabajo ,por otra parte el 31% está totalmente en desacuerdo y respondieron que si reciben el reconocimiento por hacer un buen trabajo.

Figura 1.20 nivel de intención de rotación respecto a realizar un trabajo de calidad por parte de mis compañeros.



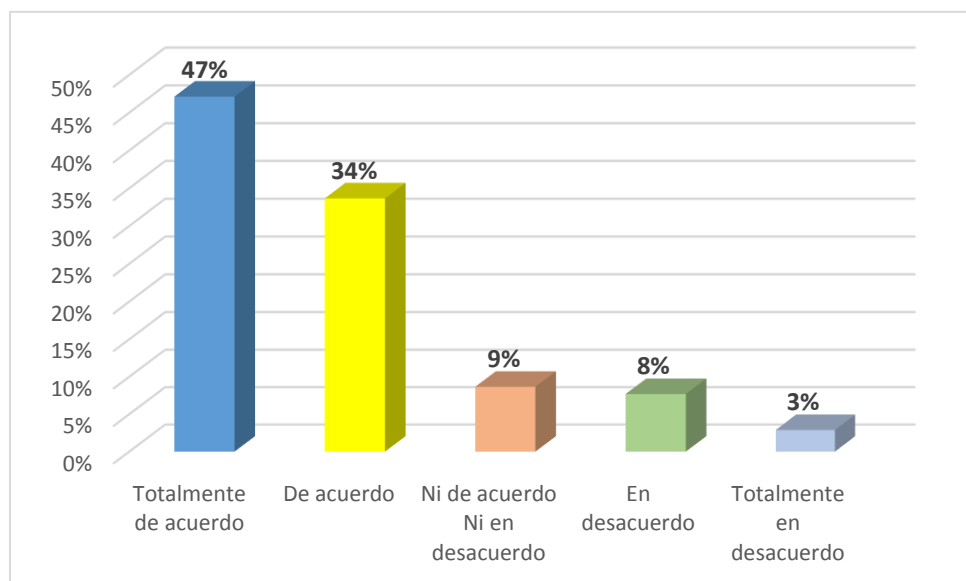
De acuerdo a la figura 1.20, el 33% de colaboradores están totalmente de acuerdo, afirmando que sus compañeros están comprometidos con realizar su trabajo con calidad.

Figura 1.21 nivel de intención de rotación respecto a considerar el trabajo provisional.



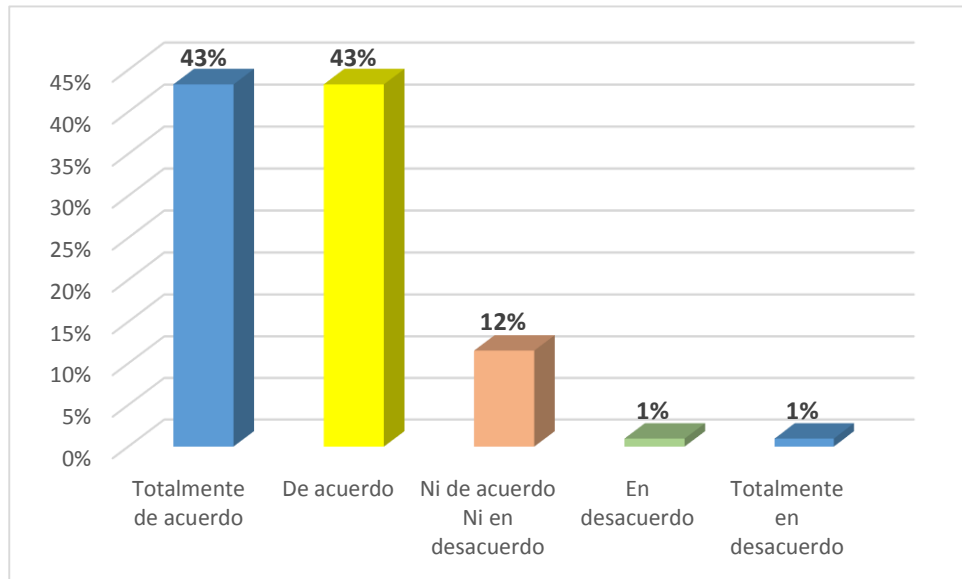
De acuerdo a la figura 1.21, el 45% de colaboradores están totalmente de acuerdo con respecto a que el trabajo que tienen es por el momento o sea provisional.

Figura 1.22 nivel de intención de rotación respecto a sentirme a gusto en otra empresa.



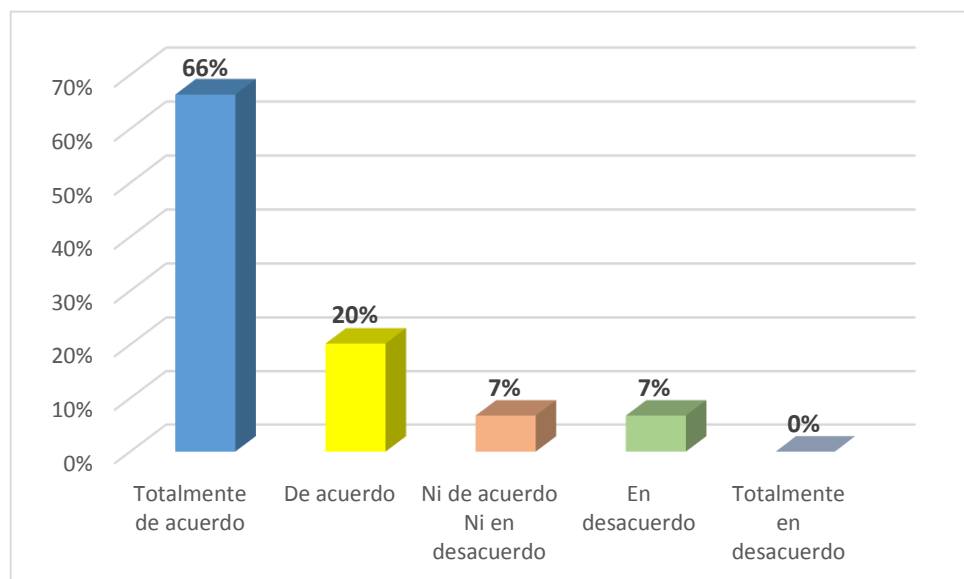
De acuerdo a la figura 1.22, el 47% de colaboradores están totalmente de acuerdo con respecto a que se sentirían más a gusto trabajar en otra empresa con mejores oportunidades.

Figura 1.23 nivel de intención de rotación respecto a los próximos 3 meses irse de la empresa



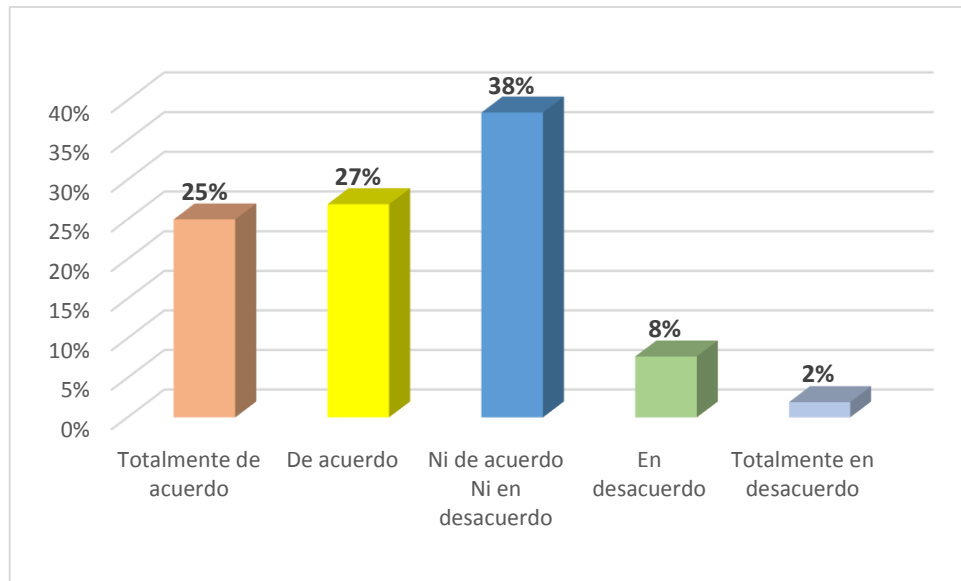
De acuerdo a la figura 1.23, el 43% de colaboradores están totalmente de acuerdo con respecto a que en los próximos 3 meses estarían dispuestos a irse de la empresa.

Figura 1.24 nivel de intención de rotación respecto a cambiar de trabajo.



De acuerdo a la figura 1.24, el 66% de colaboradores están totalmente de acuerdo con respecto a cambiar de trabajo, buscan uno que les motive y reconozca su esfuerzo.

Figura 1.25 nivel de intención de rotación respecto a identificarse como parte de la familia de la organización.



De acuerdo a la figura 1.25, el 38% de colaboradores están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, ya que para ellos es igual o no si los hacen sentir como parte de la organización.

VALIDACION

FICHA DE VALIDACION

TITULO: Intención de rotación de personal en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016.

NOMBRE Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Paco Uscoo Paz

GRADO ACADÉMICO: Co. Administración

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Intención de rotación	Antecedentes	Factores Organizacionales	Tengo presiones de tiempo constantes debido a lo pesado de la carga de trabajo.	1-2-3-4-5									
			Tengo muchas interrupciones y distracciones en mi trabajo.	1-2-3-4-5									
			Recibo el respeto que merezco por parte de mis superiores.	1-2-3-4-5									
			Recibo el respeto que merezco por parte de mis compañeros.	1-2-3-4-5									
			Experimento el apoyo adecuado en situaciones difíciles.	1-2-3-4-5									
		La seguridad de mi trabajo es pobre.	1-2-3-4-5										
		Mis Opiniones son tomadas en cuenta.	1-2-3-4-5										
		Factores Personales	Mi posición de trabajo actual refleja adecuadamente mi educación y entrenamiento.	1-2-3-4-5									
			Teniendo en cuenta todos mis esfuerzos y logros, mis perspectivas de trabajo son adecuadas.	1-2-3-4-5									
			Mis perspectivas de promoción de empleo son pobres.	1-2-3-4-5									
	Me gustaría desarrollar mi carrera profesional dentro de mi empresa actual.		1-2-3-4-5										
	Factor Mercado Laboral	Factor Mercado Laboral		Mi lugar de trabajo queda muy lejos de mi vivienda.	1-2-3-4-5								
	Afectiva	Satisfacción Laboral	Si renunciara a la organización, pienso que tendría pocas oportunidades laborales	1-2-3-4-5									
			Soy tratado injustamente en el trabajo.	1-2-3-4-5									
			Teniendo en cuenta todos mis esfuerzos y logros, recibo el respeto y el prestigio que merezco en el trabajo.	1-2-3-4-5									
			No me siento vinculado(a) emocionalmente con esta organización.	1-2-3-4-5									
			No me siento como parte de la familia en mi organización.	1-2-3-4-5									
	Cognitiva	Intención Búsqueda De Empleo	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	1-2-3-4-5									
			Esta organización merece mi lealtad.	1-2-3-4-5									
			Para mí este trabajo es provisional	1-2-3-4-5									
No me importaría cambiar de empresa			1-2-3-4-5										
A menudo pienso que me sentiría más a gusto en otra empresa			1-2-3-4-5										
En los próximos meses estaré dispuesto de cambiar de trabajo	1-2-3-4-5												

1	3	4	5
Totalmente de acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

OBSERVACIONES:

FIRMA: [Firma]

7-27-6-2016

FICHA DE VALIDACION

TITULO: Intención de rotación de personal en las agencias de la empresa de telecomunicaciones Movistar-telefónica de la ciudad de Trujillo, 2016.

NOMBRE Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: PABLO R. CIUDAD FERNANDEZ

GRADO ACADÉMICO: BACH. CIENCIAS ECONÓMICAS

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ÍTEMES	OPCION DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Intención de Rotación	Antecedentes	Factores Organizacionales	Tengo presiones de tiempo constantes debido a lo pesado de la carga de trabajo.	1-2-3-4-5									
			Tengo muchas interrupciones y distracciones en mi trabajo.	1-2-3-4-5									
			Recibo el respeto que merezco por parte de mis superiores.	1-2-3-4-5									
			Recibo el respeto que merezco por parte de mis compañeros.	1-2-3-4-5									
			Experimento el apoyo adecuado en situaciones difíciles.	1-2-3-4-5									
			La seguridad de mi trabajo es pobre.	1-2-3-4-5									
		Mis Opiniones son tomadas en cuenta.	1-2-3-4-5										
		Factores Personales	Mi posición de trabajo actual refleja adecuadamente mi educación y entrenamiento.	1-2-3-4-5									
			Teniendo en cuenta todos mis esfuerzos y logros, mis perspectivas de trabajo son adecuadas.	1-2-3-4-5									
			Mis perspectivas de promoción de empleo son pobres.	1-2-3-4-5									
	Me gustaría desarrollar mi carrera profesional dentro de mi empresa actual.		1-2-3-4-5										
	Factor Mercado Laboral	Mi lugar de trabajo queda muy lejos de mi vivienda.	1-2-3-4-5										
		Si renunciara a la organización, pienso que tendría pocas oportunidades laborales	1-2-3-4-5										
	Afectiva	Satisfacción Laboral	Soy tratado injustamente en el trabajo.	1-2-3-4-5									
			Teniendo en cuenta todos mis esfuerzos y logros, recibo el respeto y el prestigio que merezco en el trabajo.	1-2-3-4-5									
			No me siento vinculado(a) emocionalmente con esta organización.	1-2-3-4-5									
			No me siento como parte de la familia en mi organización.	1-2-3-4-5									
			Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	1-2-3-4-5									
	Cognitiva	Intención Búsqueda De Empleo	Esta organización merece mi lealtad.	1-2-3-4-5									
			Para mí este trabajo es provisional	1-2-3-4-5									
No me importaría cambiar de empresa			1-2-3-4-5										
A menudo pienso que me sentiría más a gusto en otra empresa			1-2-3-4-5										
En los próximos meses estaría dispuesto de cambiar de trabajo			1-2-3-4-5										

1	3	4	5
Totalmente de acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

OBSERVACIONES:

FIRMA:

24.06.15

PABLO RICARDO CIUDAD FERNANDEZ
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ANÁLISIS FODA MOVISTAR

Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Ofertas de mayor precio que el del resto de competidores, lo cual puede ser negativo si la crisis económica es profunda • Continuas reestructuraciones de personal, que afectan negativamente al clima laboral y a la motivación de los empleados • Ineficiencias en varias áreas, con actividades duplicadas, actividades de bajo valor añadido o bajo aprovechamiento de sinergias • Deuda relativamente alta, que podría tener un notable impacto en los resultados si continua la crisis crediticia y o se puede continuar generando un buen flujo de caja 	<ul style="list-style-type: none"> • Debilidad de la demanda debido a la situación macroeconómica • Situación política inestable en diversos países de Latinoamérica afines a movimientos populistas • Nuevas reducciones del precio mayorista.
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Carácter multinacional, con diversificación de sus negocios por áreas geográficas, reduciendo los riesgos políticos, tipos de cambio, crisis económicas, etc. • Amplio catálogo de servicios de comunicación, ocio e información, sobre redes de telecomunicaciones fijas y móviles, tanto para empresas como para hogares, consiguiendo nuevas fuentes de ingresos con un ámbito de negocios cada vez más amplio • Gran tamaño, lo cual le permite conseguir economías de escala en atención al cliente, I+D, suministros de infraestructura, imagen de marca, etc. • Orientación al cliente, diseñando productos y servicios que cumplen sus demandas y con una atención personalizada y continua • Fuerte potencial en bolsa, con una atractiva remuneración al accionista y una gran credibilidad ganada cumpliendo lo prometido durante los últimos años 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo en el despliegue de las redes de nueva generación de fibra óptica hasta el hogar, que permiten ofrecer una amplia gama de servicios presentes y futuros sobre una única infraestructura • Crecimiento económico por encima de la media en los países emergentes, donde el Grupo Telefónica tiene gran presencia • Integración de los negocios fijo y móvil sobre una misma infraestructura de red, reduciendo inversiones y gastos de mantenimiento • La reducción del consumo afectará menos a los servicios de telecomunicaciones e, incluso, hay oportunidades en los relacionados con el ocio puesto que en crisis hay menos oportunidades de disfrutar fuera de casa

INSTRUMENTO SUSTRAIIDO DE :

Diego Andrés Quintero | 6

**ANTECEDENTES DE LA INTENCIÓN DE RETIRO EN EL CONTACT
CENTER, ESTUDIO DE CASO LIBERTY SEGUROS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**ANTECEDENTES DE LA INTENCIÓN DE RETIRO EN EL CONTACT CENTER,
ESTUDIO DE CASO LIBERTY SEGUROS.**

DIEGO ANDRÉS QUINTERO VALENCIA

Bogotá, Colombia 2009.

Factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología

Factors Causing Dental Assistant Turnover

15

Univ. Colomb. 2015 Ene-Jun; 34(172): 1854-1859. DOI: 10.15446/uc.3444

ADMINISTRACIÓN EN SALUD Y TEMAS CERCANOS

Daniely Tatiana Chaparro Rintha
Enfermera, Universidad Manuela
Beltrán, Bogotá, Colombia. Estudiante,
especialización en Auditoría y
Gerencia en la Calidad en Salud,
Universidad Jorge Tadeo Lozano,
Bogotá, Colombia.

Angélica Lilliana Guzmán Rodríguez
Odontóloga, Fundación Universitaria
San Martín, Bogotá, Colombia.
Estudiante, especialización en
Auditoría y Gerencia en la Calidad
en Salud, Universidad Jorge Tadeo
Lozano, Bogotá, Colombia.

Laura Juliana Nalzaque Pérez
Fundación Universitaria Sanitas,
Bogotá, Colombia. Estudiante,
especialización en Auditoría y
Gerencia en la Calidad en Salud,
Universidad Jorge Tadeo Lozano,
Bogotá, Colombia.

Soraya del Pilar Ortiz Figueroa
Odontóloga, Fundación Universitaria
San Martín, Bogotá, Colombia.
Estudiante, especialización en
Auditoría y Gerencia en la Calidad
en Salud, Universidad Jorge Tadeo
Lozano, Bogotá, Colombia.

Wilson Giovanni Jiménez Barbosa
Odontólogo, Universidad Nacional
de Colombia, Bogotá, Colombia.
Doctor en Ciencias Sociales, Niñez y
Juventud, Universidad de Manizales-
CINDE, Manizales, Colombia. Profesor
titular, Universidad Jorge Tadeo
Lozano, Bogotá, Colombia.

Artículo correspondiente al trabajo
de grado para optar al título de
Especialista en Gerencia y Auditoría de
la Calidad en Salud, Universidad Jorge
Tadeo Lozano, Bogotá, Colombia.

RESUMEN

Objetivo: Identificar los factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología. **Métodos:** Se llevó a cabo un estudio cualitativo. La población estudiada fue el personal auxiliar de odontología de dos clínicas privadas ubicadas en el norte y sur de Bogotá, Colombia. Se llevaron a cabo cuatro entrevistas semiestructuradas en profundidad de manera individual y presencial. Para el diseño del cuestionario se agruparon las preguntas en seis categorías: información personal, información laboral, ambiente y área de trabajo, rol y relaciones, motivaciones y reconocimientos, y percepción. Las entrevistas fueron grabadas y posteriormente transcritas. Se analizó el contenido de cada una de ellas seleccionando las respuestas más relevantes por cada categoría. **Resultados:** Se identificaron cuatro categorías de análisis: condiciones laborales, socialización en el lugar de trabajo, entorno familiar y falta de incentivos, las cuales consolidan las principales causas de rotación del personal auxiliar de odontología. **Conclusiones:** Las condiciones laborales son el principal factor causante de la rotación del personal auxiliar. Otros factores importantes son la ausencia de incentivos, las malas relaciones entre auxiliares y sus jefes inmediatos y los problemas de armonización entre el trabajo y las necesidades del contexto familiar.

PALABRAS CLAVE

auxiliar de odontología; clínicas dentales; desarrollo personal; factores socioeconómicos; reorganización del personal; satisfacción en el trabajo

ÁREAS TEMÁTICAS

Administración en salud; políticas en salud

ABSTRACT

Objective: To identify factors causing turnover among dental assistants. **Method:** A qualitative study was carried out. The population of study was dental auxiliary personnel of two clinics in the north and south zones in Bogotá, Colombia. Four individual in-person in-depth semi-structured interviews were conducted. The questionnaire included questions in six categories: personal information, job information, environment and work space, role and relations, motivations and recognitions, and perception. The interviews were recorded and transcribed. After content analysis, findings included the most relevant answers in each category. **Results:** The study identified four categories: working conditions, socialization in the work place, family context and lack of incentives to describe the main reasons of turnover among dental assistants. **Conclusions:** Working conditions are the main cause of turnover. Other factors are absence of incentives, poor relations between assistants and supervisors, and difficulty to balance work requirements and family context.

KEYWORDS

dental assistant; dental clinic; job satisfaction; personnel rotation; socioeconomic factors; staff development

THEMATIC FIELDS

Health care management; health policy

ANALISIS DE LA ROTACION DE PERSONAL. CASO: SABRITAS, SUCURSAL PIEDRAS NEGRAS/ANALYSIS OF EMPLOYEE TURNOVER. CASE: SABRITAS, BRANCH PIEDRAS NEGRAS

[Enlace de documentos de ProQuest](#)

Resumen: This research is a study on the causes of staff turnover in the company SABRITAS branch Piedras Negras. Usually behind excessive labor turnover demotivation, dissatisfaction , Job dissatisfaction , and this in turn is influenced by a set of aspects linked in many cases to inadequate management of human resources is hidden. The results will shed to prove these cases and make them accessible to senior officers of the company by the conclusions and recommendations arising if you want to implement them as soon as possible and thereby prevent the workforce leave their work, as the staff is the intellectual capital of the company for an employee to leave the work being done in any position financially hurt companies in which he invests financial resources the employee from recruitment, training, training until the day the employee stops working because it has been the cause and also directly affects the profits of the organization, as well as profitsharing for workers who continue to labor.

Texto completo: Headnote

RESUMEN

La presente investigación es un estudio sobre las causas que originan la rotación de personal en la empresa SABRITAS, sucursal Piedras Negras. Generalmente detrás de una excesiva rotación laboral se oculta la desmotivación, el descontento, la insatisfacción laboral y esto a su vez está influenciado por un conjunto de aspectos vinculados en muchos casos a una insuficiente gestión de los Recursos Humanos.

Los resultados que se arrojen servirán para demostrar dichas causas y dárselas a conocer a altos mandos de la empresa mediante las conclusiones y recomendaciones que resulten para que si se desea las apliquen lo más pronto posible y con esto evitar que el personal laboral abandone su trabajo, ya que el personal es el capital intelectual de la empresa porque al abandonar un empleado el trabajo que está realizando en algún puesto lastima económicamente a las empresas, en la que se le invierte recursos económicos al empleado desde su contratación, capacitación, adiestramiento hasta el día que el empleado deja de laborar por la causa que haya sido y afecta también directamente en las ganancias de

la organización, así como en el reparto de utilidades de los trabajadores que continúan laborando.

PALABRAS CLAVE: Rotación, Investigación, Análisis de Datos, Insatisfacción Laboral, Interpretación

ABSTRACT

This research is a study on the causes of staff turnover in the company SABRITAS branch Piedras Negras. Usually behind excessive labor turnover demotivation, dissatisfaction , Job dissatisfaction , and this in turn is influenced by a set of aspects linked in many cases to inadequate management of human resources is hidden. The results will shed to prove these cases and make them accessible to senior officers of the company by the conclusions and recommendations arising if you want to implement them as soon as possible and thereby prevent the workforce leave their work, as the staff is the intellectual capital of the company for an employee to leave the work being done in any position financially hurt companies in which he invests financial resources the employee from recruitment, training, training until the day the employee stops working because it has been the cause and also directly affects the profits of the organization, as well as profitsharing for workers who continue to labor.

KEYWORDS : Rotation, Research, Data Analysis , Job Dissatisfaction, Keywords: Rotation, Research, Data Analysis, Job Dissatisfaction, Interpretation



**UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLAS DE
HIDALGO**

FACULTAD DE CONTADURIA Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**“CAUSAS DE LA ROTACION DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DE
SEGURIDAD PRIVADA”**

T E S I N A

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

PRESENTA:

MARIA YAZMIN PINEDA VARGAS

ASESOR:

L.A.E. JAIME MUÑOZ OCHOA

MORELIA, MICH., NOVIEMBRE 2010.



FOTOS DE LA ENCUESTA

