

Revisión de la literatura vinculada a la rotación de personal en el subsector servicios profesionales ¹

Huaraz de la Haza, Valeria Mercedes ²

Resumen:

La rotación de personal es un problema que afecta a muchas empresas debido al alto índice que estas presentan. Además, se cree que esto se ve afectado por múltiples variables que están relacionadas a la organización en la que laboran. El presente estudio tiene como objetivo brindar una propuesta para mejorar la tasa de rotación en el sector servicios. La investigación propone una revisión de la literatura que se ha escrito en la base de datos de Scopus y ProQuest encontrados entre los años 2016 al 2019 vinculados a las variables que afectan la tasa de rotación de personal en el sector servicios. La investigación desarrolla una clasificación de los artículos anidando las vinculaciones por año y los temas más relacionados para poder llegar a la investigación más antigua.

Palabras clave: rotación de personal, sector servicios, capacitación de personal, selección de personal, índice de rotación de personal.

Abstract

Personnel turnover is a problem that affects many companies due to the high index they present. In addition, it is believed that this is affected by multiple variables that are related to the organization in which they work. The present study aims to provide a proposal to improve the turnover rate in the service sector. The research proposes a review of the literature that has been written in the database of Scopus and ProQuest found between 2015 and 2019 linked to the variables that affect the turnover rate of personnel in the service sector. The research develops a classification of the articles by nesting the linkages per year and the most related topics in order to arrive at the oldest research.

Keywords: personnel turnover, service sector, staff training, staff selection process, personnel turnover rate.

¹ Trabajo de investigación para la asignatura *Seminario de Investigación en Administración I*. Revisado por el Dr. Max Schwarz Díaz, profesor responsable de la asignatura.

² Estudiante de la Carrera de Administración de la Universidad de Lima

1. Introducción

La determinación de la tasa de rotación de personal en el sector servicios es un problema complejo que está influenciado por diversos factores como la motivación, el salario, las prestaciones, la carga laboral, la capacitación, la relación laboral, el clima laboral, el reconocimiento, la autonomía laboral, proceso de selección, falta de crecimiento laboral, fidelización del colaborador, políticas internas, la satisfacción laboral, entre otros. En ese contexto el problema se vuelve particularmente complejo cuando hay una elevada tasa de rotación, generando no solo una pérdida de capital humano a la organización sino, también una pérdida en la inversión realizada por trabajador empleada por la firma, afectando así la competitividad en la industria en la que se encuentra.

El sector servicios en el Perú según un estudio realizado por el INEI (2019) para hallar las estadísticas respecto al comportamiento del PBI en el año 2018 y 2019, presentó que el subsector *servicios prestados a empresas* ha tenido un crecimiento 3.4% en el 2019 respecto al cierre del año anterior. Además, cabe mencionar que el sector servicios en el Perú representa el 44.9% del PBI peruano según el Banco Central de Reserva del Perú (2019).

Figura 1.
Participación del sector servicios en el PBI peruano

	PBI per cápita 2017 (Dólares corrientes)	2008			2017		
		Comercio	Servicios	Comercio y Servicios	Comercio	Servicios	Comercio y Servicios
Perú	6 572	11,3	40,1	51,4	11,8	44,9	56,7
Países de la región							
Chile	15 346	9,2	48,8	58,0	10,0	53,0	63,0
Colombia*	6 409	17,5	39,9	57,4	19,3	44,5	63,7
México	8 910	16,2	44,9	61,1	19,8	44,1	63,9
Brasil	9 821	12,3	55,0	67,3	12,7	60,6	73,3
Asia							
China	8 827	8,2	34,2	42,4	9,5	42,0	51,5
Tailandia	6 595	14,3	36,0	50,3	15,9	40,4	56,3
Corea del Sur	29 743	8,6	52,6	61,2	8,1	50,1	58,3
Países avanzados							
Noruega*	75 505	14,6	39,5	54,0	15,0	49,8	64,8
Alemania*	44 470	16,5	52,5	69,0	16,2	51,9	68,1
Canadá*	45 032	16,8	49,8	66,6	17,0	52,1	69,1
Australia	53 800	8,8	61,6	70,4	8,8	63,1	71,9
Reino Unido	39 720	10,9	67,5	78,4	10,5	68,7	79,2
Estados Unidos	59 532	11,8	66,3	78,0	11,6	69,4	81,0

*Comercio incluye transporte, restaurantes y hoteles

Fuentes: Bloomberg, Banco Mundial y OCDE

2. Técnicas y métodos

Para la presente investigación se hará uso de la técnica de árbol y tiene los siguientes pasos según la guía de investigación aplicada Schwarz (2019):

Paso 1: Ubicar un artículo científico con menos de 3 años de antigüedad en alguna base de datos científicas de la especialidad.

Paso 2: Asegurarse que el artículo encontrado esté directamente vinculado al problema de investigación.

Paso 3: Identificar las referencias del artículo para revisar en que artículos se ha basado el autor para realizarlo.

Paso 4: Ubicar las fuentes destacadas con referencias a los artículos encontrados y buscarlos en las bases de datos científicas.

Paso 5: Utilizar la técnica de despliegue hacia atrás para los artículos encontrados hasta hallar la más antigua, que por lo general es la primera en tratar el tema de investigación.

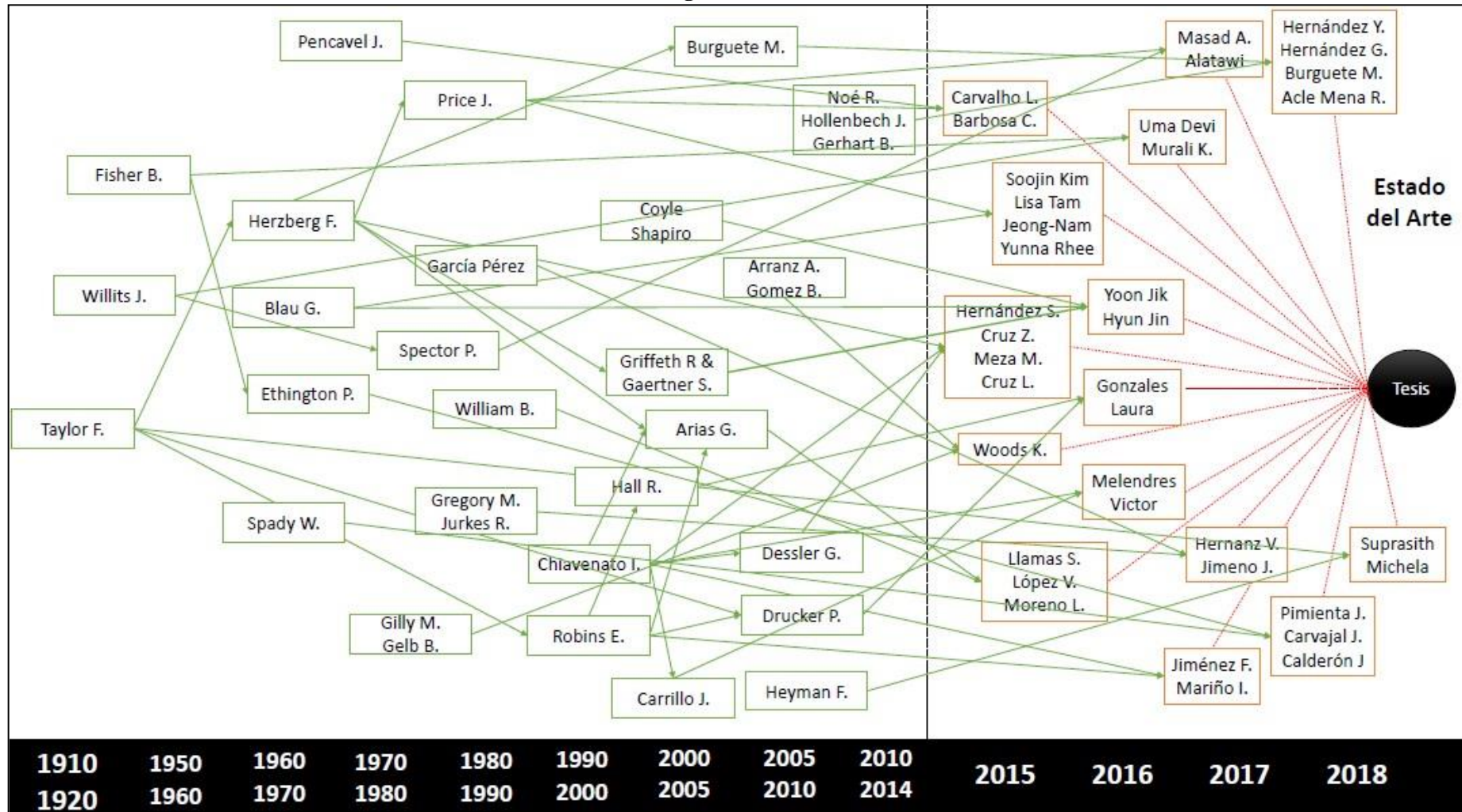
Paso 6: Tomar los artículos hallados en el primer paso y buscar que autores han citado a esos autores, para poder encontrar nuevos artículos (periodos dentro del rango de los 3 años) que hayan citado a los autores.

Paso 7: Seguir la técnica del despliegue hacia adelante hasta que ya no se pueda encontrar artículos más recientes y entonces detener la búsqueda, para poder obtener el estado del arte.

Paso 8: Colocar la investigación realizada en el extremo derecho y proyectar las últimas investigaciones relacionadas hacia la investigación, para poder dar a conocer que la investigación se encuentra por encima de la frontera del conocimiento.

Paso 9: Ordenar el árbol identificando tendencias y clasificando la literatura encontrada.

Figura 2.



Fuente: Elaboración propia

3. Revisión de la literatura

Para el presente artículo se hallaron 15 papers vinculados a la rotación del personal, mismos que se encuentran en el árbol de investigación presentado en la **Figura 2.** de los cuales los más relevantes son los que describirán a continuación.

Según la investigación realizada por Uma Devi & Murali Krishna (2017), la Gestión de Recursos Humanos (HRM) es una solución para reducir la tasa de rotación en las empresas considerando como variables; aprendizaje y desarrollo, compensación y cultura organizacional, de las cuales se desprenden tres hipótesis. Para este estudio los autores utilizaron una muestra de 250 trabajadores del sector IT aplicando encuestas y utilizando información de bases de datos, para hallar la correlación entre las variables seleccionadas con la rotación de personal. Para este estudio se puede concluir que las tres variables elegidas tienen una correlación alta con la tasa de rotación de personal.

En Tailandia, Suprasith (2018) realizó un estudio sobre los factores que afectan la rotación de personal en Bangkok, dado que esta ciudad presenta una tasa de rotación muy alta. Para este estudio se seleccionaron las variables dependientes, en las cuales podemos encontrar logros, reconocimiento, relación con pares entre otros. Para este estudio, el autor realizó dos encuestas a 100 oficinas ubicadas en Bangkok, donde la primera mide la satisfacción laboral y la segunda demografía y experiencia laboral, siendo esta última para poder recolectar antecedentes de los participantes. De este estudio se pudo concluir que las variables reconocimiento, relación con los pares, seguridad en el trabajo y remuneración influyen en la rotación de personal.

En la investigación realizada por González (2016) sobre la rotación de personal en empresas de auditoría, la autora propone como variables de las causas de rotación a la remuneración, carga laboral, motivación, entre otros. Para la realización de este se tomó un enfoque cualitativo descriptivo, donde se entrevistó a los socios de las Big Four para recolectar información sobre las causas de rotación, que este sector llega al 30%. Como resultado se pudo obtener que las causas principales se tiene la remuneración, la carga laboral y los horarios extendidos.

El estudio realizado por Melendres & Aranibar (2017), investigan sobre los factores que influyen en la rotación de personal en maquiladoras en México. Esto debido a que

en el sector de maquiladoras ha habido un incremento en la tasa de rotación de personal, además de que genera altos costos y baja productividad en la industria. La investigación tiene carácter cuantitativo con un alcance exploratorio-descriptivo. Para este estudio se utilizó información recopilada de diversos autores que han analizado la problemática seleccionada llegando a la conclusión que los principales factores son los controlados por la empresa como salarios y prestaciones, capacitación, beneficios e incentivos, entre otros.

En el estudio realizado en México por Llamas, López, & Moreno (2017) sobre el impacto del clima organizacional en la rotación de personal en el sector de desarrollo de software. A fin de poder incrementar la productividad y reducir la tasa de rotación. Para esta investigación se utilizó una muestra de 320 colaboradores a los cuales se le aplicó un cuestionario de 79 preguntas, con un nivel de confianza de 95%. Los resultados obtenidos por estos instrumentos arrojaron que el salario es una causa significativa de rotación, además la intención de permanencia es baja, también se pudo comprobar que existe una relación inversa entre el clima organizacional y la rotación laboral, esto quiere decir que a mejor clima laboral disminuye la rotación del personal.

Para el estudio llevado a cabo en México, la ciudad de Tlaxcala por (Hernández, Hernández, Burguete, & Acle (2018) su objetivo es demostrar la relación que existe entre el clima organizacional y la influencia que tiene en la rotación laboral. Para la muestra se dividió la población en 3 grupos, en este caso pequeñas empresas, medianas empresas y grandes empresas, donde en total dio un número de 77 encuestados. Mediante la aplicación de este instrumento se pudo conseguir los siguientes resultados las practicas organizacionales tiene una correlación negativa con la rotación de personal, asimismo, la remuneración también es una variable significativa en la decisión de rotación de personal, otro factor es la equidad en el trabajo.

En el estudio realizado por Carvalho & Barbosa (2015) orientado al sector retail, trata sobre el rendimiento organizacional y la rotación de personal. Donde se evalúa las variables recompensas, reconocimiento y capacitación. Para esta investigación se formularon dos hipótesis. Se utilizó como muestra a los locales de una tienda retail siendo la muestra 26 tiendas. Los resultados obtenidos a través de la aplicación de una

encuesta fueron que la implementación de prácticas de Gestión de Recursos Humanos (HRP) tiene una relación negativa respecto a la rotación de personal.

En la investigación realizada por Woods (2015) para conocer la relación entre la tasa de rotación y la satisfacción del cliente, para este estudio se empleó una muestra de 76 centros bancarios. A través de una encuesta se pudo obtener que la correlación entre ambas variables es inversa, esto quiere decir que al mejorar la satisfacción del cliente disminuye la tasa de rotación de personal.

En la investigación realizada por Pimienta, Carvajal, & Calderón (2016) en Colombia, sobre los factores que inciden en la deserción laboral en la aviación policial, se utilizó como muestra a 383 técnicos de la policía, a través de una encuesta. Se pudo obtener como resultados de la rotación el salario que se considera bajo y la baja probabilidad de ascensos.

4. Conclusión

Para concluir, se puede observar que las investigaciones utilizadas para la realización del marco teórico coinciden que las principales causas de la rotación laboral son las prestaciones salariales, la motivación, clima laboral de la organización, falta de capacitación, la relación con los jefes en el trabajo. Además de las oportunidades de crecimiento que hay en la organización.

Es por ello que la presente investigación tiene como fin el poder identificar las principales causas de rotación laboral para que las organizaciones tomen especial cuidado al planear sus estrategias de recursos humanos tomando en cuenta las variables identificadas y principales causantes de la rotación de personal, ya que la pérdida de capital humano en una organización es sinónimo de que algo no está marchando bien y tienen que hallar formas de revertirlo para que en el mediano y largo plazo no afecte la productividad de las empresas y esta no influya en el desarrollo de sus actividades.

Referencias

- Alatawi, M. (2017). *Can transformational managers control turnover intention?* Arabia Saudita.
- Banco Central de Reserva del Perú . (20 de Febrero de 2019). Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Notas-Estudios/2019/nota-de-estudios-14-2019.pdf>
- Carvalho, L., & Barbosa, C. (2015). *Employee Turnover and Organizational Performance: a Study of the Brazilian Retail Sector*. Brasil.
- Hernández, Y., Hernández, G., Burguete, M., & Acle, R. (2018). *Las prácticas organizacionales y su relación con la rotación de personal en la industria de vestido del estado de Tlaxcala, México*.
- Hernández-Olivares, S. E., Cruz-Netro, Z., Meza, M., & Cruz-Netro, L. (2017). *Principales Causas de la Rotación del Personal en Empresa de Servicios de Transporte*.
- Hernanz, V., & Jimeno, J. (2017). *Inestabilidad laboral en el empleo, duración del desempleo y depreciación del capital humano*. España.
- INEI. (Marzo de 2019). Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/encuesta-mensual-del-sector-servicios-8536/2019/1/>
- Jik Cho, Y., & Jin Song, H. (2017). *Determination of Turnover Intention of Social Workers: Effects of Emotional Labor and Organizational Trust*. Corea del Sur.
- Jiménez-León, F., & Mariño-Lua, I. (2018). *Investigación y análisis de la rotación del talento humano en las cadenas de comidas rápidas y su impacto en la productividad y el clima laboral*. Ecuador.
- Kim, S., Tam, L., Kim, J., & Yuna, R. (2017). *Determinants of employee turnover intention*.
- Llamas, S., López, V., & Moreno, L. (2017). *Impacto del Clima Organizacional en la rotación del personal: Evidencia en sector desarrollo de software*.
- Melendres, V., & Aranibar, M. (2017). *Factores que inciden en la rotación de personal en Maquiladoras: Una revisión del panorama en México*.
- Pimienta, J., Carvajal, J., & Calderón, J. L. (2016). *Análisis de los factores que inciden en la deserción laboral de pilotos y tecnólogos pertenecientes al área de aviación policial*. Colombia.
- Schwarz, M. (2019). *Guía de referencia para la elaboración de una investigación aplicada*. Lima.
- Suprasith, M. (2018). *Factors of work satisfaction and their influence on employee turnover in Bangkok, Thailand*. Bangkok.

Uma Devi, Y., & Murali Krishna, V. (2017). *Impact of Human Resources Management practices on Employee -turnover - An empirical study with special regerence to it sector*. India.

Woods, K. (2015). *Exploring the Relationship Between Employee Turnover Rate and Customer Satisfaction Levels*.