



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Análisis de factores que influyen en la rotación de personal  
de la empresa engineer solution, talara – 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Bachiller en Ingeniería Industrial**

**AUTOR:**

Sánchez Chira, Pedro Jesús (ORCID: 0000-0002-4134-4585)

**ASESOR:**

Mg. Mejía Canessa, Renée Miguel (ORCID: 0000-0002-1558-805X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Empresarial y Productiva

PIURA - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Dedicado a nuestros padres y a Dios todo poderoso.

## **Agradecimiento**

Agradecimiento al Dr. Renee Miguel Mejía Canessa por su paciencia y sabios aportes como asesor en la presente investigación.

## Índice

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Variables y operacionalización	21
3.2. Población, muestra	21
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento	21
3.4. Procedimiento	22
3.5. Método de análisis de datos	23
3.6. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	

## Índice de Tablas

Tabla 1. Coeficiente de Alfa de Cronbach para el instrumento de los factores de la rotación de personal externa.....	11
Tabla 2. Incidencia del factor de Compromiso según los trabajadores renunciando de la empresa Engineer Solution de Talara.....	12
Tabla 3. Incidencia del factor de rotación Oportunidad de carrera según los trabajadores renunciando de la empresa Engineer Solution de Talara, 2019.....	12
Tabla 4. Incidencia del factor de rotación Pago según los trabajadores renunciando de la empresa Engineer Solution de Talara, 2019.....	13
Tabla 5. Incidencia del factor de rotación Comunicación según los trabajadores renunciando de la empresa Engineer Solution de Talara, 2019.....	13
Tabla 6. Incidencia del factor de rotación Administración de rendimiento según los trabajadores renunciando de la empresa Engineer Solution de Talara, 2019.....	14
Tabla 7. Incidencia del factor de rotación Salud ocupacional y laboral según los trabajadores renunciando de la empresa Engineer Solution de Talara, 2019.....	15
Tabla 8. Incidencia del factor de rotación Procesos de trabajo según los trabajadores renunciando de la empresa Engineer Solution de Talara, 2019.....	15
Tabla 9. Incidencia de los factores de rotación externa según los trabajadores renunciando de la empresa Engineer Solution de Talara, 2019.....	16

## RESUMEN

la presente investigación tuvo como objetivo el analizar los factores que inciden en la rotación laboral externa en la empresa engineer solution de talara, para esto se fundamentó en los aportes de domínguez (2015), haciendo uso de 7 de los 22 dimensiones propuestas, considerando para su elección las características de la empresa en estudio. esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal y alcance descriptivo. se estudió a la población total de 21 trabajadores renunciantes, los cuales tomaron su decisión durante el año 2019. se elaboró un instrumento de 28 items para recolectar información considerando los aportes de dominguez (2015) para posteriormente aplicar la prueba de alfa de cronbach para conocer la consistencia interna, el cual se presentó en nivel bueno ( $\alpha=0,876$ ). se concluyó que los principales factores que incidieron en la rotación laboral externa en la empresa engineer solution de talara son: oportunidad de carrera (según el 85.7% de los trabajadores renunciantes), administración de rendimiento (según el 38.1%), pago (según el 28.6%), comunicación (según el 19%), salud ocupacional y laboral (según el 14.3%), compromiso (según el 14.3%).

Palabras clave: Rotación Laboral Externa, Factores, Metalmecánica.

## ABSTRACT

the objective of this research was to analyze the factors that affect the external labor rotation in the company engineer solution de talara, for this it was based on the contributions of domínguez (2015), using 7 of the 22 proposed dimensions, considering for your choice features the company under study. this research had a quantitative approach, non-experimental design - transversal and descriptive scope. the total population of 21 resigning workers was studied, who made their decision during the year 2019. a 28-item instrument was developed to collect information considering the contributions of dominguez (2015) to subsequently apply the cronbach alpha test to know internal consistency, which was presented at a good level ( $\alpha = 0.876$ ). it was concluded that the main factors that influenced the external labor rotation at the talara engineer solution company are: career opportunity (according to 85.7% of resigning workers), performance management (according to 38.1%), payment (according to 28.6%), communication (according to 19%), occupational and occupational health (according to 14.3%), commitment (according to 14.3%).

keywords: external labor rotation, factors, metalworking.

## I. INTRODUCCIÓN

La rotación laboral externa se ha convertido en un problema grave en las diferentes economías del mundo y en los diferentes sectores empresariales; incluso en las empresas dedicadas a la tercerización de servicios; pues el existir rotación genera que el talento humano en una organización no pueda mantener su ritmo laboral, trayendo consigo que el nivel de competitividad se vea afectada (América Economía, 2019).

En México, el índice de rotación laboral ha alcanzado niveles por encima del promedio (11,2%), lo que se ha visto reflejado en problemas económico para las diferentes empresas debido al costo generado en los procesos de reclutamiento del nuevo personal sustituto, contratación del personal elegido y de capacitación en actividades hasta alcanzar el nivel de experticia deseado (Rendón, 2019).

En Ecuador, se presenta una coyuntura de disminución e escasez de demandas laborales, porque las organizaciones están buscando ser más eficientes con el menor recurso humano posible; por lo que la competencia por obtener al mejor talento humano y el mantener a sus elementos con potencial en puestos clave, ha invitado que las organizaciones inviertan tiempo y recursos económicos (Estrada, 2018).

En la realidad peruana, el índice de rotación laboral promedio es de 20,7% estando sobre la media regional de 10,9% (Price Waterhouse Coopers, 2019). Esta rotación de personal se da en el mayor de los casos de forma voluntaria, debido a nuevas oportunidades laborales que van acompañadas de mejoras salariales y de crecimiento profesional. Incluso un factor importante es el clima laboral que genera que los trabajadores de diferentes sectores prefieran las empresas que presenten mejores condiciones para trabajar (Yépez, 2019).

Engineer Solution S.A.C, es una empresa peruana dedicada a la fabricación, montaje e izaje de estructuras metálicas, actualmente es una empresa proveedora de servicios de empresas multinacionales que participan de proyectos de envergadura nacional. Esta empresa de origen talareño, presenta el problema de rotación de personal, pues esta se da de forma frecuente y voluntaria, lo que afecta a la empresa que ve alterada su programación de



actividades establecidas por sus clientes y para menguar el impacto genera sobregastos no presupuestados.

Entre las diferentes causas de la rotación laboral, también se puede suscitar ante un desequilibrio entre las expectativas de un colaborador y lo que la empresa oferta, problemas de índole personal o profesional; por lo que el involucramiento de los colaboradores en la toma de decisiones, las recompensas laborales ya sea financieras y no financieras, una buena designación de funciones para prevenir la frustración laboral y el mejoramiento del clima laboral son alternativas que las empresas deben tomar (Vargas, 2019).

El no hacer frente a este problema de la rotación laboral puede afectar la productividad de las organizaciones y por ende en la rentabilidad de forma significativa (Estrada, 2019), debido a que el nuevo personal incorporado para suplir los vacíos de la rotación serán suplidos con lentitud, mientras se logra el conocimiento necesario para desarrollar las actividades encomendadas, incluso afectar la calidad de servicio otorgada y con esto no lograr alcanzar los estándares establecidos en cuanto a la satisfacción del cliente se refiere (Yépez, 2019).

En la presente investigación se estudia la rotación laboral externa suscitada en la empresa Engineer Solution S.A.C, así como los factores que la provocan, con el propósito de hacer frente a esta problemática y a sus consecuencias. De esta forma se espera identificar de forma precisa las razones para posteriormente establecer estrategias que permitan minimizar su impacto económico y elevar su nivel de competitividad.

¿Cómo los influyen factores que en la rotación de personal de la empresa Engineer Solution, Talara – 2019

Analizar los factores que influyen en la rotación de personal de la empresa Engineer Solution, Talara – 2019

Analizar a la luz de las teorías las estrategias de retención de personal.

De acuerdo a lo obtenido y detallado en el marco teórico y considerando la realidad problemática de la presente investigación, se formuló la siguiente

pregunta de investigación: ¿Cómo influyen los distintos factores teóricos ¿en la rotación de personal de la empresa Engineer Solution, Talara – 2019? y de forma específica se preguntó lo siguiente: ¿Cuál es la incidencia del compromiso en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara?; ¿Cómo incide la oportunidad de carrera en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara?; ¿Cuál es la incidencia del pago en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara?; ¿Cómo incide la comunicación en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara?; ¿Cómo incide la administración del rendimiento en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara?; ¿Cómo incide la salud ocupacional y seguridad en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara? ¿Cómo incide los procesos de trabajo en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara?

Esta investigación se justifica, considerando los criterios propuestos por Hernández, Fernández y Baptista (2014), en: conveniencia, porque esta investigación será de mucha utilidad para las diferentes organizaciones que son afectadas por la alta tasa de rotación laboral externa, en especial las empresas metalmecánicas, pues el determinar que causas son las más frecuentes, ayudaría a que se establezcan estrategias para disminuir su ocurrencia o hacer uso de mecanismos para no ver afectada la rentabilidad y la productividad.

También se justifica a través del criterio de relevancia social, porque los resultados de esta investigación permitirán establecer a futuro planes o programas para desarrollarse en la organización, estos buscarán minimizar los casos de rotación laboral externa más frecuentes, para así los factores internos organizacionales no sean la causa principal de la rotación y mantener colaboradores talentosos y con buenos ambientes laborales. Esta investigación tendrá utilidad metodológica porque se elaborará un instrumento tomando como base lo propuesto por otros autores, generando un instrumento más confiable y válido, que permita a las organizaciones conozcan las razones de una rotación laboral externa y así les permita mejorar sus entornos laborales y condiciones.

Considerando el problema planteado, se formuló como objetivo general: Analizar de acuerdo a las teorías la influencia de los distintos factores en la rotación de personal de la empresa Engineer Solution, Talara – 2019. Así también, de manera específica: Conocer la incidencia del compromiso en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara; Determinar cómo incide la oportunidad de carrera en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara; Determinar la incidencia del pago en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara; Conocer si la comunicación incide en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara; Conocer si la administración de rendimiento inciden en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara; Conocer si la salud ocupacional y seguridad inciden en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara; Conocer si los procesos de trabajo inciden en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara.

## II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de profundizar sobre la rotación laboral externa, se revisó publicaciones en revistas científicas y repositorios de universidades internacionales y nacionales. Entre los diversos aportes encontramos investigaciones como la de Gómez, Perales y Medina (2015), que en su artículo científico: “El impacto de la jornada laboral y el salario en la rotación del personal de los empleados de las maquiladoras de Ciudad Victoria”, tuvieron como objetivo establecer el efecto que ocasiona el horario de trabajo y el sueldo en la rotación del personal de los trabajadores de las maquiladoras de Ciudad Victoria; concluyendo que el pago a los trabajadores es de vital importancia, siendo el factor más relevante de todos los empleados de las empresas, razón por la cual éstas deben sostener un nivel de sueldos acorde al mercado competitivo, para así tener una fuerte demanda laboral.

Por su parte, Domínguez (2016), en su tesis: “Análisis de las causas de la rotación de personal de la empresa Holcrest S.A.S”. tuvo como objetivo estudiar los motivos que incurren en la rotación de personal en una empresa prestadora de servicios, para lo cual se tomó como muestra empleados que actualmente laboran en la empresa y aplicó un cuestionario; concluyó que los motivos que originan la rotación son: sueldo, oportunidades de carrera, balance vida-trabajo, reconocimiento y cooperación entre áreas e innovación.

Cubillos, Reyes y Londoño (2017) en su artículo: “Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial de una Gran Superficie”, tuvo como objetivo identificar los motivos que llevan a la rotación de personal en el área comercial de la Tienda Falabella S.A. de Ibagué, Tolima. Dentro de las principales conclusiones podemos señalar, desde el punto de vista de los entrevistados, las causas estuvieron asociadas a las políticas organizacionales, a los factores motivacionales como el compromiso y la identificación organizacional, a la cultura y al clima organizacional. Sin embargo, es necesario señalar que en la categoría del clima organizacional se encuentran los motivos con más impacto que ocasionan la rotación.

Chaparro, Guzmán, Naizaque, Ortiz y Jiménez (2015), en su artículo: “Factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología”, tuvo como objetivo determinar las causas que conllevan a la rotación del personal auxiliar de odontología; los autores concluyeron que las condiciones laborales son el factor con mayor impacto de la rotación del personal. Otros factores importantes son la ausencia de incentivos, las malas relaciones y comunicación entre compañeros y jefes y la falta de tiempo para compartir con la familia.

A nivel nacional, también se desarrollaron investigaciones, las cuales fueron obtenidas a través de los repositorios digitales de universidades licenciadas. Entre las investigaciones encontramos a los aportes de Ávila, Guerra y Mendoza (2017) que en su tesis: “La rotación laboral no deseada: causas y consecuencias en organizaciones empresariales. Análisis de una empresa peruana de consumo masivo”, tuvo como objetivo revisar las causas y consecuencias a nivel operativo de la rotación laboral no intencionada por los trabajadores en la empresa peruana de consumo masivo. En sus principales conclusiones obtuvieron que la rotación involuntaria de personal no solo se origina por la insatisfacción laboral como muchos autores han indicado en los últimos tiempos, sino por eventos fortuitos vinculados al proceso o actividades del área o planteados por la empresa. La tesis citada nos confirma que la insatisfacción laboral ocasiona la rotación laboral, pero en un nivel bajo.

Ruiz (2019), en su tesis: “La rotación de personal y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del INPE Pucallpa – 2019”, tuvo como objetivo establecer la influencia que ocasiona la rotación del personal dentro del establecimiento penitenciario en el 2019 en relación al correcto desarrollo de sus actividades laborales. Como parte de los resultados tenemos que la rotación es generada por factores propios de la institución y que existe relación entre las variables, con un nivel de significancia de  $p=0.002 < 0.005$ , concluyendo que la rotación de personal se provocada por factores externos y que influye en el desempeño laboral.

Tras la revisión de los antecedentes a la presente investigación, se revisó información bibliográfica y artículos científicos para conocer más sobre la

variable de estudio: rotación de laboral externa. Entre los diversos aportes, encontramos la de Mobley (1982) que la define como el cese irreversible de participación en una empresa por parte de un colaborador y que éste recibe una compensación monetaria debido a esta situación (Bretones y González, 2009).

La rotación laboral externa es la que se da a partir que uno o varios integrantes de una organización se llegan a desvincular y abre las puertas a nuevas alternativas para reemplazo, esto puede ser motivado por razones intencionales y espontáneas (Harvard Deusto, 2017). Este tipo de rotación laboral puede considerarse como políticas internas en las organizaciones, donde los colaboradores solo permanecen en sus funciones en un plazo determinado y al finalizarlo se les reemplaza por otros colaboradores externos. Sin embargo, en algunas organizaciones esto es circunstancial y por ello debe actuar de forma inmediata para no afectar a su productividad.

En la actualidad, la rotación laboral externa se ha convertido en un tema clave para las organizaciones, (Robbins 1996) indica que “la rotación también puede significar una interrupción en el trabajo eficiente de una organización, cuando el personal conoedor y experimentado se va y es necesario encontrar y preparar reemplazos para trabajos de responsabilidad”.

Entre los factores a considerar para la presente investigación, se considerará los aportes de Domínguez (2015), quien identificó veintidós (22) categorías para conocer los factores de rotación laboral externa, estos son: compromiso, alineación de la marca, oportunidades de carrera, colegas, comunicación alineación de la empresa con los valores, cooperación entre fronteras, clientes, diversidad, innovación, aprendizaje y desarrollo, administración de rendimiento, salud ocupacional y seguridad, reputación de la organización, satisfacción general, pago, reconocimiento, líderes sénior, supervisor, actividades de trabajo, balance vida o trabajo y procesos de trabajo. De éstos solo se considerarán las categorías de compromiso, entendida como la capacidad del ex colaborador para comprender lo importante que fue en la empresa y cuánto éste recomienda la empresa para aspectos laborales; oportunidades de carrera, entendido como la percepción en cuanto a la oportunidad de crecimiento que tuvo en la empresa de acuerdo a su rendimiento; pago, vinculada a entender la satisfacción que

tenía con su remuneración y cómo esta se relacionaba a su desempeño laboral; será medido a través de escala de Likert; comunicación, refiere al grado de comunicación percibida con la jefatura directa y la misma organización; administración de rendimiento, vinculada a la planificación de la organización y al logro de objetivos; salud ocupacional y seguridad, orientada a las medidas que la empresa realiza en temas de seguridad y el nivel de estrés que genera la rutina laboral; procesos de trabajo, vinculada a la eficiencia que la organización presentaba sus procesos para no tener dificultades en las tareas, así como el acceso a herramientas, recursos y entendimiento de los procesos. Estas categorías serán utilizadas en la presente como dimensiones, debido a que se adaptan a la realidad de la empresa Engineer Solution de la provincia de Talara.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación.**

**Esta investigación es de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal, de tipo descriptiva, dado a que estudiará los factores que inciden en la rotación laboral externa en la empresa Engineer Solution de Talara.**

**Representación gráfica en investigaciones de tipo descriptiva (Luna et al., 2017):**

**M ----- O. Donde:**

**M: Ex trabajadores de la empresa Engineer Solution de Talara.**

**O: Factores de rotación laboral externa**

#### **3.2. Variables, Operacionalización**

**La variable dependiente corresponde a la Rotación laboral externa, la cual consiste en el cese irreversible de participación en una empresa por parte de un colaborador y que éste recibe una compensación monetaria debido a esta situación (Bretones y González, 2009). La operacionalización se muestra en el Anexo 1.**

#### **3.3. Población, muestra y muestreo.**

**En la presente investigación se estudió a los trabajadores que renunciaron de forma voluntaria a la empresa Engineer Solution de Talara durante los tres primeros semestres del año 2019. Considerando que éstos pertenecieron al mismo proyecto ejecutado en la empresa en la Refinería de Talara. La totalidad de trabajadores que renunciaron a la empresa alcanzó la cantidad de 21 trabajadores en el periodo señalado.**



Debido a que la población de trabajadores renunciando es accesible por tamaño y por mantener relación social con personal laboral se procederá a estudiar a la totalidad, por lo tanto no se calculará muestra, ni se realizará muestreo.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

De acuerdo a las características de la investigación, se hizo uso de la encuesta, pues permitirá recopilar de forma directa la información del trabajador renunciante. Esta será de tipo asistida.

Como instrumento se utilizó el cuestionario, éste se estructurará teniendo en cuenta las dimensiones propuestas por Domínguez (2015), y adaptadas al contexto del tipo de empresa (metalmecánica). Los enunciados de este instrumento utilizarán una escala tipo Likert.

El instrumento fue validado haciendo uso de la validación de juicio de expertos. En esta evaluación se consideró los criterios de redacción,

Se hizo uso del coeficiente de Alfa de Cronbach para conocer la consistencia interna o nivel de confiabilidad. A continuación, se detallará los porcentajes de consistencia interna encontrados:

Para cuantificar la consistencia interna de los instrumentos se aplicó el coeficiente Alpha de Cronbach, en los datos recolectados en un estudio piloto de 20 individuos. Los resultados se muestran en la Tabla 1:

**Tabla 1.**

***Coeficiente de Alfa de Cronbach para el instrumento de los factores de la rotación de personal externa.***

<b><i>Coeficiente</i></b>	<b><i>Valor</i></b>
<b><i>Alfa de Cronbach</i></b>	<b><i>0,876</i></b>

**Nota:** Análisis realizado a partir de estudio piloto. Instrumento con 28 ítems.

De acuerdo a que el alfa de Cronbach alcanza el valor de 0,846, se puede indicar que la consistencia interna del instrumento es buena.

### **3.5. Métodos de análisis de datos**

Para estudiar a los factores que provocan la rotación de personal en la empresa Engineer Solution de Talara, se usó tablas de frecuencias. También se consideró hacer uso de frecuencias relativas o porcentajes para cada indicador y dimensión. Las dimensiones serán evaluadas por niveles: Alto, Medio y Bajo.

### **3.6. Procedimiento**

Se hizo uso del software estadístico SPSS versión 25 y hojas de cálculo de Excel para la elaboración de tablas estadísticas, así como para la obtención de los niveles que nos permitirá conocer el comportamiento de cada dimensión en estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

La información considerada tanto en realidad problemática, antecedentes y en el marco conceptual fue citada y posteriormente referenciada haciendo uso de las normas ISO 690 para investigación. Esto fue realizado así con el propósito de respetar a los autores y sus aportes mostrados en artículos científicos, tesis y producción bibliográfica.

#### IV. RESULTADOS

Los resultados de la incidencia del compromiso en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara se muestran en la Tabla 2.

Tabla 2.

Incidencia del factor de Compromiso según los trabajadores renunciando de la empresa Engineer Solution de Talara

Dimensión	Nivel	ni	Porcentaje
Compromiso	Bajo	0	0.0%
	Medio	18	85.7%
	Alto	3	14.3%
	Total	21	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los ex trabajadores

El 85.7% de los trabajadores renunciando consideraron que el compromiso incidió en la rotación en un nivel medio, un 14.3% indicaron que incidió en nivel alto. Esto significa que la empresa no establece y motiva a los trabajadores a comprometerse con la empresa.

Los resultados de la incidencia del factor la oportunidad de carrera en la rotación externa del personal de la empresa Engineer Solution de Talara, se detallan en la Tabla 3.

Tabla 3.

Incidencia del factor de rotación Oportunidad de carrera según los trabajadores renunciando de la empresa Engineer Solution de Talara, 2019.

Dimensión	Nivel	ni	Porcentaje
Oportunidad de carrera	Bajo	0	0.0%
	Medio	3	14.3%
	Alto	18	85.7%
	Total	21	100%

Nota: ni representa al número de trabajadores renunciantes

El 14.3% de los trabajadores renunciantes consideraron que las oportunidades de carrera incidieron en la rotación externa en un nivel medio, un 85.7% indicaron que incidió en nivel alto, esto se significa que los trabajadores no consideran a la empresa para tener una línea de carrera.

Los resultados para determinar la incidencia del factor pago en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara se presentan en la Tabla 4.

Tabla 4.

Incidencia del factor de rotación Pago según los trabajadores renunciantes de la empresa Engineer Solution de Talara, 2019.

Dimensión	Nivel	ni	Porcentaje
Pago	Bajo	0	0.0%
	Medio	15	71.4%
	Alto	6	28.6%
	Total	21	100%

Nota: No representa al número de trabajadores renunciantes

El 71.4% de los trabajadores renunciantes consideraron que el pago incidió en la rotación externa en un nivel medio, un 28.6% indicaron que incidió en nivel alto. Esto se significa que por tema de pago los trabajadores prefieren no seguir perteneciendo a la empresa .

Los resultados de la incidencia del factor comunicación se muestran en la tabla 5.

Tabla 5.

Incidencia del factor de rotación Comunicación según los trabajadores renunciantes de la empresa Engineer Solution de Talara, 2019.

Dimensión	Nivel	ni	Porcentaje
-----------	-------	----	------------

Comunicación	Bajo	1	4.8%
	Medio	16	76.2%
	Alto	4	19.0%
	Total	21	100%

Nota: No representa al número de trabajadores renunciando

El 4.8% de los trabajadores renunciando consideraron que la comunicación incidió en la rotación externa en un nivel bajo, un 76.2% indicaron que incidió en un nivel medio y un 19% en un nivel alto. Esto se Significa que la falta de comunicación es la empresa no es efectiva.

Los resultados de la incidencia del factor administración de rendimiento en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara, se muestran en la Tabla 6.

Tabla 6.

Incidencia del factor de rotación Administración de rendimiento según los trabajadores renunciando de la empresa Engineer Solution de Talara, 2019.

Dimensión	Nivel	ni	Porcentaje
Administración de rendimiento	Bajo	0	0.0%
	Medio	13	61.9%
	Alto	8	38.1%
	Total	21	100%

Nota: No representa al número de trabajadores renunciando

El 61.9% de los trabajadores renunciando consideraron que la administración de rendimiento incidió en la rotación externa en un nivel medio, un 38.1% indicaron que incidió en nivel alto. Esto se significa que en la empresa Engineer S. no cuenta con una buena administración.

En la Tabla 7 se muestran los resultados de la incidencia del factor salud ocupacional y seguridad inciden en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara

Tabla 7.

Incidencia del factor de rotación Salud ocupacional y laboral según los trabajadores renunciando de la empresa Engineer Solution de Talara, 2019.

Dimensión	Nivel	ni	Porcentaje
Salud ocupacional y laboral	Bajo	1	4.8%
	Medio	17	81.0%
	Alto	3	14.3%
	Total	21	100%

Nota: No representa al número de trabajadores renunciando

El 4.8% de los trabajadores renunciando consideraron que la salud ocupacional y laboral incidieron en la rotación externa en un nivel bajo, un 81% indicaron que incidió en nivel medio y un 14.3% en un nivel alto. Esto se significa que por parte del encargado HFS no existe el compromiso de velar por la seguridad de los trabajadores.

En la Tabla 8 se muestran los resultados de la influencia del factor procesos de en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara.

Tabla 8.

Incidencia del factor de rotación Procesos de trabajo según los trabajadores renunciando de la empresa Engineer Solution de Talara, 2019.

Dimensión	Nivel	ni	Porcentaje
Procesos de trabajo	Bajo	1	4.8%
	Medio	20	95.2%
	Alto	0	0.0%
	Total	21	100%

Nota: No representa al número de trabajadores renunciando.

El 4.8% de los trabajadores renunciando consideraron que los procesos de trabajo incidieron en la rotación externa en un nivel bajo, un 95.2% indicaron que

incidió en nivel medio. Esto se significa que los procesos de trabajos encomendados no son aceptados por los trabajadores.

En la Tabla 9 se muestran los resultados de la influencia del factor rotación externa en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara.

Tabla 9.

Incidencia de los factores de rotación externa según los trabajadores renunciando de la empresa Engineer Solution de Talara, 2019.

Variable	Nivel	ni	Porcentaje
Rotación externa	Bajo	0	0.0%
	Medio	18	85.7%
	Alto	3	14.3%
	Total	21	100%

Nota: No representa al número de trabajadores renunciando.

El 85.7% de los trabajadores renunciando consideraron que los factores en conjunto incidieron en la rotación externa en un nivel medio, un 14.3% indicó que en nivel alto. Esto se significa que la rotación, el cambio de personal constantemente perjudica la productividad y procesos de trabajo.

## V. DISCUSIÓN

Como primer objetivo se buscó conocer la incidencia del compromiso en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara, tras análisis descriptivo se obtuvo que el 85.7% de los trabajadores renunciantes consideraron que el compromiso incidió en la rotación en un nivel medio, un 14.3% indicaron que incidió en nivel alto. Estos resultados coinciden con Cubillos, Reyes y Londoño (2017), quienes en su investigación concluyeron que las políticas organizacionales, factores motivacionales como el compromiso y la identificación organizacional, cultura organizacional y clima laboral son causas que se asocian a la rotación de personal.

Estos resultados señalan que el compromiso incidió en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara, por lo que es importante replantear cambio de políticas para brindar mayores oportunidades de crecimiento a los actuales trabajadores, identificar las necesidades laborales para la búsqueda de alcanzar la satisfacción laboral y buscar la identificación del actual personal de Engineer Solution para prevenir el incremento de la tasa de rotación laboral externa.

Como segundo objetivo se buscó determinar cómo incide la oportunidad de carrera en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara, tras análisis descriptivo se obtuvo que el 14.3% de los trabajadores renunciantes consideraron que las oportunidades de carrera incidieron en la rotación externa en un nivel medio, un 85.7% indicaron que incidió en nivel alto. Estos resultados coinciden con Dominguez (2016), quien en su investigación desarrollada en Holcrest S.A.S. encontró que los motivos que generó la rotación del personal estuvieron el suelo, las oportunidades de carrera, balance vida –trabajo, reconocimiento y cooperación entre áreas e innovación.

Estos resultados conllevaron a señalar que la oportunidad de carrera incidió en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara, por lo que es importante replantear cambio de políticas para brindar mayores oportunidades de carrera, incentivos de crecimiento hacia los colaboradores de



mejor rendimiento en la empresa para prevenir el crecimiento de la tasa de rotación laboral externa.

Como tercer objetivo se buscó determinar la incidencia del pago en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara, tras análisis descriptivo se obtuvo que el 71.4% de los trabajadores renunciantes consideraron que el pago incidió en la rotación externa en un nivel medio, un 28.6% indicaron que incidió en nivel alto. Estos resultados coinciden con Gómez, Perales y Medina (2015), quienes encontraron que el pago es de vital importancia y un factor relevante para prevenir la rotación laboral. Así también, coinciden con Domínguez (2016) quien señaló que el salario es un motivo por lo cual se incurre en la rotación laboral en empresas prestadoras de servicios.

Estos resultados concluyen que el pago incidió en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara, por lo que es importante replantear cambio de políticas para mejorar las condiciones salariales, tanto en monto como en puntualidad, así como el incentivos a partir de bonos por desempeño, de esta forma se espera prevenir el incremento de la tasa de rotación externa en la empresa en estudio.

Como cuarto objetivo se buscó conocer si la comunicación incide en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara, tras análisis descriptivo se obtuvo que el 4.8% de los trabajadores renunciantes consideraron que la comunicación incidió en la rotación externa en un nivel bajo, un 76.2% indicaron que incidió en un nivel medio y un 19% en un nivel alto. Estos resultados coinciden con Chaparro, Guzmán, Naizaque, Ortiz y Jiménez (2015), quienes concluyeron que la mala relación entre compañeros y jefes y la falta de comunicación inciden en la rotación del personal.

El análisis de resultados indican que la comunicación incidió en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara, por lo que es importante establecer mejores canales de comunicación entre el personal y las jefaturas de Engineer Solution, así como que establecer una cultura de comunicación entre

colaboradores y áreas para mejorar el ambiente laboral para prevenir así el incremento de la tasa de rotación externa.

Como quinto objetivo se buscó conocer si la administración de rendimiento incide en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara, tras análisis descriptivo se obtuvo que el 61.9% de los trabajadores renunciando consideraron que la administración de rendimiento incidió en la rotación externa en un nivel medio, un 38.1% indicaron que incidió en nivel alto. Estos resultados coinciden con Cubillos, Reyes y Londoño (2017), quienes en su investigación concluyeron que las políticas organizacionales, factores motivacionales como el compromiso y la identificación organizacional, cultura organizacional y clima laboral son causas que se asocian a la rotación de personal.

Se muestra también mediante los resultados que el compromiso incidió en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara, por lo que es importante replantear cambio de políticas generar la participación de los colaboradores en programaciones, establecer metas realistas y que la empresa oriente al logro de objetivos y así prevenir el incremento de la tasa de rotación externa.

Como sexto objetivo se buscó conocer si la salud ocupacional y seguridad inciden en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara, tras análisis descriptivo se obtuvo que el 4.8% de los trabajadores renunciando consideraron que la salud ocupacional y laboral incidieron en la rotación externa en un nivel bajo, un 81% indicaron que incidió en nivel medio y un 14.3% en un nivel alto. Estos resultados coinciden con Cubillos, Reyes y Londoño (2017), quienes en su investigación concluyeron que las políticas organizacionales, la cultura organizacional y clima laboral son causas que se asocian a la rotación de personal.

Estos permiten señalar que el compromiso incidió en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara, por lo que es importante considerar dentro de los procesos implementos de seguridad para proteger la integridad física de los colaboradores, establecer momentos de descanso y camaradería

para prevenir el estrés laboral, así como el cumplimiento de vacaciones y días libres, buscando prevenir el incremento de la tasa de rotación externa.

Como séptimo objetivo se buscó conocer si los procesos de trabajo inciden en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara, tras análisis descriptivo se obtuvo que el 4.8% de los trabajadores renunciantes consideraron que los procesos de trabajo incidieron en la rotación externa en un nivel bajo, un 95.2% indicaron que incidió en nivel medio. Estos resultados coinciden con Ávila, Guerra y Mendoza (2017), quienes concluyeron que la rotación de personal se dan por factores fortuitos, pero que estos se orientan a las actividades que se suscitan dentro del proceso y de la empresa, lo que le genera insatisfacción laboral.

Estos resultados señalan que el compromiso incidió en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara, por lo que es importante establecer procesos claros, prevenir limitaciones para el alcance de metas, y facilidad para proponer mejoras para así alcanzar el cumplimiento de actividades programadas en Engineer Solution.

Como objetivo general se buscó el analizar los factores que inciden en la rotación laboral externa en la empresa Engineer Solution de Talara, tras análisis descriptivo se obtuvo que el 85.7% de los trabajadores renunciantes consideraron que los factores en conjunto incidieron en la rotación externa en un nivel medio, un 14.3% indicó que en nivel alto. Estos resultados coinciden Ruiz (2019) quien encontró que la rotación de personal es una consecuencia de múltiples factores e influye en el desempeño laboral de una empresa. Así también, Domínguez (2016), concluyó que el salario, las oportunidades de carrera, balance vida-trabajo, reconocimiento y cooperación entre áreas e innovación inciden en la rotación externa de personal.

Estos resultados señalan que el compromiso incidió en la rotación del personal de la empresa Engineer Solution de Talara, por lo que es importante tener en cuenta el comportamiento de los grados de identificación, recomendación del personal. Conocer los niveles de oportunidad que pueden existir dentro de la

organización, establecer políticas de relación entre crecimiento y desempeño, mejoras salariales y vinculación con el desempeño, mejora de la comunicación con supervisores, transparencia comunicativa, mejora de la planificación, orientación a objetivos, mejora de los niveles de seguridad interna, prevención del estrés laboral, claridad de los procesos y accesibilidad a recursos para el alcance de metas.

## VI. CONCLUSIONES

1. los principales factores que inciden en la rotación laboral externa en la empresa engineer solution de talara son: oportunidad de carrera administración de rendimiento, pago, comunicación, salud ocupacional y laboral, compromiso.
2. el compromiso si incide en la rotación del personal de la empresa engineer solution de talara en un nivel medio.
3. la oportunidad de carrera si incide en la rotación del personal de la empresa engineer solution de talara en un nivel alto.
4. el pago si incidencia en la rotación del personal de la empresa engineer solution de talara en un nivel alto.
5. la comunicación si incide en la rotación del personal de la empresa engineer solution de talara en un nivel medio.
6. la administración de rendimiento si incide en la rotación del personal de la empresa engineer solution de talara en un nivel alto.
7. la salud ocupacional y seguridad inciden en la rotación del personal de la empresa engineer solution de talara en un nivel medio.
8. los procesos de trabajo inciden en la rotación del personal de la empresa engineer solution de talara en un nivel medio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al gerente general de la empresa Engineer S. replantear cambio de políticas para brindar mayores oportunidades de crecimiento a los actuales trabajadores, identificar las necesidades laborales para la búsqueda de alcanzar la satisfacción laboral y buscar la identificación del actual personal para prevenir el incremento e la tasa de rotación laboral externa.

Establecer políticas internas para brindar mayores oportunidades de carrera, incentivos de crecimiento hacia los colaboradores de mejor rendimiento en la empresa para prevenir el crecimiento de la tasa de rotación laboral externa.

Al jefe de recursos humanos mejorar las condiciones salariales, tanto en monto como en puntualidad, así como los incentivos a partir de bonos por desempeño, de esta forma se espera prevenir el incremento de la tasa de rotación externa en la empresa en estudio.

Al prevencionista HFS , encargado de velar por la seguridad establecer mejores canales de comunicación entre el personal y las jefaturas de Engineer Solution, así como que establecer una cultura de comunicación entre colaboradores y áreas para mejorar el ambiente laboral para prevenir así el incremento de la tasa de rotación externa.

Al encargado de recursos humanos cambiar políticas internas para generar la participación de los colaboradores en programaciones, establecer metas realistas y que la empresa oriente al logro de objetivos y así prevenir el incremento de la tasa de rotación externa.

Considerar dentro de los procesos implementos de seguridad para proteger la integridad física de los colaboradores, establecer momentos de descanso y camaradería para prevenir el estrés laboral, así como el cumplimiento de vacaciones y días libres, buscando prevenir el incremento de la tasa de rotación externa.

A las Sub jefaturas del área de Mantenimiento Técnico establecer procesos claros, prevenir limitaciones para el alcance de metas, y facilidad para proponer mejoras para así alcanzar el cumplimiento de actividades programadas en Engineer Solution.

Establecer políticas de relación entre crecimiento y desempeño, mejoras salariales y vinculación con el desempeño, mejora de la comunicación con supervisores, transparencia comunicativa, mejora de la planificación, orientación a objetivos, mejora de los niveles de seguridad interna, prevención del estrés laboral, claridad de los procesos y accesibilidad a recursos para el alcance de metas.

## REFERENCIAS

AméricaEconomía.com [En línea]. Lima: América Economía, 2019 [Fecha de consulta 16 de octubre de 2019]. Disponible en: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/rotacion-laboral-como-afecta-en-la-productividad>

Anderson, V. (2013). Research methods in human resource management. Chartered Institute of Personnel and Development. Chicago.

Andrade, S; Torres, B; Ocampo, G & Alcalá, E. (2012). Teoría de la Motivación–Higiene de Herzberg. Caracas. Tomado de <https://bit.ly/3t7fdBo>

Arias, L; Portilla, L & Castaño, J. (2008). Compensación y beneficios salariales; atracción y retención de trabajadores. Colombia-Pereira. Scientia Et Technica, vol. XIV, núm. 39, septiembre, 2008, pp. 265-268. Tomado de <https://bit.ly/3qKaJiz>

Auqui Vargas, C. G. (2018). Gestión del talento humano y la rotación del personal en la agencia Carlos Villarán - Banco Interbank en el distrito de la victoria, 2018. Lima, Perú.

AVILA, Sandra; GUERRA, Roberto, MENDOZA, Katherine. La rotación laboral no deseada: causas y consecuencias en organizaciones empresariales. Análisis de una empresa peruana de consumo masivo. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, 2017. Disponible en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9625>

Bedodo, V. & Giglio, C. (2006). Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica. Memoria para optar al título de psicólogo. Santiago.

BRETONES, F. D. y GONZÁLEZ, J. M. (2009). Absentismo y rotación laboral. En V. Zarco y J. M. González, Psicología del Trabajo. Madrid: Pirámide. pp. 91-113. ISBN 978-84-368-2276-2.

Cancho Palomares, Y. (2017). La rotación de personal y la productividad en la empresa sociedad minera CORONA S.A - unidad Yauricocha 2017. Huanuco, Perú.

Cano Leitong, J. E. (2018). Análisis de la rotación del personal de la empresa Dimevar Cia. Ltda. Guayaquil, Ecuador.

Castaño, J; Montoya, L & Restrepo, L. (2009). Compensación salarial y calidad de vida. Colombia-Pereira. Scientia Et Technica, vol. XV, núm. 43. pp. 89-94. Tomado de <https://bit.ly/2Ovz4LI>

CHAPARRO DT, GUZMÁN AL, NAIZAQUE LJ, ORTIZ SP, JIMÉNEZ WG. Factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología. Univ Odontol. 2015 Ene-Jun; 34(72): 75-82. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.uo34-72.forp>



Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. Editorial McGraw-Hill. Octava Edición.

CUBILLOS, Carlos; REYES, María; LONDOÑA, María. Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial de una Gran Sup. Revista Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas -FACCEA, Vol. 7, Núm. 1 (2017). [Fecha de consulta: 17 de Octubre de 2019] . Disponible en: [www.udla.edu.co/revistas/index.php/faccea/rt/prinFRIENDLY/654/731](http://www.udla.edu.co/revistas/index.php/faccea/rt/prinFRIENDLY/654/731)

DOMINGUEZ, María. Análisis de las causas de rotación de personal de la empresa Holcrest S.A.S. Tesis [Maestría en Administración]. Medellín: Universidad de Medellín, 2015. Disponible en: <https://repository.udem.edu.co/handle/11407/2263>

ESTRADA, Roberto. El costo de la rotación de personal [En línea]. Quito: Deloitte Consulting de DTT, 2018 [fecha de consulta 16 de octubre de 2019] Cuarto párrafo. Situación actual. Disponible en: <https://bit.ly/3rKZBmD>

Farías, P. (2007). Cambios en las distancias culturales entre países: un análisis a las dimensiones culturales de Hofstede. Opción, vol. 23, núm. 52, abril, 2007, pp. 85-103. Tomado de <https://bit.ly/3eAJ41c>

Figuroa Isaza, H. (2014). Estrategia de atracción y retención del talento humano en la industria minera colombiana. Económicas CUC 35 (1). Pp. 61-77. Tomado de <https://bit.ly/3rIBSn7>

García, O & Del Hoyo, A. (2002). La carga mental de trabajo. Centro Nacional de Nuevas Tecnologías. Madrid. Tomado de <https://bit.ly/3eAGHuX>

Germán Nicolás. (2013). 5 factores de retención... Para asegurar el compromiso. Observatorio de Recursos humanos y relaciones laborales. Tomado de <https://bit.ly/2PQVQhu>

GÓMEZ, C. (SA). Liderazgo: conceptos, teorías y hallazgos relevantes. Cuadernos Hispanoamericanos de psicología, Vol 2 No.2,61-77. Tomado de <https://bit.ly/3bFmMt9>

GÓMEZ, Jessi; PERALES, Edgar; MEDINA, José. El impacto de la jornada laboral y el Salario en la rotación del personal de los Empleados de las maquiladoras de ciudad Victoria. Revista de la Universidad Autónoma de Tamaulipas [En línea]. Octubre de 2015. [Fecha de consulta: 17 de Octubre de 2019]. Disponible en: <https://bit.ly/30Sa18x>

Haro Pérez, M. d. (2014). La rotación del personal y su relación en el desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y crédito 29 de octubre Ltda. agencia ambato. Ambato, Ecuador.

Hernández., Roberto; Fernández., Carlos & Baptista., Pilar (1997). Metodología de la Investigación. Editorial McGraw Hill

Herrera Choque, S. B., & Aguilar Gonzales, E. L. (2014). CLIMA ORGANIZACIONAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA SERVICIOS EXTERNOS S.A.C., AREQUIPA – PERIODO ENERO A JUNIO DEL AÑO 2014. Arequipa, Perú.

Hoggett, P. (2013). Haciendo investigación psicosocial, en Acuña, E. y Sanfuentes, M. Métodos socioanalíticos para la gestión y cambio en organizaciones, Santiago: Editorial Universitaria.

Martin, N; Martin, V & Trevilla, C. (2009). Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la transmisión de conocimiento. El caso de una organización sin fines de lucro.

Martínez Rodríguez, T. (2017). LA ROTACIÓN DEL PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO, 2017. Lima, Perú.

McConnell, J.H. (2011). Auditing Your Human Resources Department: A step-by-step Guide to Assessing the key Areas of your program. AMACOM Div American Mgmt Assn

MundoEjecutivo.com [En línea]. Ciudad de México: Mundo Ejecutivo, 2019 [fecha de consulta 16 de octubre de 2019]. Disponible en: <https://bit.ly/30FmfkM>

Peláez, A; Rodríguez, J; Ramírez, S; Pérez, L; Vásquez A & González L. (SA). Entrevista. Tomado de <https://bit.ly/3qEklWp>

Pirámide de Maslow tomada de <https://bit.ly/3tdRYp7>

PricewaterhouseCoopers. El Perú tiene el más alto índice de rotación laboral en Latinoamérica, 2019. [fecha de consulta 16 de octubre de 2019]. Disponible en: <https://bit.ly/2OTxH9O>

Revista CIRIEC- España (pp. 187-211). Tomado de <https://bit.ly/30FJCdK>

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

ROBBINS, Stephen & JUDGE, Timothy. Comportamiento organizacional. 13ª ed. Estado de México, 2009. Pearson Education. 752 pp.

Robbins, S. & Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. Pearson, Edición 15.

RUIZ, Walter. La rotación de personal y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de INPE Pucallpa. Huánuco: Universidad de Huánuco, 2019. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1973>

Salom de Bustamante, C & Barreat, Y. (1996). Liderazgo motivacional y estrategias de influencia. Centro de investigaciones psicológicas ULA. Tomado de <https://bit.ly/2NkcC80>

Sandoval Lozano, J. C. (2018). RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN CON LA ROTACIÓN DE PERSONAL DE LA OFICINA EJECUTIVA DE COOPERACIÓN TÉCNICA DE LA OFICINA GENERAL DE ASESORÍA TÉCNICA DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DE LIMA, 2017. Pimentel, Perú

VARGAS, Rosana. Rotación laboral en el Perú: ¿qué hacer para disminuirla? [En línea]. ESAN Apuntes empresariales. 2 de septiembre de 2019. [Fecha de consulta: 16 de octubre de 2019]. Disponible en: <https://bit.ly/38vFlht>

YEPEZ, Rodrigo. ¿Cómo afecta la alta rotación de personal en la productividad laboral? [En línea]. Diario Gestión. 16 de septiembre de 2019. [Fecha de consulta: 16 de octubre de 2019]. Disponible en : <https://bit.ly/2Or4zqq>

Anexos

Anexo 1. Tabla de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala
Rotación laboral externa	Es el cese irreversible de participación en una empresa por parte de un colaborador y que éste recibe una compensación monetaria debido a esta situación (Bretones y González, 2009, p. 10).	Compromiso	Es la capacidad del excolaborador para entender lo importante que fue en la empresa y cuánto éste recomienda la empresa para aspectos laborales; será medido a través de escala de Likert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de identificación</li> <li>• Grado de recomendación</li> </ul>	Ordinal
		Oportunidades de carrera	Es la percepción en cuanto a la oportunidad de crecimiento que tuvo en la empresa de acuerdo a su rendimiento; ésta será medida mediante la escala tipo Likert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de oportunidad</li> <li>• Relación crecimiento y desempeño</li> </ul>	
		Pago	Vinculada a entender la satisfacción que tenía con su remuneración y cómo esta se relacionaba a su desempeño laboral; será medido a través de escala de Likert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con el pago</li> <li>• Grado de vinculación sueldo y trabajo</li> </ul>	
		Comunicación	Refiere al grado de comunicación percibida con la jefatura directa y la misma organización; será medido a través de escala de Likert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación con supervisores</li> <li>• Transparencia comunicativa</li> </ul>	
		Administración de rendimiento	Vinculada a la planificación de la organización y al logro de objetivos trazados; será medido a través de escala de Likert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de planificación</li> <li>• Orientación a objetivos</li> </ul>	
		Salud ocupacional y seguridad	Orientada a las medidas que la empresa realizaba en temas de seguridad y el nivel de estrés que generaba la rutina laboral; será medido a través de escala de Likert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de seguridad</li> <li>• Estrés laboral</li> </ul>	
		Procesos de trabajo	Vinculada a la eficiencia que la organización presentaba sus procesos para no tener dificultades en las tareas, así como el acceso a herramientas, recursos y entendimiento de los procesos; será medido a través de escala de Likert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad de los procesos</li> <li>• Acceso a recursos</li> </ul>	



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CUESTIONARIO

Estimado encuestado, el presente instrumento tiene una netamente finalidad académica, por lo cual se le pide responder con la sinceridad del caso de acuerdo a la escala descrita a continuación:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

Este cuestionario será totalmente anónimo. Solo marque con una X la respuesta que considere conveniente.

N°	Enunciado	TA	A	N	D	TD
<b>Dimensión 1: Compromiso</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	¿Siempre diste lo mejor de ti durante la permanencia en la empresa?					
2	¿Considera que las oportunidades dadas en la empresa son únicas?					
3	¿Considera que las necesidades personales fueron satisfechas por la empresa?					
4	¿Cuándo tengo la oportunidad, comento con otras personas lo positivo de la experiencia vivida en la empresa?					
<b>Dimensión 2: Oportunidad de carrera</b>						
5	¿Se presentaron oportunidades de carrera durante su permanencia en la empresa?					
6	¿Percibía que la competencia interna no era tan abrumadora?					
7	¿Se presentaron oportunidades de carrera a los trabajadores con buen rendimiento?					
8	¿Existían oportunidades para que los trabajadores demostraran sus capacidades?					
<b>Dimensión 3: Pago</b>						
9	¿Estaba contento con el pago recibido el trabajo realizado?					
10	¿La empresa cumplía puntualmente con los pagos?					
11	¿Los bonos dependían del desempeño del trabajador?					

12	¿El personal percibía un salario acorde al esfuerzo laboral?					
<b>Dimensión 4: Comunicación</b>						
13	¿El supervisor comunicaba los detalles laborales en forma constante?					
14	¿Los supervisores eran accesibles?					
15	¿El supervisor comunicaba de forma directa algunos inconvenientes observados?					
16	¿La jefatura trasladaba los requerimientos de manera clara y precisa?					
<b>Dimensión 5: Administración de rendimiento</b>						
17	¿La empresa hacía participar al personal para el rol de las programaciones?					
18	¿La metas establecidas por la administración eran realistas?					
19	¿El supervisor recalca permanentemente el requerimiento de los clientes en cuanto a tiempo y resultados?					
20	¿La jefatura orientaba a la empresa sobre el logro de objetivos?					
<b>Dimensión 6: Salud ocupacional y laboral</b>						
21	¿Consideró la empresa todos los implementos de seguridad para la protección del colaborador?					
22	¿ La empresa sobreponía la seguridad del personal que el objetivo a lograr?					
23	¿El estrés laboral era controlable?					
24	¿Existía en cada jornada, momentos de camaradería, promovidos por la empresa?					
<b>Dimensión 7: Procesos de trabajo</b>						
25	¿Los procesos a desarrollar para las tareas eran claros?					
26	¿El supervisor orientaba a cumplir los procesos de manera clara?					
27	¿El personal contaba con todos los recursos necesarios para realizar las actividades?					
28	¿El personal podía requerir/sugerir recursos para optimizar el desarrollo de las actividades programadas?					

¡Gracias!