

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS (UAPA)
ESCUELA DE POSTGRADO
MÁSTER EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



“Análisis de la rotación laboral y elaboración de una propuesta para mitigar sus efectos en la empresa Morel S.R.L. Período junio-diciembre 2019”

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA
OPTAR POR EL TÍTULO DE MAGISTER EN GERENCIA DE RECURSOS
HUMANOS**

Presentado por:
Melina Vásquez
Jennifer C. Henríquez Reyes

Asesor:
Radhamés Zorrilla

Santiago de los caballeros
República dominicana
Julio 2020

ÍNDICE GENERAL

	pág.
LISTA DE GRÁFICOS	I
DEDICATORIAS.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	IV
INTRODUCCIÓN.....	V
CAPÍTULO I.	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Formulación del problema.	4
1.2.1 Sistematización del problema	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.4 Justificación	5
1.5 Descripción del contexto	6
1.6 Delimitación	6
1.7 Limitaciones	7
1.8 Cuadro de Operacionalización de variables	7
2.1 Antecedentes de la investigación	11
2.1.1 Antecedentes Internacionales.	11
2.1.2 Antecedentes Nacionales.	14
2.2 Bases Teóricas que Sustentan la Investigación	15
2.2.1 La Rotación del Personal	15
2.2.2 Tipos de Rotación del Personal	16
2.2.3 Causas de la Rotación del personal.....	17
2.2.4 Consecuencias de la Rotación de personal Alta	18
2.2.5 Impacto de la Rotación del personal en la Empresa	20
2.2.6 Costos de la Rotación del personal	21
2.2.7 ¿Cómo reducir la rotación del personal?	24
2.2.8 El Capital Intelectual.....	25
2.2.9 La Motivación en la Organización	26
2.2.10 Los Incentivos al Personal	27
2.2.11 El Liderazgo en la Empresa	29
2.2.12 El Ambiente Laboral	30
3.1 Enfoque, diseño y tipo de investigación	33
3.1.1 Enfoque	33

3.1.2	Diseño	33
3.1.3	Tipo de investigación	34
3.1.4	Técnicas e instrumentos	34
3.1.4.1	Técnicas	34
3.1.4.2	Instrumento	35
3.2	Población y Muestra	35
3.2.1	Población	35
3.2.2	Muestra	35
3.4	Validez y Confiabilidad	36
3.5	Procedimiento para la recolección de los datos	37
3.6	Procedimiento para el análisis de los datos	37
CONCLUSIONES.....		54
RECOMENDACIONES		57
APÉNDICES		65
a)	Apéndice 1	66
b)	Apéndice 2	67
AUTORIZACIÓN FINAL		69

Resumen

El propósito principal de la siguiente investigación es analizar los niveles de rotación laboral en la empresa MOREL S.R.L. Período junio-diciembre 2019. Este estudio se llevó a cabo bajo un diseño de investigación no experimental. Esta investigación de tipo descriptiva se basó en un trabajo de campo. La población estuvo compuesta de 119 empleados, de los cuales 53 fueron los seleccionados para el levantamiento de información. Esos 53 empleados equivalen a una muestra del 44.53% de los colaboradores en la empresa donde se llevó a cabo esta investigación.

La metodología utilizada en esta investigación fue de enfoque cualitativo y cuantitativo. De la combinación de estos dos enfoques, surge la investigación mixta, misma que incluye las mismas características de cada uno de ellos. Cualitativo, ya que se evaluaron los niveles de rotación en la empresa MOREL S.R.L, todo esto a través de la aplicación de los instrumentos de obtención de datos: encuestas y el método de la observación. En cuanto al enfoque cuantitativo, fue debido a que se obtuvieron y analizaron datos sobre los efectos de la rotación de personal en la empresa Morel S.R.L. Para de esta manera determinar el diagnóstico y oportunidades de mejora. Las técnicas que se utilizaron en la investigación fueron la encuesta y la observación de la mano con el instrumento utilizado, un cuestionario de 19 preguntas dirigido a los 53 empleados tomados como muestra. Los resultados obtenidos en las encuestas realizadas se presentarán en gráficos y tablas, mostrando los porcentajes más altos y bajos según las variables y objetivos a analizar en cada uno de los acápite.

Por otro lado, cabe resaltar que la siguiente investigación está estructurada bajo los criterios establecidos por la UAPA, constituida de cinco capítulos. Un alto porcentaje de los colaboradores coincide en que la empresa no cuenta con suficiente personal para llevar a cabo todas sus labores, está siendo una de las conclusiones de más importancia a la que se llegó con la investigación. En ese mismo orden, cabe resaltar, que con los resultados que arrojó la investigación, surgieron muchas recomendaciones, que de seguirlas puede ayudar a disminuir los niveles de rotación en la empresa MOREL S.R.L.

CONCLUSIONES

De acuerdo con el objetivo número 1: Determinar las causas externas de la rotación en la empresa MOREL S.R.L. Se determinó que:

El factor más significativo que afecta la rotación laboral en la empresa es la competencia laboral puesto que existen sin números de empresas de la misma naturaleza y con beneficios similares a los de Morel SRL, en otras palabras, los colaboradores tienen diferentes opciones a donde emigrar sino se sienten a gusto en la organización. Este factor de competencia laboral indica que la empresa cuenta con mucha competencia en el mercado, lo cual supone un gran reto para ella.

De acuerdo con el objetivo número 2: Evaluar el estado de satisfacción laboral de los empleados del Supermercado Morel, se determinó que:

- Existen puestos en la empresa los cuales no se sienten a gusto con las tareas que realizan, pues consideran que no son las específicas de su puesto, esto es una situación para analizar ya que es importante en toda empresa que se evite la duplicidad de puestos ya que la misma afecta el desempeño del colaborador y crea una inconformidad de parte de este al sentirse con mucha carga o estrés laboral.
- Un alto porcentaje de empleados consideran que la empresa NO cuenta con suficiente personal para llevar a cabo todas sus labores, lo cual es preocupante ya que esto indica que los que están se sienten que no dan abasto y esto podría ocasionar malestar y por ende deseos de abandonar la institución.
- Un alto porcentaje de los colaboradores concuerda en que no se les reconoce por un trabajo bien hecho.
- La empresa no cuenta con un buen plan de incentivos para sus colaboradores.

De acuerdo con el objetivo 3: Determinar cómo afecta la rotación laboral a la organización, se determinó que:

- La rotación laboral afecta de tal manera que los colaboradores sienten que no dan abasto con las tareas diarias de la empresa.

De acuerdo con el objetivo general de esta investigación el cual fue: Analizar la rotación laboral en el Supermercado Morel, según los datos que se recopilaron para la investigación y luego de analizarlos, se determinó que:

Las principales causas por las cuales los colaboradores del Supermercados y plaza Morel desearían abandonar la empresa o por las cuales la empresa también podría despedirlos son las siguientes:

1. No se sienten a gusto con las tareas que realizan ya que estas no son en su mayoría las específicas de su puesto
2. Sienten que no dan abasto para todas las tareas que requiere la organización y sienten que necesitan más personal.
3. La capacitación para los puestos es muy nula, por lo cual muchos no realizan al máximo su trabajo.
4. La empresa no incentiva a los colaboradores constantemente, por lo cual no tienen motivación.
5. Los colaboradores conocen muy poco de la filosofía empresarial, y esto hace que no se sientan parte de ella, ni que se involucren con sus metas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamot, M. (2001). *Psicología Organizacional*. Editorial Wadsworth.
- Álvarez, Marcos. (2013). *Cuadro de Mando Retail: Los indicadores clave de los comercios altamente efectivos*. Barcelona. Editorial Profit.
- Aracena, R (2007) TESIS. “Percepción de los empleados sobre la rotación de personal en el Banco Nacional de la Vivienda” .Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. (6ª Edición). Caracas: Editorial Episteme.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos (8a.ed.)*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Escobedo Muñoz, Angélica. *Rotación de Personal*. Disponible en: Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/rotacion-de-personal/>.
- Figueroa, M y Rosario, J; (2008) TESIS. “Análisis de las causas y consecuencias de la rotación de personal de la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN)”. Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra.
- Garzon, M. (2005). *El desarrollo organizacional y el cambio planeado*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Gedeón P (2015) TESIS. “Análisis de las Causas y Consecuencias de la rotación del personal para la fábrica AM2 del parque Industrial CODEVI año 2015”. Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra.
- Gil, Ana. LA IMPORTANCIA DE LA REPUTACIÓN CORPORATIVA. Artículo publicado en: <https://www.tempogroups.com/la-importancia-de-la-reputacion-corporativa-by-psicologa-ana-gil/>
- González Rio, Mario. 2006.” La rotación de personal como un elemento laboral 99. TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA. LABORAL Y ORGANIZACIONAL. Disponible: <https://core.ac.uk/download/pdf/76584789.pdf>
- Guillermo; Díaz y otros (2002) *Metodología de la Investigación Científica*. Editora Universitaria. Santo Domingo, República Dominicana.
- Grasso, Livio. (2006). *Encuestas. Elementos para su diseño y análisis*. Editorial Brujas.

- Pardinás, F. (2005). Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales. Siglo XXI Editores: México.

- Sierra, Bravo (1998). Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios. Paraninfo, Madrid.

- Hernández Sampieri, Roberto. Fernández Collado, Carlos. Baptista Lucio, Pilar. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN - 5TA EDICIÓN (2015 digital). Disponible:
https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

- Hernández, F. (2014). Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales. República Dominicana.

- Martínez, Andrade (2009), TESIS “ANÁLISIS DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL Y ELABORACION DE UNA PROPUESTA PARA SU OPTIMIZACION EN LA PASAMANERIA S.A EN LA CIUDAD DE CUENCA 2019, Universidad Politécnica Salesiana. Disponible:
<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/562>

- Mosalvéz, Sandra (2018) ¿Qué es la rotación de personal?. Artículo Publicado en: <http://empresas.infoempleo.com/hrtrends/rotacion-personal>

- Páez, C. (21 de Enero de 2002). Rotación de Personal. Obtenido de Revista Inter-Forum "La mejor fuente de información de Iberoamérica y el Caribe". Disponible también en:
<http://www.revistainterforum.com/espanol/articulos/012102negocios2.html>

- Ramírez y Pazos (2010), TESIS: “La relación entre la satisfacción laboral, compromiso organizacional e intensidad de rotación en profesionales de empresa minera en el Perú.” Universidad del Pacífico. Disponible:
<http://hdl.handle.net/11354/1655>

- Reyes Ponce, Agustín (2004). Administración Moderna. México: Editorial Limusa

- Rodríguez, J. (2001). Administración Moderna del personal. México, DF: Cengage Learning.

- Sampieri, H.R. (2015). Metodología de la Investigación. (6ta. ed.) México: Editorial McGraw-Hill.

- Sánchez, F. (11 de Febrero de 2010). MBA & Educación Ejecutiva. 8 claves para retener el talento humano. Disponible también en:
<http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/8-claves-para-retener-el-talento-humano>

- Tamayo y Tamayo, Mario (2006). El Proceso de la Investigación Científica

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana
809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245.
biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.
809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do