

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE MEDICINA**  
**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**



**INTENCIÓN DE ROTACIÓN EN COLABORADORES DE UNA  
CONCESIONARIA DE VEHÍCULOS DEL NORTE PERUANO,  
CHICLAYO Y PIURA 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR**

**MAX ESTEFANO MONTOYA BANCES**

**ASESOR**

**JESSICA KATIUSKA TACANGA MONTES**

**<https://orcid.org/0000-0003-0819-8165>**

**Chiclayo, 2021**

**INTENCIÓN DE ROTACIÓN EN COLABORADORES DE UNA  
CONCESIONARIA DE VEHÍCULOS DEL NORTE PERUANO,  
CHICLAYO Y PIURA 2020**

PRESENTADA POR:

**MAX ESTEFANO MONTOYA BANCES**

A la Facultad de Medicina de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

APROBADA POR:

Analí Milagros Ramos Díaz

PRESIDENTE

Fiorella Eliana Soza Carrillo

SECRETARIO

Jessica Katuska Tacanga Montes

VOCAL

## **Dedicatoria**

A mis padres y hermanos, quienes confiaron plenamente en mí, y estuvieron en todo momento conmigo durante estos años, viéndome crecer como persona y profesional, siguiendo su ejemplo, y buscando siempre la excelencia en todos los ámbitos donde me he desarrollado.

## **Agradecimientos**

En primer lugar a Dios, porque su guía y enseñanza espiritual, me llevaron por el camino adecuado hasta llegar a este momento, así mismo, a mis docentes, porque me enseñaron el verdadero valor y gran responsabilidad que tiene un psicólogo en la sociedad, finalmente, a todas las personas que hicieron posible la realización y culminación de este proyecto.

## Índice

|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| <b>Resumen .....</b>                | <b>5</b>  |
| <b>Abstract .....</b>               | <b>6</b>  |
| <b>Introducción.....</b>            | <b>7</b>  |
| <b>Revisión de Literatura .....</b> | <b>8</b>  |
| <b>Materiales y Métodos .....</b>   | <b>10</b> |
| <b>Resultados y Discusión .....</b> | <b>12</b> |
| <b>Conclusiones .....</b>           | <b>16</b> |
| <b>Recomendaciones .....</b>        | <b>17</b> |
| <b>Referencias .....</b>            | <b>18</b> |
| <b>Anexos .....</b>                 | <b>20</b> |
| <b>Anexo A .....</b>                | <b>20</b> |

## Resumen

La intención de rotación se manifiesta como una variable organizacional de gran importancia dentro del desarrollo y curso de una empresa, por ello, se realiza la investigación denominada Intención de rotación en colaboradores de una concesionaria de vehículos del norte peruano, Chiclayo y Piura 2020, el cual tuvo por objetivo general, determinar la intención de rotación en los colaboradores; y como objetivos específicos, conocer el nivel de intención de rotación según los factores apoyo organizacional, condiciones laborales, jefe injusto y organización demandante, mejor remuneración y crecimiento personal en colaboradores; según la sede; y según el área de trabajo. Es un estudio no experimental y de tipo descriptivo, donde se utilizó el Cuestionario de Factores de Intención de Rotación, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.82, para el presente estudio, este también fue analizado por el programa antiplagio Turnitin, obteniendo un valor menor a 30%. Se encontró que los colaboradores presentan un nivel moderado de intención de rotación, mientras que la falta de apoyo organizacional, representa el factor más determinante, así mismo, en la ciudad de Chiclayo, se encontraron niveles más altos con respecto a Piura, y finalmente, en el área de Jefatura, se encuentran los porcentajes más altos de intención de rotación.

**Palabras clave:** Intención de rotación, personal, apoyo organizacional.

### **Abstract**

The intention of rotation is manifested as an organizational variable of great importance within the development and course of a company, therefore, the research called Intention of rotation in employees of a vehicle dealership in northern Peru, Chiclayo and Piura 2020, which had as a general objective, to determine the intention of rotation in employees; and as specific objectives, to know the level of intention of rotation according to the factors organizational support, working conditions, unfair boss and demanding organization, better remuneration and personal growth in collaborators; according to the headquarters; and according to the work area. It is a non-experimental and descriptive study, where the Questionnaire of Intention Rotation Factors was used, obtaining a Cronbach's Alpha of 0.82, for the present study, this was also analyzed by the Turnitin anti-plagiarism program, obtaining a value lower than 30%. It was found that the collaborators present a moderate level of intention to rotate, while the lack of organizational support represents the most determining factor, likewise, in the city of Chiclayo, higher levels were found with respect to Piura, and finally, In the Headquarters area, there are the highest percentages of rotation intention.

**Keywords:** Intention of rotation, staff, organizational support.

## Introducción

Las empresas a través de sus procesos de reclutamiento y selección intentan atraer a los profesionales más talentosos para que formen parte de su equipo de trabajo, pues al hacerlo, se genera un beneficio mutuo, ya que la contratación de un empleado talentoso contribuye en demasía a la consecución de los objetivos organizacionales, y a la par, el colaborador seguirá desarrollándose profesionalmente, es por ello que las empresas luchan por seguir reteniendo al personal idóneo, y así mantener el beneficio anteriormente mencionado (Singh & Loncar, 2010).

Sin embargo, cuando no se logra retener a los trabajadores, se genera la rotación voluntaria de personal, la cual, hoy en día genera dificultades, en lo que concierne a la productividad y desempeño, además de ello, el alto índice de rotación genera en primer lugar, costos para las organizaciones, ya que éstas invierten tiempo y dinero en entrenar y capacitar al empleado; y en segundo lugar, genera consecuencias para el trabajador que rota, por la inversión de tiempo y recursos para encontrar otro trabajo y adaptarse al cambio (Aranibar, Melendres, Ramirez & García, 2018).

En el mismo orden de ideas, Fidalgo y Guoveia (como se citó en Bustamante, 2018) sostienen que la rotación laboral es una de las problemáticas más importantes que afectan a las empresas; pues ésta es la finalización de la relación laboral entre el empleado y la organización; en adición a ello, menciona que tiene formas de expresarse, siendo una de ellas la rotación voluntaria, la cual es la renuncia o cambio de empleo por parte del colaborador por iniciativa y decisión propia, cabe resaltar que ésta conducta de abandono, es antecedida por una intención, que es interpretada como el deseo de renunciar y optar por otro empleo, por lo tanto, tal intención determina la decisión final del colaborador en continuar o no en una organización (Navarro, 2008).

Asimismo, las consecuencias de la rotación, son más tangibles que sus causas, ya que no existe una razón que esclarezca por qué un colaborador abandona su puesto actual de trabajo (Fidalgo & Guoveia, como se citó en Bustamante, 2018). Es por ello que diversos autores, en sus estudios respecto a la rotación laboral, llevaron a la construcción de factores que influyen en ésta, siendo los factores internos de la organización, como el clima, cultura, satisfacción; factores externos, como la demanda del mercado laboral; factores personales, entre otros, (Milkovich & Boundreau, 1977 y Elera, 2009).

En síntesis, el empleado que llega a renunciar voluntariamente, lo hizo porque tuvo la intención de hacerlo y decidió culminar la relación contractual (Littlewood, 2006); asimismo, evalúa un conjunto de variables antes de tomar la decisión de abandonar su trabajo o cambiar de empleo, por lo tanto, la intención de rotación es fundamental para entender el comportamiento de los colaboradores que optan por retirarse de una organización (Ying-Chang, Kuo, Wen, Hsia, 2010).

Es importante mencionar que la empresa donde se llevará a cabo la presente investigación es del rubro automotriz, la cual cuenta con concesionarias en Chiclayo y Piura, las cuales presentan un historial de rotación de personal elevado, a pesar de que la sede de Chiclayo es considerada como el mejor concesionario a nivel nacional.

De esta manera, con el afán de conocer la intención de rotación en los colaboradores de dicha organización, se planteó la siguiente interrogante ¿Cuál es el nivel de intención de rotación en los colaboradores de una concesionaria de vehículos del norte peruano, 2020?

Como hipótesis se tuvo que en el factor mejor remuneración y crecimiento profesional se obtengan los porcentajes más altos de intención de rotación, y que se dé mayormente en la ciudad de Piura.

Por ello se planteó el objetivo general, que fue determinar la intención de rotación en colaboradores de una concesionaria de vehículos del norte peruano; y los objetivos específicos

que fueron, conocer el nivel de intención de rotación según los factores apoyo organizacional, condiciones laborales, jefe injusto y organización demandante, mejor remuneración y crecimiento personal en colaboradores; conocer el nivel de intención de rotación según sede; y conocer el nivel de intención de rotación según área de trabajo en colaboradores de una concesionaria de vehículos del norte peruano, Chiclayo y Piura 2020.

Esta investigación es pertinente y de gran importancia, ya que pretende determinar los factores que explican la intención de rotación de los colaboradores de una concesionaria de vehículos de dos ciudades del norte peruano, ya que al estudiar y comprender las posibles razones por las que un empleado tiene el deseo de abandonar su centro de labores, permitirá al área de Recursos Humanos de las diferentes concesionarias, realizar planes de acción con la finalidad de retener al personal más talentoso, pues la intención es el mejor predictor del comportamiento humano y a su vez, conlleva frecuentemente a una rotación voluntaria en un intervalo de seis meses aproximadamente; cabe resaltar que las rupturas voluntarias pueden evitarse o ser inevitables, ya que se deben a decisiones del empleado que van más allá del control del empleador. Tras lo anteriormente mencionado, la empresa podrá reducir costos de rotación de personal, pues dichos costos no se pueden eliminar, pero sí minimizar. Asimismo, el presente trabajo contribuirá teóricamente a profesionales responsables del área de Recursos Humanos y con posteriores investigadores interesados en estudiar la intención de rotación. Se espera detectar de manera anticipada la intención de abandonar el trabajo y buscar la retención del personal, con la finalidad de evitar la pérdida de tiempo y gastos en procesos de reclutamiento, selección y capacitación.

## **Revisión de Literatura**

### **Antecedentes**

Alam (2015) en su investigación acerca de la rotación de personal en Bangladesh, realizó una focus group con 15 funcionarios para identificar las razones que conllevan a la rotación de personal, posterior a ello elaboró un cuestionario de su autoría, el cual fue aplicado a 65 colaboradores del sector de microfinanzas de diferentes niveles y de 30 distritos del mismo país, donde los resultados evidenciaron que los colaboradores abandonan una organización debido a los salarios y demás beneficios económicos, comparativamente menores con el resto de las empresas de microfinanzas que operan en la misma zona.

En Latinoamérica, Cifuentes (2017) realizó un estudio relacionado a los factores que determinan la rotación laboral en Chile, el tipo de investigación fue cualitativa de tipo descriptiva, donde participaron 6 colaboradores, de diferentes establecimientos, con edades entre los 18 y 30 años; los instrumentos utilizados fueron una entrevista semi estructurada y encuestas de salida, con la finalidad de determinar las causas de la rotación laboral. Los resultados encontrados demostraron que las causas principales son la insatisfacción por la remuneración, falta de motivación, liderazgo y sobrecarga laboral.

Asimismo, Alvarado, Bustamante y Christiansen (2017) realizaron un estudio respecto a los factores que determinan la intención de rotación en dos organizaciones del sector minero, ubicadas en el sur del Perú; cuyo objetivo fue identificar aquellos factores que determinan la intención de rotación, para lo cual, requirieron el análisis de expertos en Recursos Humanos para seleccionar los factores con mayor incidencia en la intención de rotar en el sector minero, Recolectaron opiniones de 143 colaboradores de dos empresas de minería. Los resultados demostraron que los factores de mayor influencia son aquellos que se encuentran asociados con la percepción de la existencia de una crisis financiera, las oportunidades de desarrollar una línea de carrera, las políticas de prestaciones y beneficios.

Finalmente, Bustamante (2018) realizó una investigación cuantitativa de nivel descriptivo, la cual tuvo como objetivo determinar el nivel de la percepción de la intención de rotación en una empresa encargada de elaborar productos de molinería en Lambayeque, para ello aplicó un cuestionario diseñado y adaptado a 61 colaboradores; donde se identificó que uno de los principales problemas por el cual existe intención de rotación, se debe a los salarios inadecuados, asimismo, la falta de crecimiento en la organización, las condiciones laborales y el poco apoyo de la empresa hacia los colaboradores eran considerados por los trabajadores como factores determinantes.

### **Bases teóricas**

#### **Intención de rotación.**

Teff y Meyer (1993) señalan que la intención de rotación es el deseo que tiene un empleado de retirarse voluntariamente de la empresa. Asimismo, Siliban, Yanuar y Syah (como se citó en Gonzales, et al, 2019) señalan que se tiene como principal propósito el abandono de trabajo por decisión propia, lo cual trae como consecuencia un menor desempeño, menos involucramiento con la empresa y mayor ausentismo. Además, Yucel (2012) menciona que la intención de rotación es la actitud reflejada en su comportamiento, la cual influirá en la decisión final de permanecer o abandonar su puesto actual de trabajo.

Es importante mencionar que la renuncia de un colaborador es precedida por una intención, la cual surge después de analizar diversas variables, que influyen en la decisión de finalizar la relación contractual con la organización, por lo tanto, dicha la intención es fundamental para comprender el comportamiento de los trabajadores que optan por abandonar su trabajo (Littlewood, 2006).

Coincidiendo con lo anteriormente mencionado, Kraut (1975) afirma que las intenciones son el mejor predictor del comportamiento del hombre; y que la intención de abandonar o cambiar de empleo, suele finalizar en la salida del colaborador en un intervalo de seis meses Mobley, Homer y Housingsworth (como se citó en Gonzales, et al, 2019).

#### **Rotación de personal.**

Es considerada como uno de los aspectos más importantes de la dinámica empresarial, pues es definida por el volumen de personas que ingresan y egresan en una empresa o en el grado en que los colaboradores tienden a permanecer o abandonarla (Chiavenato, 2007).

No obstante, Bustamante (2018), señala que la rotación, se convierte en un problema cuando ésta se lleva a cabo por parte del trabajador y en demasía, coincidiendo con Fidalgo y Gouveia confirmando que es uno de los problemas más importantes que afectan a las organizaciones; pues, ésta es la finalización de la relación laboral entre el empleado y la organización, y según el tipo de problema, tiene formas de expresarse, una de ellas es la rotación voluntaria, siendo la renuncia o cambio de empleo por parte del colaborador.

Asimismo, las consecuencias de la rotación de personal son los altos costos para sustituir a quien se va, hasta la aparición de comportamientos organizacionales negativos (Wright & Bonnet, 2007). Sin embargo Fidalgo y Guoveia (como se citó en Bustamante, 2018) afirman que las consecuencias suelen ser más tangibles que sus causas, pues no existe una razón clara que explique porqué un trabajador abandona una organización

#### **Ruptura laboral.**

Gómez, Balkin y Cardy (como se citó en Bustamante, 2018) definen a la ruptura laboral como la desvinculación de un colaborador de la empresa, asimismo, existen dos categorías, siendo la ruptura laboral voluntaria, la cual es realizada por el trabajador y la ruptura laboral involuntaria, donde la empresa opta por culminar la relación contractual.

#### **Ruptura laboral voluntaria.**

Se entiende como la renuncia voluntaria del empleado, el cual toma la decisión de abandonar su trabajo y finalizar la relación contractual; esta ruptura puede deberse por motivos

profesionales, personales o por factores económicos, beneficios, entre otros (Bustamante, 2018).

Ruptura laboral involuntaria.

Caso contrario, ocurre en la ruptura involuntaria, pues el empleador decide despedir a un colaborador, ya sea porque no cumple con los objetivos trazados de acuerdo a su puesto, es decir, presentan un pésimo rendimiento laboral o porque llegan a infringir reiteradas veces el reglamento interno de trabajo (Elera, como se citó en Bustamante, 2018).

Factores que determinan la rotación de personal.

Criollo (2014) señala que la rotación no es una causa, sino un efecto de ciertos fenómenos que ocurren tanto a nivel interno, como externo de la empresa, los cuales condicionan el comportamiento de los colaboradores y determinan la rotación.

En el mismo orden de ideas, los factores con mayor incidencia en la rotación de personal son las remuneraciones inadecuadas, las condiciones inseguras de trabajo, las cuales pueden ocasionar accidentes, la falta de relaciones humanas e incluso la ausencia de un programa de beneficios (Elera, como se citó en Bustamante, 2018).

De manera más específica, Milkovich y Boundreu (como se citó en Otero, 2016) engloba a los factores que determinan la rotación de personal en factores de la organización, factores personales y factores del mercado de trabajo.

Factores de la organización.

Se refieren a las políticas de la empresa, el contenido de trabajo, el clima laboral, estilos de liderazgo, las condiciones laborales y la relación entre el colaborador con sus compañeros de trabajo (Milkovich y Boundreu, como se citó en Otero, 2016).

Factores personales.

Son las características sociodemográficas del personal como el nivel de estudio, edad, y responsabilidad familiar, además de ello al nivel jerárquico que ocupa en la empresa Milkovich y Boundreu (como se citó en Otero, 2016).

Factores del mercado de trabajo.

Abarcan los niveles de desempleo, y las ofertas laborales que sean del interés del colaborador y pueda postular Milkovich y Boundreu (como se citó en Otero, 2016).

## **Materiales y Métodos**

### **Diseño de investigación.**

El diseño de la investigación es no experimental y de tipo descriptivo (Ato, López & Benavente, 2013).

### **Participantes.**

Los participante fueron colaboradores de una concesionaria de vehículos de las ciudades de Chiclayo y Piura, entre los que se encontraban el personal administrativo, jefaturas, asesores de venta, post venta, mecánicos y personal de limpieza, conformado por 70 personas.

Como criterio de inclusión, se consideró a trabajadores con un mínimo de permanencia de 3 meses en la empresa, como criterios de exclusión, que sean colaboradores que no pertenezcan a las áreas descritas, que se encuentren suspendidos, sancionados o con alguna penalidad laboral debido a actos inadecuados, y las personas que se encuentren en proceso de selección dentro de la empresa. El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia, logrando registrar 70 respuestas.

### **Técnicas e instrumentos.**

La técnica que se utilizó es la encuesta, se administró el Cuestionario de Factores de Intención de Rotación, elaborado por Torres en el año 2016 (ver anexo A), cuenta con 47 ítems en formato Likert de 5 puntos de calificación que va desde “Totalmente en desacuerdo” hasta

“Totalmente de acuerdo”. El cual cuenta con una confiabilidad alta, Alfa de Cronbach de .954 (ver anexo B). Para el presente estudio se obtuvo la fiabilidad del test, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.82, así como, para cada dimensión, siendo 0.82 para “Falta de apoyo organizacional”, 0.73 para “Condiciones laborales que afectan mi bienestar”, 0.67 para “Jefe injusto y organización demandante”, y 0.62 para “Mejor remuneración y crecimiento personal”.

Se hizo entrega de una ficha sociodemográfica (Ver anexo C) que contenía las variables edad, nivel de estudio, responsabilidad familiar, posición en la empresa.

Para la aplicación del instrumento, este se programó a través de un formulario de la aplicación Google Formularios, con una duración de 10 a 15 minutos aproximadamente, y de desarrollo individual.

### **Procedimientos**

Para la ejecución de esta investigación, se solicitó la autorización de la empresa, pues se entregó una carta (ver anexo D) a la Gerencia de la misma; siendo firmada por un puesto Gerencial. Posteriormente, se envió mediante correo electrónico personal de cada colaborador, el formulario del cuestionario respectivo para la recolección de datos.

### **Aspectos éticos.**

La investigación fue aprobada por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, y fue analizado por el programa antiplagio Turnitin, obteniendo un valor menor a 30% (Ver anexo E). Así mismo, se contó con la autorización de la autora del instrumento (Ver anexo F).

Se cumplió con el principio de respeto a la persona y a la libertad de los trabajadores para decidir de manera autónoma su participación en la investigación, ya que se les brindó la información acerca de los objetivos, la aplicación del instrumento, la utilización de los resultados y la finalidad de la investigación, conservando la confidencialidad de principio a fin. Cabe resaltar que a los participantes se les entregó una hoja informativa (Ver anexo G) donde se les explicó los puntos anteriormente mencionados, respetando la voluntariedad del colaborador; por otro lado, no existió ningún riesgo para la salud de los participantes.

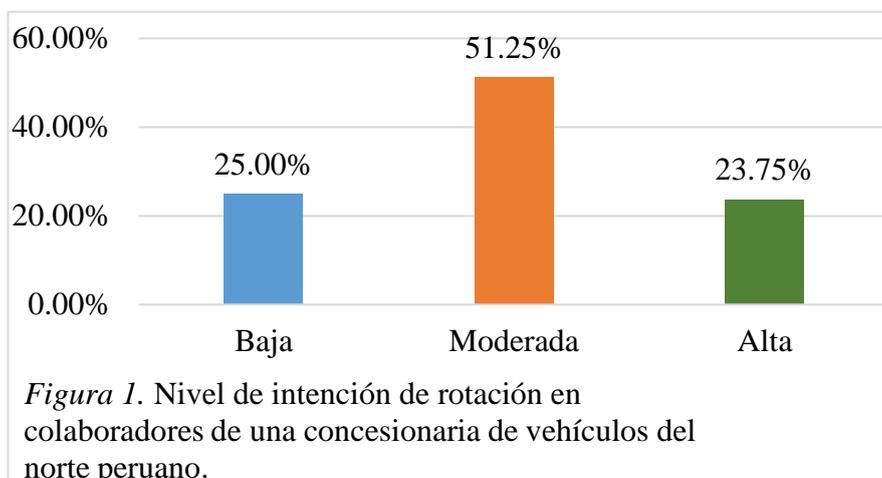
### **Procesamiento y análisis de datos.**

Una vez obtenidos los datos recolectados por los cuestionarios resueltos, se utilizó el programa Microsoft Excel 2013, con la finalidad de construir la base de datos y cuantificar los resultados, posteriormente, se procedió a obtener los resultados por cada participante, sumando las puntuaciones de los ítems correspondientes a cada dimensión para obtener un valor que será corroborado con los baremos de calificación (Ver Anexo H). Finalmente se analizaron los datos para hallar la prevalencia de la variable, según el área de trabajo y las sedes respectivas. Todos los resultados fueron mostrados en gráficos, con la finalidad de describirlos.

## Resultados y Discusión

### Frecuencia en porcentaje de intención de rotación en colaboradores de una concesionaria de vehículos del norte peruano.

Los colaboradores presentan un nivel moderado de intención de rotación (Ver figura 1).

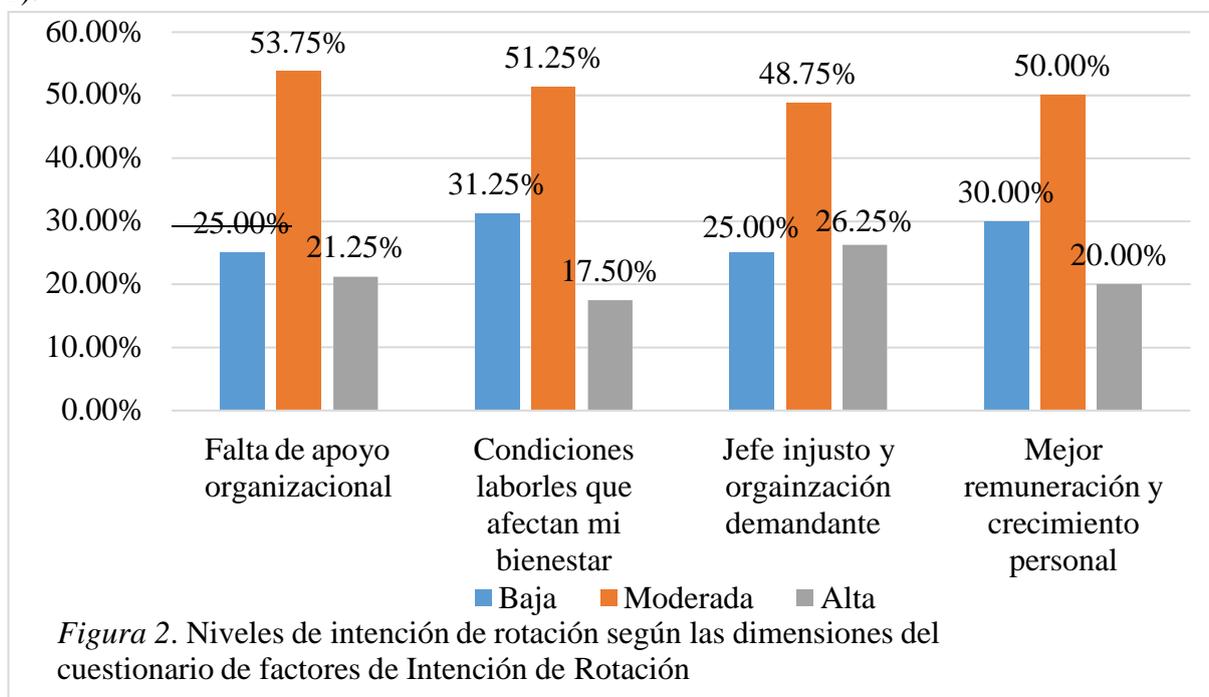


Se encontró que prevalece un nivel moderado, representando el 51.25% de la muestra, sin embargo, existe un porcentaje considerable de colaboradores con un nivel alto, representado en un 23.75%. La interpretación que puede darse, es que los colaboradores de la concesionaria tienden a manifestar ciertas conductas que representen el deseo de abandonar su puesto de trabajo, o cambiarlo por otro. Esto trae como consecuencia un menor desempeño, menos involucramiento con la empresa y mayor ausentismo Siliban, Yanuar y Syah (como se citó en Gonzales, et al, 2019). Igualmente, Yucel (2012) refiere que el comportamiento de los colaboradores influirá en la decisión final de permanecer o abandonar su puesto actual.

Al tener un nivel moderado, es importante resaltar que si la situación no cambiada o mejorada, estos trabajadores pueden llegar a la decisión definitiva de la renuncia, la cual surge después de analizar diversas variables, que influyen en la decisión de finalizar la relación contractual con la organización (Littlewood, 2006).

**Frecuencia en porcentaje de intención de rotación según los factores actores apoyo organizacional, condiciones laborales, jefe injusto y organización demandante, mejor remuneración y crecimiento personal en colaboradores de una concesionaria de vehículos del norte peruano.**

El factor donde prevalece un mayor nivel moderado de intención de rotación es en “Falta de apoyo organizacional”. (Ver figura 2).



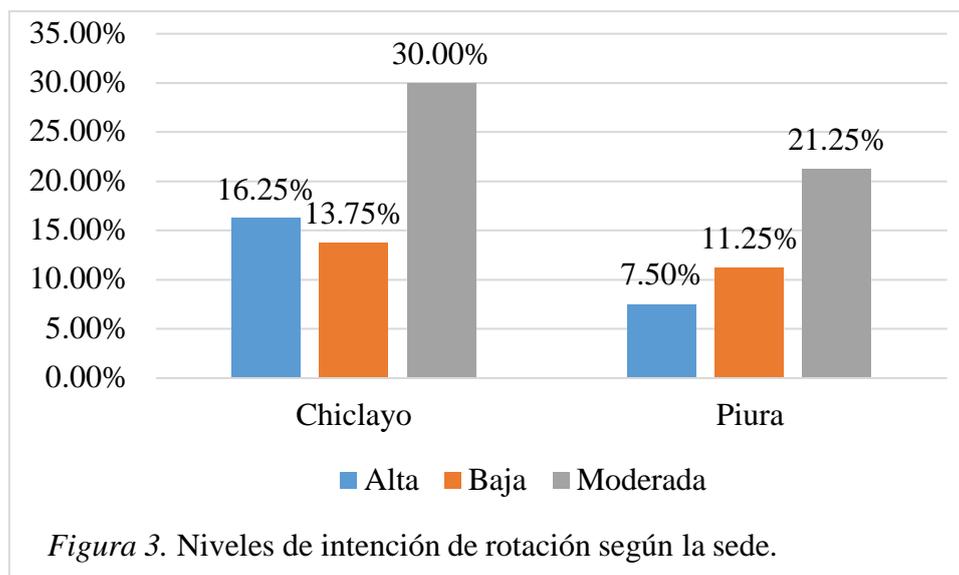
Se registró que la falta de apoyo organizacional y la presencia de un jefe injusto y demandante, causa niveles altos de intención de rotación, esto puede interpretarse en relación a las fines de las políticas que brinden un valor agregado y demuestren preocupación, aprecio e interés por el adecuado crecimiento de sus trabajadores, siendo determinantes en la aparición de la intención de rotación. Además, esto se asemeja a lo que menciona Bustamante (2018), pues refiere que la falta de crecimiento en la organización, el poco apoyo de la empresa hacia los colaboradores y la falta de relaciones humanas o fallidas, incrementa la posibilidad de aparición de la intención.

Siguiendo con la misma idea, se encontró que los colaboradores presentan niveles moderados de intención de rotación debido al factor que describe las condiciones laborales que afectan su bienestar, esto se asemeja a lo encontrado por Elera (como se citó en Bustamante, 2018) donde encontró que dicha condición pueden ocasionar accidentes, promoviendo la decisión de dejar el puesto de trabajo.

Al ser trabajadores de una concesionaria automotriz, las condiciones que se les ofrecen a los empleados varían, usualmente las jefaturas y gerencias se encuentran en oficinas acondicionadas para dicha labor, pero en algunas ocasiones, no disponen de la luz o temperatura adecuada, mobiliario defectuoso, entre otros que pueden ser determinantes; mientras que el área de taller dispone de otros espacios, más abiertos, pero que igualmente, pueden exponerse a accidentes o daños en el uso de las herramientas para los autos, poniendo en riesgo su bienestar, es por ello que dichas condiciones deben ser manejadas con seguridad, para evitar el crecimiento de la intención de rotación.

Si estas situaciones logran resolverse, se podrá evitar la ruptura laboral, que, según Gómez, Balkin y Cardy (como se citó en Bustamante, 2018) es la desvinculación de un colaborador de la empresa, y que además se encuentra determinado por factores organizaciones que condicionarán la decisión final de los trabajadores.

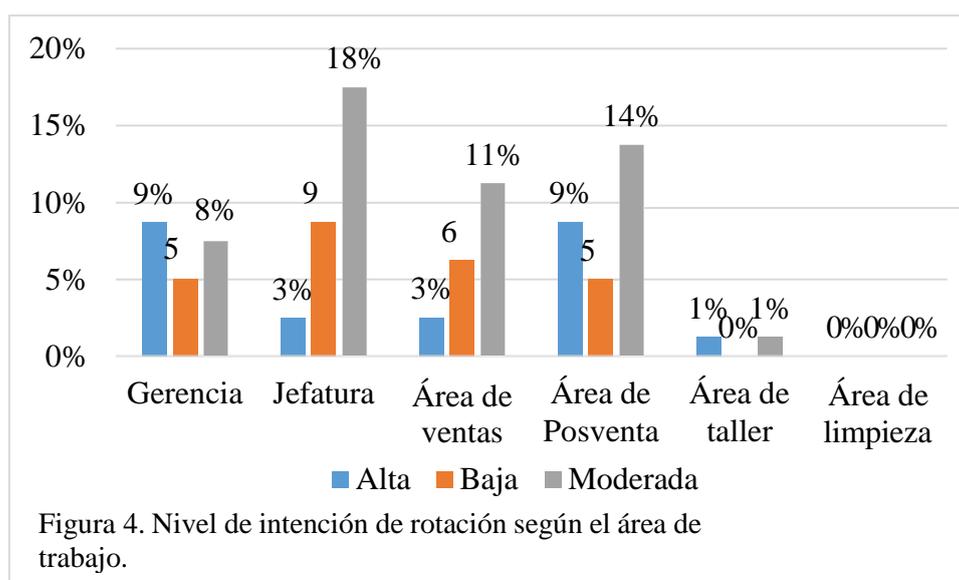
**Frecuencia en porcentaje de intención de rotación según sede en colaboradores de una concesionaria de vehículos del norte peruano.** En la ciudad de Chiclayo prevalece el nivel moderado de intención de rotación. (Ver figura 3).



En la ciudad de Chiclayo se registra la mayor frecuencia de porcentaje del nivel moderado, lo cual significa que la mayoría de participantes provienen de dicha ciudad, así mismo, frecuencias del nivel alto de intención de rotación es mayor al nivel bajo, en comparación con Piura, donde ocurre a la inversa, lo cual hace suponer que en dicha ciudad, existen colaboradores más satisfechos con su puesto actual.

**Niveles de intención de rotación según área de trabajo en colaboradores de una concesionaria de vehículos del norte peruano.**

En el área de jefatura prevalece el nivel moderado de intención de rotación. (Ver figura 4).



En Gerencia y Área de posventa, se registran mayor frecuencia del nivel alto de intención de rotación en comparación con otras, mientras que en Jefatura y área de ventas, se

registran mayormente el nivel moderado de intención de rotación, cabe resaltar, que del área de limpieza no se registraron participantes. Esto significa que las diferencias según el puesto, son determinantes en la aparición de la intención, donde se pueden rescatar otros factores internos como el salario, horarios, beneficios, las relaciones interpersonales, etc., que tiene cada trabajador dentro de las áreas descritas, lo cual puede derivar en que no todos los empleados se encuentren satisfechos en su puesto actual (Torres, 2016).

Y con respecto a la mejor remuneración y crecimiento personal, también se muestra como un factor determinante de la intención, un resultado similar a lo encontrado por Alam (2015), donde los colaboradores abandonan una organización debido a los salarios y demás beneficios económicos, y también por el estudio de Elera (como se citó en Bustamante, 2018), refiriendo que las remuneraciones inadecuadas influyen en la decisión de optar por la rotación en los trabajadores.

## **Conclusiones**

La frecuencia de intención de rotación en los colaboradores se representa en un nivel moderado.

El factor de apoyo organizacional es donde se encuentra la mayor frecuencia del nivel moderado de intención, es decir, que las políticas del trato y valoración que se les brinda a los trabajadores por sus labores en la empresa, determina la aparición de la intención de rotación, en comparación con otros factores.

Continuando con la idea, en la sede de Chiclayo, se encuentra una mayor frecuencia del nivel moderado de intención, en comparación con la sede de Piura.

Y finalmente, en las áreas de jefatura, venta y posventa se identifica la mayor frecuencia del nivel moderado de intención, en comparación con la gerencia, taller y área de limpieza donde no se registraron respuestas.

## **Recomendaciones**

Se sugiere hallar la relación entre los factores intención de rotación, junto con variables organizacionales, como la satisfacción laboral y el salario, y las categorías laborales como las de gestión, jefaturas, u otros puestos de rango superior, esto debido a los resultados obtenidos y porque pueden existir circunstancias en donde los colaboradores puedan abandonar su puesto de trabajo, muy distintas a las del instrumento utilizado, además, permitirá ampliar el conocimiento e intervención de la dinámica organizacional que tienen los empleados con su entorno laboral, y evitará que el personal se vea afectado en su calidad de vida, su desempeño laboral diario, y la consecución de sus objetivos personales.

Finalmente, se recomienda para futuros estudios utilizar procedimientos estadísticos para obtener una muestra, mucho más compacta, delimitada y acorde a los objetivos, pues, esto permitirá obtener resultados más certeros, mejor categorizados y cuantificados.

## Referencias

- Ato, M., López, J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 29(3), 1038-1059. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16728244043>
- Alam, S. (2015). Employee Turnover in MFIs: Reasons & Remedies. Munich Personal RePEc Archive. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/213979576.pdf>
- Alvarado, S., Bustamante, W., & Christiansen, C. (2017). *Factores que influyen en la intención de rotación de personal en trabajadores profesionales de minería* (Tesis de Maestría). Recuperada de <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1076>
- Bustamante, C. (2018). *Percepción de la intención de rotación de los colaboradores de una empresa que elabora productos de molinería – Lambayeque 2018* (Tesis de pre grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1742/1/TL\\_BustamanteSandovalCarlos.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1742/1/TL_BustamanteSandovalCarlos.pdf)
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones* (Octava ed.). México D.F.: McGraw Hill.
- Cifuentes, T. (2017). *Análisis de factores que influyen en la rotación de personal en una empresa del rubro de alimentos y bebidas*. (Tesis de post grado). Universidad de Chile, Santiago de Chile. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149838/Cifuentes%20Cadena%20Tati%20ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Criollo, L. (2014). *Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A.* (Tesis de pre grado). Universidad Central del Ecuador, Quito. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3602/1/T-UCE-0007-133.pdf>
- Gonzales, H., Herrera, L., Ramírez, S. & Varas, R. (2019) *La satisfacción laboral y su correlación con la intención de rotación de asesores comerciales de las instituciones microfinancieras* (Tesis de post grado). Universidad Esan, Lima. Recuperado de: [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1718/2019-MAODP\\_16-1\\_02\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1718/2019-MAODP_16-1_02_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kraut, A. (1975). *Predicting turnover of employees from measured job attitudes. Organizational Behavior and Human Performance* DOI: 10.1016/0030-5073(75)90047-1
- Navarro, L. (2008). *Satisfacción laboral y rotación de personal en empresas de transporte público de pasajeros*. (Tesis de post grado). Instituto Politécnico Nacional, México D.F. Recuperado de: <https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/4210/1/SATISFLABORAL.pdf>
- Otero, E. (2016) *Identificación de los factores que determinan la alta rotación del personal de venta en empresas retail de prendas de vestir: caso tiendas Piero* (Tesis de pre grado). Universidad de Lima, Lima. Recuperado de: [http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/1724/Salazar\\_Prado\\_Talia.pdf?sequence=1](http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/1724/Salazar_Prado_Talia.pdf?sequence=1)
- Singh, P., Loncar, N. (2010), Pay satisfaction, job satisfaction and turnover intent. *Relations Industrielles*, DOI: 10.7202 / 044892ar
- Tett, R. & Meyer, J. (1993). *Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings* DOI: 10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x
- Ying- Chang, Ch. Kuo, Ch., Wen, W., Hsia, H. & Ying, Ch. (2010). Structural Investigation of the Relationship between Working Satisfaction and Employee Turnover. *The Journal*

*of Human Resource and Adult Learning Vol. 6* Recuperado de:  
<http://www.hraljournal.com/Page/5%20%20Chen,%20Ying-Chang.pdf>

Yücel, İ. (2012). *Examining the relationships among job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention: An empirical study* DOI:<https://sci-hub.tw/10.5539/ijbm.v7n20p44>

## Anexos

### Anexo A

#### Escala de intención de rotación

Este cuestionario es anónimo. Por favor, lea cuidadosamente y marque su respuesta utilizando la siguiente escala de valoración.

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

| <b>Pensaría en renunciar a una empresa si...</b>                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Mi jefe no me escucha, no me deja opinar y no acepta mis ideas                 |   |   |   |   |   |
| 2. Mi jefe no me comprende (errores, problemas personales, etc.)                  |   |   |   |   |   |
| 3. Mi jefe no es amable conmigo   |   |   |   |   |   |
| 4. Mi jefe no está preparado para el puesto                                       |   |   |   |   |   |
| 5. Mi jefe no valora mi trabajo y no reconoce mi buen desempeño                   |   |   |   |   |   |
| 6. Si mi jefe no se interesa por mi desarrollo profesional y por mi vida personal |   |   |   |   |   |
| 7. La empresa no valora mi trabajo  |   |   |   |   |   |
| 8. Mi trabajo no es importante para la empresa                                    |   |   |   |   |   |
| 9. La empresa no se preocupa por los colaboradores                                |   |   |   |   |   |
| 10. No todos recibimos un trato igualitario                                       |   |   |   |   |   |
| 11. No me dan las herramientas necesarias para hacer mi trabajo                   |   |   |   |   |   |
| 12. No me capacitan para mejorar o perfeccionar mi trabajo                        |   |   |   |   |   |
| 13. No me pagan puntualmente  |   |   |   |   |   |
| 14. No tengo quien cuide a mis hijos  |   |   |   |   |   |
| 15. Mis funciones o mi puesto no están bien definidas                             |   |   |   |   |   |
| 16. No me siento preparado(a) para el puesto                                      |   |   |   |   |   |
| 17. Mi trabajo es rutinario y/o no tengo nada más que aprender                    |   |   |   |   |   |
| 18. No me siento a gusto haciendo mi trabajo                                      |   |   |   |   |   |
| 19. No hay integración y apoyo entre mis compañeros de trabajo                    |   |   |   |   |   |
| 20. El trabajo que realizo afecta mi salud  |   |   |   |   |   |
| 21. Las herramientas que utilizo ponen en riesgo mi salud                         |   |   |   |   |   |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 22. Las herramientas asignadas no me permiten hacer un buen trabajo                             |  |  |  |  |  |
| 23. La infraestructura de la empresa no es segura   |  |  |  |  |  |
| 24. Los beneficios (alimentación, movilidad, etc.) que me ofrece la empresa son de baja calidad |  |  |  |  |  |
| 25. La empresa no cumple con los beneficios de ley (planilla, horas extras, etc.)               |  |  |  |  |  |
| 26. La empresa no cumple con lo que me ha prometido   |  |  |  |  |  |
| 27. No se respeta mi horario de trabajo   |  |  |  |  |  |
| 28. Mi contrato no me da estabilidad  |  |  |  |  |  |
| 29. Mi jefe critica constantemente mi trabajo   |  |  |  |  |  |
| 30. Mis compañeros me tratan mal y/o me ignoran   |  |  |  |  |  |
| 31. Mi jefe me maltrata (golpes, insultos, humillación, gritos, etc.)                           |  |  |  |  |  |
| 32. Soy maltratado por los clientes que están insatisfechos con la empresa                      |  |  |  |  |  |
| 33. Una enfermedad me afecta a mi o a un familiar (hijos, esposo(a), padres)                    |  |  |  |  |  |
| 34. No tengo la oportunidad de crecer profesionalmente dentro de la empresa                     |  |  |  |  |  |
| 35. Otra empresa me ofrece crecimiento profesional  |  |  |  |  |  |
| 36. Mi jefe se siente superior o mejor que yo   |  |  |  |  |  |
| 37. Mi jefe tiene preferencias por alguno(os) de mis compañeros                                 |  |  |  |  |  |
| 38. Mis compañeros no hacen bien su trabajo   |  |  |  |  |  |
| 39. Tengo que hacer el trabajo de otros   |  |  |  |  |  |
| 40. Tengo mucho trabajo (carga laboral)   |  |  |  |  |  |
| 41. La empresa está ubicada lejos de mi domicilio   |  |  |  |  |  |
| 42. Las normas son muy estrictas o rígidas  |  |  |  |  |  |
| 43. Merezco un mejor sueldo por lo que hago   |  |  |  |  |  |
| 44. Quiero un aumento de sueldo   |  |  |  |  |  |
| 45. Otra empresa me paga más haciendo el mismo trabajo  |  |  |  |  |  |
| 46. Quiero aprender nuevos conocimientos  |  |  |  |  |  |
| 47. Quiero emprender un negocio   |  |  |  |  |  |

## Anexo B

### Escala de intención de rotación

Instrumento elaborado por Torres (2016) que determina los factores de intención de rotación, consta de tres preguntas y se califica con una escala Likert entre 1 y 5, procediendo de izquierda a derecha en los espacios de respuesta. La validación del instrumento, evidencia que presenta una consistencia interna significativa, con un nivel confiable bueno (Ver tabla 1).

Tabla 1.

Validación de la escala de intención de rotación.

| Índice                                     | Valor |
|--|-------|
| Número de ítems (k)                        | 47    |
| Coefficiente alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) | 0.954 |

Factor 1: Falta de apoyo organizacional (jefe, compañeros, reconocimientos e insumos).

| Índice                                     | Valor |
|--|-------|
| Número de ítems (k)                        | 19    |
| Coefficiente alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) | 0.941 |

Factor 2: Condiciones laborales que afectan mi bienestar (físico, mental, laboral) y búsqueda de crecimiento profesional.

| Índice                                     | Valor |
|--|-------|
| Número de ítems (k)                        | 16    |
| Coefficiente alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) | 0.916 |

Factor 3: Jefe injusto y organización demandante (tiempo, rigidez y carga laboral).

| Índice                                     | Valor |
|--|-------|
| Número de ítems (k)                        | 7     |
| Coefficiente alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) | 0.763 |

Factor 4: Mejor remuneración y crecimiento personal.

| Índice                                     | Valor |
|--|-------|
| Número de ítems (k)                        | 5     |
| Coefficiente alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) | 0.656 |

**Anexo C**

## Ficha de datos sociodemográfica

1. Edad:
2. Nivel de estudio (Concluido):
  - a) Primaria
  - a) Secundaria
  - b) Superior Técnica
  - c) Superior Universitaria
  - d) Maestría
  - e) Doctorado
3. Responsabilidad familiar:
  - a) Cónyuge, sin hijos
  - b) Cónyuge, con hijos
  - c) Sin cónyuge, sin hijos
  - d) Sin cónyuge, sin hijos
  - e) Otro:
4. Área en la empresa:
  - a) Gerencia
  - b) Jefatura
  - c) Área de Ventas
  - d) Área Posventa
  - e) Área de taller
  - f) Área de limpieza
5. Sede:
  - g) Chiclayo
  - h) Piura

## Anexo D



Chiclayo, 17 de octubre de 2020

Carta N° 087-2020-USAT-EPSI

Sr.  
**David Francisco La Torre Alarcón**  
 Gerente General de San Antonio Trade S.A.C.  
 Presente. -

Mediante la presente es grato saludarlo y a la vez, presentarle al señor **MONTROYA BANCES MAX ESTEFANO**, con código universitario 161CV63907, tiene a cargo la asignatura de Seminario de Tesis II, del X Ciclo, siendo asesorado por el docente **Mgtr. Rony Edinson Prada Chapañan**, de la Escuela de Psicología y está elaborando el proyecto de investigación, titulado: **Intención de rotación en colaboradores de una concesionaria de vehículos del norte peruano, Chiclayo y Piura 2020**, requisito según el Plan de Estudios de la Escuela.

Por tal motivo recorro a usted para que le brinde facilidades, en la aplicación de los instrumentos de dicho tema de investigación para su recolección de datos.

Agradeciéndole por la deferencia que se sirva brindar a la presente le anticipo los sentimientos de mi consideración y estima.

Atentamente,



**Mgtr. Nelly Patricia Becerra Escate**  
 Directora Escuela de Psicología  
 N° celular 978726646

## Anexo E

## Tesis licenciatura

## INFORME DE ORIGINALIDAD

|                     |                     |               |                         |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| <b>9%</b>           | <b>9%</b>           | <b>1%</b>     | <b>1%</b>               |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

## FUENTES PRIMARIAS

|          |   |               |
|----------|---|---------------|
| <b>1</b> | <b>repositorio.ucv.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                             | <b>3%</b>     |
| <b>2</b> | <b>silو.tips</b><br>Fuente de Internet  | <b>1%</b>     |
| <b>3</b> | <b>Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola</b><br>Trabajo del estudiante | <b>1%</b>     |
| <b>4</b> | <b>cip.org.pe</b><br>Fuente de Internet   | <b>&lt;1%</b> |
| <b>5</b> | <b>tesis.usat.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                                  | <b>&lt;1%</b> |
| <b>6</b> | <b>www.clapancash.org</b><br>Fuente de Internet                                 | <b>&lt;1%</b> |
| <b>7</b> | <b>www.coursehero.com</b><br>Fuente de Internet                                 | <b>&lt;1%</b> |

## Anexo F

 **MONTROYA BANCES, MAX ESTEFANO** <72351899@usat.pe> mar., 23 jun. 15:20 ☆ ↶ ⋮  
para rtorresp@pucp.pe, mí ↵

Estimada Rosmery, buen día, te saluda Max Montoya Bances, estudiante de noveno ciclo de la carrera de psicología de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, como te mencioné anteriormente, estoy trabajando con la variable de intención de rotación para mi tesis de licenciatura, y revisando el repositorio de la PUCP, encontré el instrumento que elaboraste y me ayudaría mucho poder usarlo, y para ello necesito tu permiso para poder utilizarlo.

¿Me otorgarías la autorización para poder usar el instrumento que elaboraste en mi tesis de licenciatura por favor? te lo agradecería bastante.

...

[Mensaje acortado] [Ver mensaje completo](#)

---

 **Rosmery Torres Portilla** <rtorresp@pucp.pe> mar., 23 jun. 20:49 ★ ↶ ⋮  
para MAX, mí ↵

Hola Max,

¡Mucho gusto! Me alegra saber que hay estudiantes interesados en Psicología Organizacional y, sobre todo, en mi tesis.

Claro que tienes mi autorización para usar mi cuestionario. Lo único que te pido es que cuando termines tu proyecto me compartas tu tesis para leerla y ver qué resultados obtuviste tú.

Muchos éxitos!

Saludos,

Rosmery Torres

Enviado desde mi iPhone

El 23 jun. 2020, a la(s) 15:20, MONTROYA BANCES, MAX ESTEFANO <72351899@usat.pe> escribió:

...

## Anexo G



### Hoja informativa para participar en un estudio de investigación

---

#### **Datos informativos:**

Instituciones: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Hospital Regional Lambayeque

Investigador : Max Estefano Montoya Bances

Título : Intención de rotación en colaboradores de una concesionaria de vehículos del norte peruano, 2020

---

#### **Propósito del Estudio:**

Señor/Señora/Señorita, se le invita a participar del estudio de investigación de pregrado titulado “Intención de rotación en colaboradores de una concesionaria de vehículos del norte peruano, Chiclayo y Piura 2020”, el cual tiene como objetivo: determinar el nivel de intención de rotación de los participantes, así como, conocer dichos niveles según factores organizacionales, la sede y área de trabajo. La intención de rotación es el deseo que tiene el empleado en renunciar a su centro de labores, la cual puede generar cambios negativos en el desempeño de las funciones del colaborador. Este estudio, permitirá brindar información novedosa y relevante para el crecimiento del estudio del comportamiento organizacional, así como, modificar, mejorar e implementar medidas que eviten la presencia de dicha variable en los colaboradores, permitiendo la reducción de costos y tiempo, y finalmente, el aprovechamiento máximo del talento humano.

#### **Procedimientos:**

Si usted acepta participar en este estudio se le pedirá que responda a las preguntas de un cuestionario que dura aproximadamente 15 minutos.

#### **Beneficios:**

No habrá beneficio directamente para usted.

#### **Costos e incentivos**

Usted no pagará nada por participar en el estudio, del mismo modo, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar a un mejor entendimiento del tema en estudio.

#### **Riesgos:**

No se prevén riesgos por participar en este estudio.

#### **Confidencialidad:**

Le podemos garantizar que la información que usted brinde es absolutamente anónima para otras personas, solo los investigadores serán quienes manejarán la información obtenida.

#### **Uso futuro de la información obtenida:**

Los investigadores conservarán la información de su cuestionario guardado en archivos por un periodo de 2 años, con la finalidad de que sirvan como fuente de verificación de nuestra investigación, luego del cual será eliminada.

#### **Derechos del participante:**

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, puede consultar con el investigador Max Estefano Montoya Bances, al teléfono/celular 941866209. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, al correo [comiteetica.medicina@usat.edu.pe](mailto:comiteetica.medicina@usat.edu.pe).

Cordialmente,

Nombres y Apellidos:

DNI:

Investigador:

**Anexo H***Baremación Escala de Intención de Rotación*

| <b>Nivel</b>    | <b>Falta de apoyo organizacional</b> | <b>Condiciones laborales que afectan mi bienestar</b> | <b>Jefe injusto y organización demandante</b> | <b>Mejor remuneración y crecimiento personal</b> | <b>Intención de rotación</b> |
|-----------------|--------------------------------------|---|---|--|------------------------------|
| <b>Bajo</b>     | 19 - 52                              | 16 - 47   | 7 - 21  | 5 - 15   | 47 - 144                     |
| <b>Moderado</b> | 53 - 60                              | 48 - 56   | 22 - 27                                       | 16 - 20  | 145 - 154                    |
| <b>Alto</b>     | 61 - 95                              | 57 - 80   | 28 - 35                                       | 21 - 25  | 155 - 235                    |