



# **UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**

## **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO**

### **CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**TEMA:**

---

**CARACTERIZACION DE LA ROTACION DEL PERSONAL EXTERNO DE  
LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE AMBATO**

---

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Licenciado en Psicología General.

**Autores(as)**

María Manuela Llambo Chalan

Edisson Andrés Salvador Bonilla

**Tutor(a)**

Ps. CI.Mónica Maribel Vasco Álvarez Mg.

AMBATO -ECUADOR

2023

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA  
DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Nosotros, Llambo Chalan María Manuela y Salvador Bonilla Edison Andrés, declaramos ser autor del Trabajo de Integración Curricular con el nombre “**CARACTERIZACION DE LA ROTACION DEL PERSONAL EXTERNO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE AMBATO**”, como requisito para optar al grado de Licenciado/a en Psicología General y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 10 días del mes de febrero de 2023, firmo conforme:

Autor: Llambo Chalan María Manuela

Firma: 

Número de Cédula: 180340092-6  
Dirección: Provincia, Tungurahua -Ambato  
-Juan B. Vela  
Correo Electrónico:  
[mllambo5@indoamerica.edu.ec](mailto:mllambo5@indoamerica.edu.ec)  
Teléfono:0992155778

Autor: Salvador Bonilla Edison  
Andrés

Firma: 

Número de Cédula: 180446669-4  
Dirección: Provincia, Tungurahua -  
Ambato -Santa Rosa  
Correo Electrónico:  
[esalvador@indoamerica.edu.ec](mailto:esalvador@indoamerica.edu.ec)  
Teléfono:0984629987

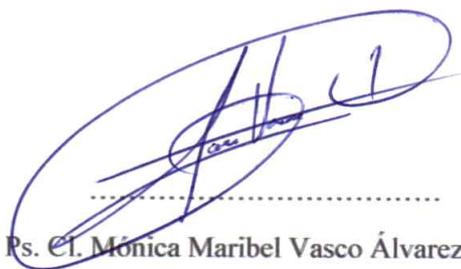
## APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Integración Curricular. “**CARACTERIZACION DE LA ROTACION DEL PERSONAL EXTERNO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE AMBATO**” presentado por Llambo Chalan María Manuela y Salvador Bonilla Edison Andrés para optar por el Título De Licenciado/a Psicología General.

### CERTIFICO

Que dicho Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte los Lectores que se designe.

Ambato, 10 de febrero del 2023



.....

Ps. C1. Mónica Maribel Vasco Álvarez, Mg.

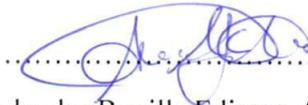
## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Integración Curricular, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado/a en Psicología General, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 10 de febrero 2023



.....  
Llambo Chalan María Manuela  
180340092-6

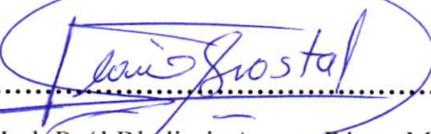


.....  
Salvador Bonilla Edison Andrés  
180446669-4

## APROBACIÓN DE LECTORES

El Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: **CARACTERIZACION DE LA ROTACION DEL PERSONAL EXTERNO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE AMBATO**, previo a la obtención del Título de Licenciado/a en psicología General, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo de Integración Curricular.

Ambato, 28 de febrero de 2023



.....

Ps.Ind. Paul Bladimir Acosta Pérez, Mg.  
LECTOR



.....

Ps.Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo, MSc.  
LECTOR

## **DEDICATORIA**

Este proyecto de investigación en primer lugar lo dedico con todo el amor a Dios por permitirme culminar con una meta más que me propuse en mi vida, a mis queridos padres por darme la vida e inculcar valores de perseverancia para seguir adelante, a mis hijos amados Lizbeth Tatiana y Rene Alexander por ser parte fundamental que me inspiraban a continuar en este proceso de estudio y aprendizaje ;a mi esposo por tenerme paciencia y estar siempre a mi lado en los momento más difíciles y brindar el apoyo, motivación para culminar con uno de mis metas .

María Manuela Llambo Chalan

Quiero dedicar mi proyecto de investigación en primer lugar a Dios y la Virgencita de la Elevación, a mis padres quienes durante toda mi vida y mi proceso de formación académica fueron mi apoyo incondicional y constante, quienes me inculcaron valores y principios para ser cada día una mejor persona, impulsándome a no rendirme y siempre ponerle entusiasmo y pasión en todas mis actividades.

Edisson Andrés Salvador Bonilla

## **AGRADECIMIENTO**

Un profundo agradecimiento a la Universidad Indoamérica por permitirme tener una experiencia dentro de la universidad por los conocimientos alcanzados y convertirme en una persona profesional, a cada uno de los docentes por sus enseñanzas para poder culminar en este proceso de formación.

A mi tutora individual Ps. Mónica Maribel Vasco Álvarez por sus enseñanzas y guiarnos en este proceso de investigación ya que sin su ayuda y conocimiento no hubiese sido posible realizar este proyecto.

María Manuela Llambo Chalan

Agradecer a nuestra tutora individual Ps. Mónica Vasco a nuestro tutor grupal, Ps. José Acuña por guiarnos, por la paciencia y dedicación, a cada docente quienes nos supieron llenarnos de conocimientos, ayudarnos a ser mejores personas y aconsejarnos, a la Universidad Indoamérica por permitir alcanzar un sueño anhelado de ser profesional.

Edisson Andrés Salvador Bonilla

## INDICE DE CONTENIDOS

<b>PORTADA</b> .....	i
<b>AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DEL INTEGRACIÓN CURRICULAR</b> .....	ii
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR</b> .....	iii
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD</b> .....	iv
<b>APROBACIÓN DE LECTORES</b> .....	v
<b>DEDICATORIA</b> .....	ivi
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vii
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	viii
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>INTRODUCCIÓN.</b>	
Tipo de Rotación de Personal .....	12
Causas y consecuencias de la rotación de personal interna .....	13
Rotación Externa .....	13
Causas y consecuencias de la rotación de personal externa .....	14
Impacto de la rotación de personal externo .....	15
Entidades financieras.....	16
<b>2. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	17
<b>3. RESULTADOS.</b> .....	20
3.2. Consecuencias de la rotación del personal externo .....	22
3.3. Impacto social de la rotación del personal externo.....	24
<b>4. DISCUSIÓN-CONCLUSIONES</b> .....	25
<b>5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b> .....	28
<b>ANEXOS</b> .....	32

**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO**  
**CARRERA PSICOLOGIA**

**TEMA: CARACTERIZACION DE LA ROTACION DEL PERSONAL EXTERNO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CUIDAD DE AMBATO**

**AUTOR(A):** María Manuela Llambo Chalan  
Edisson Andrés Salvador Bonilla

**TUTOR (A):** Ps. Org. Mónica Maribel Vasco  
Álvarez, Mg.

**RESUMEN EJECUTIVO**

La rotación del personal externo se considera al retiro de un individuo de una institución, desarrollando un movimiento o desplazamiento del personal. Los objetivos del presente estudio son comprender las características de la rotación del personal externo, además de la descripción de las consecuencias, las causas y el impacto social de la rotación de personal en las entidades financieras. Para el logro de estos objetivos la investigación fue de enfoque cualitativo mediante la aplicación de entrevistas enfocadas hacia individuos que hayan laborado en una institución financiera y hayan renunciado en los últimos 3 meses. Los resultados muestran que las causas de la rotación del personal suelen ser los bajos salarios y la afectación en su estado anímico debido a varios factores que se desarrollan en el ambiente laboral. En cuanto a las consecuencias se determinó que la rotación del personal externo en una entidad financiera provoca una baja calidad en la atención al cliente, un limitado crecimiento de la empresa, cargas laborales inadecuadas y gastos en la capacitación al personal fluctuantes e irregular. Por lo que, la rotación externa no tan solo afecta al trabajador sino a la institución ya que muestra desconfianza por parte de los clientes que son testigos de los cambios constantes del personal.

**DESCRIPTORES:** *rotación externa, personal, instituciones financieras.*

**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR**  
**HUMANO**

**CARRERA PSICOLOGIA GENERAL**

**TEMA: CARACTERIZACION DE LA ROTACION DEL PERSONAL EXTERNO  
DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CUIDAD DE AMBATO**

**AUTORES (AS):** María Manuela Llambo Chalan  
Eddison Andrés Salvador Bonilla

**TUTOR (A):** Ps.Org. Mónica Maribel Vasco Álvarez,  
Mg.

**ABSTRACT**

External staff turnover is considered the removal of an individual from an institution by developing a movement, or displacement of personnel. The aims of this study are to understand the characteristics of external staff turnover; in addition to the description of the consequences, the causes, and the social impact of staff turnover in financial institutions. In order to achieve these aims, a qualitative approach was established through the use of interviews focused on individuals who have worked in a financial institution and have resigned in the last 3 months. The results show that the causes of staff turnover tend to be low salaries and the affectation of their state of mind due to several factors that develop in the work environment. Regarding the consequences, it was determined that the external staff turnover in a financial institution causes a low quality of customer service, limited company growth, inadequate labor load, and fluctuating and irregular staff training expenses. Therefore, external staff turnover does not only affect the employee but the institution since it shows mistrust in its customers who notice constant staff changes.

**KEYWORDS:** external turnover, financial institutions, staff.

## Caracterización de la rotación del personal externo en las entidades financieras de la ciudad de Ambato.

*Characterization of the rotation of external personnel in the financial entities of the city of Ambato*

*Autor:* María Manuela Llambo Chalan  
[mllambo5@indoamerica.edu.ec](mailto:mllambo5@indoamerica.edu.ec)  
Edisson Andrés Salvador Bonilla  
[esalvador@indoamerica.edu.ec](mailto:esalvador@indoamerica.edu.ec)

*Tutor:* Mónica Maribel Vasco Álvarez  
[monicavasco@uti.edu.ec](mailto:monicavasco@uti.edu.ec)

*Lector:* Paul Bladimir Acosta Pérez  
[paulacosta@uti.edu.ec](mailto:paulacosta@uti.edu.ec)

*Lector:* Luis Fernando Taruchaín Pozo  
[fernandotaruchain@uti.edu.ec](mailto:fernandotaruchain@uti.edu.ec)

Trabajo de Titulación para la obtención del título de Psicólogo General de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Modalidad:  
Investigación Cualitativa.

Ambato, Ecuador.  
Febrero de 2023

### RESUMEN

La rotación del personal externo se considera al retiro de un individuo de una institución, desarrollando un movimiento o desplazamiento del personal. Los objetivos del presente estudio son comprender las características de la rotación del personal externo, además de la descripción de las consecuencias, las causas y el impacto social de la rotación de personal en las entidades financieras. Para el logro de estos objetivos la investigación fue de enfoque cualitativo mediante la aplicación de entrevistas enfocadas hacia individuos que hayan laborado en una institución financiera y hayan renunciado en el último mes. Los resultados muestran que las causas de la rotación del personal suelen ser los bajos salarios y la afectación en su estado anímico debido a varios factores que se desarrollan en el ambiente laboral. En cuanto a las consecuencias se determinó que la rotación del personal externo en una entidad financiera provoca una baja calidad en la atención al cliente, un limitado crecimiento de la empresa, cargas laborales inadecuadas y gastos en la capacitación al personal fluctuantes e irregular. Por lo que, la rotación externa no tan solo afecta al trabajador sino a la institución ya que muestra desconfianza por parte de los clientes que son testigos de los cambios constantes del personal.

**Palabras Clave:** *rotación externa, personal, instituciones financieras.*

### ABSTRACT

The rotation of external personnel is considered the withdrawal of an individual in an institution, developing a movement or displacement of personnel. The objectives of this study are: to understand the characteristics of the rotation of external personnel, in addition to the description of the consequences, the causes and the social impact of this problem. A qualitative approach is established through the use of interviews focused on individuals who have worked in a financial institution and have resigned in the last 3 months. The results show that the causes of staff turnover are usually low economic and labor development and the impact on their mood due to several factors that develop in the work environment. Concluding that the rotation of external personnel in a financial institution causes a low quality in customer service, low growth of the company, inadequate workloads and fluctuating and irrecoverable staff training expenses. Therefore, external rotation not only affects the worker but the institution since it shows distrust in its customers.

**Keywords:** *external rotation, staff, financial institutions.*

# Caracterización de la rotación del personal externo en las entidades financieras de la ciudad de Ambato

## 1. INTRODUCCIÓN.

El presente trabajo de investigación pretende describir la rotación externa del personal y sus características así como las causas y efectos de la misma en el personal de las entidades financieras de la Ciudad de Ambato, considerando la definición de rotación de personal, proporcionada por los autores Sánchez y Mendoza (2021) mencionan que la rotación de personal posee una característica especial por ser un fenómeno dinámico, que está presente en cualquier entidad, independientemente del tamaño de la empresa o actividad a la que se dedique, sin embargo los gastos asociados a la rotación incrementan los costos de producción, así como del precio del servicio y del bien que se oferta en el mercado.

Pero a que se refiere cuando hablamos de rotación de personal, es considerada dentro de una organización como aquel retiro del individuo, a quien se le otorga un salario a cambio de prestación de servicios (Ruiz & Álvarez, 2022). Es decir, la rotación de personal es el desplazamiento o movimiento de los colaboradores de una organización, siendo una opción institucional el cual se enfoca en cubrir las necesidades que se crean por factores externos e internos en la entidad (Márquez et al, 2021)

Según Chávez et al. (2021) menciona que la rotación de personal está relacionada con el movimiento interno y externo de los trabajadores, puede provocar la fuga de talentos o la formación de excelentes profesionales, la rotación tiene varios costos y afecta la productividad, como la imagen de la empresa, que es generada por varias causas.

## Tipo de Rotación de Personal

Existen dos tipos de rotación el interna y externa; en el primer caso el autor Hernández (2021) refiere que es aquella en la que el empleado es cambiado de puesto de trabajo, pero sigue en la misma empresa u organización, es muy común sobre todo cuando el personal ha adquirido nuevos conocimientos, por ende, es competitivo y se contempla la idea de que ocupe un puesto más alto, además el reclutamiento interno se enfoca a la mejora del ámbito profesional del personal que labora en la empresa. Entonces la rotación interna es considerada como parte fundamental de la gestión de talento humano que considera los efectos tanto directos como indirectos en el desempeño de los trabajadores (Matsumura, 2018).

Gomariz et al. (2021) comparte el criterio anterior al mencionar que la rotación de personal interna se realiza en una empresa con el afán de promoverlos de un lugar a otro a los miembros de la empresa con el objetivo que el recurso humano sea cada vez más competitivo, posea mejores conocimientos y sea capaz de actuar y desempeñar mejor las funciones asignadas para su cargo (Araujo et al., 2021). Por último, Dessler (2018) menciona que la rotación de personal interna es aquella técnica de capacitación, desarrollo organizacional y planes de carrera que permite el desplazamiento de un individuo de un departamento a otro dentro de la empresa, ampliando su conocimiento y experiencia, así como para identificar los puntos débiles y trabajar sobre ello.

## **Caracterización de la rotación del personal externo en las entidades financieras de la ciudad de Ambato**

### **Causas y consecuencias de la rotación de personal interna**

La rotación interna se da a manera preventiva con la finalidad de dar solución ante problemas derivados de la empresa y los puestos de trabajo de cada individuo. Es así que responden a necesidades de la empresa, mejorando el desempeño y las habilidades del personal. También este puede darse con la finalidad de no desgastar física y emocionalmente al trabajador evitando la sobrecarga laboral (Galvez et al., 2021).

La rotación interna es creada con la finalidad de proteger a la empresa ante la fuga de empleados, buscando que adquieran habilidades en su puesto de trabajo y ampliar su conocimiento.

Si bien es cierto muchos son los beneficios de la rotación interna también puede causar inseguridad, estrés, ansiedad como efecto normal a lo desconocido. Otro de los probables efectos es que el personal no se siente preparado para desempeñarse en su nuevo puesto de trabajo lo cual provoca que los clientes y usuarios no obtengan esa familiaridad con el trabajador y sus ventas o servicios disminuyan.

En cuanto a las consecuencias de la rotación de personal interno es importante determinar conceptualmente las siguientes:

Para Abril (2020) menciona que la carga laboral se deriva del aumento de productividad, este dificulta que el personal pueda identificar y controlar riesgos laborales, lo que puede producir un riesgo potencial para la salud física provocando el sedentarismo y el desequilibrio en los

hábitos alimenticios, además provoca el dolor muscular o problemas visuales.

Desgaste laboral es conocido como agotamiento laboral, que es considerado como un tipo especial de estrés, desgaste emocional y físico, ocasiona una ausencia de la sensación de logro y pérdida de identidad personal que ocasiona problemas familiares. (Arroyo, 2020)

El ausentismo laboral se genera en una organización o empresa, mismo que se da como un problema grave que debe ser tratado a tiempo para poder enfrentarlo, este provoca incumplimiento en las tareas asociadas a puesto de trabajo, entre los que se dan los justificados e injustificados, los que son cuando el empleado no asiste a trabajar y pone excusas, y muchas veces está presente, pero al mismo tiempo ausente, aquel que siente un descontento al realizar sus actividades laborales. (Paredes, 2018)

Finalmente, el desconocimiento del bien o producto esto se genera al momento en que existe un cambio abrupto de personal en la empresa sin una capacitación adecuada. Lo que fomenta a que el vendedor o trabajador no se adapte en su puesto de trabajo y cree inseguridad en el cliente (Silva, 2019)

### **Rotación Externa**

En el segundo caso la rotación externa es aquella que se genera cuando los empleados ponen fin o terminan su relación laboral con la empresa para la que fue contratada, y posterior a esto se trasladan a otra; lo que significa que la organización debe esforzarse y enfocarse en encontrar nuevo personal para que ocupe el cargo que fue abandonado

## **Caracterización de la rotación del personal externo en las entidades financieras de la ciudad de Ambato**

(Zárate, 2018). La rotación externa afecta el desempeño, considerando que son la piedra angular que mejora la productividad, sin embargo, la falta de criterios y empleados ante gran demanda de usuarios influye negativamente en el crecimiento institucional (Chávez et al., 2021).

Para Vásquez et al. (2022) menciona que en las organizaciones la rotación de personal externa afecta la imagen corporativa, y el desempeño laboral del trabajador, pues no es otra cosa que abandonar la empresa para irse a otro sitio, siendo este un síntoma de descontento con el actual puesto de trabajo que desempeña en la empresa y es motivado por las peticiones de los propios trabajadores.

Entonces la rotación además de ser un grave problema para las empresas este es un indicio de que no existe un adecuado ambiente de trabajo por lo que los miembros deciden salir de la organización e irse a laborar en otro lugar, en la que la atmosfera laboral sea mejor (Rivero, 2021). Esta provoca que la empresa se quede sin recursos humanos o estos mueva de tal forma que cree inestabilidad, poco conocimiento del puesto, limitando que el personal puede llegar a ser altamente competitivos, generando de esta manera una pérdida de tiempo y recursos, al seleccionar el nuevo personal para los puestos que han sido abandonados y sobre todo un gran malestar en los demás empleados.

### **Causas y consecuencias de la rotación de personal externa**

La alta rotación externa es producida por varias causas tales como, el ambiente de trabajo, carencia de capacitación adecuada,

los salarios bajos, el incumplimiento de los objetivos institucionales, por no poseer motivación para que pueda trabajar el día a día, la inexistencia de un proceso adecuado de selección según la descripción del puesto de trabajo; siendo necesario que la empresa controle esta rotación, considerando que se debe estudiar todas las causas descritas para que no se vea afectado su imagen y productividad (Aliaga, 2019).

Para Castro (2018) refiere una vez más que la rotación de personal externo de las entidades provoca varias repercusiones de connotación negativa, sin embargo, también se produce ventajas pues esta permite que se incorpore nuevo elemento de trabajo que aporten ideas que influyan positivamente a la misma.

La alta rotación externa provoca aspectos negativos en las empresas y en el personal, pues en el primer caso perjudica el prestigio empresarial ya que los empleados se desplazan a otras empresas, poniendo en tela de duda la estabilidad laboral que maneja la misma, y en el segundo caso provoca un desinterés o un descontento en desempeñar los puestos de trabajo, lo que afectaría psicológicamente al personal que se retira ya que pueden creer que no son altamente competitivos o no pueden trabajar con eficiencia en los puestos de trabajo para los que son contratados.

A nivel mundial en las empresas se emplea la rotación de personal tanto interna como externa, en esta última se ha podido observar que ha existido un número de personas o empleados que dejaron la empresa en un determinado tiempo, quedando un número específico de colaboradores formando parte de la misma,

## **Caracterización de la rotación del personal externo en las entidades financieras de la ciudad de Ambato**

es así que durante el año 2021 en su primer trimestre dejan las empresas 10 de cada 100 empleados, tomando en consideración que muchas de ellas comienzan el año con un total de 100 colaboradores que representan el 100% y que a finales del trimestre solo tenían 96 personas, es así que aplicando un adecuado índice, resulto una tasa de rotación del 10.20 %, siendo el promedio de rotación a nivel mundial de un 10.90 y las causas referidas son un mal ambiente de trabajo, un alto índice de estrés o tensión y una remuneración no acorde a su perfil profesional (Instituto para el Desarrollo Gerencial, 2022).

Las empresas en el Ecuador utilizan la rotación de personal tanto interna como externa como parte de un método de la gestión de talento humano que puede garantizar su productividad, pero a la vez genera incertidumbre en el personal, es así que a nivel nacional en las entidades financieras existe un índice de rotación del 61% durante el año 2020, quienes tuvieron rotación por diversas causas entre ellas por desempeño, reestructuración o renuncia (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2020).

En Ambato en varias entidades financieras realizan la rotación de personal, escudándose en que es necesario para lograr maximizar el recurso humano como tal, y conozca el servicio que oferta al usuario y así beneficiar a las mismas tomando como punto negativo que la rotación repercute en la productividad del personal, pues este disminuye el ánimo y afecta el sistema productivo, esta rotación obtuvo un porcentaje del 7% por renuncias y reestructuración, y el otro 3% por rotación

por desempeño (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2020).

Con respecto a la rotación de personal tanto a nivel nacional como internacional se ha realizado una relación porcentual entre altas y bajas de personal en relación al promedio de integrantes de la organización en un periodo determinado, que le permite a la misma retener al personal de calidad y sustituir a las personas con un nivel de desempeño inadecuado, es decir que no cumplen con los requerimientos de la empresa (Aranibar, 2018).

### **Impacto de la rotación de personal externo**

El impacto que genera el elevado índice de rotación de personal en una organización produce efectos que se dan a través de factores tanto internos como externos, los cuales determinan la conducta y el actuar del personal que labora en la organización o institución.

La rotación de personal en las entidades se da por factores internos, como externos, mediante acciones del trabajador y de la organización, misma que se basan en la línea de carrera de cada empleado, la política salarial que establezca la organización, políticas de reclutamiento y selección de personal adecuado, y la motivación que debe poseer cada trabajador en su trabajo (Rodríguez, 2020).

Hernández y Durán (2022) considera que la rotación de personal es manejada por las empresas con razones vagas entre ellas evitar el pago de las obligaciones laborales, fiscales y sociales, pues es evidente que lo hacen para no considerar la contratación de

# Caracterización de la rotación del personal externo en las entidades financieras de la ciudad de Ambato

más personal o no pagar obligaciones adquirida.

## Entidades financieras

Como se pudo evidenciar el índice de rotación en las entidades financieras es considerable sin embargo es importante aclarar que son entidades financieras legalmente constituidas que prestan servicios financieros, captan dinero de las personas, conceder créditos o préstamos a los que lo requieran y se pueden dividir en tres tipos de empresas como bancos, cooperativas y financieras (Marín, 2022).

Todas las instituciones financieras son creadas con el afán de proporcionar servicios financieros, como créditos, inversiones a corto y largo plazo, en las mismas se pueden transferir fondos de los socios, o el otorgamiento de créditos que los usuarios necesitan para invertirlos en algún negocio o para cubrir alguna necesidad. Otra de las funciones de las entidades financieras es poder transferir fondos de forma en la que se redistribuya el inevitable riesgo asociado con el flujo de efectivo, mismo que es necesario para preservar y conservar el capital o el recurso otorgado o adquirido.

Al respecto Ordoñez (2020) menciona que: las empresas o instituciones financieras son aquellas que originan una obligación para quien los adquiere y genera un derecho para quien la proporciona. Su creación o conformación con la necesidad de la adquisición de liquidez por parte del emisor a cambio de percibir rendimientos pecuniarios que solo es posible a través de las entidades crediticias, quienes deberán estar legítimamente constituidas y

controladas por su ente regulador, como lo es la Superintendencia de Compañías en el Ecuador.

Dentro de la misma línea, cabe mencionar que las instituciones financieras promuevan programas de educación financiera que contribuyan a que los ciudadanos conozcan sobre las principales características, costos y riesgos tanto de los productos como de los servicios financieros con el propósito de que tomen decisiones adecuadas. Lo cual contribuyendo al mejoramiento de competencias y conocimiento del cómo se maneja los servicios financieros.

Para poder establecer las características de la rotación de personal externo de las entidades financieras de la ciudad de Ambato, es necesario establecer interrogantes que ayuda a esclarecer por que produce la produce la rotación, por tal razón se aplicara la siguiente:

¿Comprender las características de la rotación del personal externo de las entidades financieras de la ciudad de Ambato??

¿Explicar las causas de la rotación del personal externo de las entidades financieras de la ciudad de Ambato?

¿Describir las consecuencias de la rotación del personal externo de las entidades financieras de la ciudad de Ambato?

¿Determinar el impacto social de la rotación de personal externo en las entidades financiera de la ciudad de Ambato?

Este trabajo investigativo pretende establecer factores que incidan en la rotación de personal externo de las entidades financieras de la ciudad de

## **Caracterización de la rotación del personal externo en las entidades financieras de la ciudad de Ambato**

Ambato, mismos que ayudarán a determinar si existe una afectación psicológica en los trabajadores ya que deberán cumplir varias funciones al ocupar diferentes puestos de trabajo.

Para poder establecer de mejor manera como se llevará a cabo la presente investigación es necesario plantear los siguientes objetivos:

Comprender las características de la rotación del personal externo de las entidades financieras de la ciudad de Ambato.

Explicar las causas de la rotación del personal externo de las entidades financieras de la ciudad de Ambato.

Describir las consecuencias de la rotación del personal externo de las entidades financieras de la ciudad de Ambato.

Determinar el impacto social de la rotación de personal externo en las entidades financiera de la ciudad de Ambato.

El presente trabajo de investigación es de importancia ya que permite el analizar y conocer las experiencias de los trabajadores en entidades financieras, al evaluar sus problemas laborales, psicológicos, familiares, sociales, entre otros. El estudio es relevante al permitir el valorar las percepciones de los trabajadores desde la óptica de la psicología, abordando el bienestar psicológico de los miembros de las entidades financieras. Es novedoso ya que analiza y estudia la percepción de los trabajadores de la entidad financiera, siendo una investigación que plantea una realidad social; a más de ello, contribuye al conocimiento de las experiencias de los

trabajadores ante el impacto de la rotación interna y externa en una entidad financiera.

### **2.MARCO METODOLÓGICO**

En la investigación se aplicó el paradigma constructivista el cual se enfoca en la realidad de un entorno mediante la interacción simbólica de un grupo social conformado por varios individuos. La relación que se da entre el investigador y el grupo social seleccionado permite generar una teoría sustantiva que es el resultado de la investigación (García, 2020). Además, se empleará una metodología cualitativa que permite conocer un todo, basándose en principios teóricos y que aspira al conocimiento total de los fenómenos y posee el principal objetivo de comprender los hechos mediante la profundización de casos específicos y bajo la descripción de rasgos determinantes acerca del tema investigado (Vargas y Villavicencio, 2020).

El paradigma sustenta el método de investigación cualitativa, el cual se utiliza para comprender como las personas del estudio se sienten en el entorno laboral. Es así como este método permite obtener información clara y amplia que permita comprender el comportamiento y su experiencia en cuanto a la rotación del personal. Con este fin del investigador es fundamental el lograr los objetivos planteados mediante esta técnica en la que se plantea entrevistas que permiten identificar las características de la rotación del personal en las entidades financieras en la ciudad de Ambato. Este tipo de investigación se lo usa en el mundo empresarial, con la finalidad de conocer las

## Caracterización de la rotación del personal externo en las entidades financieras de la ciudad de Ambato

problemáticas reales en sus trabajadores (Bautista, 2022).

A más de ello, la investigación cualitativa se da bajo un conjunto de técnicas investigativas que permiten tener una visión general acerca de la percepción de los trabajadores en la rotación del personal externo en las entidades financieras de la ciudad de Ambato. Generando ideas claras que ayudan a entender cómo se percibe la problemática en la población, definiendo e identificando las opciones que se relacionan con el problema (Blanco y Pirela, 2022).

La investigación cualitativa es sumamente útil en vista que permite el análisis de datos, adquiriendo un conocimiento profundo a través de análisis de la información lograda (Fernández y Molinero, 2022). Se seleccionó el diseño de investigación fenomenológico siendo su propósito principal el de describir, explorar y comprender las experiencias de los individuos con respecto a un fenómeno ya definido por el investigador y descubrir los elementos derivados de tales vivencias (De Franco y Solórzano, 2020).

El muestreo por conveniencia es una técnica aleatoria y no probabilística utilizada para crear muestras adecuadas y con facilidad de acceso, tomando en consideración la disponibilidad del personal para formar parte de la entrevista. Además, este se debe generar en un intervalo de tiempo determinado (Condori, 2020). La muestra dependerá de una carta de aceptación por parte del departamento de Recursos humanos el cual brindará la información necesaria acerca de los trabajadores que han renunciado en el último 3 mes. Esta muestra

es seleccionada debido a la calidad del estudio y que es la ideal en estos casos para acceder a datos del personal.

Con este análisis se determinó una muestra de 10 personas que fueron parte del personal que es renuncio o fue separado de manera unilateral de las entidades financieras que se encuentra en la ciudad de Ambato. Los partícipes aportaran información bajo una entrevista generalizada que permita adquirir al investigador datos reales acerca de las problemáticas generadas en su entorno.

Se empleará una entrevista de salida del personal, la cual se enfoca en analizar qué tiempo lleva el empleado en considerar el abandono de la empresa y los motivos que lo llevaron a abandonarla; como desmotivación, clima de trabajo, problemas con superiores o compañeros, salario, entre otros aspectos.

La técnica de recolección de datos seleccionada es la entrevista abierta ya que permite que el investigador desarrolle información a profundidad, para que el entrevistado exprese sus propios puntos de vista. Posteriormente se analizarán los datos recolectados en las entrevistas abiertas; en donde se pueda observar las perspectivas en común con relación a los problemas de rotación del personal. La entrevista se genera físicamente bajo visitas o interacciones presenciales y la redacción de las respuestas para su posterior análisis y síntesis.

Es así como se consideran los siguientes criterios de inclusiones:

- 1.- Los trabajadores que han renunciado en a lo largo del último mes.

## Caracterización de la rotación del personal externo en las entidades financieras de la ciudad de Ambato

2.- Trabajadores que laboraron más de 6 meses en la entidad financiera.

3.- Trabajador con relación de dependencia.

4.- Trabajador que laboraron en la entidad financiera de ciudad de Ambato,

5.- Trabajadores que hayan firmado el consentimiento informado.

Los criterios de exclusión son los siguientes:

1.- Los trabajadores que han renunciado en un tiempo mayor al último mes.

2.- Trabajadores que posean menos de 6 meses laboral en la entidad financiera.

3.- Trabajadores que no posean una relación de dependencia.

4.- Trabajadores que no laboren en la ciudad de Ambato,

5.- Trabajadores que no hayan firmado el consentimiento informado.

Para la recolección de la información se programará una reunión con el gerente de la cooperativa para coordinar el acceso al personal de la institución financiera. Luego de ello se realiza un dialogo con los trabajadores de las entidades financieras comentando el objetivo de esta investigación y proponer al gerente implementar una entrevista de salida del personal como una estrategia de fortalecimiento institucional además de recolectar la información de los objetivos planteados, posteriormente se preparará las preguntas y el manejo del tema dentro de la investigación (Puga y García, 2022). Es así como la entrevista se realizará por parte de los investigadores mediante un banco de 10 a 15 preguntas abiertas lo que permitirá

conocer la experiencia del personal con la rotación en las entidades financiera, de esta manera responde a los objetivos presentados.

A más de ello, se identificó artículos científicos y libros de la caracterización de la rotación del personal publicados en los 5 últimos años, en donde se encontró información relevante que permite contrastar a los datos logrados mediante la entrevista. Luego de ello, se analiza y comprende la caracterización de la rotación del personal de manera integral.

Posterior se recogerá la información a través de dispositivos digitales mediante la entrevista presencial con la finalidad de no perder ningún detalle, el teléfono celular graba las respuestas a cada pregunta generada. Luego de ello, la información es transcrita a la herramienta de análisis Microsoft Office exactamente Word, donde se analiza y se responde a cada una de las preguntas planteadas en la entrevista generalizada.

Se considera para el guion temático preguntas que permitan valorar la experiencia del trabajador en las entidades financieras y ante su renuncia, bajo una entrevista semiestructurada, a más de ello, se respeta la confidencialidad y la libre expresión de los participantes. Para lo cual se establecen las siguientes preguntas:

OE1: Explicar las causas de la rotación del personal externo de las entidades financieras.

¿Le brindo capacitaciones la institución durante su estancia?, ¿Cuál fue la experiencia y conocimiento laboral que obtuvo mientras estaba en la institución?, ¿La institución se

## Caracterización de la rotación del personal externo en las entidades financieras de la ciudad de Ambato

preocupa por la superación profesional de los colaboradores?, ¿Las capacitaciones responden a las necesidades de capacitación que tenía usted?, ¿Los cursos de capacitación recibidos contribuyeron para el desarrollo de su cargo?, ¿Le brindaron oportunidades de ascenso durante el tiempo que estuvo en la institución?, ¿La institución se preocupaba por tener a su personal motivado y empoderado para tener un mejor desempeño?

Mientras que para el OE2 se establece el describir **las consecuencias de la rotación** del personal externos de las entidades financieras de la ciudad de Ambato, bajo las siguientes interrogantes:

¿Ante su salida considera que se acumularon actividades pendientes?, ¿Considera que las actividades pendientes afecto a la institución al darse su salida?, ¿Considera que su reemplazo conocía todos los procesos que usted realizaba?, ¿Considera que al buscar nuevo personal afecta la calidad de servicio al cliente?, ¿Considera que el contratar a un nuevo colaborador en su reemplazo influye a la generación de gastos para la institución?, ¿Qué procesos considera que realizó la institución al momento de su salida?

Finalmente, para el análisis del OE3 se determina el impacto social de la rotación de personal externo en las entidades financieras de la ciudad de Ambato, se ha extendido las siguientes preguntas:

¿Cómo su salida afecta en la calidad de servicio que brinda la institución?, ¿Cree usted que su salida causo malestar a los socios y clientes?, ¿Cree usted que su salida retraso las actividades planificadas?, ¿Cree usted que su salida ocasiono el incumplimiento del presupuesto asignado?

¿Cree usted que su salida afecto la eficiencia en los servicios brindados por la institución financiera?, ¿Cree usted que su salida tuvo un efecto negativo en la fidelización de los clientes?, Usted ha comentado datos importantes de la institución con terceros?, ¿Usted tiene información valiosa de la institución en la que prestaba sus servicios?, ¿Qué consecuencias podría tener la institución si filtrara información?, ¿La información que manejaba en la institución considera de importancia?, ¿Has comentado sobre las estrategias o proyectos que conocías sobre la institución?

Por último, para las entrevistas se empleó el consentimiento informado que cumple con todos los principios éticos y las especificaciones para la ejecución de la entrevista, garantizando que el entrevistado se sienta seguro y no se vulnere ninguno de sus derechos.

### 3.RESULTADOS.

Al analizar la información lograda mediante entrevistas a una población de 10 extrabajadores de una entidad financiera, se obtiene la siguiente información:

Con la finalidad de cumplir los objetivos específicos, se caracterizó y enfoco en: 1) Causas de la rotación del personal externo de las entidades financieras, 2) consecuencias de la rotación del personal externo y 3) impacto social de la rotación de personal externo.

#### 3.1. CAUSAS DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EXTERNO EN LA ENTIDAD FINANCIERA

El apartado de las causas de la rotación externo se designó tres subcategorías, con el

## Caracterización de la rotación del personal externo en las entidades financieras de la ciudad de Ambato

objetivo de interpretar la información lograda de manera correcta y sintetizarla. Por lo que se establecen las siguientes: *relaciones laborales, capacitación y crecimiento, carga laboral*. En la subcategoría de relaciones laborales se hace referencia a que existían problemáticas relevantes en el entorno laboral, lo que el mal manejo y conocimiento de cada plaza de trabajo provocaba malestar en los empleados. El entrevistado 1 menciona que, la desvinculación y causa de su renuncia se dio debido a problemas con la gerente la cual maltrataba a los trabajadores y desempeñaba inadecuadamente sus funciones, siendo déspota y provocando que se dé una rotación externa del personal cada 3 meses; ya que la mayoría de nuevos trabajadores no soportaban el maltrato. Según lo mencionado por el entrevistado 2, los celos laborales fueron partícipes de su decisión de abandonar su trabajo, a pesar de que en la institución le permitían crecer individualmente, las desigualdades y la envidia en el puesto laboral era tan fuerte que desarrollo relaciones laborales nulas y por ende una incomodidad al momento de laborar. El entrevistado 3 destaca que: “con mis compañeros se dio una relación muy buena, sin embargo, con el gerente se dieron problemas”, a pesar de no mencionar más a fondo los problemas que se dieron con el gerente se visualiza ese malestar. De igual forma, el entrevistado 4 argumenta que como en todo sitio de trabajo el ambiente laboral era pésimo, ya que todos laboraban con individualismo y no existía una buena relación; los superiores constantemente presentaban mal genio y por lo tanto provocaban que las relaciones laborales sean nulas, generando discusiones en el personal.

A lo que, el entrevistado 5 declara que, la relación con sus superiores no era buena, no estaban abiertos a escuchar sugerencias y no tenían una mínima idea de las funciones de un gerente; por lo que las relaciones laborales cada día que pasaba se desvinculaban y la colaboración era ineficiente. Desde la posición del entrevistado 6, menciono que él es de formar buenas relaciones en el puesto laboral, siendo un buen compañero, sin embargo, la relación con los superiores era nula ya que no se daba una comunicación y relación directa.

El entrevistado 7 da a conocer que con algunos compañeros poseía una adecuada relación laboral; mientras que con otros el trato era pésimo, la relación laboral con sus superiores era bastante buena y siempre recibía apoyo y colaboración. Dicho con palabras del entrevistado 8, la relación con los compañeros laborales era buena pero sumamente competitiva al igual que con sus superiores ya que trataban de proteger su cargo laboral; esto debido a que se podía aspirar a sus cargos ya que la institución no se desarrollaba de la manera adecuada. El entrevistado 9 al igual que el entrevistado 10 mencionaron que las problemáticas de mayor afectación fueron con la gobernanza del gerente de la institución financiera. Tras el análisis de la primera subcategoría se puede establecer que existía mayores problemáticas en el género femenino, desarrollando una nula o baja relación laboral y visualizando constantes problemas con él y la gerente. A lo que el entrevistado 4 con base en su experiencia aporta que la institución brindaba capacitaciones que no eran completas o bien enfocadas; esto debido a que el personal trabaja en varias

## Caracterización de la rotación del personal externo en las entidades financieras de la ciudad de Ambato

áreas y no se lograba desenvolver al 100% en un cargo en específico.

En el apartado de crecimiento y capacitación el entrevistado 9 menciona que: “En la institución se me permitió realizar cursos de capacitación, sin embargo, la institución no se preocupaba por la superación profesional”. El entrevistado 3 establece que las capacitaciones no eran apropiadas y carecían de enfoque, “yo no entendía las capacitaciones, ya que no eran parte de lo que yo desarrollaba en mi puesto de trabajo; siendo una pérdida de tiempo y recursos”. A lo que el entrevistado 1 también es participe de que las capacitaciones no respondían a las necesidades del empleado y más aún a su área laboral, siendo inadecuadas; es importante destacar que: “las capacitaciones se daban por el mismo gerente y ni siquiera eran capacitaciones sino nos hablaban y se decía que los trabajadores eran malos”.

El entrevistado 2 por otro lado vivió una experiencia diferente a la de sus colegas, mencionando que las capacitaciones si lograban el desenvolvimiento de su área y la mejora en su puesto de trabajo. Desde el punto de vista del entrevistado 4, los trabajadores desempeñaban distintas funciones laborales por lo que las capacitaciones eran ineficientes e inadecuadas y al laborar en varios segmentos el crecimiento laboral era nulo.

El entrevistado 5 sostiene que en su tiempo laboral no se dio ninguna capacitación y no existió ninguna oportunidad de ascenso; “El trato hacia nosotros los trabajadores era como si fuéramos números”. Los entrevistados 6, 7 y 8 al encontrarse en un área laboral diferente si tenían capacitaciones o mensuales o trimestrales;

sin embargo, el crecimiento laboral era un sueño ya que, bajo ninguna modalidad se podía generar un ascenso.

La carga laboral en el personal tras el análisis de todas las entrevistas efectuadas era alta, ya que al ser una institución financiera que no poseía cargos y funciones con enfoque; generaba que todos los empleados se encarguen de varios puestos de trabajo siendo ineficientes en cada área. Al tener la apertura de trabajar en varias áreas se logró un mayor conocimiento, pero más obligaciones. Las funciones no se encontraban acorde a lo que se mencionó en un inicio en el puesto de trabajo, a más de ello, las actividades se extendían en horarios del día; siendo así que en la mayoría de veces se laboraba más de 10 horas diarias e incluso sábados y domingos. Además, existía ocasiones en que se debía llevar trabajo a la casa; a lo que son horarios que no se contemplan dentro del pago y menos aún se los consideraba como horas extras. Ocasionando estrés en el personal, una baja calidad de relaciones familiares y ansiedad ante el tiempo y la carga laboral.

### 3.2. CONSECUENCIAS DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EXTERNO

Ante el análisis y la evaluación de las consecuencias relacionadas con la caracterización de la rotación del personal externo en una entidad financiera, se identifican las siguientes subcategorías: *Calidad del servicio al cliente, Finanzas y remuneración, Satisfacción y desarrollo laboral.*

Con respecto a la subcategoría calidad del servicio al cliente al existir cambios constantes en el personal, los clientes se ven

## Caracterización de la rotación del personal externo en las entidades financieras de la ciudad de Ambato

afectados ya que constantemente deben explicar sus procesos a distintas personas y no existe cohesión y relevancia en los procesos. En cuanto al entrevistado 1 menciona que, los clientes al no observar a la misma persona que le ayudo o derivó con su proceso financiero pierde la confianza en la institución y por lo tanto deja su cuenta y su proceso; en muchos de los casos los clientes se enojan ya que estos cambios de personal implican una pérdida de tiempo y recursos. Mientras que el entrevistado 2 establece que, al ser la persona que poseía mayor trayectoria en la entidad, conocía los procesos a seguir y como solucionar la mayoría de procesos; en cuanto salió de la institución sus ex jefes le seguían llamando a consultar procesos y se generaba un cúmulo de actividades pendientes. Por lo que, el nuevo empleado desconocía totalmente los procesos y afectaba directamente a la calidad del servicio al cliente. El entrevistado 3 expresa que, la empresa se ve afectada debido a la rotación del personal ya que al no tener los nuevos empleados una inducción adecuada, afecta directamente al cliente; provocando una pérdida de credibilidad en la entidad financiera.

El entrevistado 4 menciona que, “El nuevo personal afecta en la calidad del servicio al cliente, ya que no se posee esa agilidad ante la entrega de crédito, a lo que el cliente ya estaba acostumbrado”; esto afecta directamente en la institución ya que el cliente es el que mueve a la entidad y si existen estas falencias en el personal influye directamente en su desarrollo. Mientras que el entrevistado 5 plantea algo similar ya que el personal que se encuentra mayor tiempo laborando ayuda de manera eficaz al cliente, al existir la rotación externa el nuevo

personal no posee el conocimiento y experiencia adecuada para brindar un servicio al cliente adecuado.

El entrevistado 6 agrega que, ante el abandono de la institución afecta directamente al cliente y la acumulación de actividades y procesos pendientes. Por otro lado, el entrevistado 8 establece que la calidad de atención a los clientes y socios no se vio afectada por su partida; ya que el personal que ingresa se encuentra entrenado y la fidelización del cliente no se ve afectada en su área laboral. Mientras que el entrevistado 7 incurrió en entrenar al nuevo personal de manera adecuada para que no afecte a su cartera de clientes; preocupándose a más de la entidad en las personas que han confiado en el personal y la institución. Por lo que considera que la rotación de personal al darse de manera adecuada no debería afectar en ningún sentido a los socios y clientes de la entidad financiera.

En la subcategoría de Finanzas y remuneración se establece que tras ese análisis de todos los entrevistados, la entidad financiera se ve afectada en sus ingresos en cartera de clientes; ya que una modificación y cambio constante del personal refleja inseguridad a los clientes y más aún a los socios de la entidad. A más de ello, al verse constantemente modificado el personal, los nuevos al tener un conocimiento limitado ante sus obligaciones tan solo pueden ingresar ganando alrededor de un salario básico más comisiones; sin embargo, al no tener un conocimiento y capacitación adecuada el nuevo personal se ve afectado. A lo que el entrevistado 9 menciona que: “El tema de vincular a una nueva persona a la

## Caracterización de la rotación del personal externo en las entidades financieras de la ciudad de Ambato

entidad, capacitarla, alimentar su conocimiento, prepararla, provoca un gasto a la institución”, a lo que al ser constante se deriva en gastos adicionales en la empresa y gastos imprevistos.

El entrevistado 1 argumenta que las instituciones poseen un presupuesto para la capacitación del personal y ante el constante abandono o despidos este se ve afectado; incurriendo en gastos relevantes.

Ante la subcategoría de satisfacción y desarrollo laboral, el constante cambio en la institución provoca que no se dé un adecuado crecimiento del personal y de la entidad en sí, viéndose estancada y provocando áreas de trabajo que en vez de generar confianza y calidad; muestran un mal manejo del personal y falta de calidad en relaciones laborales e interpersonales. Ante la rotación del personal constante se pueden dar pérdidas importantes en cuanto a buenos trabajadores pero que no poseen un reconocimiento importante tanto económicamente como laboral.

### 3.3. IMPACTO SOCIAL DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EXTERNO

En el análisis del impacto social que erradica tras una constante rotación externa del personal se definen las siguientes categorías: *Ambiente laboral y ambiente familiar*. En el ambiente laboral se analiza el impacto que genera el cambio del personal constante tanto en la institución como para con los clientes, tanto a corto y mediano plazo.

El entrevistado 2 menciona que: “Me he encontrado con algunos clientes en la calle por mi trayectoria poseo buenas relaciones laborales, y me comentan que la atención, la

calidad y calidez de la institución se ha visto afectada radicalmente desde que no me encuentro laborando ahí”. El entrevistado 1 considera que el impacto que se da en el ambiente laboral tras el constante cambio de personal es relevante, ya que en algunos casos existen personas no tan éticas que pueden afectar a los clientes. Con base en lo mencionado por el entrevistado 9, el impacto laboral es sumamente fuerte ya que se considera a la institución como una segunda familia y un segundo hogar; por lo que el abandonarlo o ser despedido provoca un sentimiento de pérdida y des confort.

El entrevistado 7 plantea que, el impacto ante la rotación externa constante infiere en que la institución no posea un crecimiento adecuado, a pesar de que tiene potencial, este mal manejo del personal provoca un crecimiento lento; provocando que los socios y clientes se vean afectados. El entrevistado 8 establece que, el impacto social en el ambiente laboral es una pérdida tanto a nivel económico como de reputación en la entidad. A juicio del entrevistado 6 al ver un constante despido de sus colaboradores presentaba cuadros de ansiedad y estrés, trataba de efectuar su labor de la mejor manera posibles, sin embargo, nada era suficiente causando un malestar. La imagen de la empresa se ve afectada, ya que los empleados al conocer más a fondo el trato y como se efectúan los procesos en la entidad no la recomendarían a conocidos y familiares.

Citando al entrevistado 4 el impacto que se da en la institución debido a la rotación externa constante provoca que afecte en el potencial de crecimiento y afecta a la confiabilidad de la institución, tanto en los

## Caracterización de la rotación del personal externo en las entidades financieras de la ciudad de Ambato

empleados, socios y clientes. El entrevistado 5 expresa que: “Al generar una constatación de rotación del personal, se intenta conocer a los nuevos colegas, pero luego otra vez salen y se genera un ambiente de espera. A lo que muchos de los trabajadores se encuentran en un ambiente de inestabilidad laboral y emocional”.

Mientras que en el ambiente familiar el entrevistado 2 agrega que, ha mejorado notablemente, puesto que ya no se encuentra de mal humor, estresada y maltratada; proporcionando un estado anímico positivo y que un empleo no sea participe de un daño psicológico y físico. El entrevistado 1 alude que, ya que la institución no brinda un beneficio de crecimiento personal ni profesional su ambiente familiar el cual se encuentra enlazado con lo económico se veía sumamente afectado, provocando constantes peleas con sus familiares.

El entrevistado 9 declara que, luego de salir de la institución a pesar de que al inicio el tema económico sea difícil, sentimentalmente se encuentra satisfecha, contenta y tranquila; asumiendo nuevos retos y oportunidades con una mentalidad positiva. Se considera importante el presentar que: “La institución no me dio explicación alguna de porque fue mi despido, por lo que en mi mente quedaron vacíos y una falta de consideración no como profesional sino como persona”.

El entrevistado 7 menciona que, ante la inestabilidad constante que se percibía en la institución llegaba de mal humor a su hogar, por lo que, afectaba a su desarrollo personal y familiar. Mientras que el entrevistado 8 emocionalmente no se vio afectado ni en su

entorno familiar. En el análisis de las respuestas dadas por los entrevistados se muestra información similar en cuando a como se han visto afectados debido a un mal manejo de la entidad. Mientras que muy pocos lo saben manejar de manera más relajada y práctica, considerándolo como un puesto laboral en cual no infringe mayor problemática en su vida como se visualiza en el género masculino. Es importante recalcar que, a pesar de tener una mayor muestra femenina, se diagnostica problemáticas de mayor inferencia en las mismas, afectándolas psicológicamente bajo en desarrollo de estrés, ansiedad debido a un ambiente laboral inadecuado.

### 1. Discusión y Conclusiones.

Analizado los datos proporcionados mediante la entrevista se determina que según Guardia (2018) en su estudio se establece que la relación con su jefe inmediato en un 60% era buena, el 20% era regular y el 20% mala; reafirma la importancia de la convivencia y como se ve afectado la empresa cuando esta es inadecuada. En cuanto a la información recolectada a través de la entrevista se determinó que las relaciones laborales en las instituciones financieras eran inadecuadas al igual que con los compañeros de la agencia; propiciando un ambiente laboral inadecuado.

Huali y Lizzia (2019) menciona que la rotación del personal no es una causa, sino es un efecto como consecuencias de varios factores internos y externos sobre el comportamiento y la actitud del personal; A través del análisis de los resultados muestra que el progreso en la institución o la oportunidad de crecimiento es malo, ya que

## Caracterización de la rotación del personal externo en las entidades financieras de la ciudad de Ambato

no se puede acceder a otros cargos con el pasar del tiempo y la experiencia; generando una actitud negativa en los trabajadores.

Los motivos de causa ante la rotación externa del personal es la carga de trabajo en el estudio de Guardia (2018), esto es similar en el estudio donde se determina que la carga laboral es una de las subcategorías de mayor análisis, por lo que, el personal al ser parte de múltiples tareas e incluso llevar trabajo a casa; provocaba cambios anímicos, estrés, ansiedad lo cual llegaba a afectar su vida familiar y social.

En el estudio de Hualí y Lizzia (2019), se revela que la capacitación en la empresa es regular en un 35%, determinando que la mayoría del personal no recibió una instrucción adecuada al momento de ingresar a la institución. Mientras que en el estudio realizado se mostró que si se realiza en un proceso de capacitación del personal externo a los nuevos trabajadores sin embargo este es inadecuado e incluso se capacita en áreas que no corresponden a las actividades a cumplir del empleado. Por lo que se concluye que las causas de la rotación del personal externo en una entidad financiera en la ciudad de Ambato se ven vinculadas a la carga laboral en mayor grado, las relaciones laborales, crecimiento y capacitación; las cuales al no ser las adecuadas desarrolla en el trabajador un sentimiento de estancamiento y desmotivación intrínseca dado que a pesar de sus esfuerzos jamás va a mejorar su calidad de vida y ascender a otro puesto.

Zaballa, et al. (2021) establece que la calidad del servicio al cliente se ve afectada disminuyéndola, además del aumento de errores por el nuevo personal, desarrollando

una disminución en los niveles productivos del trabajo y del aprovechamiento en la jornada laboral. En cuanto a la investigación se visualiza que una de las consecuencias de mayor frecuencia es la calidad de servicio al cliente ya que los clientes se ven afectados por el cambio continuo del personal, por lo que la entidad pierde credibilidad y por lo tanto no posee un crecimiento gradual.

A lo que Calderón et al. (2017) expresa que la rotación del personal posee un impacto económico en la empresa, ya que promueve gastos entorno a la capacitación constante del personal nuevo, además de que si se capacita y luego se va el empleado es básicamente un gasto en vano. Similar a lo que menciona Hernández et al. (2017), la rotación del personal conlleva tiempos en contratación, capacitación del personal y por lo tanto costos.

A más de ello, Zaballa, et al. (2021) menciona que la institución se ve afectada en cuanto a que ante la fluctuación del personal se generan costos primarios, secundarios y terciarios; los costos primarios se relacionan con la separación del empleado con la empresa y los terciarios se relacionan con aquellos que se dan a largo plazo. Estos pueden ser costos frecuentes de capacitaciones al personal, el cual al ser continuo provoca mayores gastos. Es así que, en el presente estudio se muestra una semblanza, ya que uno la institución financiera se ha visto afectada de manera similar, provocando gastos inmersos en la capacitación del nuevo personal.

Mientras que Hernández, et al. (2017) muestra en su estudio que las razones de mayor frecuencia para la rotación del personal son las bajas oportunidades de

## Caracterización de la rotación del personal externo en las entidades financieras de la ciudad de Ambato

crecimiento y un bajo sueldo fomentando una insatisfacción laboral. Estableciendo una semblanza entorno al presente estudio ya que al describir que el personal desarrollaba múltiples puesto de trabajo, no se lograba un crecimiento laboral y el sueldo era el mínimo a pesar de que se cumplan más horas y cargas laborales.

El impacto social se configura a través de la afectación del ambiente laboral y el familiar, por lo que, Hidalgo et al. (2019), presenta con base en el análisis de las causas de la rotación del personal que los empleados se ven afectado en su ambiente laboral debido a que se encuentran desmotivados y la falta de claridad en sus funciones y tareas. Mientras que Bolaños (2020) propone que una de las afectaciones más frecuentes se da debido al bajo crecimiento organizacional, provocando condiciones internas y externas que influyen en la efectividad del personal de trabajo; desarrollando de esta manera problemáticas de salud, incurriendo en afectaciones inclusive físicas tras la presentación de estrés. Pese a no existir información en los estudios acerca de la afectación en el ambiente familiar, se denota que la afectación en el ambiente laboral aumenta las problemáticas en el círculo

social cercano del empleado que se encuentra en condiciones de trabajo ineficaces.

Como consecuencia la empresa posee pérdidas tanto económicas como de credibilidad, ya que al mostrar su falta de estabilidad y al ser una institución financiera genera en el cliente desconfianza y por lo tanto pierde al mismo, afectando en su economía e incluso el crecimiento gradual que esta debe tener. El impacto social en el ambiente laboral dañino fomentaba a una baja calidad de convivencia y confianza provocando de esta manera un malestar constante en el personal. A más de ello, en el ambiente familiar y social el trabajador se encontraba sumamente afectado llevando sus problemas a casa e incurriendo en malestar doméstico. A más de ello, a causa de los despidos muchos de los trabajadores no entendían el porqué de su despido, sin embargo, aunque al inicio se mostraba una fuerte contrariedad con el tiempo se empezaban a sentir de mejor manera anímicamente; desarrollando un grado de estabilidad adecuado para fomentar su calidad de vida.

## Caracterización de la rotación del personal externo en las entidades financieras de la ciudad de Ambato

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Araujo, A., Panduro, J., Pezo, M., & Chang, L. (2021). *Endomarketing: Estrategia para la reducción de la rotación de personal millennial en organizaciones mexicanas*. Obtenido de Revista de ciencias sociales, 27(4): <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8145521>
- Bolaños, Á. (2020). *Eficacia y eficiencia en los procesos de reclutamiento y selección de personal*. Obtenido de Revista Biumar, 4(1), 134-146.: <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/RevistaBiumar/article/view/2331>
- Calderón, C., Parga, M., & Betancourt, M. (2017). *Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial de una Gran Superficie*. Obtenido de Revista Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas-FACCEA, 7(1), 58-66.: <https://editorial.uniamazonia.edu.co/index.php/faccea/article/view/230>
- Chávez, Y., Villanueva, J., & Chávez, G. (2021). *La relación entre el compromiso organizacional y la rotación de personal obrero*. Obtenido de Estudios de Administración, 28(1): <https://revistas.uchile.cl/index.php/EDA/article/view/60211>
- Dessler, W. (2018). Rotacion de Personal. *Revista REC*.
- Gomariz, P., Ojeda, Y., Nogueira, Y., Rivera, D., & León, A. (2021). *Procedimiento para el análisis de la rotación del personal*. Obtenido de Academo, 8(1): <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7822207>
- Guardia, A. (2018). *Causas de la rotación de personal de cajas de la Agencia Ceja Banco Unión SA Regional La Paz*. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/22751>
- Hernández, S., Cruz, Z., Meza, M., & Cruz, L. (2017). *Principales causas de la rotación del personal en empresa de servicios de transporte*. Obtenido de Revista Sociología Contemporánea, 4(11), 43-50.: [https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia\\_Contemporanea/vol4num11/Revista\\_Sociologia\\_Contemporanea\\_V4\\_N11.pdf#page=53](https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia_Contemporanea/vol4num11/Revista_Sociologia_Contemporanea_V4_N11.pdf#page=53)
- Hernández, Y. (2021). Modelos de rotación de personal. *CORE*.
- Hidalgo, M., González, D., & Negrete, L. (2019). *Rotación de personal en la industria hotelera en el estado de Guanajuato, México*. Obtenido de Revista Ibero Americana de Estrategia, 18(4), 615-629.: <https://www.redalyc.org/journal/3312/331267304006/331267304006.pdf>
- Huali, A., & Lizzia, R. (2019). *Factores que influyen en la rotación de personal-caso empresa "Avecitas"*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/266975347.pdf>
- Márquez, A., Villegas, F., Moreira, J., & Gaibor, A. (2021). *Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del Cantón Milagro*. Obtenido de Conrado, 17(80): [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442021000300371&script=sci\\_arttext&lng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442021000300371&script=sci_arttext&lng=pt)

## **Caracterización de la rotación del personal externo en las entidades financieras de la ciudad de Ambato**

Matzumura, J. (2018). Rotación de personal . *Revista empresarial*.

Ruiz, C., & Álvarez, S. (2022). Rotación de Personal. *Revista FRT*.

Sánchez, J., & Méndez, O. (2021). Factores predictores del índice de rotación de personalFactores predictores del índice de rotación de personal. *Revista Analisis Económico* .

Zaballa , P., Assafiri, Y., Medina , Y., Nogueira , D., & Medina , A. (2021). *Procedimiento para el análisis de la rotación del personal*. Obtenido de Academo (Asunción), 8(1), 29-41.: [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2414-89382021000100029](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2414-89382021000100029)

## **Caracterización de la rotación del personal externo en las entidades financieras de la ciudad de Ambato**

### **DEDICATORIA**

Este proyecto de investigación en primer lugar lo dedico con todo el amor a Dios por permitirme culminar con una meta más que me propuse en mi vida, a mis queridos padres por darme la vida e inculcar valores de perseverancia para seguir adelante, a mis hijos amados Lizbeth Tatiana y Rene Alexander por ser parte fundamental que me inspiraban a continuar en este proceso de estudio y aprendizaje ;a mi esposo por tenerme paciencia y estar siempre a mi lado en los momento más difíciles y brindar el apoyo, motivación para culminar con uno de mis metas .

María Manuela Llambo Chalan

Quiero dedicar mi proyecto de investigación en primer lugar a Dios y la Virgencita de la Elevación, a mis padres quienes durante toda mi vida y mi proceso de formación académica fueron mi apoyo incondicional y constante, quienes me inculcaron valores y principios para ser cada día una mejor persona, impulsándome a no rendirme y siempre ponerle entusiasmo y pasión en todas mis actividades.

Edisson Andrés Salvador Bonilla

## **Caracterización de la rotación del personal externo en las entidades financieras de la ciudad de Ambato**

### **AGRADECIMIENTO**

Un profundo agradecimiento a la Universidad Indoamérica por permitirme tener una experiencia dentro de la universidad por los conocimientos alcanzados y convertirme en una persona profesional, a cada uno de los docentes por sus enseñanzas para poder culminar en este proceso de formación.

A mi tutora individual Ps. Mónica Maribel Vasco Álvarez por sus enseñanzas y guiarnos en este proceso de investigación ya que sin su ayuda y conocimiento no hubiese sido posible realizar este proyecto.

María Manuela Llambo Chalan

Agradecer a nuestra tutora individual Ps. CI. Mónica Vasco a nuestro tutor grupal, Ps. José Acuña por guiarnos, por la paciencia y dedicación, a cada docente quienes nos supieron llenarnos de conocimientos, ayudarnos a ser mejores personas y aconsejarnos, a la Universidad Indoamérica por permitir alcanzar un sueño anhelado de ser profesional.

Edisson Andrés Salvador Bonilla

## **Caracterización de la rotación del personal externo en las entidades financieras de la ciudad de Ambato**

**ANEXOS.**

**ENTREVISTAS**

<https://we.tl/t-ZXLE9UBk2G>