

Comprensión y construcción de significados sobre rotación de personal en una empresa de telecomunicaciones.

Rubén Darío Aguilar López, Melissa Burgos González y Geraldine Moreno Tibaduiza
Universidad Santo Tomás

Nota del Autor

Rubén D. Aguilar, Melissa Burgos y Geraldine Moreno, Facultad de Psicología,
Universidad Santo Tomás.

Correspondencia relacionada con esta investigación debe ser dirigida a Rubén D. Aguilar,
Facultad de Psicología, Universidad Santo Tomás. E-mail: rdal77@gmail.com

Tabla de Contenido

Resumen	5
Abstract	6
Problematización	7
Planteamiento y formulación del problema	7
Justificación.....	12
Objetivos	14
Objetivo general	14
Objetivos específicos.....	14
Marco de referencia	14
Marco epistemológico y paradigmático	14
Marco disciplinar	17
Aproximación al concepto de rotación.....	17
Aproximaciones al concepto de significados	22
Marco interdisciplinar	23
Marco normativo/legal	27
Marco institucional	29
Antecedentes investigativos	30
Método	36
Metodología mixta de investigación	37
Análisis categorial.....	40
Análisis de contenido.....	41
Actores/protagonistas/interlocutores	42
Estrategias	43
Componente cualitativo.....	44
Componente cuantitativo.....	45
Trayectoria/procedimiento	46
Desde el componente cualitativo.....	47
Desde el componente cuantitativo.....	48
Consideraciones éticas	49

Resultados	51
Resultados desde el componente cualitativo.....	52
Resultados desde el componente cuantitativo.....	54
Discusión de Resultados	64
Significados de Rotación.....	65
Experiencia del Trabajador	67
Razones de Rotación.....	69
Conclusiones	71
Aportes y limitaciones	76
Aportes	76
Limitaciones	78
Referencias	¡Error! Marcador no definido.
Anexos	93
Anexo 1. <i>Formato de entrevista de retiro</i>	93
Anexo 2. <i>Citas correspondientes a la categoría Significados de rotación</i>	94
Anexo 3. <i>Citas correspondientes a la sub-categoría Definición</i>	95
Anexo 4. <i>Citas correspondientes a la categoría Experiencia del trabajador</i>	96
Anexo 5. <i>Citas correspondientes a la sub-categoría Historia de vida</i>	101
Anexo 6. <i>Citas correspondientes a la sub-categoría Desarrollo</i>	105
Anexo 7. <i>Citas correspondientes a la categoría Razones de rotación</i>	108
Anexo 8. <i>Citas correspondientes a la sub-categoría Clima laboral</i>	113
Anexo 9. <i>Citas correspondientes a la Condiciones laborales</i>	116
Anexo 10. <i>Consentimiento informado</i>	120
Tablas	
Tabla 1. <i>Tabla explicativa de metodología mixta</i>	46
Tabla 2. <i>Citas relevantes categoría Significados de rotación</i>	53
Tabla 3. <i>Citas relevantes categoría Experiencia del trabajador</i>	53
Tabla 4. <i>Citas relevantes categoría Razones de rotación</i>	54
Tabla 5. <i>Distribución de los formatos de retiro por año y género</i>	56
Tabla 6. <i>Comparación de las causas de retiro expuestas por los ‘Profesionales Carterizados’ en los formatos de retiro en los años 2013 y 2014</i>	56

Tabla 7. <i>Comparación de opinión que se tiene de la empresa expuestas por los ‘Profesionales Carterizados’ en los formatos de retiro en los años 2013 y 2014</i>	57
Tabla 8. <i>Comparación de opinión que se tiene del jefe inmediato por los ‘Profesionales Carterizados’ en los formatos de retiro en los años 2013 y 2014</i>	58
Tabla 9. <i>Comparación de la opinión respecto a cómo consideren la relación con los compañeros expuestas por los ‘Profesionales Carterizados’ en los formatos de retiro en los años 2013 y 2014</i>	59
Tabla 10. <i>Respuestas brindadas ante la pregunta: ¿Está satisfecho con los horarios?</i>	60
Tabla 11. <i>Respuestas brindadas ante la pregunta: ¿Las condiciones físicas y ambientales son las más adecuadas para desarrollar la labor?</i>	61
Tabla 12. <i>Respuestas brindadas a la pregunta: ¿Estuvo satisfecho con su salario?</i>	62
Tabla 13. <i>Respuestas brindadas a la pregunta: ¿Considera que la empresa le ofreció las mejores oportunidades para superarse personal y laboralmente?</i>	62
Tabla 14. <i>Respuestas brindadas a la pregunta: ¿La seguridad que presta la empresa para proteger a sus empleados es la adecuada?</i>	63
Tabla 15. <i>Respuetsas brindadas a la pregunta: ¿Tuvo conocimiento claro de las políticas de la empresa?</i>	63
Tabla 16. <i>Pregunta ¿Volvería a trabajar con la empresa?</i>	64

Comprensión y construcción de significados sobre rotación de personal en una empresa de telecomunicaciones

Resumen

Este trabajo pretende mostrar las comprensiones y construcciones de significados en relación al término rotación de personal a partir de las narraciones de cinco miembros de una compañía de telecomunicaciones. Se emplea una metodología de investigación mixta comprendida desde la parte cualitativa por entrevistas y como complemento cuantitativo formatos de entrevista de retiro, se hace un análisis categorial de las entrevistas y un análisis de contenido de los formatos de retiro dando como resultado datos numéricos que permitan un tratamiento cuantitativo. En conclusión, se observa que las personas toman en cuenta la historia de vida laboral propia y la de sus familias además de la cultura en la cual están inmersos al momento de dar un significado en torno al término. Por otro lado se encontró que las razones de rotación son los horarios en tanto que no permiten realizar actividades extra, bajo salario que no recompensa el costo de los estudios requeridos por el cargo y clima laboral relacionado con el trato en momentos específicos de la jornada laboral.

Palabras clave: rotación, significados, comprensiones, razones de retiro.

Abstract

The purpose of this document is to show the understandings and constructions of meaning in relation to the term turnover from the narratives of five members of a telecommunications company. Used mixed research methodology from the qualitative part consists of interviews and quantitative part complement exit interview formats; a categorical analysis is used from interviews and the retirement formats resulting numerical data that allow a quantitative treatment. In conclusion, it appears that people take into account history of working lives of their families and the culture in which they are involved when giving a meaning on the term. On the other hand it was found that turnover reasons are rotating schedules, low pay and working environment. In conclusion, it appears that people take into account the history of their own working lives and their families and the culture in which they are involved when giving a meaning on the term. On the other hand it was found that turnover reasons are times that not allow extra activities, under salary not reward the costs of the studies required by the job and work environment related to the treatment at specific times of the workday.

Keywords: turnover, understandings, constructions, turnover reasons.

Problematización

Planteamiento y formulación del problema

El mundo que se conoce hoy no presenta semejanza con lo que cuenta la literatura ni lo que argumentan otras generaciones que han estado un mayor tiempo en él. Esto da pie para hablar de los cambios vertiginosos que ha traído la globalización en lo político, económico, social, espiritual y cultural (Mas, 2003), permitiendo la expansión del capitalismo y la desigualdad de la sociedad. Ante dicho proceso se han evidenciado momentos específicos de la historia que han acompañado tales cambios como lo son la época de la colonia, la revolución industrial y ahora la innovación tecnológica (Camejo, 2008) que influencia el comportamiento de las personas, sus relaciones de trabajo y el ámbito laboral.

Cuando se hace alusión al tema del trabajo uno de los campos de acción que se visibiliza es la psicología de las organizaciones, la cual encontró su lugar de inicio en la Primera Guerra Mundial, llegando a Colombia a mediados del siglo XX. Desde ese entonces, el psicólogo se dedica al análisis de puestos, reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación, salud ocupacional, bienestar, clima y cultura (Enciso y Perilla, 2004). De acuerdo con este panorama Gutiérrez (1992), menciona un estudio en el que muestra la baja actividad del profesional en su área, entre estos están manejo de grupos 11%, problemas de comunicación 7%, programas de motivación y capacitación 6%, análisis de puestos 5%, rotación y promoción de personal 3%.

En concordancia y teniendo una aproximación hacia el constructo de investigación, se precisa que el presente trabajo se basará en la rotación de personal en donde el rol del psicólogo organizacional juega un papel importante, debido a que este fenómeno genera consecuencias tanto para la organización como para la persona, de este modo una de las funciones del

profesional consiste en la mediación de las partes involucradas buscando su beneficio común (Yáber, 2006).

Con base en lo anterior, se define la rotación de personal o turnover por su nombre en inglés como el intercambio constante de entradas y salidas de personas en la organización (Pichucho, 2008), también se entiende como la movilidad que tiene la empresa en sus áreas, departamentos y puestos por cualquier causa para que sea ocupado por otra persona (Mendoza, 2003; Arroyo y Gutiérrez, 2007), mientras que Khoele y Daya (2014), expresan que debe ser estimada en el volumen de recursos humanos disponibles más el índice real de los que se fueron y se puede clasificar en voluntario o involuntario.

Ahora bien, Brenes (2013), presenta que los inconvenientes de las organizaciones son el alto índice de rotación y los sobrecostos asumidos por parte de ésta; como la pérdida de tiempo, de potencial humano, recursos físicos y tecnológicos, trayendo efectos negativos en lo económico y operativo. Continuando con Brenes (2013), las consecuencias de la excesiva rotación desembocan costos en el proceso de reclutamiento, de selección, de formación y de separación. Además, se deteriora la imagen y reputación de la organización, prevalece la desmotivación del personal, bajo sentido de pertenencia, aumento en la carga laboral y tiempo extra en el trabajo.

En este orden de ideas López (1996), plantea un estudio realizado para el Banco de la República sobre la rotación de personal en Colombia que refleja el comportamiento de este fenómeno bajo la peculiaridad de la microempresa y macroempresa en el sector privado, mostrando cómo en las organizaciones con menos de 10 trabajadores el 39% de ellos labora durante un año o menos, en las empresas medianas el 27% permanece hasta un año y en la gran empresa el 17%. Esto evidencia que a menor tamaño de la organización se presenta un mayor índice de rotación de personal.

Continuando con López (1996) esta es una rotación feroz, ya que el ingreso y egreso de personas en la organización debería ser proporcional al tamaño de la empresa, esto para mantener el equilibrio dentro de ésta y garantizar un flujo de capital humano, que sea enriquecedor más no nocivo. Respondiendo a esta lógica el movimiento global de personal se encuentra en un 60% de rotación al primer año, lo que demuestra cómo en la organización colombiana se perciben los altos índices de rotación en este periodo.

Por ejemplo González (2006), en su tesis esboza una investigación hecha a una industria petroquímica que se vio perjudicada por la alta rotación de personal, dando a conocer que un 60% del comité de dirección es el que decide retirarse, mientras un 50% lo hace el total de la empresa. A modo de ver, estas dos inferencias en mandos altos y medios manifiestan una linealidad en la toma de decisión de abandonar la organización, provocando incumplimientos en las tareas y objetivos de sus funciones. De igual forma, es oportuno expresar que este autor cita a Werther y Davis (1990) quienes refieren que entre más especializado es un puesto mayor es el índice de rotación, llegando a pensar que una alternativa de solución es hacer un análisis y planificación de cargos.

No está de más traer a colación una encuesta realizada de una fuente de empleo en línea, encontrando que el 45% del personal permanecerá menos de seis meses en su empleo, mientras el 16.15% mantendrán su trabajo entre seis meses y un año y sólo el 11.80% considera quedarse más de cinco años en el mismo lugar (Flores, Abreu y Badii, 2008). Más aún estos autores exponen un informe hecho para la firma de consultoría AON Consulting, comentando que es menos probable pensarse en futuro dentro de la misma organización, esto quiere decir que 12 de cada 100 empleos son reemplazados al año, como consecuencia de mejores opciones laborales. De tal modo se eleva el índice de rotación provocando que casi el 60% de los empleados sean

contratados por entidades outsourcing. Además, la tendencia en donde es más frecuente este suceso es en los sectores de ventas, administrativos y operativos, puesto que sus salarios son bajos y están en constante variación. Por ende, se manifiesta que el promedio de rotación es de 12%, pero en industrias como la farmacéutica y de belleza se descompensa en un 60 a 80%.

Así, al hablar de las consecuencias que ocasiona el alto índice de rotación en la organización, no se puede dejar de lado lo que produce en el empleado. Por eso, es pertinente sugerir el tema de desempleo, ya que como manifiesta Dávila (2013), el estar desempleado no es sólo un hecho que genera consecuencias económicas, sociales y/o familiares, sino también psicológicas que pueden conllevar al desarrollo de trastornos. La afirmación anterior causa preocupación, debido que la tasa de desempleo en Colombia es del 11.1% (Departamento Administrativo Nacional de Estadística[DANE], 2014) comparado con índices de otros países de la región como Paraguay 8.8%, Venezuela 7.8%, Argentina 7.3%, Uruguay 7.1%, Chile 6.5%, Perú 6.3%, Ecuador 5.7% y Brasil 4.9% (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2014). El país presenta la respuesta más predominante en América Latina.

Tras la premisa del desempleo Pulido (2004), cuestiona la desocupación de las personas en el mundo del trabajo asociado a la pobreza, pérdida de identidad, aislamiento y falta de oportunidades, considerando las relaciones sociales que se dan dentro de este contexto y las implicaciones en la sociedad capitalista contemporánea. Partiendo de esto, se comprende cómo las maneras de vivir se están deteriorando y cuáles son los nuevos focos de empleo que están emergiendo. En otras palabras, el desempleo/empleo representa una estructura social vigente en la que sobresale el tema de turnover.

En esta medida, se contemplan los posibles motivos que ocasionan la incidencia del desempleo, los cuales pueden ser: nuevas oportunidades de empleo, mejores ofertas salariales,

inconformidad con el trabajo actual, problemas en el clima laboral, horario de estudio y situaciones familiares o personales. A pesar de esto cómo algunas personas en condiciones adversas se van de su ocupación laboral, es decir qué ocurrencia provoca la salida de las personas en las organizaciones.

Por eso, es pertinente una investigación hecha en Colombia porBumeran.com.co (2008), que corrobora las razones del cambio según los trabajadores, los resultados muestran una mayor remuneración económica, seguido de mejores perspectivas de desarrollo laboral, una mejor seguridad laboral y en busca de un mejor jefe. Por otra parte buscó determinar desde la visión de las empresas, las principales razones de por qué los empleados se van a otras compañías y los resultados fueron: mejores ofertas económicas, seguido de los problemas con los superiores, la falta de capacitación y el estancamiento profesional.

Teniendo en cuenta lo que se ha plasmado sobre el constructo de rotación en todo sentido, se contempla la idea de estudiar el fenómeno con base en la comprensión de su significado en el contexto de la disciplina organizacional tomando de método la investigación cualitativa con un instrumento cuantitativo. De ahí Pulido (2004), menciona: "...las organizaciones no son simplemente colectividades sociales donde se comparten una serie de significados, sino como sitios en donde diversos grupos tratan de producir significados..." (p.219).

A parte de lo dicho, también es importante indicar que en el medio científico existen varias publicaciones que entrevén el camino por el cual se pretende enfocar el trabajo, como lo son: sentidos y significados del trabajo (Da Rosa, Chalfin, Baasch y Soares, 2011); significado de trabajo en la sociedad contemporánea (Ovejero, 2006); significados, cambios y contexto actual de trabajo (Peralta, 2011); relación de variables socio-demográficas, psicológicas y la condición laboral con el significado del trabajo (Dakduk, González y Montilla, 2008); la

construcción de significados y sentidos profesionales de psicólogos (Correa, 2011); significado y actitudes de la formación (Llorens, 1997); empleabilidad, cambios y exigencias psicosociales en el trabajo (Rentería y Malvezzi, 2008).

Tal es así que surge la siguiente pregunta ¿Cómo se comprende la construcción de significados en torno al término rotación de personal en una organización dedicada a la prestación de servicios en el área de las telecomunicaciones y tecnologías de la información?

Justificación

Sin duda el mundo del trabajo trasciende la vida de la persona, trayendo consigo el ser partícipe de una organización, en donde el tema rotación de personal o turnover sobresale en sus dimensiones cuando los índices rebosan las expectativas de retiro. Más aun conociendo que en Colombia la tasa de desempleo es una de las mayores de América Latina, sumado a esto el sector económico al que pertenezca la empresa o la posición jerárquica que se tenga en la compañía independiente de ello aspectos como: seguridad, riesgo, condiciones, relaciones, tecnología e información, competitividad, productividad, derechos y deberes no pierden trascendencia para ninguno de los actores.

En tal sentido, la rotación de personal manifiesta la pertinencia y aporte para su investigación, puesto que la sociedad se encuentra en un punto álgido de re-estructuración y transformación. Ante esto se hace enriquecedor pensar en otro elemento que acompañe el estudio, la construcción de significados por la comprensión e interpretación de lo que está alrededor del hecho.

Primero, la psicología de las organizaciones y del trabajo, se ha interesado en descubrir e investigar diferentes fenómenos propios de las empresas, buscando tomar acciones frente a estos, con el fin de lograr pasar de la teoría a la práctica. Por tal motivo, la rotación de personal es uno

de esos temas que ha sido investigado pero se ha quedado en muchos de los casos estancado simplemente buscando respuesta al día a día y no trascendiendo a la solución del problema.

Segundo, las organizaciones se declaran preocupadas por los elevados índices de rotación que se muestran y los costos que les produce estos retiros, pero dicen no saber realmente a qué se debe este incremento, solo cuando se les cuestiona a los empleados su salida, ellos argumentan causas de clima laboral, horarios extendidos sin remuneración, relaciones con jefes y compañeros, sobrecargas de trabajo, problemas personales o de salud y mejores ofertas de empleo. Sin embargo, más allá de conocer los motivos y las cifras, las empresas no implementan estrategias para disminuir estas faltas.

Tercero, a pesar de que los trabajadores tienen infinidad de responsabilidades con su alimentación, salud, transporte, educación, vivienda y ropa éstas pasan a un siguiente plano cuando se ven vulnerados sus derechos. Por eso el retirarse no es una opción sino una decisión, dado que las personas buscan que la actividad formal que realicen esté bajo condiciones laborales propicias con respecto a su salario, contrato, horario de trabajo, funciones, ambiente físico; debido que en la actualidad se está presentando la apertura de temporales u outsourcing con tipos de contrato, que transmiten un desprendimiento e inestabilidad hacia la persona que presta sus servicios.

Por último el aprendizaje de los investigadores asociado al tema de turnover, se vivencia como un contacto con la profesión en términos de teoría y praxis, permitiendo conocer la manera en que los actores se apropian de los significados a través de sus historias, teniendo la oportunidad de construir y re-significar esas narraciones. A su vez, el quehacer, el ser, las formas de relacionarse y los roles del psicólogo organizacional y del trabajo, brindarán un amplio panorama de dónde se requiere la asistencia de su labor.

Objetivos

Objetivo general

Comprender la construcción de significados en torno al término rotación de personal en una organización dedicada a la prestación de servicios en el área de las telecomunicaciones y tecnologías de la información.

Objetivos específicos

Identificar los significados sobre rotación de personal en cinco personas de una empresa del sector de las telecomunicaciones.

Interpretar los significados, en los participantes, frente a las razones de la rotación de personal en la organización.

Relacionar los significados sobre rotación de personal frente a las experiencias de trabajo y las razones del fenómeno de rotación de personal en los empleados de la organización.

Marco de referencia

Marco epistemológico y paradigmático

El presente trabajo de grado se realizará desde el construccionismo social, teniendo como actor principal el lenguaje, las narraciones y los significados; siendo estos los generadores de realidades en interacción con otros.

Gergen (1996), cuenta que la crítica que hace frente a aspectos como la objetividad, la existencia de un mundo externo al hombre o una verdad absoluta son unas de las características primordiales del construccionismo social. La finalidad no es establecer categorías universales que expliquen los fenómenos cotidianos, el interés principal radica en las interpretaciones propias de cada persona y cómo éstas dan lugar a las relaciones que se establecen.

El construccionismo social plantea que las narraciones tienen mecanismos propios que ayudan a su organización y articulación; dentro de estos mecanismos se encuentran "...las identidades, las emociones, las acciones, los contenidos narrativos, los escenarios de vida, las conversaciones..."(Aya, 2010, p. 187).

Las narraciones están constituidas desde dispositivos cotidianos de las personas entendidas desde dos dimensiones, los textos y los contextos relacionales que favorecen a la emergencia de las narraciones en cuanto empiecen la interacción entre sí, lo que implica "...que los relatos no nacen del vacío, sino que se construyen a partir de una red de procesos integrados por múltiples sucesos..."(Aya, 2010, p. 186). Las narraciones están sustentadas desde el construccionismo social, debido a que éste sustenta desde los procesos sociales y culturales que ayuda a los individuos a tener una interpretación clara y concisa del mundo; sin embargo, dentro de esta interpretación y comprensión del mundo también está incluido el pensamiento pos-estructuralista el cual ve al ser humano como parte esencial de los sistemas que acogen y manejan los relatos dentro de las vivencias cotidianas demarcadas por la sociedad (Aya, 2010).

La narrativa es definida como estructura organizada que brinda significado y sentido a todas las experiencias de los seres humanos. Gergen (2006), puntualiza a las narraciones como "...instrumentos incrustados en las secuencias conversacionales..." (p. 234); definición en la que coinciden Bruner (1991), White y Eptson (1993) y Gergen (1996). De acuerdo a lo anterior, es necesario decir que las narraciones se crean a partir de la relación con otros y el entorno, no obstante las narraciones también se dan a partir del lenguaje y la lingüística donde se construyen significados que se comparten con los demás en un entorno determinado.

Como lo plantea Neuburger (1997), los seres humanos tenemos la necesidad de vivir en grupos y conformar pareja de este modo propone que "...no podemos darnos a nosotros mismos

una identidad; la soledad no es lo mismo que autonomía...” (p. 110), pertenecemos a una sociedad y por eso es necesario que nuestra identidad sea reconocida a validada por los demás y es así como nos humanizan.

Por medio del lenguaje y las narraciones se pueden ver evidenciados los significados que existen frente a las diferentes situaciones de la vida diaria. De acuerdo con el objetivo de la investigación se pretende dar cuenta de los significados de trabajadores de la empresa frente al término rotación de personal.

Citando a Gergen (2006), expone de acuerdo al construccionismo social que los significados deben entenderse a partir de las relaciones, debido a que el ser humano desde el momento de su nacimiento está bajo el dominio de las relaciones establecidas por su comunidad y por otro lado también se encuentra en constante relación con las acciones coordinadas las cuales le otorgan la posibilidad de construir, deconstruir y co-construir de manera constante los significados.

A la hora de comprender los significados es necesario hablar de temas como el lenguaje, el sentido y acciones que se convierten en herramientas fundamentales que hacen posibles las relaciones a partir de los significados. El lenguaje es sin duda una unidad universal por la cual toda la humanidad y los grupos se mantienen en contacto y pueden dar a conocer sus opiniones y perspectivas acerca de temas particulares en contextos particulares, es por esto que se puede afirmar que los significados se pueden transformar durante el tiempo y dependiente la comunidad logrando de esta manera el sentido común (Arcila, Mendoza, Jaramillo y Cañón, 2010).

Según Gergen (2006), “...el juego de los significantes es esencialmente un juego dentro del lenguaje, y este juego está incrustado en las pautas de la acción humana, en lo que damos en llamar contextos materiales...” (p. 318). Otro elemento importante que aparece en este tema son

los complementos compuestos por los suplementos y las acciones; estos son elementos que ayudan a contextualizar un tema explícito, lo que conlleva a que también se le pueda dar significado a las palabras implementadas dentro de un discurso o narración, el complemento se da cuando una otra persona entiende el mensaje.

Los contextos y el suplemento determinan el sentido el cual está sujeto a la multiplicidad de los significados; la función de estos es involucrarse con las relaciones con el fin que estas puedan generarse de forma indefinida (Arcila et al., 2010).

Marco disciplinar

Aproximación al concepto de rotación

El término rotación deriva del latín *rotatio* (Real Academia Española [RAE], 2001), que significa dar vueltas a partir de un eje fijo, otra aproximación etimológica a la palabra vendría del vocablo *rota* que sería el origen para rueda y que también guarda una relación con términos como derrota o disolver que son palabras que aparte de sus significado literal también se asocian con el cambio o transición, tal como ocurre en las organizaciones alrededor del mundo, en donde las políticas y las acciones de las organizaciones pareciera que solo mantienen la vista en el centro del problema pero no buscan explorar soluciones diferentes.

Desde aquí y buscando resolver las diferentes preguntas que surgen alrededor del fenómeno se hace importante incorporar el concepto de turnover o rotación. Según Armstrong (2009), esta se define como la velocidad con la que las personas salen o entran contratadas a una organización. Otras definiciones como la de Thwala, Ajagbe, Choi, Bilau y Enebuma (2012), quienes definen turnover como el movimiento individual de las personas a través de la permanencia en una organización.

El concepto de rotación de personal no es nuevo, en la literatura este es un tema que se ha presentado como una incógnita desde hace algún tiempo, los primeros rastreos del término se encuentran en los años ochenta según la descripción de Maertz, Stevens y Campion (2003), en investigaciones relacionadas con la satisfacción y adaptación en el trabajo, siendo el caso de los estudios de Rosse (1983) y deRosse y Hulin (1985), en los cuales se abordan los temas desde una visión de adaptación por parte del empleado a las condiciones del empleo como un ambiente en el cual se desencadenan una serie de conductas positivas y negativas que culminan con la permanencia o salida de la organización, esto sumado a la asociación con conductas saludables que se relacionan a estilos de vida sanos.

A partir de este punto de vista la adaptación y satisfacción ha desprendido muchos de los abordajes teóricos que se aplican en la actualidad, esto con la adición de conceptos y comprensiones relacionadas con la toma de decisiones y elementos como la búsqueda de trabajos diferentes a los que buscarían normalmente, además de la influencia del grupo familiar y filial a la hora de tomar la decisión, desde nuestra perspectiva cultural, ya que para otras culturas como las europeas esta decisión es netamente individual. De aquí Lee y Mitchell (1994), proponen un modelo basado en focos comprensivos que abordan diferentes elementos desde lo psicológico, hasta acontecimientos externos, ambiente y lo social toman relevancia frente al fenómeno.

Planteando la rotación de personal desde una perspectiva multi-factorial se hacen relevantes las posturas como la de Linhartová (2012), que se fundamentan en cómo la decisión de salida del cargo se puede entender desde factores que van desde la enfermedad o jubilación hasta razones académicas, de cambio de estilo de vida o labor solo por nombrar algunos de ellos, desde el autor estas razones se pueden condensar en siete factores básicos que serían: la remuneración, la

búsqueda de seguridad futura, relaciones personales, reconocimiento, los niveles de comunicación en el cargo, la cultura y expectativas con relación a la organización.

El objetivo de la psicología ha cambiado con el paso de los años, decide ampliar su marco de referencia y con esto se ve la necesidad de ampliar el conocimiento frente a elementos que son limitados por el paradigma positivista. Se busca entonces derrotar una de las limitaciones más marcadas de este paradigma, siendo ésta la linealidad con la que se comprendía al ser humano y dar explicaciones al comportamiento mediante la fórmula estímulo-respuesta (Arcila et al., 2010).

Así como lo proponen Arcila et al. (2010), la psicología para esta época comienza a dar un vuelco haciendo lecturas que abarcaran más y que fueran menos lineales de los fenómenos humanos; es en este momento donde nacen nuevos conceptos que permiten dar cuenta del cambio que se viene dando algunos de estos pueden ser narrativa, significados, cultura, entre otros. Se hace evidente que los significados no son creados al albedrío sino que más bien nacen dentro de un contexto; cabe mencionar a Hernández (2003), quien afirma que es imposible que se considere la mente como una herramienta en donde los significados están concentrados, por el contrario se debe considerar como el lugar donde éstos son creados y a su vez influye el contexto que la rodea.

Uno de estos dominios de la psicología se estudia desde el interior de las organizaciones, y es la dinámica presentada en lo relacionado al ingreso y egreso de personal, esta se entendería como una interacción entre la empresa y el ambiente que genera como resultado aspectos positivos en ocasiones como la entrada de nuevas personas e ideas de otros lugares pero también puede conllevar algunos inconvenientes como la afectación del desempeño económico de la organización tal como lo plantea Bowes (2010). Desde aquí la psicología presenta diferentes

conceptos como la motivación, pasando por el contrato psicológico, la percepción del cargo y el proyecto de vida, entre otros.

Tradicionalmente la rotación de personal se comprende desde el punto de vista de la organización, pero desde el trabajador la perspectiva cambia y se evidencian distintas problemáticas como las planteadas por Branham (2006), relacionadas con algunos de los motivos por los cuales los empleados dejan organizaciones exitosas, dentro de las cuales se encuentran: la satisfacción personal, el interés por la labor realizada y la percepción de seguridad laboral. Continuando con Branham este tipo de problemáticas son de oportuna detección y son responsabilidad de la organización, ya que, el reemplazo de una persona no se debe limitar a encontrar otra, sino también buscar soluciones y desarrollar estrategias para evitar el impacto generado por este fenómeno en estos aspectos.

Sin pretender que estos son los únicos factores que influyen en la rotación de personal desde una perspectiva psicológica, se presentan como unos de los más importantes tópicos a la hora de abordar este tema. Autores como Nauta, Vianen, Heijden, Dany Willemsen (2009), plantean desde sus estudios, factores como la cultura del empleo, situaciones individuales como la satisfacción profesional entre otros factores pueden influir en la posible rotación, esto sin dejar de lado la cultura. De aquí que los autores encuentran esta relación unida con la intención de rotación, por esto plantean que realmente son las organizaciones quienes deben adaptarse a los cambios con el fin de disminuir la rotación de personal.

Desde lo motivacional se presentan algunas propuestas teóricas que respaldan el papel de la motivación en lo concerniente a lo laboral y reconocen las implicaciones del punto de vista individual. Partiendo de esta perspectiva las personas con mayores niveles de motivación

intrínseca se muestran como mejor dispuestos a desarrollar las actividades laborales, eso sin verse afectados por elementos externos o del ambiente tal como lo plantea Brown (1996).

Desde otro punto de vista la motivación se podría relacionar con situaciones y factores ambientales entendida como extrínseca, lo que se traduce en una motivación que se podría comprender como proveniente de la misma labor realizada y es ésta misma la que partir de una evaluación cognitiva de la persona se transforma en diferentes elementos como experiencias afectivas, reforzamiento social y conductas motivadas (Lazarus, 1991). Aquí la evaluación cognitiva se presenta como un elemento de satisfacción de las necesidades en el trabajo bajo una valoración positiva haciendo que el trabajo en sí mismo sea quien satisfaga en alguna medida las necesidades psicológicas de trabajador o al menos las más importantes para él, convirtiéndose así en la fuente de motivación.

Brown (1996) plantea que se puede plantear una tercera postura que sin ser necesariamente intrínseca o extrínseca puede dar cuenta de la motivación en la organización. La postura interaccionista se puede entender como un punto de equilibrio y conciliación de las dos posturas anteriores, en la cual la motivación no sólo se encuentra dentro del individuo, sino también se relaciona con factores ambientales y de la persona, quien a partir de su evaluación cognitiva determina su nivel personal de motivación frente a la labor.

Por otra parte, se encuentra en la literatura una asociación entre el contrato psicológico y la rotación de personal, entendiendo éste desde la definición de Robinson y Rousseau (1994), como las promesas presentadas de manera no escrita que los empleados perciben como efectuada por el empresario que ha hecho en materia de formación, incentivos y otros factores relacionados con la labor que no se cumplen bajo formatos legales tradicionales y como lo plantean Lester, Turnley, Bloodgood y Bolino (2002).

Aproximaciones al concepto de significados.

Bruner uno de los psicólogos y pedagogos estadounidenses tenía como interés principal la Psicología Cognitiva. Dentro de sus investigaciones se ve identificada la idea de liberar la disciplina del modelo de estudio lineal de estímulo-respuesta a través del alto interés por el estudio de los significados (Bruner, 1991).

Gergen (2006), afirma que los significados surgen de las relaciones, desde que la persona nace se encuentra inmerso en un una comunidad y en las relaciones que en ésta se dan; de este modo se construyen, modifican y co-construyen significados en medio de la interacción con otros.

Según Bruner (2004)“...El significado es aquello sobre lo cual podemos ponernos de acuerdo o, por lo menos, aceptar como base para llegar a un acuerdo sobre el concepto en cuestión...”(p. 176). Esta nueva forma de investigar fue denominada revolución cognitiva. La influencia de la ciencia y el paradigma positivista era bastante fuertes, por lo tanto Bruner decide indagar en busca de otras posibilidades que acceden al hombre constructor de significados y para confrontar su realidad plantea que la psicología popular que le ofrece que existe en un mundo interior comprendido por creencias y uno externo en donde se encuentra la cultura; cuando estos dos mundos están relacionados el hombre transforma sus creencias, sus acciones y su entorno (Bruner, 2006).

Arcila et al. (2010), explican que el origen de los significados encontrados por Bruner se da en dos vías una biológica y la otra cultural; esto da cuenta de la postura constructivista del Bruner, ya que mantiene presente la interacción de elementos internos y externos para que la construcción de significados se lleve a cabo. Para que los significados evolucionen tiene que existir un empoderamiento del lenguaje por parte de la persona (Bruner, 2006), éste les permite a

las personas la participación en la cultura, además de la construcción y transformación de significados.

Bruner (2006), establece dos funciones para los significados, la primera permitir la conexión entre la cultura y el hombre; aquí se hace una conexión entre lo que ya está determinado y lo que no y, la segunda está relacionada con la construcción de los Yoes, debido a que mediante la interacción se construyen los significados los cuales establecen las características de estos.

En esta investigación se conocerá los significados de los funcionarios de una compañía acerca de rotación de personal, de esta manera se verá qué entienden ellos por el término y el modo en que se ha formado el concepto teniendo en cuenta sus diversas historias de vida, su vida laboral y sus puntos de vista.

Marco interdisciplinar

Para contextualizar los aportes que ha tenido la psicología de las organizaciones y del trabajo, se evidencia el desarrollo de las diferentes escuelas de pensamiento administrativo, tales como: la escuela clásica, la escuela del comportamiento social y la escuela del pensamiento administrativo contemporáneo, las cuales convocan a una serie de anclajes teóricos para contribuir a la disciplina (Correa, 2013).

El mismo autor explica cada una de las escuelas, iniciando con la clásica que nace en la época cuando se deja la mano de obra para incorporar la maquinaria al mundo del trabajo. Pulido(2001) plantea como desde una perspectiva tradicional se percibe el talento humano como un recurso de producción del cual se debería obtener cada vez más eficiencia como si se tratase de una máquina, haciéndose importante el generar espacios para que las mismas organizaciones generen cambios a su interior que modifiquen la organización y a su vez inciten cambios más importantes en términos de bienestar y desarrollo, continuando con Pulido lo anterior se

encuentra sujeto a los conceptos en los que no se trata solo de sobrevivir sino de crear una identidad entorno al trabajo que se realiza, traspasando la labor y llegando a lo psicológico.

Frederick Taylor, Henry Fayol y Max Weber, fueron los principales representantes, explicando que el sistema estaba entendido de forma piramidal donde se debía dar un orden jerárquico entre mandos altos, medios y bajos. Luego la escuela del comportamiento social con Elton Mayo y Abraham Maslow, pasaron de un concepto de estructura mecánica y rígida en las organizaciones a una relacionada con el modo de vida de las personas. Finalmente la escuela del pensamiento administrativo contemporáneo plantea a las organizaciones como sistemas completos en los que se presentan cambios durante el proceso de nuevas entradas y salidas, proporcionando una constante búsqueda de mejores resultados y equilibrio. Con respecto a esto el exponente McGregor citado por Correa (2013), con su teoría X (Taylor) y (Mayo), expresa que los jefes van encaminados hacia la X, cuando el resto de personal se identifica con la Y.

En suma Fonseca, López, Rivera y Sicua (2012), apuntan que la administración es necesaria en cualquier organización, puesto que a través de ella se logra el desarrollo de eficiencia, optimización de recursos y la reducción del trabajo. Por lo cual, "...la empresa es la combinación de un conjunto de recursos que tiene como finalidad producir y/o comercializar una serie de bienes y servicios para su máximo beneficio..." (Tejedo e Iglesias, 2013, p.7).

Tales recursos de los que se hablan son los financieros, tecnológicos y potencial humano. Para el tema en específico se toma éste último (Tejedo e Iglesias, 2013), debido que la entidad debe conocer los trabajadores que la forman, determinar las funciones específicas y las relaciones que les corresponde a cada uno de ellos.

De acuerdo a lo mencionado, las ciencias económicas han trabajado por su parte llegando a consolidar y tener un aporte significativo conocido como el capital humano, en el cuál Manjarrez

y Fernández (2014), argumentan que lo más importante para las empresas son sus colaboradores, ya que antes de los años sesenta lo primordial era la productividad y el crecimiento económico, visualizando al empleado como un gasto necesario que se limitaba a llevar a cabo los procesos. No obstante, Burton-Jones y Spender (2011) muestran un giro a esta percepción mediante los estudios de Johnson en el año 1960, Schultz en el año 1961, Hermanson en el año 1946 y Becker en el año 1965, saliendo de la visión en la que se ve el elemento humano en términos monetarios para pasar a verlo en sus habilidades y conocimientos. De otro lado Burgos (2013), comenta que el capital humano tiene dos vertientes, uno los trabajadores y dos la infraestructura, ambos partiendo desde la generación de su conocimiento, dando paso del concepto por encima de personal o de recurso humano.

Es así que el departamento de recursos humanos según Tejedo e Iglesias (2013), cumple con la función de gestionar y administrar el personal, es decir de forma eficiente, incrementa el rendimiento y valor en ciertas áreas, mientras que en otras aunque oportunas no se da. Por tanto, uno de los focos de interés para el departamento, es tratar de conservar a los empleados en la organización el mayor tiempo posible, para ello su foco de atención debe ser su satisfacción laboral y personal. En tal caso Cave, Chung y Choi (2013), enuncian que la rotación de personal es la salida voluntaria e involuntaria permanente de una organización, llegando ser un inconveniente debido al aumento de costos en los procesos de reclutamiento, selección y capacitación, pudiéndose minimizar en los empleados con un alto nivel de desempeño.

Trayendo al tema, las dos formas en que se puede dar el fenómeno es voluntario por decisiones personales del trabajador o involuntario cuando no se basa en su propia elección y es inevitable como en casos de despido, jubilación, incapacidad consistente, muerte o enfermedad (García, 2013). Además, una organización que presenta un alto índice rotación de personal

manifiesta consecuencias como: mala imagen y calidad en sus servicios, incapacidad para integrarse y trabajar en equipo, bajo rendimiento, carencia de sentido de pertenencia y falta de compromiso hacia el cumplimiento de propósitos (Millán, 2006).

En relación con las consecuencias de retiro se podrían enunciar algunas de las causas citadas por Flores, Abreu y Badii (2008), siendo algunas de ellas: funciones propias del cargo, salarios, condiciones laborales, oportunidades de ascenso, desatención en la familia y cuidado de los niños, viajes, desplazamiento y transporte. Desde aquí se hablaría de un conjunto de habilidades, conocimientos y valores adquiridos que de algún modo son irremplazables en el día a día de la labor sin que esto signifique que no se puede llegar a dar una sustitución.

Chirinos (2009) citado por Fernández y Mercado, describen la concepción el trabajo desde una visión filosófica partiendo de tres autores: Aristóteles, Lutero y Marx. Dicha descripción es realizada por el autor desde el momento histórico de los filósofos y plantea cómo se comprendía y conceptualizaba el trabajo; es así que desde una visión Aristotélica se plantea cómo en su momento se percibía el trabajo desde dos escenarios el *oikia* y el *polis*, la primera hace referencia a lo doméstico y el hogar, espacio reservado para las mujeres y los esclavos en donde se desenvolvían en sus labores cotidianas, la segunda: *polis* que corresponde a un predominio de hombres, un espacio en el cual el hombre político es libre y su trabajo es la contemplación además del ocio.

Continuando con Chirinos (2009) citado por Fernández y Mercado, establece que Lutero planteaba el trabajo como privilegiado ante los ojos de Dios y por ello era un mecanismo para acercarse a él, adicionalmente a la fe de manera individual, este debía realizarse para toda actividad cotidiana buscando siempre alejarse de ocio y la contemplación a diferencia de los que se creía en tiempos de Aristóteles.

Siguiendo con Chirinos (2009) citado por Fernández y Mercado, con el tiempo por ejemplo el trabajo se hace cada vez más técnico y especializado y con esto se torna cada vez más racional, desde aquí los trabajos manuales en algunos casos pasan a una segunda línea y los trabajos más relacionados a lo económico se tornan más reconocidos y codiciados, desde aquí Marx plantea el trabajo como alienante ya que transforma al hombre en mercancía y por eso solo vale el equivalente a lo que es capaz de producir.

Desde otro punto de vista como la sociología del trabajo y según lo plantea Gibert (2005) quien cita a Köhler y Martín, se encuentra en proceso de transición entre los conceptos de sociología del trabajo, que trata de alejar del concepto del empleo en el sentido tradicional y más institucional y se encamina a una comprensión que se ubica más allá de las problemáticas del fenómeno global junto a la economía y de la estadística, para buscar dar cuenta de las reacciones del mercado laboral y el trabajo desde una perspectiva que apunta a la acción social, las relaciones macro-sociales del mercado laboral, la producción, el análisis del empleo, situación política y reproducción social.

Marco normativo/legal

A partir del punto de vista normativo se acudirán a las siguientes normas y leyes que se consideran pertinentes para abarcar el punto de vista legal. Inicialmente se debe aclarar que en Colombia no existe una ley que describa o defina la rotación de personal ni los parámetros de lo admisible o posible dentro de las organizaciones del país. De aquí que se utilicen como referentes otras normas que tocan tópicos relacionados con la rotación.

Inicialmente se toman algunos apartes importantes contemplados en la Constitución Política de Colombia (1991), por ejemplo en el artículo 25 se define el trabajo como un derecho que debe ser protegido por el estado independiente de la modalidad a la que pertenezca, además de

establecerse cómo todas las personas tienen derecho a trabajar bajo condiciones dignas y justas. Seguidamente en el artículo 26 la misma norma define como toda persona en Colombia es libre de escoger una profesión u oficio siempre y cuando no represente un riesgo para la sociedad.

Otra norma como es el Código Sustantivo del Trabajo (1990) que se encarga de regular lo referente toda labor en el país, buscando equidad y justicia para todos los trabajadores explica en su artículo 10 de los Principios Generales cómo todos los trabajadores son iguales ante la ley independientemente de su condición intelectual, material o de la labor que realizan. Desde este punto también se contempla cómo cualquier profesión, arte u oficio se encuentra amparado por la ley además del derecho a permanecer en dicha labor a partir del contrato que se establezca, partiendo del hecho de que dicho acuerdo se realiza desde la libertad y equidad establecida.

Asimismo la Ley 1429 de 2010 relacionada con la formalización y generación de empleo, se encamina a la protección del empleo general pero principalmente al primer empleo, con esta implementación se busca favorecer al nuevo trabajador defendiéndolo para que logre obtener su primer empleo y se encuentre preparado para la búsqueda del siguiente.

Por otro lado, se encuentra la Resolución 3066 de 2011 encargada de proteger los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones. En este documento en el capítulo I, artículo 8 se establece que los datos de los usuarios sólo podrán ser intercambiados con otras empresas proveedoras del servicio con fines exclusivamente de prevención de estafas o por solicitud específica de entes involucrados y esto se debe hacer con la debida autorización del titular. Por su parte los empleados pertenecientes a empresas de telecomunicaciones deben dar un trato a los datos personales basándose en principios expuestos por la ley como: veracidad, transparencia, calidad, seguridad, confidencialidad, libertad y de circulación limitada.

Así mismo se establece en la Ley 1341 de 2009 en el capítulo I, artículo 2 numeral 4 el principio relacionado con la protección de los derechos de los usuarios que el Estado será el responsable de velar por el cumplimiento de Habeas Data garantizando de esta manera el respeto de los derechos de los usuarios y los requisitos para la prestación de este servicio.

Marco institucional

Para enmarcar el espacio empleado para la realización del presente trabajo es importante iniciar describiendo el sector en el que se encuentra establecida la compañía dentro de su gremio de las telecomunicaciones.

Esta compañía se encuentra en el país desde hace ocho años, adscrita al sector de las telecomunicaciones como importador y proveedor de servicios en telecomunicaciones además de tecnologías en enrutamiento y redes. El trabajo de la compañía representa a una empresa multinacional que busca expandir sus servicios y distribución en el continente americano.

En el país, la compañía brinda soporte en redes a múltiples clientes corporativos y gubernamentales en las áreas de atención y mantenimiento de infraestructura de red. Su principal cliente y al cual se encuentra vinculado a través de la figura de la tercerización es una de las principales empresas prestadoras de servicios en telefonía fija y móvil del país, dentro de su contrato la compañía provee parte del área de soporte de clientes corporativos y preferenciales, esto a través de una mesa de ayuda que se encarga de recepcionar de manera telefónica los diferentes casos e incidencias de estos clientes, todo esto con el fin de resolver en el menor tiempo posible los diferentes problemas que se encuentran en las redes de operación, el tiempo establecido para resolver estos problemas es definido por el contrato y depende del tipo de incidencia.

Dentro de este contrato se desempeñan las funciones de los ingenieros de soporte llamados ‘Profesional Carterizado’, su nombre proviene de cómo se constituyen sus funciones y la razón es que se asignan unas carteras de clientes a los cuales deben dedicarse. En este cargo se contratan ingenieros electrónicos, de sistemas o telecomunicaciones que cuenten con dos años de experiencia en telecomunicaciones y en atención al cliente, además se requiere que estén certificados en tecnologías CCNA (Cisco Certified Network Associate) o tecnologías similares de enrutamiento y mantenimiento de redes, en este momento se encuentran en operación 25 personas realizando esta labor para la compañía.

Antecedentes investigativos

La investigación alrededor de la rotación de personal toma gran importancia para las organizaciones en todo el mundo, su abordaje se realiza de manera particular en cada contexto dependiendo de sus necesidades específicas, esto a partir de sus actividades económicas, el espacio en el que se desenvuelven estas, la cultura particular de los participantes, entre otras. A continuación se presentarán algunos trabajos investigativos previos relacionados con la rotación de personal y sus abordajes.

Diferentes estudios como el planteado por Sangyub y Young Joo (2013), muestran cómo a pesar de ser un hecho demostrado, la innovación en las organizaciones contribuye a la disminución de la rotación de personal al interior de estas, aún persisten los vacíos de la investigación frente a este fenómeno y aún más en la implantación de este tipo de nuevas políticas en las organizaciones, esto a partir de lo planteado por los autores. Desde los resultados obtenidos en este estudio observaron cómo la mejora en prebendas como del salario, beneficios a la familia, oportunidades de estudio, mejora de condiciones en el sitio de trabajo evitaron la

rotación voluntaria dentro de un grupo de maestros de colegios de primaria en una ciudad de Texas, Estados Unidos.

Adicionalmente factores externos entendidos como innovación desde el estudio anterior y que también median positivamente frente al fenómeno de la rotación de personal son: las nuevas políticas, elementos tecnológicos o nuevas normas culturales. Estas favorecen la percepción que se tiene de la organización y de sus condiciones de trabajo, para así prevenir la rotación excesiva esto continuando con Sangyub y Young Joo (2013). Este tipo de situaciones se presentan como alternativas viables para contener la rotación de personal no deseada, pero es pertinente recordar que la rotación también puede favorecer y ser una fuente de información importante para la organización como lo plantean Strojilova y Rafferty (2013), dado que nutre y retroalimenta al sistema de la empresa con la llegada de personas nuevas.

Por otra parte, estudios como los de Choi y Perumal (2014), refuerzan lo explicado anteriormente en torno a cómo la recompensa de ciertas actitudes tiene una relación positiva con respecto al desempeño y se presentan como factor que favorece al evitar las intenciones de rotación, coincidiendo en esto con estudios como los de Chalil y Prasad (2014).

Este tipo de iniciativas que aparentemente parecen costosas termina demostrando que a la larga resulta mucho más económico que la realización de procesos de selección y contratación, además de la pérdida para la organización por el no desenvolvimiento productivo de los involucrados y sumado al clima general que crean entorno a la estabilidad percibida por los trabajadores.

Al ser el mundo de las telecomunicaciones un entorno tan dinámico y cambiante en términos de rotación, se hace evidente que el fenómeno de la rotación al interior de este gremio cuenta con unas características muy propias al tipo de tarea realizada, desde aquí es importante resaltar

cómo el papel del agotamiento se hace evidente como un factor a tener presente durante la realización de su estudio, ya que tal como lo plantean ChenChing-Fu y TingYu (2014), se ejerce gratificación frente a la tarea directamente relacionada con el nivel de agotamiento de las labores realizadas, desde aquí ChenChing-Fu y TingYu(2014), proyectan como el equilibrio que se logre establecer entre estos elementos y la labor diaria en sí misma marcarán la diferencia a la hora de fijar un nivel de rotación en la organización.

Continuando con lo anterior no se debe olvidar elementos como la percepción de seguridad en el trabajo, la animosidad y demás elementos emocionales involucrados para todos dentro del día a día. Mauno, De Cuyper, Tolvanen, Kinnunen y Mäkikangas (2014), explican en su estudio la relación existente entre la percepción de inseguridad laboral con el agotamiento en las labores del día a día y cómo problemas en el bienestar de los trabajadores pueden afectar la rotación de personal, desde este estudio realizado en una universidad finlandesa también se observó cómo se da una relación directa entre los factores: bienestar, agotamiento y rotación.

Sumado a lo anterior, elementos como la inteligencia emocional al interior del sector de las telecomunicaciones y labores altamente calificadas relacionadas con tecnología se presentan en estudios como el de Mohammad,LauTeck,LauKian y Migin (2014), que explican cómo al interior de este sector en Malasia se observa una intención de rotación para este tipo de cargos que se encuentra calculada para el caso de este estudio en una duración inferior a tres años según lo manifestado por los encuestados, esto se debería a la alta competitividad del sector en el que se encuentran y sumado a esto la gran cantidad de compañías competidoras que abren las puertas a constantes cambios en sus operaciones.

Esto hace evidente cómo factores internos presentados en la organización se manifiestan como mediadores y posibles potenciadores de la rotación negativa de personal tales como la

inteligencia emocional, percepción de estabilidad y seguridad, esta percepción de seguridad anteriormente planteada se relaciona también con el trato recibido de parte de los directivos y líderes de labor, esto tal como se explica en la investigación de Palanski, Avey y Jiraporn (2014), la cual estudia la influencia del liderazgo ético y asertivo contra un trato abusivo en dos empresas distintas. Los resultados de dicho estudio muestran cómo el liderazgo es un factor que frena la rotación de personal, mientras el trato abusivo acelera la salida y búsqueda de empleos en otras empresas según lo descrito, lo que se podría entender como un factor que predispone a la rotación de personal al interior de nuestras organizaciones. Relacionado esto con el estudio de Diedericks y Rothmann (2014), planteado desde una perspectiva diferente se sugiere como la satisfacción en el trabajo se encuentra relacionada no solo con la productividad sino también con la cantidad de salidas en la operación de la organización.

Continuando con el tema de la satisfacción, existen estudios como el de Guan et al. (2014) que expresan cómo está relacionada la satisfacción con la labor y cómo la estabilidad de la plaza de trabajo en la que se encuentra, sumado a estola asignación salarial puede llegar a influir en la no rotación de la compañía.

Adicionalmente desde el punto de vista del liderazgo estudios como los presentados por González, Figueroa y González (2014), muestran como la influencia del liderazgo positivo se presenta como un factor que previene la rotación excesiva en las organizaciones. Esto también relacionado según dicho estudio a los buenos elementos de clima generados gracias al liderazgo positivo.

Así, Linhartová (2012), presenta una perspectiva planteada desde la visión de los gerentes hacia el problema de la rotación al interior de sus departamentos, mostrando como resultado un problema respecto a la percepción que ellos tienen respecto del fenómeno y cómo se debería

abordar. El estudio concluye que en los casos analizados los gerentes desconocen la situación real de la labor de sus subordinados y de aquí que no abordan el problema de la manera adecuada. La conclusión a la que llega el autor es que muchas veces se desperdician recursos abordando las problemáticas de manera errática y se pierde el foco de las verdaderas soluciones que para el caso eran incentivos que a la larga resultan más económicos que el lidiar con la rotación que vivían al interior de las organizaciones.

De aquí que el liderazgo se presenta en algunas investigaciones como un elemento a tener en cuenta a la hora de considerar la rotación de personal, también lo exponen Wickramasinghe y Wickramasinghe(2011), en su estudio presentan como conclusión la relación que existe entre la preocupación por los trabajadores y la participación de estos en algunas decisiones importantes para la organización. Esto se manifestaría en una mayor eficiencia en la labor realizada y adicionalmente en una rotación mucho más baja, siendo estos elementos importantes que se deberían tener en cuenta en una organización con personal de alto nivel de capacitación como es el caso de NTA.

Por otro lado Clinton y Guest (2014), presentan un estudio que busca relacionar la rotación de personal junto con elementos como el contrato psicológico y el cumplimiento con el tiempo de permanecía de las personas en la organización, logrando establecer para el caso de su población que el incumplimiento se relaciona directamente con la rotación. En el mismo sentido y abordando el tema desde el cumplimiento, empoderamiento psicosocial y su relación con la rotación de personal De Villiers y Stander (2011), coinciden en afirmar que la rotación debido al incumplimiento se asocia con la rotación de personal en un 60% de los casos estudiados por ellos.

Teniendo en cuenta lo económico se han realizado estudios como los de Thompson (2002), en los cuales se presentan una serie de aproximaciones al cómo se debe calcular los costes de rotación. Desde aquí el autor concluye cómo los costes de rotación se hacen cada vez más grandes en las compañías independientemente de su tamaño y mostrando en su estudio comparativo cómo la rotación afecta a las organizaciones independientemente del tamaño de la misma. Esto se relacionaría al presente estudio en el modo cómo se calcula los costes para la organización y cómo estos derivan en una afectación en el orden económico.

Adicionalmente el estudio presenta resultados relacionados con la contracción y expansión de las organizaciones y cómo ésta debería tenerse en cuenta al momento de calcular la rotación en las organizaciones, tal como explican los autores ésta no es tomada en cuenta en los cálculos tradicionales, ya que, solo se piensa el fenómeno desde un esquema lineal que solo tiene presente las bajas, adicionalmente propone el estudio que también se debería incluir en dicho cálculo las contrataciones pero restando las bajas y no promediándolos como se haría tradicionalmente.

Desde aquí Ayan, Ünsar y Kahraman (2015), esbozan cómo el modelo de negocio se ve afectado por el estilo de liderazgo ejercido y percibido por los trabajadores y adicionalmente cómo esto repercute en la rotación de personal, aunque advierten que no se observan para el caso de este estudio diferencias significativas entre el sexo y cargo de los participantes ni tampoco el tipo de liderazgo ejercido, ya sea mediante castigo o recompensas, mostrando que no se dan diferencias entre los dos tipos de liderazgo en términos de facturación pero sí ante la rotación de personal.

Otro elemento que trasciende y acompaña en el discurso a la acción investigativa, es el significado. Por eso Peralta (2011), expone que el significado del trabajo ha traído cambios en su contexto, los cuales se evidencian en la tecnología, el manejo del tiempo, el compromiso de las

tareas, la competitividad y la calidad de vida, lo que propicien en el sujeto ser más independiente/individualista y autoexigente en el desempeño de sus labores. Igualmente Da Rosa, Chalfin, Baasch y Soares (2011), aportan en el sentido de que el significado en el mundo del trabajo se ve sumergido por cuestiones de la globalización, el desempleo, la precarización, el desacatamiento de normas, entre otras, incidiendo en la cotidianidad de las personas, teniendo en cuenta sus modos de vida, relaciones y valores sociales.

Ante lo previo, se encontró que el potencial humano concede gran valor al significado del trabajo en su vida, en cuanto a los ingresos obtenidos, el aprendizaje adquirido, el crecimiento-estabilidad en el empleo y las adecuadas condiciones físicas, sin desconocer que la familia prima sobre la dimensión laboral (Dakduk, González y Montilla, 2008). Por cierto, la reflexión radica en que la responsabilidad del sujeto para ingresar, mantenerse o retirarse de la organización va más allá de un cuestionamiento individual; es una dirección hacia los actores manifiestos o latentes implicados en el sector, en sus criterios y reglas, en el mecanismo de formación, en los requerimientos y prácticas de las implicaciones psicosociales del fenómeno. Además cuando emerge la crisis en el trabajo, por qué se le atribuye al empleado que es por cuenta de sus competencias, esto dando entender que hacen falta recursos para visibilizar, mitigar y dar solución desde su origen (Rentería y Malvezzi, 2008).

Método

Es de interés comenzar este apartado con dos analogías de lo que puede significar para el ser humano investigar. Se asemeja a armar un rompecabezas, Mayan (2001) "...usted no está reuniendo piezas de un rompecabezas cuya imagen ya conoce. Está construyendo una imagen que se forma cuando se reúnen y examinan las partes..."(p.5) y, además se relaciona a "...un viaje hacia lo desconocido..." (Ibáñez, 2001, p.31).

De este modo la investigación es una serie de pasos que conducen al conocimiento, originado por la curiosidad de un sujeto a un objeto, fenómeno o hecho para dar una respuesta del mismo (Niño, 2011). En efecto aparece en el escenario lo cualitativo y cuantitativo que dependiendo de los aspectos del problema, permite elegir entre los dos con rigor - calidad los propósitos del estudio y la pregunta a conocer (Mayan, 2001).

Así pues para dar cuenta del rigor de la investigación es necesario identificar la responsabilidad e interés del investigador, utilización de los métodos y el análisis de datos sin quedar conformes con el producto obtenido, sino por el contrario, debe ser una emisión de un trabajo crítico y reflexivo desde los distintos pasos del estudio como hasta su finalización (Cornejo y Salas, 2011).

Metodología mixta de investigación

Tiempo atrás la investigación se ha sustentado bajo dos enfoques; el cualitativo y el cuantitativo, los sujetos que están inmersos en la materia son radicales en el sentido de que alguno de los dos debe elegir para la realización de su metodología, sin imaginar que se podría hacer una combinación entre ambos. Ese momento llegó, de manera conjunta forman el método mixto, permitiendo obtener mejores resultados. Por eso Niño (2011), acentúa la idea anterior, ya que en apariencia lucirían como opuestas, lo que podría hacerse difícil de diferenciar al abordar el fenómeno sería identificar hasta qué punto llega a ser cualitativo para convertirse en cuantitativo o viceversa, pero en la práctica se han complementado, queriendo decir que una no logra prescindir de la otra.

Para este trabajo se acogerá un modelo investigativo mixto, conformado por una visión desde las lógicas inductiva (cualitativa) y deductiva (cuantitativa), esto con el fin de indagar respecto al significado de rotación en la organización.

De este modo la investigación se sustenta bajo dos enfoques; el cuantitativo y el cualitativo, que de manera conjunta forman el enfoque mixto, permitiendo obtener mejores resultados. Los métodos mixtos son una táctica de investigación por medio de la cual se recoge, analiza e integran datos tanto cualitativos como cuantitativos en un mismo estudio (Creswell y Plano Clark, 2007).

Otras definiciones propuestas por Plano Clark, Creswell, O'Neil Green y Shope (2008), quienes definen al método mixto como "...un diseño para recolectar, analizar, y mezclar datos cuantitativos y cualitativos en un estudio con el fin de entender un problema de investigación..." (p. 364) estos datos deben ser manejados en igualdad de condiciones y de manera consecuente, otorgando un valor agregado al conocimiento (Flick, Garms-Homolova, Herrmann, Kuck y Röhnsch, 2012) favoreciendo en la amplitud y profundidad de la comprensión y corroboración (Johnson, Onwuegbuzie y Turner, 2007) siendo una alternativa a la validación (Denzin, 2012).

Hernández y Mendoza (2008), definen los métodos mixtos como la unión de procesos ordenados y prácticos que traen consigo manejo de información de datos cualitativos-cuantitativos, que mediante el respectivo análisis de estos extraen información de un fenómeno en particular.

A su vez Hernández, Fernández y Baptista (2003), comentan sobre los diseños mixtos que demuestran un alto grado de mezcla y unión de enfoques cuantitativo y cualitativo. Esta unión se da a lo largo del desarrollo de la investigación en mayor o menor medida según esté estipulado en cada trabajo de investigación

Por su parte Johnson, Onwuegbuzie y Turner (2007), proponen que los métodos de investigación mixta permiten la integración ordenada de métodos cualitativos y cuantitativos de manera que se obtenga una visión casi completa del fenómeno en estudio.

Pereira (2011), explica que durante los años sesenta a setenta, sin darles la nominación de diseños mixtos se realizaron diferentes investigaciones combinando los dos enfoques. En los años ochenta, se hizo más énfasis en ese tipo de planteamiento con el surgimiento del debate sobre la legitimidad de la investigación mixta. En este orden de ideas, el método se ha dado a conocer con mayor amplitud en los últimos veinte años y esto debido a que estudios de orden cualitativo y otros cuantitativos han confluído en resultados similares. Ya entrados los años noventa el tipo de investigación mixta fue utilizada por diversas disciplinas como en el caso de la psicología; continuando con Pereira (2011), la investigación mixta facilitó la comprensión de fenómenos mucho más complejos haciendo uso de métodos de este mismo tipo.

Esta metodología se escoge a partir de la posibilidad que brinda frente al abordaje del fenómeno desde una visión integradora que va a permitir unir múltiples datos e informes a la construcción del significado en esta organización, la integración de una estrategia de entrevista semi-estructurada con lineamientos del significado y su construcción en el discurso de los trabajadores sumado a herramientas estadísticas que mostrarán los resultados obtenidos por un instrumento de pregunta abierta aplicado y resuelto por los trabajadores que dejan la organización crear una posición mucho más rica del fenómeno que además se convierte en una necesidad vivida en el momento actual por la compañía dados los problemas generados por la gran rotación de personal. Esta combinación de herramientas en el caso de este estudio va a contrastar las valoraciones de los participantes versus los datos ya mencionados provenientes del instrumento y brindaran como resultado un insumo de análisis sobre la problemática de rotación de personal.

Análisis categorial.

El cimiento del análisis categorial fue enmarcado bajo las disciplinas de la psicología social y la sociología, con aplicación en el contexto político, literario y relacional, desarrollado en la comunicación y la publicidad (Sandoval, 2002). Dada esta premisa, el ejercicio cualitativo en sus comienzos se enfoca en registrar los elementos que se repetían dentro del discurso. En otras palabras Flick (2012), expresa que el material sigue una trayectoria la cual es resumir el contenido, generalizar su mensaje sin perder el sentido para llegar a un nivel de mayor abstracción.

En relación con lo mencionado Mayan (2001), plantea que es un proceso circular, dado que codifica, categoriza y sub-categoriza, es decir a través de los datos se crean etiquetas que encierran el texto utilizando el mismo lenguaje. Igualmente, es relevante explicar en este tipo de análisis las dos versiones en las que se puede presentar, manifiesto y latente. En el primero el investigador busca palabras específicas para establecer registros sobre el contenido de los datos, mientras el segundo identifica, codifica y categoriza lo esencial para encontrar el significado de fragmentos concretos en el contexto.

Por su parte Porta y Silva (2003), ubican al investigador respecto a la realidad en tres posiciones: comunicación de los datos tal como son, el contexto de estos y el modo en que el conocimiento fracciona la realidad. Además, desde lo cualitativo descubre la presencia o ausencia del contenido y hace un repaso del fenómeno, evitando de tal manera incurrir en errores como: anular palabras del contexto, uso inadecuado de lo subjetivo en las categorías y conceder beneficio a lo cuantitativo sobre lo cualitativo.

Desde esta línea, el ejercicio investigativo acerca de la rotación de personal se sustenta en su análisis y resultados con tres categorías y sub-categorías para cada una: significados de rotación

(definición), experiencia del trabajador (historia de vida - desarrollo) y razones de rotación (clima laboral – condiciones laborales).

Análisis de contenido.

En la literatura académica clásica desde un enfoque cuantitativo se puede entender el análisis de contenido como una técnica empleada con fines investigativos que busca obtener de manera sistemática información respecto a un documento o texto desde un punto de vista lingüístico, esto bajo un abordaje objetivo (Mayntz, Holm y Hübner, 1980). O como se planteó desde la perspectiva de Mayer y Ouellet (1991), considerado como metodología que busca encontrar el significado en los diferentes mensajes independiente de su origen, puede ser a través de documentos, textos, artículos o material audiovisual.

Según Gómez (2000), el análisis de contenido pretende establecer frecuencias y cuantificar los datos contenidos en un documento a manera de unidades de información pudiendo ser tratados como palabras, frases que connotan un significado relacionado con el objetivo último de ser cuantificado teniendo presente que se trata de una técnica que busca en contenidos sin ningún tipo de intervención externa, lo que quiere decir que se enfoca en el sentido literal y estricto de las frases contenidas y no a las interpretaciones del observador. Aunque cabe resaltar que existen medios desde el análisis de contenidos en una visión cualitativa y éstos sí buscan interpretar extensiones indirectas sobre significados y el sentido que puedan tener dentro del contexto de lo descrito.

Cabe mencionar que para el debido análisis de la información es importante generar unidades que favorezcan dicho análisis con el fin de centrarse en la información deseada, para el caso de este estudio serían los significados con respecto a la rotación de personal. La primera de

dichas unidades que se presentan de manera explícita sería la que permite dar un primer esbozo de la temática y así brindar el contexto del contenido por abordar.

A partir de esto el análisis de contenido desde una visión cuantitativa se ciñe estrictamente a la medición y distribución de frecuencias dentro del estudio buscando correlación entre estas unidades de información ya mencionadas y desde aquí continuando con lo planteado por Gómez (2000), se crean una serie de grupos o categorías dispuestas para la exploración y organización de los insumos agrupados y asociando a las categorías previamente establecidas que serán las fuentes de las cuales se obtendrán los datos finales a analizar.

Actores/protagonistas/interlocutores

Delgado y Gutiérrez citados por Serbia (2007), proponen la elección de los participantes por medio de una selección de protagonistas por conveniencia, la cual permitirá una mayor definición de la información que se obtenga. Serbia (2007), las diferentes dinámicas se intentan reconstruir mediante los discursos de las personas.

Acudiendo a los criterios de Castillo y Vásquez (2003), la elección de los participantes responde a tres criterios: transferibilidad, credibilidad y adaptabilidad. El primero hace referencia a la posibilidad de extender los resultados obtenidos en un grupo poblacional, la credibilidad acude a la confiabilidad de la información que se puede obtener del participante respecto al tema a investigar y la adaptabilidad acude a la posibilidad de que otros investigadores puedan llegar a los mismos datos en el futuro para realzar sus propias interpretaciones, o tal como lo plantean los autores se presente como un criterio de confiabilidad.

Por otro lado desde la perspectiva cuantitativa, las personas para este trabajo son elegidas como una muestra por conveniencia, como lo definen McMillan y Schumacher (2001), como un método no probabilístico de seleccionar sujetos que están accesibles o disponibles; dado que son

personas que pertenecen a diferentes áreas de la organización, pueden aportar diferentes versiones de acuerdo a sus historias de vida, cultura e historia laboral.

Se eligen cinco personas de distintas áreas de la organización. Por un lado la psicóloga del departamento de Talento Humano, quien realiza y verifica los procesos de selección (entrevistas y pruebas psicológicas), da el aval psicológico para el ingreso de los candidatos, además de esto es la encargada de temas como clima y cultura organizacional y finalmente, maneja la evaluación de desempeño que se lleva a cabo cada año a todos los funcionarios.

Otro de los participantes es la coordinadora de Gestión de Incidencias (CGP) quien está encargada del grupo de 'Profesionales Carterizados' verificando que realicen sus funciones, adicionalmente, apoya y acompaña el proceso de selección con la entrevista y los temas técnicos relacionados con el cargo. Por otro lado los tres últimos participantes, pertenecen al cargo denominado 'Profesional Carterizado', quienes son ingenieros encargados de mantener la operación de los routers corporativos y son escogidos del grupo de 25 profesionales asignados a este cargo.

Las cinco personas se eligen con diferentes cargos, responsabilidades y áreas de desempeño, con el fin de obtener distintas versiones que se verán influenciadas por sus historias de vida, la cultura y sociedad en las cuales han crecido, sus diferentes historias laborales, factores que aportan ideas y formas para construir significados acerca de un tema específico.

Estrategias

Se utilizan estrategias cualitativas como componentes centrales y cuantitativos como componente suplementario para el desarrollo del ejercicio.

Componente cualitativo.

Bonilla y Rodríguez (1997), proponen que la entrevista es una herramienta que permite investigar y entender un problema, término o situación en particular tal y cómo es comprendido por la persona entrevistada. A su vez las entrevistas están divididas en estructuradas y semi-estructuradas; éstas últimas se realizan con preguntas abiertas y cerradas y tienen objetivos trazados.

Para el presente trabajo se utilizó entrevista semi-estructurada dado que, tal y como lo propone Vega (2009), este tipo de entrevistas a pesar de tener un guión previamente establecido puede verse modificado en relación al modo en que se vaya dando la entrevista, esto supone un diálogo entre dos o más personas que es registrado por el entrevistado y que se da de manera libre y abierta sin que exista una serie de respuestas lineales y preconcebidas acerca de un tema o situación particular.

Es posible realizarlas de modo individual o grupal, los grupos pequeños o entrevistas individuales cuentan con más oportunidad a la hora de compartir ideas y generar discusión en torno al tema (Vega, 2009; Denzin y Lincoln, 2005); es por esta razón que se realizó de forma individual con cinco personas, quienes desempeñan su labor en diversas áreas de la compañía, de manera que se obtuvieron cinco versiones de acuerdo a las áreas en las cuales desempeñan su labor unido a sus diferentes historias de vida.

Una vez realizadas las entrevistas fueron transcritas, posterior a esto se realizó el análisis categorial por medio del programa “Atlas ti” un software de análisis cualitativo que permite organizar y sistematizar datos cualitativo (ATLAS TI).

En el apartado de Anexos se pueden evidenciar el análisis de cada una de las entrevistas por cada categoría indagada y además las relaciones de puntos en común encontradas de acuerdo a las categorías, estos resultados son arrojados por el software Atlas ti (Anexos 2,3,4,5,6,7,8, y 9).

Componente cuantitativo.

El componente cuantitativo se basa en la medición numérica y el uso de la estadística para determinar comportamientos en una población determinada (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

En el presente trabajo se acudió a una herramienta cuantitativa, para el análisis del formato de retiro (Anexo 1) en el que se calculó a través de una frecuencia relativa o de proporción las respuestas para cada uno de los ítems de la encuesta creada por la compañía y que es aplica a todos los colaboradores que se retiran por cualquier causa, incluidos los despidos y el no cumplir con el periodo de prueba en la compañía. Dicho análisis se realizó para el caso del año 2013 en 17 formatos y para el 2014 en veintitrés formatos correspondientes al periodo comprendido entre enero y julio de los dos años.

A continuación se explicará por medio de una tabla (Tabla 1.), las diferentes métodos de orden cualitativo y cuantitativo empelados en el desarrollo de este trabajo.

Tabla 1.

Tabla explicativa de metodología mixta.

Metodología mixta	
Componente principal (cualitativo)	Componente secundario (cuantitativo)
Método	
Análisis Categorical, mediante Atlas Ti	Análisis de contenido a través de cálculo de frecuencia relativa o de proporción
Instrumentos	
Entrevistas semi-estructuradas	Formatos de entrevista de retiro
Punto de convergencia entre componentes	
La información analizada en el componente cualitativo se cruza con los datos producto del análisis de los datos cuantitativos, de esta manera se genera un complementos entre componentes y se obtienen resultados más completos y consistentes del fenómeno de estudio.	

Trayectoria/procedimiento

El presente trabajo se desarrolló mediante fases, de la siguiente manera:

Fase 1.

En esta fase se inició la construcción del documento estableciendo la necesidad, los beneficios que traerá la investigación, se construyeron los objetivos (general y específicos) anclando la parte cualitativa y cuantitativa buscando dar respuesta al problema de conocimiento. Se construyeron los marcos de referencia (epistemológico y paradigmático, disciplinar, interdisciplinar, normativo/legal y antecedentes investigativos).

Fase 2.

Se realizó la construcción del método, en donde se hace explícito el tipo de investigación (metodología mixta) y el uso de los dos componentes (central: cualitativo y complementario: cuantitativo) mediante los cuales se desarrolló el trabajo de investigación. Se realizó mediante metodología mixta; en donde se tomó como componente principal el enfoque cualitativo con el

análisis categorial y el componente cuantitativo (complemento) mediante el análisis de contenido.

Fase 3.

Consiste en la identificación y selección de los participantes; de este modo se pensó en conocer los significados de personas pertenecientes a la organización en distintas áreas (profesional de talento humano, coordinadora gestión de incidencias e ingenieros 'Profesional Carterizado' del mismo departamento) esto con el fin de tener diversas versiones acerca del término. Se realizó bajo las normas y políticas establecidas para trabajar con personas, por tal motivo se solicitó a los participantes permitir y aceptar la participación voluntaria del trabajo de investigación por medio del consentimiento informado además de la explicación verbal de las fases del trabajo y el objetivo del mismo.

Fase 4.

Relacionada con la aplicación del método (parte cualitativa y cuantitativa), obtención y análisis de resultados (cualitativos y cuantitativos), interpretación, discusión de resultados, conclusiones y, finalmente aportes y limitaciones del ejercicio.

Para la aplicación del método se realizó cualitativamente y estuvo complementado con datos obtenidos a través de técnicas cuantitativas.

Desde el componente cualitativo.

Se realizaron entrevistas semi-estructuradas, mediante las cuales se abordó el tema rotación de personal, de manera que se pueda conocer el significado acerca del término, cómo se llevó a cabo la construcción de éste y los factores que influyeron en el proceso.

Al finalizar las entrevistas, se contó con cinco versiones diferentes, lo cual permitió conocer significados de rotación de personal expuestos desde personas que desempeñan tres cargos

distintos (psicóloga de talento humano, tres personas que desempeñan el cargo de ‘Profesional Carterizado’ y la coordinadora de la misma área) con historias de vida propias que han contribuido a la formación del significado. Esta información puede consultarse en los Anexos 2,3,4,5,6,7, 8 y 9; evidenciando las diferentes posturas y significados referentes al término de rotación de cada uno de las personas entrevistadas.

Desde el componente cuantitativo.

Se tomaron los formatos de entrevista de retiro presentes en la compañía, se hizo un análisis los diferentes puntos de la encuesta, que permitió evidenciar: rotación por género, satisfacción con horarios de trabajo y salario, disposición a trabajar nuevamente con la empresa y las razones o motivos por los cuales decidieron retirarse(Ver anexos).

Este formato cuenta con doce ítems de pregunta abierta con preguntas afines sobre los motivos de salida de la organización y además el análisis de los datos de salida y permanencia en la organización provenientes de las bases de datos de la compañía, se emplearon 17 formatos de las personas que se retiraron en este periodo de tiempo durante el año 2013 y 23 formatos para el mismo periodo pero del año 2014.

Fase 5.

Comprendida por los resultados y el análisis/interpretación de los mismos. Son tenidos en cuenta los resultados de las entrevistas en donde se recogieron los significados que cada una de las personas tienen alrededor de término rotación, el proceso que han llevado para la construcción del significado, se identificaron las causas por las cuales se presenta este fenómeno en la empresa, la información obtenida fue organizada en documentos con citas propias de cada uno de los relatos de las cinco personas participantes de acuerdo a las diferentes categorías y sub-categorías encontradas.

De este modo, se estableció una relación entre lo encontrado en las entrevistas y los datos estadísticos de esta manera se lograron conocer las causas de la alta rotación presente en la empresa. Posterior a esto, los resultados fueron interpretados a la luz de la teoría logrando evidenciar o no coincidencias entre los relatos y los datos de las entrevistas de retiro aquí se realiza la discusión entre lo que muestra la teoría y lo hallado empíricamente durante el ejercicio.

Fase 6.

Se realizan las conclusiones del ejercicio que van relacionadas al término rotación de personal, los significados del mismo, si existen o no coincidencias entre los resultados de las entrevistas y los datos numéricos. Por otro lado, se realiza un apartado de recomendaciones en donde se dejan unas consideraciones finales para la empresa, los participantes, como limitaciones o aspectos a mejorar para un próximo ejercicio.

Fase 7.

Finalmente, se realiza un informe en el cual se deje establecido lo encontrado en el ejercicio y que contenga las recomendaciones puntuales para la empresa. Este informe fue devuelto en un último encuentro con las personas que participaron directamente en la investigación y quienes apoyaron de manera indirecta del mismo ejercicio, se agradece la participación y colaboración prestada logrando de este modo, dejar las puertas abiertas para posibles encuentros futuros.

Consideraciones éticas

El presente trabajo investigativo se realizó con personas pertenecientes a la organización, con distintos cargos de diversas responsabilidades y funciones se obtienen cinco versiones diferentes que se han construido a lo largo de su vida laboral, personal y social que han sido influenciadas por el área en la que desempeñan su labor y su historia de vida.

Se tuvo en cuenta su opinión y libre elección para hacer o no parte de la investigación de forma verbal y escrita (por medio del consentimiento informado), tal y como está expuesto en el Código Ético del Psicólogo (2000), se hace necesario el consentimiento del cliente para participar en la investigación. El consentimiento informado fue explicado de manera detallada a cada uno de los participantes al momento de iniciar el proceso de entrevistas, se solucionaron dudas con respecto al trabajo de grado, al manejo de información y los resultados obtenidos (Anexo 5).

Por otro lado, se les dio total libertad de retirarse del ejercicio en el momento que ellos o ellas desearan, en el caso de sentirse incómodos o de que algún ejercicio, actividad o interés de la investigación no estuviese sujeto a sus principios y valores sin ningún tipo de represalia o situación en la que puedan verse afectados, así como lo expresado en el Código Ético del Psicólogo (2000) no existe razón alguna por la cual se limite a la persona a permanecer en la investigación.

Toda la información, documentación escrita o gráfica que se recolectó fue manejada de manera confidencial y utilizada con fines académicos investigativos. Los resultados obtenidos fueron dados a conocer a las personas que de forma libre y consciente aceptaron participar; de modo que tuvieron y tendrán acceso al documento producto del ejercicio de investigación, de este modo el presente trabajo estuvo apoyado en el Código Ético del Psicólogo (2000) y a su vez en la Ley 1090 de 2006, artículo 2 numeral 5, los cuales exponen que los informes psicológicos deben estar sometidos al deber de confidencialidad y sólo podrán ser revelados con el consentimiento correspondiente.

En el Código Ético del Psicólogo (2000) y la Ley 1090 de 2006 en el artículo 2 numeral 9, proponen que cualquier tipo de investigación sea experimental o no, debe velar por la protección

y respeto a la dignidad, creencias y comportamientos de los participantes; de este modo se veló por el respeto a las diferencias de cada uno de los participantes; ninguna de las personas fue coaccionado (a) a responder en caso de verse afectado o indispuerto por alguna pregunta durante las entrevistas ni juzgado por ninguno de los criterios mencionados. La elección de los participantes estuvo basada en el objetivo de conseguir diferentes versiones con respecto a las historias de vida que han tenido y los cargos que desempeñan dentro de la compañía.

Todo lo anterior acudiendo a los principios explicado por: Amaya y Berrío (2014), acerca de los principios éticos del quehacer psicológico que fueron contemplados durante el desarrollo de este trabajo, tales como el de no maleficencia orientado al cuidado de riesgos frente a la realización de entrevistas y revisión de pruebas (formato de entrevista de retiro) buscando no afectación a los participantes. Por otro lado el principio de justicia y el trato equitativo de los participantes independientemente de su posición jerárquica en la compañía, éste se relaciona al principio de autonomía que alude a la libertad de los participantes a hacer parte y continuar durante el proceso de entrevistas requeridas en la construcción de este trabajo. Por último y terminando con Amaya y Berrío (2014), el principio de integridad reflejado a lo largo del desarrollo de este trabajo buscando mantener el bienestar y confidencialidad de la información.

Resultados

El objetivo principal del presente trabajo de grado era conocer los significados acerca del término rotación de personal. Para esto, desde la perspectiva cualitativa se entrevistaron cinco personas de la organización y sus discursos se agruparon en tres categorías principales con sus respectivas sub-categorías: significados de rotación (definición), experiencia de trabajador (historia de vida – desarrollo) y razones de rotación (clima laboral-condiciones laborales).

A su vez, desde la perspectiva cuantitativa se realizó un análisis a los formatos de entrevista de retiro de los años 2013 y 2014 compuestos por preguntas abiertas relacionadas con los motivos de salida de los trabajadores de la organización.

Resultados desde el componente cualitativo.

Se realizaron entrevistas a cinco personas pertenecientes a la organización en las cuales se indagaron temas alusivos al significado del término rotación de personal, historia laboral de cada uno de ellos, funciones que desempeñan en el cargo actual y las razones por las cuales se retirarían de la compañía. Al realizar un análisis con el programa Atlas ti, se establecieron tres categorías principales y sub-categorías.

Los significados que se evidenciaron de la psicóloga de talento humano, la coordinadora de Gestión de Incidencias y los ‘Profesionales Carterizados’ son respectivamente; “...Para mí la rotación de personal es cuando de cierta manera en una empresa ...esos empleados decidan retirarse renunciar y es el ingreso de nuevo personal...”; “...la salida persona del ámbito laboral, de la organización...” y finalmente “...es lo que yo entiendo de rotación de personal, y la gente no se amaña en el trabajo y se va, entonces hay que conseguir más personal, entonces eso es rotación de personal...”.

De este modo se realizó un análisis categorial por medio de Atlas ti de cada una de las entrevistas realizadas en donde se evidencian citas correspondientes a cada categoría o sub-categoría según corresponda. Además se establecieron relaciones entre las entrevistas tal y como se puede evidenciar en Anexos 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9.

Las citas más relevantes encontradas por categorías enunciadas por cada participante se pueden ver en las siguientes tablas:

Tabla 2.

Citas relevantes de la categoría Significados de rotación.

Participante	Categoría: Significados de rotación
Psicóloga Talento Humano	"...Es la salida persona del ámbito laboral, de la organización, eh!... que supone la reposición de ese recurso para continuar con la cuota que se necesita para sostener la operación..."
Coordinadora	"...La rotación de personal es el cambio que tenemos buen actualmente la operación la cantidad de gente que tenemos en la planta versus las renunciadas..."
'Profesional Carterizado'	"...Rotación pues cuando empieza gente nueva pues va saliendo, sale gente por X motivo entonces va ingresando, es constante ese cambio esos nuevos esas personas que vienen a trabajar o cuando se da el cambio por decirlo así de las diferentes áreas..."

Tabla 3.

Citas relevantes de la categoría Experiencia del trabajador.

Participante	Categoría: Experiencia del trabajador
Psicóloga Talento Humano	"...La generación actual que no era como la de nuestros abuelos y nuestros padres que ingresaban una compañía hacia su carrera, ascendían y el propósito laboral era pensionarse de esa compañía..."
Coordinadora	"...Por lo menos cuando yo empecé a darme lo permitieron yo empecé como técnica en telecomunicación, a hacer mi carrera como profesional y pues ir ascendiendo de alguna forma en la empresa..."
'Profesional Carterizado'	"...Mi primer experiencia laboral fue en una empresa de seguridad, pero lo que ofrecía era soporte no era de ofrecer servicio como tal de los guardas sino era más bien la instalación de los equipos. Luego pase a otra ya era como un contratista una persona natural. Luego en otras cuatro empresas he trabajado hasta el momento. Los cargos han sido más que todo como ingeniera de soporte..."; "...La oportunidad pues de tener trabajo, que es tan difícil, la segunda pues adquirir experiencia..."

Tabla 4.

Citas relevantes de la categoría Razones de rotación

Participante	Categoría: Razones de rotación
Psicóloga Talento Humano	"...Hay oportunidades en donde se han hecho convocatorias internas y se va presentando, o sea uno ya entiende que la gente está cansada en el cargo y que a todo lo que sale se va a presentar pero llega un momento en el que le llega la oportunidad..."
Coordinadora	"...Alguna vez recién iniciamos este contrato tenemos un grupo muy complicado y se fueron como talento para otros proyectos y tuvimos una rotación positiva para el ambiente laboral..."; "...Yo llevo trabajando...ya bastante tiempo, nunca habíamos tenido una rotación tan alta, creo nosotros tenemos un problema porque nuestro cliente nos pide un perfil muy alto y no nos permite que la gente haga carrera..."
'Profesional Carterizado'	"...Fue más que todo porque quería cambiar el área en la que venía trabajando y pues yo tengo 5 años experiencia en la parte de seguridad electrónica..."; "...También quería tener experiencia en otra área nunca había trabajado en redes es algo que me llama la atención... había una convocatoria me presenté y se dio la oportunidad de que me contrataran..."; "...Entonces si yo quiero hacer mi curso tendría que trabajar el domingo entonces sería el sábado estudiar y el domingo trabajando entonces ¿qué descanso tengo? entonces la idea es mirar eso, algo que me permita estudiar y hacer otras cosas..."; "Trabajar los sábados (risas), sí yo creo que sería eso, porque a mí me gusta, ya me acostumbré a estar bajo presión, estar en movimiento y que uno aprende muchísimo, eso.."; "...decidí salir como salir de esa zona de confort porque ya quería exigirme un poco más, porque también todo era muy monótono, todo era muy igual y era siempre lo mismo..."

Resultados desde el componente cuantitativo.

Se realizó un análisis de datos obtenidos por la compañía respecto a la salida de personal, esto a partir de los 40 formatos de retiro voluntario diligenciados; diecisiete para el caso del 2013

y veintitrés para el caso del 2014 (Figura 1) y que se ha venido realizando como requisito a la hora del retiro, esta información se ha recabado en el periodo comprendido desde enero a julio de los años 2013 y 2014, siendo la fecha de julio el corte para la comparación de estos periodos de tiempo, debido a que la investigación se realizó en el mes de julio de 2014, por lo tanto se tomaron los retiros hasta dicho mes; se buscó utilizar el mismo intervalo de tiempo del año anterior para establecer un periodo equivalente y comparable.

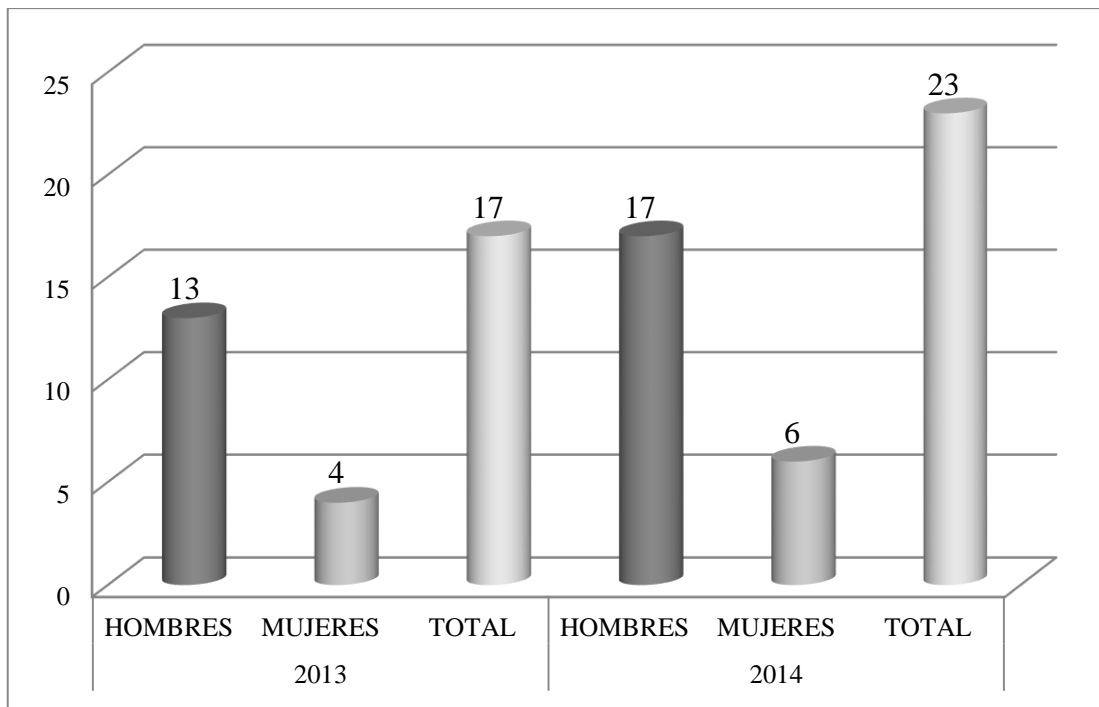


Figura 1. Conteo de personas que resolvieron las entrevistas de retiro en los años 2013 y 2014 separados por género, para un total de 40 encuestas para los dos años en cuestión.

A continuación se presentan cada uno de los ítems del formato de retiro.

Tabla 5.

Distribución de los formatos de retiro por año y género.

ROTACIÓN POR GÉNERO			
2013		2014	
HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
13	4	17	6

Tabla 6.

Comparación de las causas de retiro expuestas por los ‘Profesionales Carterizados’ en los formatos de retiro en los años 2013 y 2014.

RAZONES DE ROTACIÓN						
AÑO	PERSONAL	MEJOR OFERTA LABORAL	PERIODO PRUEBA	FIN CONTRATO	NO RESPONDE	OTROS
2013	29,4%	47,1%	0,0%	23,5%	0.0%	0,0%
2014	21,7%	47,8%	13,3%	0,0%	9.0%	9.0%

Se observa como razones de retiro para el año 2014 en el apartado otros argumentos como: traslado de ciudad y preocupación por no cumplir la tarea asignada.

Tabla 7.

Comparación de opinión que se tiene de la empresa expuestas por los 'Profesionales Carterizados' en los formatos de retiro en los años 2013 y 2014.

OPINIÓN DE LA EMPRESA	
2013	
MUY BUENA	11
BUENA	8
REGULAR	1
NEUTRO	0
MALO	0
NO RESPONDE	3
TOTAL RESPUESTAS	23
2014	
MUY BUENA	11
BUENA	6
REGULAR	0
NEUTRO	0
MALO	0
NO RESPONDE	0
TOTAL RESPUESTAS	17

De manera mayoritaria se tiene un buen concepto de la empresa para el caso de los dos años.

Tabla 8.

Comparación de opinión que se tiene del jefe inmediato expuesta por los 'Profesionales

Carterizados' en los formatos de retiro en los años 2013 y 2014.

CONCEPTO JEFE INMEDIATO	
2013	
MUY BUENO	76%
BUENO	24%
REGULAR	0
NEUTRO	0
MALO	0
NO RESPONDE	0
2014	
MUY BUENO	48%
BUENO	17%
REGULAR	17%
NEUTRO	4%
MALO	0
NO RESPONDE	13%

Se observan diferencias importantes entre las respuestas del año 2013 y el 2014, mientras en el año 2013 un 76% de los encuestados tenían un muy buen concepto de su jefe inmediato, en contraste con el 48% registrado para el año 2014, otro elemento que sobresale es como en el año 2014 un 13% de los encuestados no contestaron la pregunta y un 17% calificaron como regular este concepto del jefe inmediato.

Tabla 9.

Comparación de la opinión respecto a cómo consideran la relación con los compañeros expuestas por los 'Profesionales Carterizados' en los formatos de retiro en los años 2013 y 2014

RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS	
2013	
MUY BUENO	76%
BUENO	24%
REGULAR	0
NEUTRO	0
MALO	0
NO RESPONDE	0
TOTAL RESPUESTAS	17
2014	
MUY BUENO	48%
BUENO	39%
REGULAR	0
NEUTRO	0
MALO	0
NO RESPONDE	13%
TOTAL RESPUESTAS	23

Frente al aspecto relacionado con la relación con compañeros se observa cómo es positiva para el año 2013 con un 76% de los encuestados que lo consideran muy bueno y un 24% que lo considera bueno, esto frente a un 48% que lo considera muy bueno, un 39% que lo considera bueno y un 13% que no responde la pregunta.

Tabla 10.

Respuestas brindadas a la pregunta: ¿Está satisfecho con los horarios? para los años 2013 y 2014.

SATISFACCIÓN CON HORARIO DE TRABAJO		No. PERSONAS	PORCENTAJE
2013	SI	10	58,8%
	NO	7	41,2%
	NO RESPONDE	0	0,0%
2014	SI	15	65,2%
	NO	5	21,7%
	NO RESPONDE	3	13,0%

Durante el año 2013 el 41,2% de los retirados durante este periodo de tiempo manifestaron su inconformidad frente a los horarios, contrastado esto con el año 2014 en el cual el 21,7% de los retirados manifestaron su inconformidad frente a los horarios, pero de igual manera el 13% de las personas que se retiraron durante ese periodo de tiempo no respondieron a la pregunta.

Tabla 11.

Respuestas brindadas a la pregunta: ¿Las condiciones físicas y ambientales son las más adecuadas para desarrollar la labor? esto para los años 2013 y 2014.

CONDICIONES FISICAS Y AMBIENTALES	
2013	
MUY BUENAS	0
BUENAS	76%
REGULAR	0
NEUTRO	0
MALO	24%
NO RESPONDE	0
TOTAL RESPUESTAS	17
2014	
MUY BUENO	0
BUENO	65%
REGULAR	13%
NEUTRO	0
MALO	9%
NO RESPONDE	13%
TOTAL RESPUESTAS	23

La mayor parte de los encuestados coinciden en afirmar que las condiciones físicas y ambientales son adecuadas para el desarrollo de actividades. Para el caso del año 2013 con un 76% frente al año 2014 en el que un 65% las considera buenas, 13% regulares, 9% malas y el 13% no responde a la pregunta.

Tabla 12.

Respuestas brindadas a la pregunta: ¿estuvo satisfecho con su salario? esto para los años 2013 y 2014.

SALARIO			
2013			
SI	NO	REGULAR	NO RESPONDE
59%	41%	0%	0%
2014			
SI	NO	REGULAR	NO RESPONDE
70%	4%	9%	17%

Frente al tema salarial los encuestados manifestaron para el caso del año 2013 una mayor inconformidad ante el salario con un 41% frente al 4% que consideraron inadecuado el salario para el año 2014. También se observó cómo un 17% de los encuestados para el año 2014 no respondieron a la pregunta.

Tabla 13.

Respuestas brindadas a la pregunta: ¿considera que la empresa le ofreció las mejores oportunidades para superarse personal y laboralmente? esto para los años 2013 y 2014.

OPORTUNIDADES PARA SUPERARSE					
2013			2014		
SI	NO	NO RESPONDE	SI	NO	NO RESPONDE
58,80%	41,20%	0%	65,20%	21,70%	13,00%

La percepción de oportunidades para superarse de manera personal y profesional aumentó del año 2013 al 2014 pasando de un 58,8% a un 65.2%, se observa también como un 13% de los encuestados no responde a la pregunta en el 2014.

Tabla 14.

Respuestas brindadas a la pregunta: ¿la seguridad que presta la empresa para proteger a sus empleados es la adecuada? esto para los años 2013 y 2014.

SEGURIDAD BRINDADA	
2013	
SI	100%
NO	0
NO RESPONDE	0
2014	
SI	78%
NO	9%
NO RESPONDE	13%

Para el año 2014 la percepción de seguridad disminuyó pasando de un 100% en el año 2013 a un 78% para el año 2014.

Tabla 15.

Respuestas brindadas a la pregunta: ¿tuvo conocimiento claro de las políticas de la empresa? para los años 2013 y 2014.

CONOCIMIENTO POLITICAS DE LA COMPAÑÍA					
2013			2014		
SI	NO	NO RESPONDE	SI	NO	NO RESPONDE
100%	0	0	87%	0	13%

Se manifestó para el caso del año 2014 que el 13% de los encuestados no responde a la pregunta y el 87% manifiestan conocer las políticas de la compañía.

Tabla 16.

Pregunta ¿Volvería a trabajar con la empresa? para los años 2013 y 2014.

¿VOLVERÍA A TRABAJAR CON LA EMPRESA?		No. PERSONAS	PORCENTAJE
2013	SI	17	100,0%
	NO	0	0,0%
	TAL VEZ	0	0,0%
	NO RESPONDE	0	0,0%
2014	SI	17	73,9%
	NO	1	4,3%
	TAL VEZ	2	8,7%
	NO RESPONDE	3	13,0%

Se observa como un porcentaje más alto de encuestados manifiestan para el año 2014 su indecisión sobre si trabajarían nuevamente en la empresa o no, mostrándose como el 4.3% manifiesta no querer volver a trabajar con la compañía, un 8,7% tal vez y un 13% que no responde.

Discusión de Resultados

En el presente trabajo se investigó acerca de la comprensión y construcción de significados sobre rotación de personal en los funcionarios de una empresa de telecomunicaciones y tecnologías de la información. Se tomaron en cuenta los diferentes puntos de vista de cinco personas de la organización de diversos cargos (psicóloga de talento humano, tres personas con el cargo de ‘Profesional Carterizado’ y la coordinadora de los mismos) se eligieron de diversos cargos de modo que se pudiera obtener información mediante entrevistas a cada uno de ellos

relacionada con el cargo y también sus diversas historias de vida. Con base en esto y las necesidades de la empresa por el alto índice de rotación, se plantearon los objetivos descritos previamente.

Gergen (2006), postula que los significados se entienden a partir de las relaciones; de acuerdo a los resultados encontrados en esta investigación se puede decir que las personas construyen sus significados acerca de rotación teniendo en cuenta la cultura en la cual están inmersos, la historia de vida, experiencias familiares y la historia laboral que han vivido.

Adicional a esto, y haciendo uso del componente cuantitativo mediante los formatos de retiro se evidenciaron tres razones principales por las cuales las personas se retiran del cargo ‘Profesional Carterizado’; la primera hace referencia a los horarios de trabajo siendo estos muy desgastantes y no permitiendo que tengan tiempo libre, bien sea para estudios o especializaciones o para tiempo de ocio; la segunda tiene que ver con el salario dado que los requisitos del perfil del cargo incluyen cursos y especializaciones que son muy costosos y no se ven remunerados en el salario actual; la tercera razón corresponde al clima laboral al cual se ven enfrentados a lo largo de la jornada laboral, comentan que reciben un trato inadecuado sobre todo en los momentos de fallas masivas donde se evidencia trabajo bajo presión y exceso de trabajo.

A continuación se presentará un análisis de cada una de las tres categorías que se encontraron a lo largo de la investigación: significados de rotación, historia de vida y razones de rotación (complemento cualitativo). Y, finalmente, desde el complemento cuantitativo se hace una síntesis de los datos que arrojaron los formatos de entrevista de retiro.

Significados de Rotación

La psicóloga del departamento de Talento Humano comenta que entiende la rotación de personal como “la salida persona del ámbito laboral, de la organización”y, la versión recogida

por parte de la coordinadora de los ‘Profesionales Carterizados’ quien define rotación como el cambio de personal poniendo en contraposición las personas que están en planta contra las renuncias que se tengan; tal como lo expresa en la entrevista “...la rotación de personal es el cambio que tenemos actualmente la operación, la cantidad de gente que tenemos en la planta versus las renuncias ...”. Por otra parte, expresa que la rotación puede ser positiva porque genera un mejor ambiente laboral, “...yo creo que alguna vez recién iniciamos este contrato tuvimos un grupo muy complicado y se fueron como talento para otros proyectos y tuvimos una rotación positiva para el ambiente laboral...”; versiones que comparten con autores como Armstrong (2009), Thwala et al. (2012), teniendo como elemento común el movimiento o salida de personas de la organización.

La psicóloga agrega además que existe rotación negativa y positiva; entendiendo que la primera como la salida de la persona por una oferta laboral diferente a la de la compañía, esto refuerza lo propuesto por Strojilova y Rafferty (2013) y Choiy Perumal (2014), quienes plantean que al darse este fenómeno la organización se retroalimenta por la llegada de personas diferentes. La segunda como la salida de personas de un cargo o área para ocupar otro cargo dentro de la misma empresa.

Desde el punto de vista del ‘Profesional Carterizado’ es la salida de personas de la compañía, propone dentro de su definición que la persona no lleva mucho tiempo en el cargo porque no se amañan en el mismo y esto supone la búsqueda de más personal para ocupar las vacantes. Plantea que la rotación es mala y parte de lo compañía y expone que la falla se presenta en el proceso de selección en el momento en que dice “...yo entiendo que cuando a una persona la reciben es porque la, la analizaron y la ¡sí! pueden equivocarse obviamente, pero no me van a decir que se están equivocando tanto...”. Para complementar esto, Linhartová (2012) propone que

los gerentes o jefes desconocen lo que pasa al interior de la organización en términos de la situación de los colaboradores y es por esto que el fenómeno no se aborda de la manera correcta y esto genera incremento en gastos de procesos que no solucionan el problema pero si generan otro.

Por otro lado comenta una trabajadora que entiende la rotación como el cambio de cargo, haciendo alusión a quién cambia de cargo o de área dentro de la compañía "...cuando es empresa puedes cambiar de trabajo ¡no! y aquí como de área funciones es como ir escalando en la compañía...".

Desde las diferentes versiones se puede evidenciar que independientemente del cargo o profesión que tengan comparten el significado de rotación como un cambio de cargo o funciones, que esta se puede dar de manera externa cambiando de compañía o interna al momento de presentarse un ascenso o un cambio de área o funciones dentro de la misma compañía. Adicional a esto tal y como lo plantea Peralta (2011), dar significado al trabajo se ve ahora influenciado por factores como tecnología, globalización, competitividad, entre otros, los cuales generan que la persona sea más exigente consigo mismo a la hora de realizar sus labores.

Experiencia del Trabajador

Se encuentran diferentes versiones en relación a esta categoría, desde el cargo del 'Profesional Carterizado' y la coordinadora del mismo se encuentran las diversas experiencias laborales que han tenido las personas a lo largo de su vida, adicional a las laborales diarias en este cargo, los turnos y demás condiciones.

Existen otras versiones relacionadas con la rotación interna, unido a lo que proponen Mendoza (2003), Arroyo y Gutiérrez (2007), que se identifica en las convocatorias a las cuales ellos se presentan en busca de un mejor salario o un cargo diferente buscando siempre un

ascenso ya sea nivel salarial o de mayor importancia en el organigrama, en ese sentido muchos de ellos buscan salir de este cargo por motivos de mejora salarial de manera que se vea ‘recompensado’ de algún modo todo la inversión que realizaron en la universidad y cursos exigidos para ocupar el cargo en mención. Esto confluye con lo propuesto por Dakduk, González y Montilla (2008), las personas valoran en mayor medida el trabajo por los ingresos obtenidos o las posibilidades que éste les brinde crecimiento profesional y los conocimientos nuevos con el fin de complementar su formación.

Por otro lado la psicóloga de talento humano de la compañía cuenta cómo desde las diferentes historias de vida tanto familiares como laborales se puede ver afectado la rotación en una empresa, los significados en torno al término rotación de personal y el modo en que las personas llegan a tomar la decisión de retirarse de la empresa o de presentarse a una convocatoria interna para el cambio de cargo; tal y como lo propone Gergen (2006), los significados surgen a partir de las relaciones de las personas con su comunidad, en donde se da la posibilidad de modificar y crear significados. A su vez, está influenciado por factores como globalización y altos niveles de competencia presentes hoy en día en el mundo laboral (Peralta, 2011).

Así mismo Bruner (2006), expone que los significados tienen dos vías para su construcción una es interna la cual está contemplada por creencias y la externa comprendida por la cultura; éstas al relacionarse hacen que se transformen estos elementos y así se construyan los significados. La psicóloga opina que “...la generación actual que no era como la de nuestros abuelos y nuestros padres que ingresaban una compañía hacia su carrera, ascendían y el propósito laboral era pensionarse de esa compañía...”, de este modo es como las personas pueden tomar la historia laboral de su familia, unida a la propia y de ahí formar significados en

torno al término rotación de personal y además actuar al momento de retirarse de una empresa cierto tiempo o permanecer en ella por largo tiempo y crecer de modo profesional o personal.

Razones de Rotación

Las diferentes comprensiones y descripciones dadas por los participantes en las entrevistas respecto a las razones de la rotación de personal en esta compañía confluyen en temas como los horarios, nuevas oportunidades hacia el interior o exterior de la compañía y el trato a los trabajadores. Inicialmente las personas que realizan sus funciones como ‘Profesionales Carterizados’ confluyen en dos puntos, uno es el trato recibido de los cargos superiores y el otro está directamente relacionado a temas de horarios y clima al interior de la organización.

Palanski, Avey y Jiraporn (2014) muestran que la relación existente entre el trato y la rotación se hace evidente no solo en dichos análisis, también es enunciada por parte de los trabajadores de la operación en esta compañía, ellos de diferentes maneras manifiestan cómo el trato recibido por parte de mandos medios y altos desemboca en altercados innecesarios que generan un mal ambiente dentro de la operación que ya en si misma genera fuertes tensiones de orden laboral. Diedericks y Rothmann (2014) y Guan et al. (2014), plantean que la satisfacción laboral influye no solo en la productividad sino también en el número de retiros de la organización.

A lo anterior se adiciona un fuerte inconformismo frente a los horarios de trabajo, que no son del agrado de muchos de los trabajadores por razones tanto personales como laborales, teniendo en cuenta que uno de los elementos más importantes para la mejora dentro de la organización es la capacitación constante por el tipo de trabajo que desempeñan y que entra en choque con los mencionados horarios que no favorecen en ocasiones este desarrollo para poder llevarlo de manera satisfactoria, esto según lo manifestado en las entrevistas por uno de los

‘Profesional Carterizado’: “...un horario acorde a mis estudios, porque aquí muchas personas estudian...”, o tal como lo plantea la jefe de personal: “...si ellos logran conseguir un sitio que les puede pagar lo mismo o hasta menos pero no trabajan un fin de semana o no les toca turnos rotativos para ellos una ganancia grandísima...” respecto a la mejora de condiciones, que para el caso es un fin de semana se transforma en una razón de rotación, ya que en otras plazas similares en empresas del sector no necesariamente se trabaja todos los fines de semana, esto se realiza de manera escalonada y se convierten en alternativas atractivas para los profesionales.

Por otra parte el tema económico sobresale como uno de los factores más notorios con respecto al salario que pueden obtener en otras compañías, puesto que se ahorran los costos de capacitación, buscan a personas de esta compañía para hacerlas parte de sus operaciones, así como manifiesta la Jefe de Operación “...creo que dónde estoy actualmente la capacitación y el bagaje que van cogiendo es muy alto por eso son muy apetecidos en el mercado...” se evidencia como buena parte del capital humano se pierde además de la memoria de la compañía por cuenta de esta fuga a otras compañías que en ocasiones ofrecen un salario igual o menor bajo unas condiciones de horario mucho más favorables que resultan altamente atractivas.

Otro tema que se relaciona con la rotación para esta compañía es el tema de clima y actividades de bienestar dentro de la operación, esta se reconoce como un área que se destaca como importante para los empleados al interior de los procesos, pero que se pierde un poco debido a la distancia geográfica a la que se encuentran y sumado a esto las condiciones de parte de los operadores del cliente principal que restringen actividades que son importantes para las personas tales como la celebración de los cumpleaños así como lo expone la Jefe de Operación: “...había un tema de cumpleaños que eran cosas tan sencillas como una torta, pero el cliente nos prohíbe el entregarles cualquier tipo de comestible a los muchachos...”. Evidenciando cómo el

espacio físico de la operación está influyendo en temas de rotación por el clima que genera y que se ve reflejado en los Profesionales como describe uno de ellos: "...nos quitaron por ejemplo la celebración de los cumpleaños, entonces cuando yo entré cada Jefe tenerme en cuenta por mis cumpleaños, llegar partir una torta para todos por mi cumpleaños ese reconocimiento fue ideal..." esta es una molestia que hasta el momento del desarrollo de este estudio no se había solucionado, pero cabe resaltar que las directivas de la compañía se encuentran a este momento adelantando negociaciones de ampliación de la planta física en un espacio propio y no en casa cliente como se realiza en este momento, esto permitirá solventar estos inconvenientes para el inicio del año 2015.

Las diferentes posturas de las personas entrevistadas concuerdan por un lado con lo propuesto por Armstrong (2009), al decir que la rotación es definida como la salida de personas de la organización o quienes son contratadas. Así mismo otras narraciones se identifican con autores como Thwala et al. (2012), al definirla como movimiento dentro de la organización al mencionar las diferentes oportunidades que tienen de ascenso por medio de las diferentes convocatorias internas que brinda la compañía.

De otro lado se evidenció como influyen aspectos como ambiente o clima laboral, acontecimientos externos, influencia del grupo familiar y cultural al momento de tomar la decisión de retirarse de una empresa; tal y como lo proponen Lee y Mitchell (1994) en su modelo, que abarca aspectos que van desde lo psicológico hasta factores externos.

Conclusiones

La construcción del concepto de rotación descrito por los participantes se fundamenta en las experiencias vividas durante su vida laboral y reflejada en sus descripciones, que para el caso giran en torno a la necesidad de las organizaciones por recibir a personas nuevas que alimentan a

la organización con nuevos conocimientos y saberes. También se plantea la postura desde la cual se percibe a la rotación de personal como un proceso “problemático” para la organización que repercute negativamente en los procesos de la compañía como: incremento en costos por generar procesos de selección, contratación, capacitación, entre otros, esto según lo manifestado por los entrevistados. Las diferentes narraciones confluyen en lo que representa la rotación de personal desde sus experiencias, algunos de ellos han vivido la rotación de personal a través de sus compañeros y algunos desde su vivencia personal. Esto guarda relación con lo propuesto por Bruner (2006), en tanto que el hombre comprendido por dos mundos: interior conformado por creencias y exterior en donde se encuentra la cultura. La unión de estos mundos genera transformaciones en cuanto a las creencias, acciones y significados de situaciones o aspectos en general.

Dado que la finalidad de la investigación era conocer los significados y el proceso de construcción de los mismos y dando importancia a la subjetividad tal y como es planteado por el construccionismo social y Gergen (1996), en donde el interés principal es la interpretación que hace cada persona de un fenómeno o situación. De aquí la importancia de reconocer la voz de los participantes, mediante las narraciones que se apoyan en el construccionismo social dado que los procesos sociales y culturales permiten que las personas logren una interpretación y comprensión del mundo que los rodea (Aya, 2010).

En el análisis de las diversas entrevistas se encontró que elementos como las experiencias familiares e individuales que han tenido las personas, la cultura en la que están inmersos y la historia laboral que han llevado hace posible la construcción de significados frente al término rotación, lo cual se evidencia en relatos como: “...La generación actual que no era como la de nuestros abuelos y nuestros padres que ingresaban una compañía hacia su carrera, ascendían y el

propósito laboral era pensionarse de esa compañía...”. Estos significados hacen alusión a movimiento o cambio de personal bien sea por motivos voluntarios o involuntarios o por cambio de cargo (ascenso), tal como lo comentan las personas en las entrevistas: "...decidí salir como salir de esa zona de confort porque ya quería exigirme un poco más...”. Existe también rotación positiva o negativa dependiendo la forma en que salga la persona de la organización; de este modo la primera podría ser por ascenso o cambio de cargo dentro de la misma organización, esto es una prueba de ello, "...También quería tener experiencia en otra área nunca había trabajado en redes es algo que me llama la atención... había una convocatoria me presenté y se dio la oportunidad..."; y la segunda salir de la organización por una mejor oferta laboral o por otras razones (personales, clima laboral, salario, entre otras), se evidenció la visión de la coordinadora menciona que: "...Yo llevo trabajando...ya bastante tiempo, nunca habíamos tenido una rotación tan alta, creo que nosotros tenemos un problema...”.

Por otro lado desde el cargo operativo “Profesional Carterizado” quien dice: "...Entonces si yo quiero hacer mi curso tendría que trabajar el domingo entonces sería el sábado estudiar y el domingo trabajando entonces ¿qué descanso tengo? entonces la idea es mirar eso, algo que me permita estudiar y hacer otras cosas...", Se evidencian como posibles causas de rotación los horarios y jornadas laborales, las cuales no permiten realizar otro tipo de actividades dada su distribución y organización, en muchas ocasiones las personas se ven limitadas a realizar actividades que permitan un desarrollo profesional porque no cuentan con el tiempo para estudiar, o bien, actividades de diversión o entretenimiento si los turnos comprenden un fin de semana por ejemplo.

Tal como plantea Pulido (2004) muchas de las mecánicas de las organizaciones en el marco de la globalización se centran solo en el bienestar de la organización dejando de lado a las

personas, junto con sus vivencias y experiencias, esto se hace evidente en las narraciones de los entrevistados frente a temas como el horario laboral y cómo este es inequitativo en la medida en que llegar tarde cinco minutos se considera una falta grave pero el salir una hora después de terminado el turno puede llegar a considerarse normal y lo adecuado. Esto presenta uno de los escenarios que a opinión de los entrevistados pertenecientes al cargo ‘Profesional Carterizado’ genera gran molestia y se ve reflejado en los resultados de las encuestas de retiro, en las cuales se puntúa el tema de horarios como uno de los más críticos para la operación y permanencia en el cargo. De aquí y remitiéndonos a la visión explicada por Burton-Jones y Spender (2011) citando el trabajo de Becker en el año 1965 y cómo se continua bajo una idea de las personas percibidas como un elemento prescindible desde lo monetario y no se respeta más allá de los intereses de la empresa pasando por encima del bienestar de las personas que laboran en ella.

De otro lado los salarios poco atractivos en relación a las exigencias del perfil, en cuanto a los cursos y especializaciones que requiere son demasiado costosos por su mismo contenido y es una inversión que no se ve recompensada a la hora del tema salarial, esto unido a las jornadas laborales extensas; dado que en otras compañías ofrecen un salario menor o igual con turnos más cómodos y funciones diferentes.

Otra causa es el clima laboral que se vivencia en diferentes momentos o situaciones propias de las funciones del cargo. Una situación se da cuando ocurren fallas masivas en donde deben trabajar el doble, responder llamadas y casos de muchos clientes al mismo tiempo acá el trabajo bajo presión excede el nivel normal que están acostumbrados a manejar y a esto se le suma el trato inadecuado o abuso de poder por parte de los superiores quienes buscan la solución del inconveniente o falla en el menor tiempo posible. Otra situación que tiene que ver con eventos como fechas especiales (celebración de los cumpleaños) que por motivos de normas y

regulaciones establecidas se impide la celebración de dichos eventos. Este tipo de medidas hace que las personas no se sientan reconocidas o motivadas de una manera no económica lo cual produce efectos nocivos en el desempeño de sus labores y en la alta rotación de personal, tal como se mencionaba en el aparte de antecedentes investigativos en donde los resultados de investigaciones en diferentes contextos laborales mostraban que no necesariamente la remuneración económica soluciona este tipo de inconvenientes; el reconocimiento no monetario (empleo del mes, mejor desempeño laboral, tener en cuenta opiniones profesionales, ideas o proyectos que apunten al objetivo del negocio, entre otras) en muchas ocasiones genera mejores resultados laborales.

Desde aquí se aporta un elemento importante: el respeto y la influencia que éste tiene frente al liderazgo y el bienestar de los implicados, y que se observa en las entrevistas realizadas, retomando lo expresado por de Palanski, Avey y Jiraporn (2014), al dejar de lado el trato negativo y abusivo a las personas se pueden lograr resultados deseados para todos, de aquí que las opiniones presentadas por los ‘Profesionales Carterizados’ entrevistados apuntan a cómo el recuperar el trato adecuado frente a ello, lograría mejores condiciones en el trabajo y esto podría repercutir en una disminución de la rotación de personal. Por esto Enríquez y Castañeda (2006), explican de qué manera la industrialización y las políticas centradas en la producción se hacen cada vez más obsoletas y hacen que las investigaciones en el campo de las organizaciones busquen centrarse en las problemáticas actuales vividas y reevaluando muchas veces los conceptos tradicionales que se tienen de estos entre ellos el respeto por el otro y mecanismos asertivos en busca de un buen liderazgo.

Adicionalmente se percibe cómo, en buena medida, muchos de los inconvenientes de rotación, re-negociando un nuevo tipo de perfil profesional para los empleados de operación que

podría hacer que personas con menos experiencia ingresaron a la compañía, esto teniendo en cuenta que dada la complejidad y tipo de trabajo que se desempeña la experiencia con la que cuenta la mayoría de personas externas no es exactamente igual a la que se requiere en la empresa lo que hace que la mayoría de personas adquieran las competencias desde cero y esto hace que alguien con el perfil requerido tenga una expectativa salarial mucho más alta y bajo condiciones de trabajo diferentes.

Lo anterior al ser contrastado con los datos obtenidos frente a la encuesta de retiro muestran cómo en promedio un 45% de las personas que salen de la operación lo hacen por una oferta laboral mejor, siendo esta la principal causa de salida seguida por motivos personales que en promedio se encuentra en un 25,5% de las personas que salieron de la organización en los periodos comprendidos por el años 2013 y los primeros 6 meses del 2014 para dar contexto a la rotación presentada observamos como en los 12 meses el año 2013 salieron de la organización por distintas razones 17 personas y para el año 2014 de enero a junio salieron 23 personas.

La asignación salarial, sus horarios y las dificultades presentadas en términos de liderazgo se ven reflejadas en estas cifras que muestran cómo estos aspectos acentúan la problemática de rotación al interior de la organización.

Aportes y limitaciones

Aportes

El trabajo investigativo permitió abordar una temática con poca abordaje dentro de la psicología esto dado por la mayor importancia de otras áreas propias de la disciplina, desde este punto de vista se logró afrontar el tema desde el punto de la organización y desde el funcionario como tal por medio de las versiones de los diversos cargos que se entrevistaron.

De otro lado, se logró comprender la problemática desde el conocimiento de las comprensiones y construcciones de significados en relación al término rotación de personal logrando identificar los elementos que intervienen a la hora de dar significado frente a un término en específico. Con esta investigación se consiguió recabar información necesaria que servirá como complemento a la disciplina puesto que el fenómeno se entendió de una manera dual; así visto desde la organización y desde la persona se muestran dos puntos de vista distintos que permite tomar acciones desde dos ambas posturas logrando minimizar los efectos propios del fenómeno para ambas partes. Además de esto el trabajo permitió ampliar conocimientos previos sobre el término y conocer las posturas de los trabajadores las cuales son creadas de acuerdo a sus historias laborales individuales, familiares y la cultura en la que están inmersos.

De otro lado, las narraciones de cada uno de los participantes y los datos obtenidos mediante el formato de entrevista de retiro, brindaron información que permitió entender el fenómeno desde la persona, lo cual generó un mejor análisis del fenómeno de estudio, conociendo además del significado del término, también las causas por las que tomaron en algún momento de sus vidas laborales la decisión de retirarse. Con esta información se realizaron recomendaciones, posibles medidas o acciones que permitan mejorar aspectos que están influyendo para que se dé el fenómeno como por ejemplo generar satisfacción en el funcionario y un buen clima laboral mediante reconocimientos bien sea remunerados o no remunerados, actividades o talleres de integración, celebración de fechas especiales en las que les hagan sentir que son tenidos en cuenta y valorados tanto por su trabajo como a nivel personal.

Igualmente, se tuvo la oportunidad de conocer el día a día de las labores en una empresa de telecomunicaciones propiamente del cargo de 'Profesional Carterizado' entendiendo sus labores, historias de vida y posturas frente al término.

Por último el logro de los investigadores referente al conocimiento del tema de turnover, la puesta en práctica de conocimientos y temáticas tratadas a lo largo de la carrera, apropiación del rol de psicólogos en el proceso investigativo y en momento de generar el documento con recomendaciones, se da la posibilidad de poner a jugar conocimientos con criterios profesionales.

Limitaciones

En el desarrollo de la investigación se encontró que la mayoría de las definiciones y estudios encontrados pertenecían a disciplinas como administración, economía, entre otros. Esto se evidencia como una restricción en cuanto a la disponibilidad teórica desde la psicología e hizo difícil la definición del término en el cuerpo del trabajo.

Por otro lado desde la parte cuantitativa, el período de recolección de los datos de los formatos de entrevista de retiro comprende los meses de enero a julio tanto del 2013 como del año 2014 dado que al momento de hacer la revisión era el mes de julio por consiguiente los formatos de retiro estaban hasta este mes.

Adicionalmente el hecho de no contar con un formato con ítems más cerrados a respuestas específicas podría influir en el tipo de respuestas que dan los participantes, este podría ser pie para un futuro trabajo que permita mejorar dichos ítems lo cual permita indagar más acerca del fenómeno de estudio logrando ahondar más en el tema de esta manera poder contribuir a investigaciones futuras.

Referencias

- Amaya, L. y Berrío, G. (2014). *Principios éticos*. Recuperado de <http://eticapsicologica.org/wiki/images/1/1b/1410-Principios-eticos.pdf>
- Arcila, P., Mendoza, Y., Jaramillo, J. y Cañón, O. (2010). Comprensión del significado desde Vigotsky, Bruner y Gergen. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 6(1), 37-49.
- Armstrong, M. (2009). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. London: Kogan Page.
- Arroyo, L. y Gutiérrez, E. (2007). El empleo en el sector hotelero de Cozumel y su impacto en la comunidad. *Teoría y Praxis*, 3(3), 65-76.
- ATLAS TI (7.5.2) {software}. (2014). Recuperado de http://atlasti.com/wp-content/uploads/2014/07/atlas.ti6_brochure_2009_es.pdf
- Aya, S. (2010). Reflexiones acerca de los procesos incluidos en la construcción narrativa. ¿Cómo emergen los relatos?. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 6(1) 185-194. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67916261015>
- Ayan, A., Ünsar, A. S., y Kahraman, G. (2015). The perceptivity of leader reward-punishment behavior and the effect of demographic characteristics of employees on turnover intention. *Gümüşhane University Electronic Journal of The Institute Of Social Science / Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 6(12), 121-143. Recuperado de <http://eds.a.ebscohost.com.ezproxy.unal.edu.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=91183e5a-1203-430a-bc23-e3d79497f1c5%40sessionmgr4004&vid=3&hid=4208>
- Bonilla, E. y Rodríguez, P. (1997). *Más allá del dilema de los métodos. La investigación en las ciencias sociales*. Buenos Aires: Norma.

- Bowes, B. (2010). *A Competitive Employee Market Compels Companies to Manage High Turnover*. Recuperado de <http://legacybowesgroup.com/component/content/article/43-retention/183-a-competitiveemployee-market-compels-companies-to-managehigh-turnover.html>.
- Branham, L. (2006). *Employee retention requires more than good benefits*. Recuperado de http://apps.keepingthepeople.com/_articles/pdfs/Employee_Retention_requires_More_Than_Good_Benefits_-_KC_Star.pdf
- Brenes, R. (7 de junio de 2013). ¿Cuál es el índice de rotación de personal?. *El Nuevo Diario*. Recuperado de <http://www.elnuevodiario.com.ni/economia/288284-cual-es-indice-rotacion-personal/>.
- Brown, S. (1996). A meta-analysis and review of organizational research on job involvement. *Psychological Bulletin*, 120(2), 235-255. doi:10.1037/0033-2909.120.2.235.
- Bruner, J. (1991). *Actos de significado: más allá de la revolución cognitiva*. Madrid: Alianza.
- Bruner, J. (2004). *Realidad mental y mundos posibles. Los actos de la imaginación que dan sentido a la experiencia*. Madrid: Gedisa.
- Bruner, J. (2006). *Actos de significado: más allá de la revolución cognitiva*. Madrid: Alianza.
- Bumeran.com.co (2008). *La rotación de personal le sale cara a las empresas*. Recuperado de <http://wwwperfectoregalo.blogspot.com/2008/12/la-rotacin-de-personal-le-sale-caras.html>.
- Burgos, M. (2013). *La organización del capital humano como activo intangible*. Tesis doctoral. Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares.
- Burton-Jones, A. y Spender, J. (2011). *The oxford handbook of human capital*. Oxford: Oxford University Press. doi:10.1093/oxfordhb/9780199532162.001.000

- Camejo, A. (2008). Globalización, tecnología de la información y flexibilización laboral. *Nómadas*, (19), 421-329. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/NOMA/article/view/NOMA0808320421A/26360>
- Castillo, E. y Vásquez, M. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *Colombia Médica*, 34(3), 164-167. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28334309>
- Cave, A., Chung, W. y Choi, S. (2013). Determining the factors affecting retention of employees in taiwanese electronic's firms - general vs repatriated employees. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(1), 100-118. Recuperado de <http://www.hrmars.com/admin/pics/1413.pdf>
- Clinton, M. y Guest, D. (2014). Psychological contract breach and voluntary turnover: testing a multiple mediation model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 87(1), 200-207. doi:10.1111/joop.12033
- Código Ético del Psicólogo. (2000). Código Ético del Psicólogo, Colombia. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 32(1), 209-225. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80532121>
- Código Sustantivo del Trabajo. (1990). Diario Oficial No. 27.407 de septiembre 09 de 1950.Colombia. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33104>
- Constitución Política de Colombia. (1991). Consejo Superior de la Judicatura. Colombia. Recuperado de <http://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1547471/CONSTITUCION-Interiores.pdf/8b580886-d987-4668-a7a8-53f026f0f3a2>

- Cornejo, M. y Salas, N. (2011). Rigor y calidad metodológicos: un reto a la investigación social cualitativa. *Psicoperspectivas*, 10(2), 12-34.
- Correa, E. (2013). *Psicología organizacional y del trabajo: aproximación histórica, conceptual y principales tendencias*. Tesis de grado. Universidad Icesi, Santiago de Cali.
- Correa, M. (2011). *La construcción de significados y sentidos profesionales de psicólogos en formación mediante la participación en escenarios de práctica profesional*. Tesis de grado. Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Chalil, G. y Prasad, L. (2014). Turnover intentions among indian software professionals. *Indian Journal of Industrial Relations*, 50(1), 151-164.
- Chen, Ching-Fu. y Yu, T. (2014). Effects of positive vs negative forces on the burnout-commitment-turnover relationship. *Journal of Service Management*, 25(3), 388 - 410.
doi:10.1108/JOSM-01-2012-0003
- Chirinos, M. (2009). *Philosophica: Enciclopedia filosófica on line*. Recuperado de <http://www.philosophica.info/archivo/2009/voces/trabajo/Trabajo.html>
- Choi, L. y Perumal, P. (2014). Examining the impact of human resource management practices on employees turnover intention. *International Journal of Business and Society*, 15(1), 111-126. Recuperado de <http://connection.ebscohost.com/c/articles/95257581/examining-impact-human-resource-management-practices-employees-turnover-intention>
- Creswell, J. y Plano Clark, V. (2007). *Designing and conducting mixed methods research*. Los Angeles: Sage.
- Dakduk, S., González, A. y Montilla, V. (2008). Relación de variables socio demográficas, psicológicas y la condición laboral con el significado del trabajo. *Interamerican Journal of Psychology*, 42(2), 390-401. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28442220>

Da Rosa, S., Chalfin, M., Baasch, D. y Soares, J. (2011). Sentidos y significados del trabajo: un análisis con base en diferentes perspectivas teórico-epistemológicas en Psicología.

Universitas Psychological, 10(1), 175-188. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64719284015>

Dávila, M. (2 de julio de 2013). El desempleo y sus consecuencias psicológicas. *El Heraldo*.

Recuperado de: <http://revistas.elheraldo.co/miercoles/psicologia/el-desempleo-y-sus-consecuencias-psicologicas-115994>.

Denzin, N. (2012). Triangulation 2.0. *Journal of Mixed Methods Research*, 6(2), 80–88. doi:

10.1177/1558689812437186.

Denzin, N. y Lincoln, Y. (2005). *The sage handbook of qualitative research*. London: Sage.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística –DANE-. (2014). *Boletín de prensa*.

Principales indicadores del mercado laboral, febrero 2014. Bogotá: el autor.

De Villiers, J. y Stander, M. (2011). Psychological empowerment, work engagement and

turnover intention: the role of leader relations and role clarity in a financial institution.

Journal of Psychology in Africa, 21(3). Recuperado de

<http://search.ebscohost.com.ezproxy.unal.edu.co/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=77530360&lang=es&site=ehost-live>

Diedericks, E. y Rothmann, S. (2014). Flourishing of information technology professionals:

effects on individual and organisational outcomes. *South African Journal of Business*

Management, 45(1), 27-41. Recuperado de

<http://eds.a.ebscohost.com.ezproxy.unal.edu.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=cb87e2ba-1b6a-425f-a8d8-55cdf941be30%40sessionmgr4003&vid=5&hid=4102>

- Enciso, E. y Perilla, L. (2004). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional. *Acta Colombiana de Psicología*, (11), 5-22.
- Enríquez, Á. y Castañeda Z. (2006). Estado actual de la investigación en psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 9(1), 77-85.
Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79890107>
- Flick, U. (2012). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata, S.L.
- Flick, U., Garms-Homolova.V., Herrmann.W., Kuck. J. y Röhnsh, G. (2012). “I can’t prescribe something just because someone asks for it...”: using mixed methods in the framework of triangulation. *Journal of Mixed Methods Research*, 6(2), 97–110. doi: 10.1177/1558689812437183
- Flores, R., Abreu, J. y Badii, M. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 3(1), 65-99.
- Fonseca, S., López, L., Rivera, I. y Sicua, J. (2012). La rotación de personal en AVI transportes. *Desarrollo y Gestión*, (8), 21-25.
- García, C. (2013). *Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa - Enríquez, Veracruz, México, en el periodo octubre de 2012 - marzo de 2013*. Tesis de maestría. Universidad Veracruzana, Veracruz.
- Gergen, K. (1996). *Realidades y relaciones: aproximación a la construcción social*. Barcelona: Paidós.
- Gergen, K. (2006). *El yo saturado: dilemas de identidad en el mundo contemporáneo*. Barcelona: Paidós.

- Gibert, F. (2005). Reseña de "Manual de la sociología del trabajo y de las relaciones laborales" de H.-D. Köhler y A. Martín Artiles. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (110), 268-272. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99715250014>
- Gómez, M. (2000). Análisis de contenido cualitativo y cuantitativo: definición, clasificación y metodología. *Revista de Ciencias Humanas*, (20). Recuperado de <http://www.utp.edu.co/~chumanas/revistas/revistas/rev20/gomez.htm>
- González, M. (2006). *La rotación de personal como un elemento laboral*. Tesis de maestría. Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
- González, M., Figueroa, E. y González, R. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en pymes: caso catering gourmet de Durango, México. *Revista Internacional Administración and Finanzas*, 7(2), 45-62.
- Guan, Y., Wen, Y., Chen, S., Liu, H., Si, W., Liu, Y. y Dong, Z. (2014). When do salary and job level predict career satisfaction and turnover intention among Chinese managers? the role of perceived organizational career management and career anchor. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(4), 596-607. doi:10.1080/1359432X.2013.763403
- Gutiérrez, M. (1992). Consideraciones acerca de la incidencia social de la psicología del trabajo. En Urbina, J. (Eds.), *El psicólogo*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 8(1) 28-34.
- Hernández, F. (2003). El constructivismo como referente de las reformas educativas neoliberales. *Educere*, 7(23) 433-440. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35602317>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.

- Hernández, R. y Mendoza, C. (2008, noviembre). *El matrimonio cuantitativo-cualitativo: el paradigma mixto*. En J. L. Álvarez Gayou (Presidente), *6º Congreso de Investigación en Sexología*. Congreso efectuado por el Instituto Mexicano de Sexología, A. C. y la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Villahermosa, Tabasco, México.
- Ibáñez, T. (2001). ¿Fondear en la objetividad o navegar hacia el placer?. *Athenea Digital*, 0, 31-37.
- Johnson, R., Onwuegbuzie, A. y Turner, L. (2007). Toward a definition of mixed methods research. *Journal of Mixed Methods Research*, 1(2), 112-133. Recuperado de: http://mmr.sagepub.com/search/results?fulltext=Toward+a+definition+of+&x=12&y=9&submit=yes&journal_set=spmmer&src=selected&andorexactfulltext=and
- Khoele, A. y Daya, P. (2014). Investigating the turnover of middle and senior managers in the pharmaceutical industry in South Africa. *Journal of Human Resource Management*, 12(1), 1-10. doi:10.4102/sajhrm.v12i1.562
- Lazarus, R. (1991). Progress on a cognitive-motivational-relation theory of emotion. *American Psychologist*, 46(68), 819-834. doi: org/10.1037/0003-066X.46.8.819.
- Lee, T. y Mitchell, T. (1994). An alternative approach: the unfolding model of voluntary employee turnover. *The Academy of Management Review*, 19(1), 51-89.
- Lester, S., Turnley, W., Bloodgood, J. y Bolino, M. (2002). Not seeing eye to eye: differences in supervisor and subordinate perceptions of and attributions for psychological contract breach. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 39-56.
- Ley 1090 sobre el Código Deontológico y Bioético de Psicología (2006). Ministerio de la Protección Social. Colombia. Recuperado de <http://www.sociedadescientificas.com/userfiles/file/LEYES/1090%2006.pdf>

- Ley 1341 sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones(2009). Diario Oficial 47426 de julio 30 de 2009. Colombia. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36913>
- Ley 1429 sobre formalización y generación de empleo (2010). Diario Oficial No. 47.937 de diciembre 29 de 2010. Colombia. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1429_2010.html
- Linhartová, L. (2012). Organisational perception of employee turnover. *Scientific Papers of the University of Pardubice*, 22(16), 121-133. Recuperado de <http://www.upce.cz/english/fea/research-development/scientific-journals/scipap/journal-archive/electronical/2012.html>
- López, H. (1996). *Ensayos sobre economía laboral Colombiana*. Bogotá: Fonade/Carlos Valencia Editores.
- Llorens, S. (1997). *Significado y actitudes de la formación continua: un estudio cualitativo en el sector metal-mecánica*. Trabajo. Universitat Jaume I de Castellón, Valencia.
- Maertz, C., Stevens, M. y Campion, M. (2003). A turnover model for the mexican maquiladoras. *Journal of Vocational Behavior*,63, 111-35.
- Manjarrez, N. y Fernández, L. (2014).*Reflexiones sobre el concepto de capital humano desde la teoría económica: valoración*. Recuperado de www.eumed.net/ce/2014/2/potencial-humano.html.
- Mas, M. (2003). *Capitalismo, globalización y espacio público*. Recuperado de http://www.reflexioncientifica.com.ar/sociedad_001.pdf.

- Mauno, S., De Cuyper, N., Tolvanen, A., Kinnunen, U. y Mäkikangas, A. (2014). Occupational well-being as a mediator between job insecurity and turnover intention: findings at the individual and work department levels. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(3), 381-393. doi:10.1080/1359432X.2012.752896
- Mayan, M. (2001). *Una introducción a los métodos cualitativos: módulo de entrenamiento para estudiantes y profesionales*. México: Qual Institute Press.
- Mayer, R. y Ouellet, F. (1991). *Méthodologie de recherche pour les interventants sociaux*. Boucherville: Gaëtan Morin Editeur.
- Mayntz, R., Holm, K. y Hübner, P. (1980). *Introducción a los métodos de la sociología empírica*. Madrid: Alianza Editorial.
- McMillan, J. y Schumacher, S. (2001). *Research in education: a conceptual introduction*. New York: Addison Wesley Longman.
- Mendoza, R. (2003). ¿Sabe cuánto le cuesta la rotación de personal?. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (48), 104-109.
- Millán, G. (2006). *Rotación de personal*. Trabajo. Universidad Autónoma Metropolitana, México.
- Mohammad, F., Lau Teck, C., Law Kian, A. y Migin, M. (2014). Emotional intelligence and turnover intention. *International Journal of Academic Research*, 6(4), 211-220. doi:10.7813/2075-4124.2014/6-4/B.33
- Nauta, A., Vianen, A., Heijden, B., Dam, K. y Willemsen, M. (2009). Understanding the factors that promote employability orientation: the impact of employability culture, career satisfaction, and role breadth self-efficacy. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(2), 233-251. Recuperado de

<http://eds.a.ebscohost.com.ezproxy.unal.edu.co/ehost/detail/detail?vid=4&sid=0836b517-6ed6-4a51-964b-6fc91a7aeee6%40sessionmgr4002&hid=4208&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=bth&AN=43155455>

Neuburger, R. (1997). *La familia dolorosa: mito y terapias familiares*. Barcelona: Herder.

Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación: diseño y ejecución*. Bogotá: Ediciones de la U.

OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2014). *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe. Formalización del empleo y distribución de los ingresos laborales*, octubre 2014. Santiago de Chile: Naciones Unidas.

Ovejero, A. (2006). *Significado del trabajo en la sociedad contemporánea. Psicología del Trabajo en un Mundo Globalizado: cómo hacer frente al mobbing y al estrés laboral*. Madrid: Biblioteca Nueva.

Palanski, M., Avey, J. y Jiraporn, N. (2014). The effects of ethical leadership and abusive supervision on job search behaviors in the turnover process. *Journal of Business Ethics*, 121(1), 135-146. doi:10.1007/s10551-013-1690-6

Peralta, M. (2011). Significados, cambios y contexto actual de trabajo. Estudio interpretativo. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8(1), 165-182.

Pereira, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare*, 15(1), 15-29. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194118804003>

Pichucho, S. (2008). *Propuesta para disminuir la rotación de personal y el ausentismo del call center 104 de Andinatel*. Tesis de grado. Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador.

- Plano Clark, V., Creswell, J., O'Neil Green, D. y Shope, R. (2008). Mixing quantitative and qualitative approaches: an introduction to emergent mixed methods research. En S. N. Hesse-Biber y P. Leavy (Eds.), *Handbook of Emergent Methods*(363-387).New York: Guilford Press.
- Porta, L. y Silva, M. (2003). *La investigación cualitativa: el análisis de contenido en la investigación educativa*. Recuperado de <http://www.uccor.edu.ar/paginas/REDUC/porta.pdf>.
- Pulido, H. (2004). En búsqueda de una psicología crítica en los ámbitos laborales. *Universitas Psychological*, 3(2), 213-222.
- Pulido, H. (2001). Hitos de la psicología organizacional: trabajo y organizaciones. *Revista Debates en Psicología: organizaciones, cultura y trabajo*, (4), 7-17.
- Real Academia Española – RAE-. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22.a ed.). Madrid: Autor.
- Rentería, E. y Malvezzi, S. (2008). Empleabilidad, cambios y exigencias psicosociales en el trabajo. *Universitas Psychological*, 7(2), 319-334.
- Resolución 3066 sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones (2011). Diario Oficial 48073 de mayo 18 de 2011. Colombia. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=42871>
- Robinson, S. y Rousseau, D. (1994).Violating the psychological contract: not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 245-259.
- Rosse, J. (1983). *Employee withdrawal and adaptation: an expanded framework*. Disertación sin publicar. University of Illinois at Urbana-Champaign, Illinois.
- Rosse, J. y Hulin, C. (1985). Adaptation to work: an analysis of employee health, withdrawal and change. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36(4), 324-347.

- Sandoval, C. (2002). *Investigación cualitativa*. Bogotá: Arfo.
- Sangyub, R. y Young Joo, L. (2013). Examining the role of management in turnover: a contingency approach. *Public Performance and Management Review*, 37(1), 134-153.
 Recuperado de <http://search.ebscohost.com.ezproxy.unal.edu.co/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=90428963&lang=es&site=ehost-live>
- Serbia, J. (2007). Diseño, muestreo y análisis en la investigación cualitativa. *Hologramática*, 7(7), 123-146. Recuperado de http://cienciared.com.ar/ra/usr/3/206/n7_vol3pp123_146.pdf
- Strojilova, P. y Rafferty, P. (2013). People strategy: understanding voluntary turnover in organizations using an illustrative case study. *Advances in Business-Related Scientific Research Journal*, 4(2). Recuperado de http://www.absrc.org/pdf/P1_Vol4_No2.pdf
- Tejedo, J., e Iglesias, M. (2013). El departamento de recursos humanos. *Operaciones administrativas de recursos humanos*. España: Macmillan Iberia.
- Thwala, D., Ajagbe, M., Choi, S., Bilau, A. y Enegbuma, W. (2012). Sudanese small and medium sized construction firms: an empirical survey of job turnover. *Journal of Basic, Applied Social Research*, 2(8), 7414-7420.
- Thompson, P. (2002). Comparación de los sistemas de cálculo de rotación de personal en empresas industriales de la ciudad de Chihuahua. *Administración y Organizaciones*, 4(9), 149-180. Recuperado de http://148.206.107.15/biblioteca_digital/estadistica.php?id_host=6&tipo=ARTICULO&id=2803&archivo=9-222-2803xjp.pdf&titulo=Comparaci%C3%B3n%20de%20los%20sistemas%20de%20c%C3%A

Titulo de rotación de personal en empresas industriales
de la Ciudad de Chihuahua

Vega, N. (2009). *La entrevista como fuente de información: orientación para su utilización.*

Trabajo. Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe (Argentina). Recuperado de

http://www.fhuc.unl.edu.ar/olimphistoria/paginas/manual_2009/docentes/modulo3/c-

[La entrevista como fuente de informaci3n.pdf](#)

White, M. y Epton, D. (1993). *Medios narrativos para fines terapéuticos.* Barcelona: Paidós.

Wickramasinghe, D., y Wickramasinghe, V. (2011). Perceived organisational support, job

involvement and turnover intention in lean production in Sri Lanka. *The International*

Journal of Advanced Manufacturing Technology, 55(5-8), 817-830. doi:10.1007/s00170-

010-3099-z

Yáber, G. (2006). Psicología industrial-organizacional. En Gustavo Peña et. al. *Una introducción a la psicología.* Caracas: UCAB.

Anexos

Anexo 1.

Formato de entrevista de retiro

TH-FO-013

FORMATO ENTREVISTA DE RETIRO

ENTREVISTADO: _____ FECHA: _____

APELLIDOS Y NOMBRES: _____

FECHA DE INGRESO:	FECHA DE RETIRO:
CARGOS OCUPADOS :	ULTIMO CARGO OCUPADO :
CRITERIOS A EVALUAR	RESPUESTAS
1. CUAL ES EL MOTIVO DE SU RETIRO	
2. CUAL ES LA OPINION QUE TIENE DE LA EMPRESA	
3. QUE CONCEPTO TIENE DE SU JEFE INMEDIATO	
4. COMO CONSIDERA LAS RELACIONES CON SUS COMPAÑEROS	
5. ESTA DE ACUERDO CON EL HORARIO DE TRABAJO	
6. LAS CONDICIONES FISICAS Y AMBIENTALES SON LAS MAS ADECUADAS PARA DESARROLLAR LA LABOR	
7. ESTUVO SATISFECHO CON SU SALARIO	
8. CONSIDERA QUE LA EMPRESA LE OFRECIO LAS MEJORES OPORTUNIDADES PARA SUPERARSE PERSONAL Y LABORALMENTE	
9. LA SEGURIDAD QUE PRESTA LA EMPRESA PARA PROTEGER A SUS EMPLEADOS ES ADECUADA	
10. TUVO CONOCIMIENTO CLARO DE LAS POLITICAS DE LA EMPRESA	
11. VOLVERIA NUEVAMENTE A TRABAJAR EN LA EMPRESA	
12. QUE ASPECTOS DE LA EMPRESA MEJORARIA	

OBSERVACIONES

FIRMA ENTREVISTADO

FIRMA ENTREVISTADOR

Anexo 2.

Citas correspondientes a la categoría Significados de rotación

Reporte de consulta

UH: FUSION

File: [C:\Users\RD77\Desktop\1 FUSION ARCHIVOS\FUSION.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2014-11-03 17:13:42

Filtro de documento:

No hay filtro activo -usar 4 documentos primarios en consulta

5 Citas encontradas por consulta:

"Significados de rotación"

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:1 [Rotación pues cuando empieza g..] (11:11) (Súper)

Códigos: [Significados de rotación - Familia: SIGNIFICADOS ROTACION]

No memos

Rotación pues cuando empieza gente nueva pues va saliendo, sale gente por X motivo entonces va ingresando, es constante ese cambio esos nuevos esas personas que vienen a trabajar o cuando se da el cambio por decirlo así de las diferentes áreas, digamos hay niños que contestan a están los que diagnostican y estamos los que gestionamos los casos. Entonces también es cuando nos van cambiando de nuestras funciones.

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:2 [M: Lo entiendes como un cambio..] (12:13) (Súper)

Códigos: [Significados de rotación - Familia: SIGNIFICADOS ROTACION]

No memos

M: Lo entiendes como un cambio de funciones o como un cambio de empresa.

I: Mmm..., como un cambio de funciones también, no pues son las 2, no! porque lo uno está involucrado con lo otro, porque al ingresar gente nueva los ya llevan más tiempo empiezan a ponerlos ya en otras áreas para que adquieran más funciones y dejar a los nuevos para que cojan experiencia por lo menos en este caso en contestar.

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:3 [M: Listo, si le tuvieras queda..] (14:17) (Súper)

Códigos: [Significados de rotación - Familia: SIGNIFICADOS ROTACION]

No memos

M: Listo, si le tuvieras quedar un nombre específico al hecho de que te cambien de un cargo a otro o que cambies de una empresa a otra cómo definirías cada uno?

I: (risas)

M: Porque así queda como parecido.

I: Eh!..., pues cuando es empresa puedes cambiar de trabajo no! y aquí como de área funciones

es como ir escalando en la compañía. Pues así lo veo yo.

P 3: Entrevista Marthica.docx - 3:19 [La rotación de personal para m..] (9:9) (Súper)

Códigos: [Significados de rotación - Familia: SIGNIFICADOS ROTACION]

No memos

La rotación de personal para mí es, el cambio personal o la reposición de personal por diferentes causas que pueden ser una renuncia voluntaria, que puede ser un proceso disciplinario que ocasione la terminación del contrato por justa causa, que puede ser la no superación de un periodo de prueba, eh!... bueno y todas las que están contempladas en el código, en el código de procedimiento y código laboral, no! eh!... pero es la salida persona del ámbito laboral, de la organización, eh!... que supone la reposición de ese recurso para continuar con la cuota que se necesita para sostener la operación.

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:12 [Para mí la rotación de persona..] (128:128) (Súper)

Códigos: [Significados de rotación - Familia: SIGNIFICADOS ROTACION]

No memos

Para mí la rotación de personal es cuando de cierta manera en una empresa, hablemos del contexto de una empresa no hay un incentivo para que las personas continúen en la empresa entonces esos empleados decidan retirarse renunciar y es el ingreso de nuevo personal.

Anexo 3.

Citas correspondientes a la sub-categoría Definición

Reporte de consulta

UH: FUSION

File: [C:\Users\RD77\Desktop\1 FUSION ARCHIVOS\FUSION.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2014-11-03 17:06:10

Filtro de documento:

No hay filtro activo -usar 4 documentos primarios en consulta

4 Citas encontradas por consulta:

"Definición"

P 1: Entrevistas Mayra Quiroga.docx - 1:1 [la rotación de personal es el ..] (3:3) (Súper)

Códigos: [Definición - Familia: SIGNIFICADOS ROTACION]

No memos

La rotación de personal es el cambio que tenemos buen actualmente la operación la cantidad de gente que tenemos en la planta versus las renuncias o procesos que tengamos la ausencia

ingenieros que tengamos en la operación.

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:15 [rotación de personal son perso..] (82:82) (Súper)

Códigos: [Definición - Familia: SIGNIFICADOS ROTACION]

No memos

rotación de personal son personas que no mantienen mucho tiempo en un trabajo y están constantemente consiguiendo gente para reemplazar, entonces o sea eso es lo que yo entiendo de rotación de personal, y la gente no se amaña en el trabajo y se va, entonces hay que conseguir más personal, entonces eso es rotación de personal.

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:16 [la única que tengo, ósea esa m..] (90:90) (Súper)

Códigos: [Definición - Familia: SIGNIFICADOS ROTACION]

No memos

La única que tengo, o sea esa me la he ido formando yo, con mi experiencia con lo que he estado viendo, esa es la que, no sé si pues hay una oficial pero no la conozco, es la, la que tengo es la mía, la que he formado yo con todos los, eh! mi experiencia.

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:17 [tengo el mismo concepto, tengo..] (120:120) (Súper)

Códigos: [Definición - Familia: SIGNIFICADOS ROTACION]

No memos

Tengo el mismo concepto, tengo el mismo concepto y pues ese es el que yo tengo

Anexo 4.

Citas correspondientes a la categoría Experiencia del trabajador

Reporte de consulta

UH: FUSION

File: [C:\Users\RD77\Desktop\1 FUSION ARCHIVOS\FUSION.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2014-11-03 17:10:04

Filtro de documento:

No hay filtro activo -usar 4 documentos primarios en consulta

20 Citas encontradas por consulta:

"Experiencia del trabajador"

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:6 [M: Eh!..., cuéntame ¿cuánto ll..] (8:9) (Súper)

Códigos: [Experiencia del trabajador - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

M: Eh!..., cuéntame ¿cuánto llevas trabajando en Network Test América?

I: Llevo 1 año y 8 meses, ingrese el 5 de diciembre de 2012.

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:29 [M: ¿Qué estrategia utilizas pa..] (40:41) (Súper)

Códigos: [Experiencia del trabajador - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

M: ¿Qué estrategia utilizas para lograr no perderte las conversaciones o de pronto o confundir la información de uno u otro caso?

I: No, pues (risas) mucha concentración, es de concentración y de ser muy organizado tanto las herramientas aquí, tengo mis herramientas organizadas y, concentración o sea es estar concentrado y atento en que uno está haciendo ahí si nada hablar con el compañero, uno esta es ahí trabajando y concentrada en eso y la retentiva también y pues ya, que no lleva mucho tiempo trabajando entonces ya no, y pues digamos no sé a mí se me facilita mucho estar en una cosa y que en estén hablando de otra e igual estoy ahí atenta a las 2 cosas que tenga ahí al mismo tiempo.

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:42 [Mi primer experiencia laboral ..] (19:19) (Súper)

Códigos: [Experiencia del trabajador - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

Mi primer experiencia laboral fue en una empresa de seguridad, pero lo que ofreciera era soporte no de ofrecer servicio como tal de los guardas sino era más bien la instalación de los equipos. Luego pasé ya era como un contratista una persona natural. Luego en otras 4 empresas he trabajado hasta el momento. Los cargos han sido más que todo como ingeniera de soporte, ha variado muchísimo.

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:43 [es brindar cuando se requiere ..] (21:21) (Súper)

Códigos: [Experiencia del trabajador - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

Es brindar cuando se requiere un acompañamiento en la preventa un acompañamiento en la posventa o sea ya brindar, por lo menos en la preventa es que soluciones se le puede dar el cliente para que mejore la actividad a la que se dedica, brindarle soluciones o alternativas, ya la posventa son. Planes de mejora y también si se presenta alguna falla poder brindar ese soporte para solucionar.

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:47 [debido al tiempo que llevas en..] (26:27) (Súper)

Códigos: [Experiencia del trabajador - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

Debido al tiempo que llevas en la empresa te asignan esa función.

I: Sí, de hecho como el ingeniero de la parte de capacitación sabe salió vacaciones entonces me solicitaron el favor de dar la capacitación para el área que yo manejo que es el área de conmutación entonces ha sido interesante porque uno maneja más ese tema,

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:52 [es decir lo pasan a los que ya..] (33:33) (Súper)

Códigos: [Experiencia del trabajador - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

Es decir lo pasan a los que ya lo diagnostican y de ahí a los que ya gestionamos que es como los que ya le damos solución.

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:53 [entonces llamar tras llamada, ..] (39:39) (Súper)

Códigos: [Experiencia del trabajador - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

Entonces llamar tras llamada, entonces cuando es masivo uno solo puede durar 7 o 10 minutos en la llamada entonces son 7 o 10 minutos y te ingreso la otra llamada y la otra y cuelgas y te ingresa la otra y te ingresa la otra

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:54 [entonces, es esa la presión, n..] (39:39) (Súper)

Códigos: [Experiencia del trabajador - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

Entonces, es esa la presión, no! porque por lo menos en nuestro caso yo he manejado 3 conferencias al mismo tiempo para casos totalmente diferentes. Entonces es que toca estar con uno y con otro pero, se ha llegado a manejar.

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:68 [No pues, ahora sí me dejo pens..] (65:65) (Súper)

Códigos: [Experiencia del trabajador - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

No pues, ahora sí me dejo pensando, no pues todo, uno aprende todos los días, uno acá siempre está aprendiendo, yo me acostumbro como al estrés diario, a estar en movimiento antes cuando uno está como sin hacer nada ya también ya es raro, porque uno se aburre. Es interesante que aquí siempre hay algo que hacer, y estar en contacto con la gente, en el área que yo manejo me permite estar en contacto con muchísima gente.

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:76 [me ha pasado que he tenido cas..] (73:73) (Súper)

Códigos: [Experiencia del trabajador - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

Me ha pasado que he tenido casos que se demoran más de 1 mes y no por gestión de uno, porque uno no lo haya hecho sino porque las otras áreas no responden,

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:3 [Yo, como supervisor de la

oper..](140:140) (Súper)

Códigos: [Experiencia del trabajador - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]
No memos

Yo, como supervisor de la operación antes de que se fueron las personas buscaría a los de mi mayor confianza, les haría una encuesta a las personas de mi confianza sobre porque esas personas que no son de mi confianza se están yendo, esas personas que están no están en contacto conmigo y si están en contacto con personas que sean de confianza para que me cuenten que es lo que ocurre entonces ha ido de buscar y una solución a partir de lo que ya me dice metiéndome por un ladito hacia abajo a los cargos inferiores y buscar la solución que son mis compañeros me ayudaran a darle solución.

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:9 [R:Cuál es la razón por la que..] (154:155) (Súper)

Códigos: [Experiencia del trabajador - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]
No memos

R:Cuál es la razón por la que no irías de este trabajo, qué es lo que te gusta.

J: Es similar yo trabajé como practicante con un contrato de alternancia yo soy egresado del incap entonces yo sé que me falta un año para el ahora como técnico dos estudiado en y trabajaba entonces nos dieron dos meses de prueba y ciertamente di todo de mí y gracias a la empresa me dijeron listos usted sigue con nosotros este aquí otros seis meses de pruebas, incluso me dieron un año alternancia, después me dieron seis meses de pasante y ahí me dijeron que siguiera por dos meses de prueba y este momento llevados a veces dos años y seis meses acá y he visto como hacía el tema del personal que se ha rotado ha dado los camiseta en el operación yo estoy muy agradecido con la empresa y tengo una vida plena con los coordinadores yo no tengo quejas de la empresa sino que los cambios que han tenido pero de resto personalmente no lo tengo problema.

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:10 [Una persona nueva a veces por ..] (163:163) (Súper)

Códigos: [Experiencia del trabajador - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]
No memos

Una persona nueva a veces por temor no va a ir a buscar al coordinador sino que debe buscar a la persona más vieja o coordinador que se sienten en confianza si esa persona de confianza esa persona vieja que ya lleva tiempo que conoce los servicios se va esa persona nueva va para la quiebra. Entré pérdida porque cree que no hay a quién preguntarle.

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:11 [Bien gracias a Dios yo empecé ..] (166:166) (Súper)

Códigos: [Experiencia del trabajador - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]
No memos

Bien gracias a Dios yo empecé entre varias áreas yo estuve manejando varios servicios y eso me hizo conocer a mis coordinadores, fue un proceso bastante largo, dos años y seis meses para yo acoplarme y aun así no tengo la confianza para hablar de tú con ellos.

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:14 [Favorecido la empresa en la qu..] (132:132) (Súper)

Códigos: [Experiencia del trabajador - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]
No memos

Favorecido la empresa en la que estaba se dio un corte en la rotación en la empresa decidió que yo continuara, en la empresa en parte lo digo por mis compañeros por personas con las que yo trabajo que se ven inconformes en el trabajo y por eso se retiran, por lo mismo horario de las obligaciones que les tocan, nosotros hacemos cosas que no nos corresponden en nuestro contrato o que no nos corresponde en el área, esas cosas entran en conflicto concentran las personas y por eso las personas deciden renunciar.

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:30 [cuando ya hemos terminado de g..] (34:34) (Súper)

Códigos: [Experiencia del trabajador - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]
No memos

Cuando ya hemos terminado de gestionar pues la idea es cerrar el caso, ya en el tiempo, más rápido que se pueda.

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:39 [ella hace otra función que se ..] (108:108) (Súper)

Códigos: [Experiencia del trabajador - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]
No memos

ella hace otra función que se llama diagnóstico, diagnóstico es que, lo que cuando, ellos aquí crean el caso allá, se lo pasan a ella, a ellos pues son varios como también aquí nosotros somos varios a diagnóstico, y diagnóstico es mirar cómo funciona el servicio del cliente y... llamar al cliente que es lo que le paso no!, fue que se me apago tal equipo, entonces ya hubo un diagnóstico que fue y ellos definen si mandan a un personal técnico o no allá

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:40 [entonces me lo mandan a mi yo ..] (108:108) (Súper)

Códigos: [Experiencia del trabajador - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]
No memos

Entonces me lo mandan a mi yo ya lo voy a gestionar, gestionar es cuando ya llegue a las nueve y media, llamo al técnico, dónde está, ya está llegando donde el cliente, entonces empezamos a, a mirar qué se va hacer, él qué va hacer, si va a cambiar un equipo o va a revisar tal cosa ya!

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:41 [allá crean el caso que es cuan..] (108:108) (Súper)

Códigos: [Experiencia del trabajador - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]
No memos

Allá crean el caso que es cuando reciben la llamada, se lo pasan a diagnóstico que es como para que, para ver si hay que mandar técnico o si se puede hacer algo aquí o... sí!, y si ya deciden mandar técnico entonces me lo pasan a mí o a otra persona, veo a ver como se soluciona, si hay arreglo o hay que disponer de red, si hay que hacer alguna cosa para, para solucionarle al cliente

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:42 [tenemos 3 funciones básicament..] (110:110) (Súper)

Códigos: [Experiencia del trabajador - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]
No memos

Tenemos 3 funciones básicamente, recibir el caso, pasarlo a diagnóstico y luego ya nosotros, o sea lo tenemos que solucionar

Anexo 5.

Citas correspondientes a la sub-categoría Historia de vida

Reporte de consulta

UH: FUSION
File: [C:\Users\RD77\Desktop\1 FUSION ARCHIVOS\FUSION.hpr7]
Edited by: Super
Date/Time: 2014-11-03 17:11:35

Filtro de documento:
No hay filtro activo -usar 4 documentos primarios en consulta

16 Citas encontradas por consulta:
"Historias d vida"

P 1: Entrevistas Mayra Quiroga.docx - 1:3 [yo creo que alguna vez recién ..] (5:5) (Súper)

Códigos: [Historias d vida - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]
No memos

Yo creo que alguna vez recién iniciamos este contrato tenemos un grupo muy complicado y se fueron como talento para otros proyectos y tuvimos una rotación positiva para el ambiente laboral, a nivel de experiencia viene el punto negativo

P 1: Entrevistas Mayra Quiroga.docx - 1:14 [por lo menos cuando yo empecé ..] (23:23) (Súper)

Códigos: [Historias d vida - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]
No memos

Por lo menos cuando yo empecé a darme lo permitieron yo empecé como técnica en

telecomunicación, a hacer mi carrera como profesional y pues ir ascendiendo de alguna forma en la empresa

P 1: Entrevistas Mayra Quiroga.docx - 1:16 [no yo ya he trabajado con unas..] (25:25) (Súper)

Códigos: [Historias d vida - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

No yo ya he trabajado con unas seis empresas más o menos pero hay dos empresas con las que precede y hasta en el que el tema de ambiente laboral y el tema de procesos ven con el área de recursos humanos es muy importante

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:26 [Pues yo, yo aclaro de que, que..] (12:12) (Súper)

Códigos: [Historias d vida - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

Pues yo, yo aclaro de que, que es un contratista de Telefónica, pues yo trabajo con un contratista de Telefónica

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:27 [yo tuve una experiencia anteri..] (18:18) (Súper)

Códigos: [Historias d vida - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

Yo tuve una experiencia anterior en una empresa que lleve 12 años trabajando

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:28 [fue un proceso normal de cual..] (24:24) (Súper)

Códigos: [Historias d vida - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

Fue un proceso normal de cualquier empresa, si! me llamaron... la llamada inicial, pues la primera llamada donde si yo estaba interesado pues en una entrevista, entonces al otro fui a la entrevista, eh!... luego, otro día eh!... los exámenes tanto los psicológicos como los técnicos, de conocimiento

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:29 [el puesto que yo estoy eh! se ..] (34:34) (Súper)

Códigos: [Historias d vida - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

El puesto que yo estoy eh! se llama gestión, aquí gestionamos los casos como bien dice el nombre, gestionamos, gestionar es estar pendiente de ellos, de ir haciendo avances sobre el caso de lo que se está haciendo, si es llamar al cliente a informarle alguna, alguna cosa, si es llamar al técnico, si es agendar una nueva ventana de mantenimiento, si, si el objetivo es darle servicio

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:31 [yo aquí ah! 2 meses, 2 meses y..] (46:46) (Súper)

Códigos: [Historias d vida - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]
No memos

Yo aquí ah! 2 meses, 2 meses y medio, y mi jefe le dio por ponerme un llamado de atención

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:32 [soy una persona que de pronto ..] (62:62) (Súper)

Códigos: [Historias d vida - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]
No memos

soy una persona que de pronto si me preguntan no! pues medio antipática pero no, no lo sé, ósea yo soy como medio serio y... pero no quiere decir que no me guste interactuar con los demás, me gusta, lo que pasa es que me concentro mucho en mi trabajo y tú me ves aquí, estoy ahí sentado me, me pasan me saludan y yo saludo, pero de pronto no soy como, como el simpático, el del, el popular no! (risas) pero, no, no tampoco, nada.

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:33 [yo saludo a todo el mundo, tod..] (64:64) (Súper)

Códigos: [Historias d vida - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]
No memos

yo saludo a todo el mundo, todo el mundo me saluda, entonces no tengo ningún problema, pero de pronto si, si me siento así como, como un poquito jodido, con personalidad jodida, pero no... no me meto con nadie ni, ni ósea eh! hago mi trabajo

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:34 [si yo veo que alguien hizo alg..] (64:64) (Súper)

Códigos: [Historias d vida - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]
No memos

si yo veo que alguien hizo algo mal, yo me voy a ir donde mi jefe ah! mire no, es que no, le digo a la persona, venga usted se equivocó aquí, venga, si le puedo explicar en la, se equivocó aquí por esto, ah!... hay veces me dicen ay! si yo me equivoque aquí, yo no tengo que decirle a nadie, a este la cago, ya! no, ósea todos nos equivocamos, igual si me afecta a mi trabajo, pues si le digo a esa persona mire me está afectando mi trabajo, pero no, no se vuelve un conflicto, no se vuelve un conflicto, no se vuelve un conflicto a que H, no! de seguro que mucha gente dirá que H no, no se mete con nadie ni nada.

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:35 [la gente no le gusta la mayorí..] (76:76) (Súper)

Códigos: [Historias d vida - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]
No memos

la gente no le gusta la mayoría el turno de noche es muy duro, a mí personalmente no me gusta, me ha tocado una sola vez, en estos 5 meses una sola vez

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:36 [yo trabaje en una empresa por ..] (84:84) (Súper)

Códigos: [Historias d vida - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

Yo trabaje en una empresa por 12 años en un proveedor de internet mecánico y, y en la empresa yo comencé desde 0, ósea desde que llevaba 15 días la empresa abierta, yo me conocí con todo el mundo, todo el mundo me conoció y tuve una relación pues de 12 años de con mucha gente, entonces pues me parecía el ambiente bien

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:37 [cuando uno habla como ingenier..] (104:104) (Súper)

Códigos: [Historias d vida - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

Cuando uno habla como ingeniero le hablan de soporte, es que uno está pendiente del técnico, de las cosas ya!

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:38 [entonces ella se puede meter a..] (106:106) (Súper)

Códigos: [Historias d vida - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

Entonces ella se puede meter ahí hacer cualquier cosa, y ella lo que hace es eso mirar si uno está haciendo las cosas, si está atendiendo al técnico, es lo que hace.

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:43 [No, que hay mucho desempleo, m..] (118:118) (Súper)

Códigos: [Historias d vida - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

No, que hay mucho desempleo, mucho desempleo eh! (risas), una de las cosas que, que... peores eh!, lo mal pago que están siendo los empleados, ósea hay gente que es capacitada y puede ganarse \$800.000, me parece que pues \$800.000 no es para un profesional, o sea nada, nada, nada equitativo, pues con relación que usted tuvo que estar en una Universidad ah! quemarse las pestañas, o sea gastar plata, para ganarse uno \$800.000 o \$1.000.000 en un puesto como ingeniero digamos en mi caso, pues me parece muy difícil, pero hay gente que le toca, ósea depende ya la situación en que este, en que se encuentre

Anexo 6.

Citas correspondientes a la sub-categoría Desarrollo

Reporte de consulta

UH: FUSION

File: [C:\Users\RD77\Desktop\1 FUSION ARCHIVOS\FUSION.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2014-11-03 17:07:36

Filtro de documento:

No hay filtro activo -usar 4 documentos primarios en consulta

18 Citas encontradas por consulta:

"desarrollo"

P 1: Entrevistas Mayra Quiroga.docx - 1:18 [eso es equivalente a Cgianali..] (29:29) (Súper)

Códigos: [desarrollo - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

Eso es equivalente a Cgi analista de gestión de incidencias. De ahí pasé a carterizado, de carterizado a supervisor, de supervisor a profesional de aseguramiento, y profesional de aseguramiento al coordinador del call y ahora líder del call center.

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:44 [Fue más que todo porque quería..] (23:23) (Súper)

Códigos: [desarrollo - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR] [Razones de rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Fue más que todo porque quería cambiar el área en la que venía trabajando y pues yo tengo 5 años experiencia en la parte de seguridad electrónica

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:45 [y ya también quería tener expe..] (23:23) (Súper)

Códigos: [desarrollo - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

Y ya también quería tener experiencia en otra área nunca había trabajado en redes es algo que me llama la atención y oportunidad, ya que había una convocatoria me presenté y se dio la oportunidad de que me contrataran sin saber nada porque nunca había ejercido la parte de redes como para aprender.

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:63 [la posibilidad de poder ir asc..] (59:59) (Súper)

Códigos: [desarrollo - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]
No memos

La posibilidad de poder ir ascendiendo internamente

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:64 [quise presentan muchas convoc..] (59:59) (Súper)

Códigos: [desarrollo - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]
No memos

Aquí se presentan muchas convocatorias y todas se presentan internas, si uno cumple el perfil por X o Y motivo o cierto requisito pues se hace externa, pero aquí sí tratan de darle como ese impulso al empleado para que siga escalando.

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:69 [Es bueno que no pueda seguir a..] (65:65) (Súper)

Códigos: [desarrollo - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]
No memos

Es bueno que no pueda seguir aprendido y que no sienta que ya aprendió todo y que ya no hay más por ver.

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:73 [por lo menos yo quiero escucha..] (69:69) (Súper)

Códigos: [desarrollo - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR] [Razones de rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]
No memos

Por lo menos yo quiero escuchar dedicaciones CCNA no la he podido hacer por el tiempo porque trabajo de 8 a 5 pero nunca he podido salir a las 5 y es de 6 a 10 entonces como no he podido salir. Me queda complicado entre semana. Y yo trabajo aquí los sábados ya sea de 6 a 2 o de 2 a 5, entonces si yo quiero hacer mi curso tendría que trabajar el domingo entonces sería el sábado estudiar y el domingo trabajando entonces ¿qué descanso tengo? entonces la idea es mirar eso, algo que me permita estudiar y hacer otras cosas.

P 3: Entrevista Marthica.docx - 3:7 [M: Pero yo pienso que, o no sé..] (27:27) (Súper)

Códigos: [desarrollo - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]
No memos

M: Pero yo pienso que, o no se proyecta o esa proyección no está dentro de sus planes porque el que se proyecta espera, el que se proyecta el momento oportuno, de hecho hay oportunidades en donde se han hecho convocatorias internas y se va presentando, o sea uno ya entiende que la gente está cansada en el cargo y que a todo lo que sale se va a presentar pero llega un momento en el que le llega la oportunidad. Algo así como por ejemplo, ella se presentó a avanzado, se presentó a aseguramiento estándar se presenta inicialmente a un CGP y se presenta varias veces hasta que le tocó, ya le llegó su momento.

P 3: Entrevista Marthica.docx - 3:9 [M: (silencio), yo pienso que h..] (23:24) (Súper)

Códigos: [desarrollo - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR] [Historias de vida]
 No memos

M: (silencio), yo pienso que hay de las dos cosas y... o sea, también es cierto que desafortunadamente la preparación de las personas en las universidades no, ahí tenemos una falla y es que uno salen lo suficientemente preparados o no salen con la misión que deben tener y entonces mucha gente llegar a adquirir tiempo de experiencia no experiencia...

R: El requisito más no lo que deberían aprender.

P 3: Entrevista Marthica.docx - 3:10 [M: Claro, el que es consciente..] (25:25) (Súper)

Códigos: [desarrollo - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

M: Claro, el que es consciente el que dice oiga yo puedo aquí crecer se va preparando y espera, espera, el que no simplemente gana tiempo experiencia y otro trabajo que le salga se va o sea, no se proyecta la compañía no dice, aquí hay posibilidades y que chévere yo voy mi carrera acá voy a ser parte de mi carrera sino que simplemente hace 6 meses o 1 año y ya, dice ya cumplí mi tiempo experiencia muy seguramente puedo con ese tiempo experiencia buscar en otro sitio.

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:44 [es una oportunidad de trabajo ..] (6:6) (Súper)

Códigos: [desarrollo - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

Es una oportunidad de trabajo eh! pues un trabajo donde a mí me gusta mi trabajo y lo que hago

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:45 [Eh! por medio de... internet, es..] (8:8) (Súper)

Códigos: [desarrollo - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

Eh! por medio de... internet, estuve pasando hojas de vida y, y de esas hojas de vida eh! me llamaron

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:46 [es una empresa innovadora pued..] (16:16) (Súper)

Códigos: [desarrollo - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

Es una empresa innovadora puede ser, eh! que está dándole oportunidades a muchos trabajadores

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:47 [la oportunidad pues de tener t..] (18:18) (Súper)

Códigos: [desarrollo - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

La oportunidad pues de tener trabajo, que es tan difícil, la segunda pues adquirir experiencia

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:48 [todas las empresas son diferen..] (18:18) (Súper)

Códigos: [desarrollo - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

Todas las empresas son diferentes y en cada una uno adquiere experiencia, diferente, entonces es la oportunidad de, de tener experiencia

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:49 [entonces ya cuando, ya decidie..] (24:24) (Súper)

Códigos: [desarrollo - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

Entonces ya cuando, ya decidieron que me iban a contratar, entonces firmar el contrato, y al otro día ya como tal a trabajar.

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:50 [entonces son los 3 cargos que ..] (110:110) (Súper)

Códigos: [desarrollo - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

Entonces son los 3 cargos que ahí aquí, ya igual de aquí podría uno pasar a otros cargos

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:51 [tiene que tener más capacidad,..] (112:112) (Súper)

Códigos: [desarrollo - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR]

No memos

Tiene que tener más capacidad, más experiencia, más conocimiento

Anexo 7.

Citas correspondientes a la categoría Razones de rotación

Reporte de consulta

UH: FUSION

File: [C:\Users\RD77\Desktop\1 FUSION ARCHIVOS\FUSION.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2014-11-03 17:12:36

Filtro de documento:

No hay filtro activo -usar 4 documentos primarios en consulta

24 Citas encontradas por consulta:
"Razones de rotación"

P 1: Entrevistas Mayra Quiroga.docx - 1:5 [desde hace un año a hacia acá ..] (7:7) (Súper)

Códigos: [Razones de rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Desde hace un año a hacia acá en el proyecto en el que estoy ha sido altísima, creo que dónde estoy actualmente la capacitación y el bagaje que van cogiendo es muy alto por eso son muy apetecidos en el mercado, con una persona que se vaya para un proyecto nuevo ya se empieza llevar bastantes porque son ingenieros que hay aprender mucho de y el proceso de capacitación que tenemos es muy bueno entonces son muy apetecidos.

P 1: Entrevistas Mayra Quiroga.docx - 1:6 [M: sí en algunos casos cuando ..] (9:9)

(Súper)

Códigos: [Razones de rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

M: sí en algunos casos cuando son otros operadores tienen proyectos nuevos pasa eso, con una persona que se vaya la empresa recomendar a los otros y ya las otras empresas saben el nivel técnico que nosotros tenemos entonces son muy apetecidos.

P 1: Entrevistas Mayra Quiroga.docx - 1:7 [si nuestro nivel de capacitaci..] (11:11)

(Súper)

Códigos: [Razones de rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Sí, nuestro nivel de capacitación es nuestro problema por el cual se nos llevan a nuestros ingenieros o les ofrecen a otras cosas

P 1: Entrevistas Mayra Quiroga.docx - 1:13 [bueno yo llevo trabajando con ..] (23:23)

(Súper)

Códigos: [Razones de rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Bueno yo llevo trabajando con nuestro cliente ya bastante tiempo, nunca habíamos tenido una rotación tan alta, creo nosotros tenemos un problema porque nuestro cliente nos pide un perfil muy alto y no nos permite que la gente haga carrera

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:41 [M: ¿Qué haría falta para que e..] (84:85) (Súper)

Códigos: [Razones de rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

M: ¿Qué haría falta para que ese porcentaje llegara al 100%?

I: (risas) No trabajar los sábados (risas), sí yo creo que sería eso, porque a mí me gusta, ya me acostumbré a estar bajo presión, estar en movimiento y que uno aprende muchísimo, eso.

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:44 [Fue más que todo porque quería..] (23:23) (Súper)

Códigos: [desarrollo - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR] [Razones de rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Fue más que todo porque quería cambiar el área en la que venía trabajando y pues yo tengo 5 años experiencia en la parte de seguridad electrónica

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:61 [Pues porque por lo menos en mi..] (59:59) (Súper)

Códigos: [Razones de rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Pues porque por lo menos en mi primer trabajo donde dure como 2 años, casi 3 años ya no había posibilidad ir ascendiendo, ya decidí salir como salir de esa zona de confort porque ya quería exigirme un poco más, porque también todo era muy monótono, todo era muy igual y era siempre lo mismo.

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:62 [La cosa fue como soy profesion..] (59:59) (Súper)

Códigos: [Razones de rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

La cosa fue como soy profesional, tengo estas funciones entonces tampoco era tener un sueldo tan bajito.

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:71 [í, ¡ah, me quiero ir! pero más..] (67:67) (Súper)

Códigos: [Razones de rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

í, ¡ah, me quiero ir! pero más que todo es porque aquí se trabaja ya es por turnos y de lunes a sábado, entonces ya uní empieza a buscar, por lo menos en mi caso que ya llevo 1 año y 8 meses, ya es como buscar algo que no sea los fines de semanas eso lo tienen la mayoría de mis compañeros, no es porque uno este aburrido sino porque ya, yo quiero es algo que sea de lunes a viernes y poder contar con mis fines de semana.

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:72 [sí está como de buscar algo qu..] (69:69) (Súper)

Códigos: [Razones de rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Sí está como de buscar algo que sea solamente de lunes a viernes, entonces ya no tener que trabajar fines de semana para poder dedicarse a otras cosas

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:73 [por lo menos yo quiero escucha..] (69:69) (Súper)

Códigos: [desarrollo - Familia: EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR] [Razones de

rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Por lo menos yo quiero escuchar dedicaciones CCNA no la he podido hacer por el tiempo porque trabajo de 8 a 5 pero nunca he podido salir a las 5 y es de 6 a 10 entonces como no podido salir. Me queda complicado entre semana. Y yo trabajo aquí los sábados ya sea de 6 a 2 o de 2 a 5, entonces si yo quiero hacer mi curso tendría que trabajar el domingo entonces sería el sábado estudiar y el domingo trabajando entonces ¿qué descanso tengo? entonces la idea es mirar eso, algo que me permita estudiar y hacer otras cosas.

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:74 [pues, hablando de mis compañer..] (71:71) (Súper)

Códigos: [Razones de rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Pues, hablando de mis compañeros que ya se han ido básicamente es por buscar un trabajo de lunes a viernes, porque ya tanto tiempo trabajando

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:75 [Ya otros es porque se cansaron..] (71:71) (Súper)

Códigos: [Razones de rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Ya otros es porque se cansaron de la presión o inconvenientes con los jefes u otros donde le paguen más, acá el sueldo no es malo pero pues mis compañeros han tenido la oportunidad de ofertas laborales con mayor ingreso.

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:78 [Yo le pondría, pues yo sí esto..] (83:83) (Súper)

Códigos: [Razones de rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Yo le pondría, pues yo sí estoy muy contenta, es gratificante, aprendo mucho le pondría 85%, porque no digo que sea del todo amañada porque quiero buscar algo que no tenga que trabajar los fines de semana.

P 3: Entrevista Marthica.docx - 3:12 [también es cuestión generación..] (46:46) (Súper)

Códigos: [Razones de rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

También es cuestión generacional, también es cuestión de los nuevos, porque si tú te das cuenta las personas que nosotros contratamos tienen 18 meses de experiencia, 2 años de experiencia que es en el caso de carterizados y esta sobre ese alrededor, sobre ese alrededor, ya es las personas más o los cargos más grandes digo yo se necesitan más cinco ó seis años de experiencia y ellos tienen una rotación menor

P 3: Entrevista Marthica.docx - 3:13 [otra variable que influye es e..] (54:54) (Súper)

Códigos: [Razones de rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Otra variable que influye es en variable de subida de personal, no es lo mismo una persona, aunque hemos tenido casos de personas que vienen a renunciar con esposa e hijos y les importa un comino, ¿tienes puesto?, no! no tengo para donde irme pero no, no quiero estar aquí,

P 3: Entrevista Marthica.docx - 3:14 [es un sector que se mueve arto..] (58:58) (Súper)

Códigos: [Razones de rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Es un sector que se mueve bastante, es un sector, además no solamente se mueve arto sino pasan de este aleado a este y de este a este y de este a este, y así como pasan de XX a los demás, entonces pasan de aquí para nosotros y así, es un sector que se intercambia el recurso fácilmente.

P 3: Entrevista Marthica.docx - 3:15 [iniciamos más o menos con unas..] (46:46) (Súper)

Códigos: [Razones de rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Iniciamos más o menos con unas 140 personas más o menos, en este momento hay como unas 200 persona

P 3: Entrevista Marthica.docx - 3:16 [creo que de pronto en algunas c..] (56:56) (Súper)

Códigos: [Razones de rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Creo que de pronto en algunas con más intensidad, porque la escala salarial es mucho menor

P 3: Entrevista Marthica.docx - 3:24 [ya hay menos contratos a térmi..] (19:19) (Súper)

Códigos: [Comprensiones - Familia: SIGNIFICADOS ROTACION] [Razones de rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Ya hay menos contratos a término indefinido, ya hay mucho contrato de prestación de servicios, digamos que los esquemas de contratación laboral ha cambiado mucho y eso también permite o eso también impulsa a que no haya la estabilidad que había en tiempos anteriores

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:1 [No, depende, no, depende de la..] (116:116) (Súper)

Códigos: [Razones de rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

No, depende, no, depende de la situación en la que estuviera en ese momento, depende, depende, o sea si yo me retiro de acá, pues creo que es porque estoy aburrido y si me vuelven a llamar, pues diría, diría que sí, es porque tuviera la necesidad, eso es lo que pienso.

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:2 [En la compañía se han dado muc..] (195:195) (Súper)

Códigos: [Razones de rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]
 No memos

En la compañía se han dado muchos casos de personas que se retiran de manera abrupta, estos retiros hace que tengas la pérdida de tiempo completo que toca citarlos en la capacitación por mínima que más o menos tengan un paquete conocimiento de cada servicio es una duración del mes

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:4 [A partir de eso se tomarán dec..](145:145) (Súper)

Códigos: [Razones de rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]
 No memos

A partir de eso se tomarán decisiones sobre lo que se hablo con las personas como el salario de esto listo, a lo que hablo con las personas sobre problemas de salario entonces yo voy paso la propuesta miren las personas se están saliendo, vamos a perder conocimiento vamos a perder tiempo porque eso implica capacitarla desde cero, siempre que entra la persona capacitarla y eso es tiempo en la capacitación de esa por mínimo es más o menos con conocimiento mínimo desde el mes, tiempo en el que se pierde muchos recursos.

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:7 [Tú tocas un tema bien interesa..] (152:153) (Súper)

Códigos: [Razones de rotación - Familia: RAZONES DE ROTACION]
 No memos

Tú tocas un tema bien interesante las razones por la que rotaría de su trabajo, partir para Joel que es, qué te hace decir yo me voy para otra empresa.

J: En este me momento sería mejor sueldo y en horario serían las dos cosas, que sea un horario acorde a mis estudios, porque aquí muchas personas estudian, hay una compañera que ya lleva aproximadamente tres meses sólo tienen turno noche para poder estudiar estudian la distrital entonces hacen eso. Yo me voy de acá porque una tener un mejor empleado para poder contener con mis estudios y digamos, un mejor sueldo o el mismo sueldo con un mejor horario.

Anexo 8.

Citas correspondientes a la sub-categoría Clima laboral

Reporte de consulta

UH: FUSION
 File: [C:\Users\RD77\Desktop\1 FUSION ARCHIVOS\FUSION.hpr7]
 Edited by: Super
 Date/Time: 2014-11-03 17:00:48

Filtro de documento:
 No hay filtro activo -usar 4 documentos primarios en consulta

11 Citas encontradas por consulta:
"Clima Laboral"

P 1: Entrevistas Mayra Quiroga.docx - 1:9 [ahí hay un tema del clima y am..] (17:17)
(Súper)

Códigos: [Clima Laboral - Familia: RAZONES DE ROTACION] [Condiciones laborales - Familia: RAZONES DE ROTACION]
No memos

Ahí hay un tema del clima y ambiente laboral probablemente estás tranquilo en un sitio que te gusta trabajar que te ofrecen un trabajo por el mismo sueldo y que no trabajas el sábado puede ser que tú lo pienses

P 1: Entrevistas Mayra Quiroga.docx - 1:11 [si claro porque vamos a poner ..] (19:19)
(Súper)

Códigos: [Clima Laboral - Familia: RAZONES DE ROTACION]
No memos

Si claro porque vamos a poner más la camiseta y no se van identificar con nuestro cliente tanto sino que se van a identificar más con nuestra compañía, porque ya vamos a estar todos, recursos humanos van a estar allá y adicional nosotros vamos a poder generar más espacio de clima que actualmente nuestro cliente nos limita.

P 1: Entrevistas Mayra Quiroga.docx - 1:12 [claro pero digamos había un te..] (21:21)
(Súper)

Códigos: [Clima Laboral - Familia: RAZONES DE ROTACION]
No memos

Claro pero digamos había un tema de cumpleaños que eran cosas tan sencillas como una torta, pero el cliente nos prohíbe el entregarles cualquier tipo de comestible a los muchachos entonces ya es un tema que pensamos y ya tenemos ciertas cosas para el traslado que se pueden hacer ella porque ya o hacer en casa nuestra y se puede recuperar ese tema y de pronto hacer unas cosas fuera de lo laboral más allá de colocarlos una bomba o un adorno y poderle cantar un cumpleaños. En eso no me demoró cinco minutos, que actualmente nuestro cliente no nos permite ya que estamos en un espacio compartido ir adicional cualquier actividad que hagamos tenemos que sustentar la pedir autorización hice hace un tema más jarto.

P 1: Entrevistas Mayra Quiroga.docx - 1:17 [digamos que las otras empresas..] (25:25)
(Súper)

Códigos: [Clima Laboral - Familia: RAZONES DE ROTACION]
No memos

Digamos que las otras empresas en las que trabaje la temporal sólo te dan el sueldo y ya no te vuelvo ver hasta que renuncias o se acaba el contrato en dos empresas con las que he tenido la oportunidad de trabajar sabor más allegados al trabajador y no tú eres el aparativo y son más

allegados y te tratan así.

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:19 [M: En esos casos ¿cómo se mane.] (62:63) (Súper)

Códigos: [Clima Laboral - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

M: En esos casos ¿cómo se manejan esos incidentes?

I: Se habla, los pocos que yo he tenido yo si hablo directamente con el supervisor, le digo mira no me gustó esto, por favor cuando te dirijas a mí lo haces de una forma adecuada y ya o sea yo normal acá lo que se trata de si se tiene un inconveniente hablar pero no tener el rencor o guardar de pronto ese mal momento. Sí han habido que presentan algunos casos y ha tocado ya es hablar con el jefe inmediato y también yo he sabido de casos que los han tenido que llevar a recursos humanos.

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:65 [Bueno con los compañeros hay u..] (61:61) (Súper)

Códigos: [Clima Laboral - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Bueno con los compañeros hay un muy buen ambiente laboral, hay camaradería nos apoyamos siempre se trata como de ayudar al otro y se ven cosas muy buenas.

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:66 [Ya para la parte de los jefes,..] (61:61) (Súper)

Códigos: [Clima Laboral - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Ya para la parte de los jefes, supervisores o coordinadores ya han habido más roces pero es porque lo que yo siempre he dicho no es lo que se dice sino como se dice

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:67 [es verdad que hay ciertas norm..] (61:61) (Súper)

Códigos: [Clima Laboral - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Es verdad que hay ciertas normas o formas de dirigirse una persona a la hora de hacer un reclamo o un llamado de atención pues si es cierto, uno sabe que ellos manejan mucho estrés pero tampoco la forma de venirlo a gritar o tratarlo mal no groserías porque acá no, pero sí es en la forma como se dirigen algunos supervisores algunos coordinadores.

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:70 [También ir nutriéndose de pers..] (65:65) (Súper)

Códigos: [Clima Laboral - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

También ir nutriéndose de personas uno aprende a manejar la paciencia la tolerancia entonces también ir alimentando esas cosas es bastante interesante.

P 3: Entrevista Marthica.docx - 3:11 [Entonces, esa experiencia fami..] (31:31) (Súper)

Códigos: [Clima Laboral - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Entonces, esa experiencia familiar también marca a las personas en su ámbito laboral.

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:52 [tenerme en cuenta en mis cumpl..] (223:223) (Súper)

Códigos: [Clima Laboral - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Tenerme en cuenta en mis cumpleaños, llegar partir una torta para todos por mi cumpleaños ese reconocimiento fue ideal

Anexo 9.

Citas correspondientes a la sub-categoría Condiciones laborales

Reporte de consulta

UH: FUSION

File: [C:\Users\RD77\Desktop\1 FUSION ARCHIVOS\FUSION.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2014-11-03 17:04:51

Filtro de documento:

No hay filtro activo -usar 4 documentos primarios en consulta

16 Citas encontradas por consulta:

"Condiciones laborales"

P 1: Entrevistas Mayra Quiroga.docx - 1:4 [a nivel de experiencia viene e..] (5:5) (Súper)

Códigos: [Condiciones laborales - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

A nivel de experiencia viene el punto negativo, porque el tema de conocimiento pues se pierde si la persona sale de la compañía

P 1: Entrevistas Mayra Quiroga.docx - 1:8 [un unos factores que más pega ..] (13:13) (Súper)

Códigos: [Condiciones laborales - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Un unos factores que más pega el tema los turnos, nosotros tenemos una operación de 24 horas si ellos logran conseguir un sitio que les puede pagar lo mismo o hasta menos pero no trabajan un fin de semana o no les toca turnos rotativos para ellos una ganancia grandísima, y más que es gente muy joven un tren de semana para ellos es sagrado.

P 1: Entrevistas Mayra Quiroga.docx - 1:9 [ahí hay un tema del clima y am..] (17:17)

(Súper)

Códigos: [Clima Laboral - Familia: RAZONES DE ROTACION] [Condiciones laborales - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Ahí hay un tema del clima y ambiente laboral probablemente estás tranquilo en un sitio que te gusta trabajar que te ofrecen un trabajo por el mismo sueldo y que no trabajas el sábado puede ser que tú lo pienses

P 1: Entrevistas Mayra Quiroga.docx - 1:10 [El tema en contrato directo o ..] (17:17)

(Súper)

Códigos: [Condiciones laborales - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

El tema en contrato directo o que por lo menos que tengan algún privilegio eso les ayuda mucho por lo menos en el caso nuestro el contrato o el fondo empleados y todo el tema de ambiente o por lo menos a tener al área de recursos humanos más cerca allí les gustan mucho.

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:48 [Hay otras veces en las que uno..] (27:27) (Súper)

Códigos: [Condiciones laborales - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Hay otras veces en las que uno sí está muy estresado y con mucho trabajo y no les puede colaborar de la forma que uno quisiera

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:51 [es complicado se maneja mucha,..] (31:31) (Súper)

Códigos: [Condiciones laborales - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Es complicado se maneja mucha, muchísima presión aquí, pero uno sabe o sea cuando no lo contratan uno le dicen manejo trabajo presión, entonces ya una mira si lo puedo no controlar aunque sí, uno a veces se desespera muchísimo

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:55 [Nosotros, aquí nos las dan, o ..] (43:43) (Súper)

Códigos: [Condiciones laborales - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Nosotros, aquí nos las dan, o sea nosotros tenemos 2 descansos de 15 minutos

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:56 [yo tengo turno de 8 a 5 y con ..] (43:43) (Súper)

Códigos: [Condiciones laborales - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Yo tengo turno de 8 a 5 y con mi compañero nos rotamos una semana salgo yo a almorzar de 12 a 1 y el de 1 a 2

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:57 [por lo menos para las personas..] (45:45) (Súper)

Códigos: [Condiciones laborales - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Por lo menos para las personas que gestionamos no es tan exigente como los niños que contestan que ellos sí tienen que pedir el permiso y pues ellos ya validan como están de acuerdo las personas que también haya pedido permiso para el descanso

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:58 [Las personas que gestionamos e..] (45:45) (Súper)

Códigos: [Condiciones laborales - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Las personas que gestionamos es un poco más fácil pero igual tenemos nuestros 15 minutos o sea no nos podemos tomar más tampoco y no

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:59 [Para nosotros que somos los qu..] (49:49) (Súper)

Códigos: [Condiciones laborales - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Para nosotros que somos los que gestionamos y diagnosticamos es un poco más flexible

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:60 [pero si aquí igual aquí lo mon..] (49:49) (Súper)

Códigos: [Condiciones laborales - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Pero si aquí igual aquí lo monitorean a uno y están pendientes de cualquier cosa y, están pendientes de esta persona

P 2: Entrevista Ifigenia.docx - 2:77 [a uno le toca darle la cara al..] (75:75) (Súper)

Códigos: [Condiciones laborales - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

a uno le toca darle la cara al cliente (risas) entonces sí eso es lo otro, la gestión no es por uno sino por otras áreas pero uno es el que le tiene que dar la cara al cliente y a veces le toca a uno decir pequeñas mentiras maquilladitas, porque uno no le puede decir al cliente que el caso se creó mal, pero sí hay que decirle al cliente que se está manejando y es importante mantenerlo informado, entonces uno tiene que hacer manejo de cliente.

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:5 [El horario, hablamos del horar..] (147:149) (Súper)

Códigos: [Condiciones laborales - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

El horario, hablamos del horario podríamos como poner la propuesta como a veces al demás que en áreas como vengan servicio banda ancha ADSL a veces los sábados no se hace nada, hoy es

muy poco y aun así ponen a una persona de dos de la tarde a diez de la noche, es una persona que realmente no va a hacer nada porque ya el personal que tuvo turno a Ochoa a cinco ya hizo todo está entonces un recurso que se pierde para esta que yo lo puedo ocupar en otra área o simplemente no utilizarlo y eso dar incentivos para las personas que están de servicio y aparte de eso es un recurso que ya los estará pagando y me beneficie a mí como compañía y pagando, ¿Qué más? salario horarios que digamos el manejo de servicios, hay un problema en la entrega de turnos hay temas como sea seguramente el de la salida al turno, si no deja todo esto no se puede ir, dos de personas que sean de que su turno a las cinco se van a las siete, ocho. Lo que le pasa a la compañera Ifigenia, ella termina a las cinco y está terminando sus informes, de las diez de la noche para tener todo al día con toda la entrega de turno, es bastante porque realmente somos personas que no gusta entregar todo bien esto trabajo, pero qué pasa, estuvo ella dio esas horas de su tiempo, ella llega diez minutos tarde hicieron llamada de atención mi compañera desanimada no a trabajar igual porque se llave tiempo de una hora dos horas tales horas en lleva quince tarde recibe una sanción y de llamada atención entonces eso un problema tener en cuenta el tiempo que la persona da para tener todo el día.

Serían esas cosas.

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:13 [Cuando tú hablas de incentivo ..] (129:130) (Súper)

Códigos: [Condiciones laborales - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Cuando tú hablas de incentivo y motivación ¿que sería un incentivo?

J: De acuerdo horas el horario el horario laboral, el salario y la forma de tratarse sus supervisores a los empleados

P 4: Transcripción de entrevistas carterizados .docx - 4:53 [Donde los nuevos digan yo trab..] (223:223) (Súper)

Códigos: [Condiciones laborales - Familia: RAZONES DE ROTACION]

No memos

Donde los nuevos digan yo trabajo con nuestro cliente y no con nosotros es porque no se sienten apropiados de su empresa

Anexo 10.

Consentimiento informado



Bogotá, D.C. 23 de agosto de 2014

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía N° _____ de _____, en mi condición de trabajador de la empresa Networks Test América S.A.S, autorizo a **RUBÉN DARÍO AGUILAR LÓPEZ**, identificado con la cédula de ciudadanía N° 80.084.224, **MELISSA BURGOS GONZÁLEZ**, identificada con la cédula de ciudadanía N° 1.019.059.685 y **GERALDINE MORENO TIBADUIZA**, identificada con la cédula de ciudadanía N° 1.031.138.797 de Bogotá, estudiantes de la Universidad Santo Tomás de Bogotá, de X Semestre de la Facultad de Psicología; para que a través de una entrevista a profundidad registrada por grabadora de voz, recopilen la información necesaria y veraz que busca beneficiar tanto a la empresa como a los empleados de la organización, con su trabajo de grado **COMPRENSIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE SIGNIFICADOS SOBRE ROTACIÓN DE PERSONAL**.

Es importante decir que he sido notificado con claridad de la participación del ejercicio con fines académicos, asimismo he decidido actuar voluntariamente en él, conociendo que puedo retirarme si así lo considero y sin ningún inconveniente. Además que la información que suministre se maneja de manera confidencial y al final mediante un documento tendré la devolución de resultados por haber hecho parte del estudio.

En constancia firma

Rubén Darío Aguilar López

Melissa Burgos González

Geraldine Moreno Tibaduiza

Participante _____