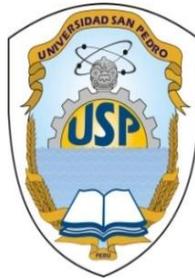


**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**Factores sociolaborales y características en la fluctuación  
laboral real. Centro de Salud Casalla, Pisco - 2017.**

**Tesis para obtener el Grado de Maestría en Ciencias de la Salud con  
Mención en Gestión de los Servicios de Salud.**

**Autora:**

**Córdova Herrera, Luisa Elena**

**Asesor:**

**Dr. Palomino Márquez, Manuel Guzmán**

**Chimbote – Perú**

**2019**

**Palabras clave**

<b>Tema</b>	Factores sociolaborales. Fluctuación laboral real.
<b>Especialidad</b>	Gestión de Salud.
<b>Línea de investigación</b>	
<b>. Area</b>	Ciencias médicas y de Salud.
<b>.Sub Área</b>	Ciencias de la Salud.
<b>. Disciplina</b>	Salud Publica.

**Keyword**

<b>Topic</b>	Socio-labor factors. Real labor fluctuation.
<b>speciality</b>	Management of Health.
<b>Research line</b>	
<b>. Area</b>	Medical and Health Sciences.
<b>.Sub Area</b>	Health Sciences.
<b>. Discipline</b>	Public health.

**Factores sociolaborales y características en la fluctuación  
laboral real. Centro de Salud Casalla, Pisco - 2017.**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
<b>CARATULA</b>	<b>I</b>
<b>PALABRAS CLAVES</b>	<b>II</b>
<b>TITULO</b>	<b>III</b>
<b>INDICE</b>	<b>IV</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>VI</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>VII</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>VIII</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1. Antecedentes y fundamentación científica	2
1.1 Antecedentes	2
1.2 Fundamentación científica	7
1.2.1 Factores sociolaborales	7
1.2.2 Fluctuación laboral real	13
2. Justificación de la investigación	28
3. Problema de investigación	29
3.1 Problema general	29
3.2 Problemas específicos	29
4. Conceptualización y Operacionalización de las variables	30
5. Objetivos	36
5.1 Objetivo general	36
5.2 Objetivos específicos	36
<b>METODOLOGIA</b>	<b>37</b>
1. Tipo y diseño	37
2. Población y muestra	37
3. Técnica e instrumento de recolección de datos	38
4. Procesamiento y análisis de la información	38

<b>RESULTADOS</b>	<b>39</b>
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b>	<b>43</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>47</b>
5.1 Conclusiones	47
5.2 Recomendaciones	48
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>49</b>
<b>AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA</b>	<b>51</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>52</b>
Anexo 01. Matriz de Consistência Logica	52
Anexo 02. Matriz de Consistencia Metodológica	57
Anexo 03. Matriz Conceptual y Operacional	58
Anexo 04. Cuestionario	62
<b>PLAN DE INTERVENCIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>71</b>

## INDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Edad de los trabajadores del Centro de Salud Casalla.	<b>66</b>
Tabla 2. Sexo de los trabajadores del Centro de Salud Casalla.	<b>66</b>
Tabla 3. Estado civil de los trabajadores del Centro de Salud Casalla.	<b>67</b>
Tabla 4. Número de personas que viven en su hogar.	<b>67</b>
Tabla 5. Tiempo que demoran en llegar al trabajo.	<b>68</b>
Tabla 6. Tiempo laborando en el Centro de Salud Casalla.	<b>68</b>
Tabla 7. Turno de trabajo en los trabajadores del Centro de Salud Casalla.	<b>69</b>
Tabla 8. Horas semanales trabajadas en el Centro de Salud Casalla.	<b>69</b>
Tabla 9. Tipo de contrato en el Centro de Salud Casalla.	<b>70</b>

## RESUMEN

La investigación tuvo como propósito de caracterizar los factores sociolaborales que intervienen en la fluctuación laboral real con la finalidad de que los trabajadores se sientan a gusto en su puesto de trabajo como profesionales desarrollados, con el objetivo de precisar los factores sociolaborales que caracterizan la fluctuación laboral real en los trabajadores del Centro de Salud Casalla, Pisco, octubre 2017.

Metodología, estudio descriptivo, transversal, población de 20 trabajadores, muestreo no Probabilístico intencionado, se utilizó un cuestionario.

Resultados, los factores sociolaborales que influyen son: la edad, el estado civil, el tiempo que demoran en ir al trabajo y el tiempo que llevan laborando (Sig. es menor que 0.05) y donde no influyen son: el sexo, el número de personas que viven en el hogar, el turno de trabajo, las horas semanales trabajadas y el tipo de contrato (Sig. es mayor que 0.05) en los trabajadores del Centro de Salud Casalla.

Se concluye precisando que los factores sociolaborales que caracterizan la fluctuación laboral real son la edad, el estado civil, el tiempo que demoran en ir al trabajo y el tiempo que llevan laborando, el sexo, el número de personas que viven en el hogar, el turno de trabajo, las horas semanales trabajadas y el tipo de contrato en los trabajadores del Centro de Salud Casalla.

## **ABSTRACT**

The purpose of the research was to characterize the social and labor factors that intervene in the real fluctuation of the job in order that workers feel comfortable in their jobs as professionals developed, with the aim of specifying the social and labor factors that characterize the labor fluctuation Real in the workers of the Casalla Health Center, Pisco, October 2017.

Methodology, descriptive, cross-sectional study, population of 20 workers, intentional non-probabilistic sampling, a questionnaire was used.

Results, the socolaboral factors that influence are: age, marital status, the time they take to go to work and the time they have been working (Sig is less than 0.05) and where they do not influence are: sex, number of people who live in the home, the work shift, the weekly hours worked and the type of contract (Sig is greater than 0.05) in the workers of the Casalla Health Center.

It concludes by stating that the socio-labor factors that characterize the real fluctuation in the workforce are age, marital status, the time they take to go to work and the time they have been working, sex, the number of people living in the home, the work shift, the weekly hours worked and the type of contract in the workers of the Casalla Health Center.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los países se encuentran en un constante cambio debido al avance tecnológico y a las nuevas expectativas de las que obligan a adaptarse rápidamente; lo que conlleva que las organizaciones requieran un alto nivel de competitividad por parte del trabajador; que sin el debido monitoreo, capacitación, ambiente laboral adecuado, salario adecuado justo, entre otros factores inherentes para el normal desenvolvimiento del trabajador puede convertirse en problemas psicosociales, lo cual ocasiona un costo personal, social y económico a las instituciones sobre todo en los servicios de salud. El desarrollo y mejora de una organización a través de la planificación de las personas y la optimización, es uno de los conceptos manejados en la actualidad y que produce mejores resultados. (Tuesta 2017)

Cuando surgen problemas en la estabilidad laboral en una organización que afecta el desempeño de los trabajadores, es necesario buscar las causas fundamentales que han dado origen a una excesiva fluctuación del personal; generalmente detrás de una excesiva fluctuación laboral se oculta la desmotivación, el descontento, la insatisfacción laboral y aspectos vinculados a una insuficiente gestión de los recursos humanos. En los últimos años ha existido un gran movimiento de trabajadores entre los diferentes sectores de la economía debido, a las enormes dificultades materiales que para muchos centros laborales trajo el período especial de sus trabajadores vinculados a la producción material y de los servicios ofertados. Los retos que enfrenta la organización exigen que sus recursos humanos sean flexibles y creativos; convirtiéndose en un recurso estratégico para lograr una ventaja competitiva básica y real. (Curbelo, Luna, Peña y Miranda 2015)

La fluctuación de personal es uno de los problemas que viene preocupando al área de Recursos Humanos de las organizaciones, es referida exactamente a la intensificación de las salidas e ingresos de personal, que provoca inestabilidad laboral y afectan el desempeño e identificación laboral; detrás de una excesiva

rotación laboral se oculta la desmotivación, la falta de comunicación y control, ausencia en el manejo de los procesos a utilizar en la selección y esto a su vez está influenciado por un conjunto de aspectos vinculados en muchos casos a una insuficiente gestión de los Recursos Humanos. (Sierra 2015).

## **1. Antecedentes y fundamentación científica**

Se realizó búsqueda literaria en bibliotecas, revistas científicas, revisión de artículos uso de buscadores como: Google Académico, Medline, Lilacs, EBSCO y Chocrane, no se ha podido encontrados trabajos específicos relacionados al tema más aún hemos considerado los que tienen similitud con la investigación propuesta.

### **1.1 Antecedentes**

Gil, López, Llorca y Sánchez (2016), en su investigación titulada: Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la comunidad Valenciana (España). Cuyo objetivo fue evaluar los factores psicosociales en el trabajo del personal de justicia de la Comunidad Valencia (España) para identificar la prevalencia de riesgos psicosociales. Metodología. Participaron 402 trabajadores (28.11% hombres) incluyendo gestores, tramitadores y auxiliares sociales. Se evaluó con la Bateria UNIPSCO (incluye factores de demanda, factores de recursos y consecuencias de los riesgos psicosociales). Resultados. Los principales riesgos fueron la sobrecarga de trabajo (46.02% de participantes en situación de alto riesgo) dentro de las demandas, la falta de recursos para realizar el trabajo (76.37% en situación de alto riesgo) y la falta de autonomía (67.41% en situación de alto riesgo). Para las consecuencias, el 61.44% de participantes expresó insatisfacción laboral y un 27.11 % tuvo que consumir con frecuencia medicamentos en el último año por problemas de salud derivados del trabajo. Conclusiones. Recomiendan estrategias de intervención psicosocial para mejorar las condiciones de trabajo.

Jaramillo, Moreno, Banda y Rocha (2016), realizaron una investigación titulada: “Principales Factores que Influyen en la Rotación de Personal en la Empresa Smart S.A. de C.V”. Siendo el objetivo de revisión del problema de rotación de personal en la empresa de servicios comerciales, donde los colaboradores representan grandes índices de rotación y como consecuencia se ve afectada la operación de la empresa. Metodología. El estudio de un método cuantitativo tomando en cuenta una muestra de 53 personas para realizar el análisis con diseño no experimental transaccional. Concluyéndose que la causa con mayor número de repeticiones en las encuestas fueron los salarios bajos por lo cual teniendo estos resultados se comprueban una de nuestras hipótesis.

Curbelo, Luna, Peña y Miranda (2015), realizaron una investigación titulada: “Las principales causas y efectos de la fluctuación laboral en cuba”. Cuyo objetivo fue identificar, la fluctuación laboral ha sido abordada desde una perspectiva interdisciplinaria en la que confluyen diversas disciplinas científicas como las Ciencias de la Administración, la Psicología, la Sociología, entre otras. Metodología. En el estudio realizado se parte de la introducción de la situación problemática, métodos del nivel teórico, empírico y estadístico lo que permiten elaborar el cuerpo teórico de investigación y define la estructura en tres núcleos fundamentales que se relacionan con la evolución y principales tendencias de la fluctuación laboral, la gestión eficiente de los recursos humanos y las causas y consecuencias de la fluctuación laboral, Resultados. Se observa que la fluctuación ha generado pérdidas para la empresa, aumentando, lo cual debe ser analizado por la dirección de la misma para que sea reducido lo más posible. Conclusión. 1. La fluctuación laboral ha sido abordados desde una perspectiva interdisciplinaria en la que confluyen diversas disciplinas científicas como las Ciencias de la Administración, la Psicología, la Sociología, entre otras. 2. Se considera que

la fluctuación laboral no es una causa, sino un efecto de la Gestión de los Recursos Humanos 3. En esa diversidad de causas se reconoce como la principal para los fluctuantes reales, las condiciones de trabajo.

Sierra (2015), en su trabajo de investigación titulada: Factores determinantes que son causales para un elevado índice de fluctuación en el personal de la empresa prestaciones de servicios generales motta que labora en la empresa cerro verde en el primer semestre del período 2015. Cuyo objetivo fue identificar los factores que vienen causando un elevado índice de fluctuación en el personal de la empresa Prestaciones de Servicios Generales Motta que labora en la empresa Cerro Verde. Metodología. Estudio descriptivo diseño no experimental transeccional, la población fue de 150 trabajadores, uso de una encuesta. Resultados. La salida más alto se presentó en las edades de (26 - 33 años) con un 60.00%, y el índice menor en las edades (18- 25 y 34-42 años), con un 12.50% pertenecientes a cada una de las mencionadas. Conclusiones. El mayor porcentaje de rotación se dio en el área de Medio Ambiente con un total de 49.00%, asimismo, se observa un 23% de rotación en el área de fluor considerado el porcentaje más bajo.

Méndez, Rivas y Ramírez (2014), en su investigación titulada: Acciones para disminuir la fluctuación laboral, cuyo objetivo fue implementar un conjunto de acciones que contribuyan a la disminución de los índices de fluctuación laboral en la UBPC Luis Peña Martínez del municipio Jesús Menéndez. Metodología. Se usó la información disponible en la UBPC, con una muestra de 139 trabajadores, se aplicó la técnica de la entrevista semiestructurada al segmento comprendido por los directivos y técnicos. Resultados. La caracterización realizada en la organización permitió identificar la existencia de al menos siete causas que influyeron durante el periodo evaluado en los elevados índices de fluctuación laboral, las más importantes: deficiencias en el

clima organizacional, bajo reconocimiento moral y material a los trabajadores, así como, las desfavorables condiciones laborales a las que están expuestos. Conclusión. La evaluación preliminar de los resultados obtenidos con la implementación de las acciones desarrolladas, mostró que existen potencialidades y recursos no explotados en la organización para modificar las causas que influyen en los elevados índices de fluctuación laboral y de esta forma, contribuir al incremento de los parámetros de productividad y de eficiencia.

Frías (2014), en su investigación titulada: Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y. Cuyo objetivo fue identificar y describir los principales componentes que llevan a los jóvenes profesionales a permanecer más tiempo en las organizaciones. Metodología. Población de 35 trabajadores, se diseñó la encuesta tomando como base principal las preguntas que realiza Gallup, en su encuesta Gallup 12, en las cual según lo señalado por Forbringer (2002) se evalúan los elementos más importantes para atraer, concentrar y mantener a los trabajadores más talentosos, a través de 12 preguntas medidas en una escala Likert. Resultados. Las percepciones de satisfacción hacia la estructuración de un plan de carrera afectará positivamente la retención de jóvenes, independientemente de su compromiso y la satisfacción que tengan respecto a otras dimensiones del trabajo. Conclusiones. Se observa que actualmente la carencia de planes de desarrollo profesional parece ser el motivo principal de salida de los ex integrantes de la ONG, pertenecientes a la generación Y, lo que lleva a la ONG a perder talento organizativo.

Gómez (2013), en su trabajo de investigación titulada: La Satisfacción laboral y la incidencia en la rotación de personal en el puesto de conductor en el área de Operaciones de CN, año 2012. Cuyo objetivo fue explicar la relación que

existe entre la satisfacción laboral y los índices de rotación de personal en el puesto de Conductores en el área de Operaciones de CN. Metodología. Cuantitativa correlacional, diseño no experimental transeccional. La población está conformada por 60 trabajadores. Resultados. Las dimensiones condiciones de trabajo y compatibilidad del puesto tienen la media más alta. La variable de rotación está en un nivel medio, siendo la media alta empresa propone baja, abandono y reingreso, selección y capacitación, lo cual muestra que los choferes creen que mientras las condiciones de trabajo, y la compatibilidad con el puesto sean menores, buscarán salir de la empresa o la misma solicite al empleado su salida por no cumplir con las expectativas del cargo. Conclusiones. La empresa tiene un nivel medio respecto a la satisfacción laboral y confirma que lo es, en las dimensiones condiciones de trabajo y compatibilidad del puesto con la media más alta. Así también, la variable de rotación está en un nivel medio, siendo la media alta empresa propone baja, abandono y reingreso, selección y capacitación.

Pérez (2013), en su investigación titulada: Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo. Cuyo objetivo fue Elaborar una propuesta para reducir la rotación de personal. Metodología. Investigación aplicada, con enfoque bibliográfico, la población de estudio estuvo conformada por 152 colaboradores, la recolección de información se efectuó mediante encuestas y entrevistas

Resultados. La rotación de personal que presenta la distribuidora de productos Coca Cola, se debe a múltiples factores tales como el descontento en horario de trabajo (49%), mala remuneración (39%), insatisfacción laboral (36%), todos estos factores perjudican en la fluctuación de personal, en la cual se obtiene un elevado índice de rotación (30%). Conclusión. Los elementos que comúnmente inciden en la salida y/o renuncia del personal de la distribuidora son, un salario bajo (21%), en la cual esto provoca que los empleados estén

desmotivados, otro elemento por el cual inciden es renunciar a la empresa para buscar un mejor trabajo (36%) como consecuencia buscan mejorar su calidad de vida, por lo tanto, los trabajadores piensan irse a trabajar a otro lugar.

Villegas (2012), en su investigación titulada: Causas de la rotación de personal de receptores pagadores de la región I Metropolitana de una Institución Financiera. Cuyo objetivo fue determinar las causas principales de la rotación de personal de receptores pagadores de la región I metropolitana de una Institución Financiera. Metodología. Estudio descriptivo, la población estuvo conformada por las bajas del puesto Receptor Pagador y la recolección de la información se utilizó como Instrumento la Entrevista. Resultados. Las 8 causas de rotación, se dividen en internas y externas, siendo las primeras: mala actitud de servicio, ambiente de trabajo y llamadas de atención, y las segundas: salario, viaje a Usa, familia, Universidad y otro trabajo. Conclusión. Las causas de rotación fueron: Otro trabajo, salario, viaje, familia, Universidad, mala actitud de servicio, ambiente de trabajo y llamadas de atención.

## **1.2 Fundamentación científica**

### **1.2.1 Factores sociolaborales**

El trabajo sigue siendo una referencia importante para nuestra sociedad, sin embargo, entre los efectos sobre el empleo de las últimas reformas del trabajo, se observa una fuerte reducción del número de trabajadores con contratos autónomos parece ser muy poco estimulante; además han aumentado los despidos. (Ministerio de Empleo y Seguridad Social 2017).

El trabajo es una función necesaria en la existencia de los seres humanos para satisfacer necesidades económicas y sociales, sin embargo, en el mundo

globalizado con cambios recurrentes el trabajador está expuesto a presiones y cambios laborales constantes, que pueden generar problemas psicosociales que afecten la salud del trabajador. En el Perú, en el “Informe Técnico acerca de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo en Lima Metropolitana” elaborado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo con el apoyo del Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo, reportó un inadecuado ambiente de trabajo, abandono en la organización, conflicto y ambigüedad en diferentes roles, monotonía y trabajos repetitivos, ocasionando un esfuerzo físico y emocional, entre otros factores de riesgo psicosocial, que representan una serie de sintomatologías clínicas como enfermedades cardiovasculares, respiratorias, mentales, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, músculo esquelético, entre otras. (Tuesta 2017)

Los factores psicosociales son todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con el contenido, organización y ejecución que se encuentra un empleado dentro de la empresa en la que trabaja. (Gil, López, Llorca y Sánchez 2016)

Es una realidad evidenciada que los riesgos psicosociales en el trabajo afectan a la salud de los trabajadores, como son los cambios organizativos, la introducción de nuevas tecnologías, las relaciones personales, o los distintos estilos de liderazgo son antecedentes del estrés laboral y por tanto de los distintos procesos de enfermedad, la exposición a largo plazo a factores de riesgo psicosocial produce efectos negativos sobre el aparato cardiovascular, bienestar psicológico y trastornos osteomusculares. (Sáenz 2016).

La satisfacción laboral es uno de los factores sociolaborales del individuo que impacta en el desempeño laboral y el compromiso organizacional, si un empleado está satisfecho con su trabajo y experimenta emociones positivas

mientras trabaja, desempeñará mejor su trabajo y elegirá permanecer en la compañía por un periodo largo de tiempo, la percepción de valor argumenta que la satisfacción laboral dependerá de si se percibe que el trabajo proporciona las cosas que la persona valora y sus relaciones y recompensas. Entre éstas destacan 1) la satisfacción de la remuneración, 2) la satisfacción de la promoción, 3) la satisfacción en relación al supervisor, 4) la satisfacción que se tiene con los compañeros de trabajo y 5) la satisfacción que existe con el trabajo en sí mismo. (Frías 2014).

Los gestores de la organización tienen la responsabilidad de priorizar, valorar y recompensar la satisfacción laboral del trabajo que depende el éxito de una organización, uno de los factores psicosociales que determina la felicidad en el trabajo, es el ingreso que genera, y un sentido de "competencia" a las personas, el sentirse capaces de hacer algo, productivos, y por permitirles vínculos con otros que le ayudan a sentir "pertenencia". El Profesor Pérez López, realizó una interesante clasificación de los factores motivadores en la que podemos distinguir tres grandes tipos:

- Factores Extrínsecos: Cualquier tipo de estímulo que sea ajeno a la persona que se quiere motivar, que genere en ella un diferencial positivo. Dentro de este grupo podemos englobar factores como el salario, el reconocimiento, las políticas organizativas o los comportamientos que sirven de ejemplo (acciones que provocan a su vez acción en el otro).
- Factores Intrínsecos: Motivos o excusas internas generadas por la propia persona que realiza la acción. Estos se pueden englobar en dos: Disfrute y Deber. El que la persona se divierta realizando la tarea provoca un estado de ilusión, y el sentimiento de deber, moviliza directamente a la persona hacia la acción.

- Factores Trascendentes: Los estados o resultados provocados en otras personas como consecuencia de la acción de la persona motivada, son los factores motivadores. Es decir, encuentro la motivación en la reacción de los demás: su ilusión, su satisfacción, etc. La efectividad de estos factores está determinada por los valores del individuo. Algunos ejemplos pueden ser la solidaridad, la lealtad, el sentimiento de equipo, que consiguen en algunas personas que comparten estos valores, incluso que se antepongan los intereses del otro a los propios. (Prieto 2013).

En el marco de la globalización y de los procesos tecnológicos, sociopolíticos y económicos actuales, se aprecian cambios en las estructuras del trabajo que han causado nuevas formas de contratación y originan una transformación muy profunda debido a los cambios en el orden sociolaboral que impacta en la vida cotidiana de las personas, tal como detallamos.

- Fragmentación y difusión del trabajo: Se descentraliza la producción con consecuencias en la fragmentación de las colectividades y el aumento del individualismo.
- Cambios en las características organizacionales: Enfatizan las ventajas competitivas que se orientan al mercado y se transforman a partir de procesos de outsourcing, con estructuras más horizontales, predominio de pocos niveles y menos jerarquías.
- Redefinición de relaciones laborales: Se incrementan las modalidades de contrato laboral, con mayor énfasis en trabajos de término definido, de medio tiempo y subcontratación.
- Incremento de la diversidad en la fuerza laboral: Mayor variedad étnica, de lenguaje, de edad y de género. Aparecen problemas como la discriminación, la necesidad de comunicación y la administración multicultural y multilingüe.

- Desregulación de las condiciones de trabajo y disminución de los costos: No cumplimiento de las normas legales vigentes; regresión de los derechos sociales, ausencia de protección y de libertades sindicales y emprendimiento basado en la desregulación de los mercados.
- Realización de trabajos carentes de seguridades: En una concepción de "falso trabajo independiente". Se genera el síndrome de la inseguridad y de la competencia.
- Fluctuación laboral permanente: Constante fluidez entre las actividades dentro y fuera del mercado laboral, por aumento de contratos a honorarios con desprotección social o el trabajo sin contrato.
- Aislamiento y neutralización política de las clases trabajadoras: Se resquebraja el tejido social, se disminuye la conciencia colectiva en la sociedad.
- Mayores exigencias a los trabajadores: Se pone mayor acento en la competencia, las habilidades de aprendizaje y la empleabilidad.
- Vivencia de riesgo e inseguridad: Percepción de vulnerabilidad, indefensión, exclusión, malestar e insatisfacción de parte de los trabajadores. (Peralta, 2012).

Los cambios que han ocurrido en las últimas décadas sobre los procesos laborales y el diseño del trabajo son de carácter sociodemográfico, económico, político, y tecnológico que afectan a la salud y la calidad de vida laboral. Los riesgos psicosociales con origen en la actividad laboral pueden estar ocasionados por un deterioro o disfunción en:

- Las características de la tarea: Cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa, etc.

- Las características de la organización: Variables estructurales (tamaño y diferenciación de unidades, centralización, formalización), definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, tamaño, etc.
- Las características del empleo: Diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo.
- La organización del tiempo de trabajo: Duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno, etc. (Gil 2012).

El trabajo ha sido históricamente un riesgo para la salud, los riesgos laborales se han centrado históricamente en los riesgos físicos, químicos y ambientales, en la actualidad se ha producido una creciente situación en los riesgos psicosociales que exigen un mayor esfuerzo de definición en sus diferentes formas que ha condicionante amenaza a la salud ocasionando accidentes y enfermedades relacionadas con la salud de todo tipo. Los factores psicosociales laborales y de factores organizacionales laborales se asocian en la conducta y en la salud de los trabajadores, positiva y negativamente.

Debemos diferenciar factores psicosociales y los factores psicosociales de riesgo. Los primeros son descriptivos, aluden a la estructura organizacional, a las condiciones psicosociales del trabajo como la cultura corporativa, el clima laboral, el estilo de liderazgo o el diseño del puesto de trabajo, factores que como tales pueden ser positivos o negativos, los segundos son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del

trabajador, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral.

Los factores psicosociales de riesgo son factores reales de riesgo que amenazan la salud de los trabajadores, pero tienen características propias que hacen más difícil su manejo, evaluación y control. Entre las más importantes de ellas podrían citarse las siguientes: 1) Se extienden en el espacio y el tiempo, 2) Son difíciles de objetivar, 3) Afectan a los otros riesgos, 4) Tienen escasa cobertura legal, 5) Están moderados por otros factores, 6) Son difíciles de modificar. Todas estas características dificultan su prevención, evaluación y control.

Los riesgos psicosociales laborales son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente; por lo tanto, los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud. Los factores de riesgo psicosocial son habitualmente factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar diferentes daños, que tienen una alta probabilidad de generar consecuencias graves en la salud. (Moreno 2011).

### **1.2.2 Fluctuación laboral**

*Después de haber realizado la búsqueda bibliográfica referente a fluctuación laboral real, hemos considerado del año 2000 por similitud e importancia con el trabajo propuesto.*

El término rotación de recursos humanos se usa para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente, en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente es definido por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización.

Las salidas pueden ser por diversas causas, se pueden agrupar de la forma siguiente.

- Bajas biológicas o Inevitables: Son aquellas salidas relacionadas con el término de la vida laboral de las personas; esto se refiere a las bajas que se producen en la empresa por motivos de muerte, jubilación e incapacidad para el trabajo.
- Bajas socialmente necesarias: En esta categoría se encierran aquellas bajas que se mueven principalmente por razones de necesidades sociales y sobre las cuales la empresa no puede o no debe ejercer influencia para su disminución. Es cuando se le debe dar baja a un empleado por haber cometido un acto ilegal como fraude, robo, etcétera.
- Bajas por motivos personales: Son aquellas bajas promovidas por voluntad del trabajador y causadas por la incidencia de factores propios de su vida personal.
- Bajas por motivos laborales: Son aquellas bajas promovidas por los propios trabajadores, pero por razones como: motivos salariales, afectación de las condiciones ambientales anormales, laborar en tareas no acordes con la calificación poseída o con los intereses profesionales u otros similares, no cumplir con el perfil y competencias que se requieren en la organización. Su investigación es de sumo interés, pues se ponen al descubierto los aspectos que afectan a la fuerza de trabajo y es en ella donde están mayores posibilidades de acción para su reducción.
- Bajas por decisión de la propia Empresa: Son aquellas bajas donde la decisión es tomada por la empresa y no por el trabajador, y a las cuales tiende a concedérsele un carácter positivo o favorable para el trabajo de la empresa, se agrupan las bajas por motivos de despido, por indisciplinas, ruptura de contratos, por ineptitud o falta de idoneidad para el puesto, separaciones por racionalización, o vencimiento del plazo de contrato

Las formas de rotación o fluctuación laboral pueden ser real o potencial

- La fluctuación real externa: Se considera externa cuando el movimiento se produce hacia una organización ajena al sector de origen, donde el individuo ha recibido su sistema de entrenamiento profesional básico.
- La fluctuación real interna: Se considera interna cuando el movimiento se produce de una unidad laboral a otra dentro del sector de procedencia, sin cambios esenciales en el contenido y dinámica de trabajo

La fluctuación potencial está relacionada con el deseo latente del trabajador de abandonar su centro de trabajo en un momento dado, el cual no se ha hecho efectivo por no haber encontrado el empleo que reúna los requisitos que desea y que se corresponda con sus expectativas, pero la posibilidad del abandono permanece oculta entre ellos y se materializará o no, de acuerdo con la dinámica de las condiciones y motivaciones de cada trabajador deseoso de abandonar su centro de trabajo.

Algunos de los aspectos positivos que provoca la fluctuación laboral son los que se muestran a continuación:

- En ocasiones, con el cambio de trabajo, se logra una mejor utilización de la calificación del trabajador, la cual puede llegar a invertirse en cualquier puesto donde sea en realidad necesaria.
- El trabajador puede lograr una mayor satisfacción y desarrollo personal, vinculado a las nuevas condiciones de trabajo.
- Una fluctuación destacada es un indicador para la dirección de que algo anda mal allí donde se presenta y, se convierte en un elemento de presión para la búsqueda de soluciones a los problemas laborales que afectan a los trabajadores.
- La salida de trabajadores de la empresa es en determinados casos, un medio para economizar y mejorar la calidad de los recursos humanos.

Cuando esta se produce por reducir al personal o a causa de la baja de trabajadores incompetentes o indisciplinados tienen, sin duda alguna, un carácter positivo para la empresa.

- La fluctuación del personal implica la incorporación de nuevos trabajadores quienes pueden traer consigo conocimientos, experiencias e ideas de utilidad, así como criterios y opiniones diferentes, que contrarrestan el estancamiento o conformismo presente a veces en quienes llevan tiempo en la empresa; si los trabajadores nuevos vienen ya con una buena formación y calificación representan, además, un ahorro para la empresa por concepto de capacitación.

Entre los efectos negativos que ocasiona la fluctuación laboral en las empresas se pueden mencionar:

- Disminución en la producción y productividad del trabajo, lo cual puede estar originado por el tiempo que permanece el puesto de trabajo vacante o porque los nuevos trabajadores no tienen la habilidad suficiente, de ahí que disminuyan los niveles de producción.
- Incremento del índice de ausentismo del centro debido a que las personas que desean marcharse de la empresa comienzan a faltar. Esto puede estar dado por dos causas, una de ellas es por estar realizando trámites en busca de otro empleo o simplemente por no sentirse a gusto en la empresa.
- Se incrementa la impuntualidad debido a que el trabajador no se siente comprometido con la empresa.
- Disminuye el aprovechamiento de la jornada laboral pues al no estar comprometidos dichos trabajadores con el centro no utilizan al máximo la jornada de trabajo, pues solo esperan el momento justo para marcharse sin darle importancia a los resultados productivos de la empresa.
- Incremento de los accidentes de trabajo, debido a que los trabajadores nuevos aún no poseen la habilidad necesaria para aceptar el puesto de

trabajo, puede aumentar el número de accidentes influenciado por la entrada de nuevos trabajadores que desconocen el proceso productivo.

- Se divulga una mala imagen de la empresa, los trabajadores que se marchan insatisfechos y con malas relaciones con la empresa, comienzan a manifestar afecciones negativas que genera una mala imagen, lo que afecta la contratación de nuevos empleados.
- Incremento de los costos por reclutamiento pues hay que divulgar las plazas para que opten por ellas el número de candidatos suficientes que permita seleccionar al mejor; y como las personas permanecen poco tiempo en el puesto de trabajo los costos por reclutamiento se multiplican considerablemente, aumentan los costos por procesamiento de solicitudes de los empleados y los costos en selección por concepto de entrevistas y salarios pagados al personal de selección, así como los costos de capacitación que también se multiplican.
- Uno de los aspectos más críticos de la rotación de personal es el ambiente laboral, es decir la manera en cómo perciben el ambiente las personas que se quedan, esta sensación de temor y desconcierto se da tanto si usted despide a un trabajador como si él decide irse, la empresa siempre pierde.

#### Dimensiones de la fluctuación real

- **Motivación:** La motivación es de vital importancia para el desarrollo de cualquier actividad por parte del individuo y, por tanto, también lo es para el desempeño de sus tareas en el contexto laboral. En este ámbito, las empresas tratan de motivar a sus empleados para que inviertan esfuerzo e interés en la realización de su trabajo, por ende, resulta oportuno, definirla, conocer las diferentes teorías descritas por los autores los cuales están vinculadas con el desempeño y la satisfacción en la organización. “El proceso que involucra la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo hacia el logro de un objetivo”.

- **Selección de Personal:** Muchas organizaciones, con fines de lucro o no, realizan selecciones de su personal con el fin de determinar quiénes son los mejores candidatos a los puestos de trabajo que ellas mismas ofrecen, y esto está basado en los objetivos y metas que la empresa se propone, solo aquellos que favorecen en mayor medida la obtención de los resultados que se esperan, tendrán más posibilidades de conformar el staff o equipo de personal de la organización. “Selección de Personal, es la técnica de escoger o elegir entre un conjunto de candidatos o postulantes a las personas más adecuadas, para ocupar los puestos existentes en la empresa”.
- **Remuneración:** Tiene distintos sentidos o importancia para el trabajador, la empresa y la sociedad. Para el Empleado representa un medio de vida, de subsistencia, un reconocimiento económico por su trabajo. Para la Empresa, significa primeramente un costo de producción -en algunos casos muy elevado- y que debe permitir llevar adelante sus actividades; además las compensaciones permiten orientar a los empleados hacia ciertos tipos de comportamientos y transmitir, de esta forma, un “mensaje” a sus empleados. Por último, para la Sociedad, la remuneración equivale al medio primordial de subsistencia de la población en general, ya que más de dos tercios de la población mundial dependen, para su existencia, de las rentas que el trabajo les proporciona. “Es la compensación económica que recibe un colaborador por los servicios prestados a una determinada empresa o institución. Y está destinada a la subsistencia del trabajador y de su familia”.
- **Liderazgo:** Las grandes transformaciones necesitan de personas que sepan comunicar sus visiones y facultar a otros para ayudarles a llevarlos a cabo, ellos son denominados líderes. El liderazgo que se puede ejercer, pero también proyectar, sigue siendo el implemento de una poderosa herramienta en el competido y feroz mundo empresarial, bajo esta

pequeña introducción al tema, se desarrollara las definiciones, estilos de liderazgo.

- **Control:** Independientemente del tamaño, tipo y estructura organizacional de que dispone una empresa, que sus planes y objetivos hayan sido sustentados sobre bases sólidas, estas no están exentas porque generalmente siempre habrá errores o desviaciones que alteran el curso normal y por tanto no permite cumplir a cabalidad con los planes y objetivos propuestos inicialmente. Entonces, es aquí donde el control debe ejercer su papel verificador de tal manera que contribuya como elemento activo al logro de los objetivos empresariales; ya que su real importancia la determina no el hecho de identificar y ubicar las fallas, sino descubrir las verdaderas causas que las originan y detectar las posibles desviaciones antes de que ocurran con el objetivo de evitar los contratiempos que ellas generan.
- **Comunicación:** Las organizaciones no existen sin comunicación. Si no hay comunicación, los empleados no saben lo que hacen sus compañeros, la administración no puede recibir informes y los supervisores y líderes de equipos no pueden dar instrucciones. La coordinación del trabajo es imposible, porque la gente no comunica sus necesidades y sentimientos a los demás. Podemos decir con certeza que todo acto de comunicación influye de algún modo en la organización. La comunicación ayuda a alcanzar todas las funciones básicas de la administración: planeación, organización, dirección y control, de modo que las organizaciones logren sus metas y superen sus retos. (Sierra 2015).

Cuando surgen problemas en la estabilidad laboral en una organización que afecta el desempeño de los trabajadores, es necesario buscar las causas fundamentales que dan origen a una excesiva fluctuación del personal, detrás de una excesiva fluctuación laboral se oculta la desmotivación, el descontento,

la insatisfacción laboral. Las salidas pueden ser por diversas causas, según García (1985), se pueden agrupar en:

1. Bajas biológicas o inevitables.
2. Bajas socialmente necesarias.
3. Bajas por motivos personales.
4. Bajas por motivos laborales.
5. Bajas por decisión de la propia empresa.

La fluctuación laboral se obtiene en la organización a partir de una información primaria y en término de concepto se clasifica en dos tipos:

1. La fluctuación real es la salida consumada ante la cual no se puede tomar ninguna medida, pues el trabajador ya se ha marchado y se toman para su medición los registros de personal que existen en las organizaciones.
2. La fluctuación potencial está relacionada con el deseo latente del trabajador de abandonar su centro de trabajo en un momento dado.

Las causas que provocan la fluctuación laboral en las organizaciones

6. Las relacionadas con las motivaciones personales, tales como: Atención a niños pequeños y otros familiares. Problemas de vivienda. Lejanía del centro de trabajo. Carencia de círculos infantiles o semi-internados. Inconveniencia con el horario de trabajo.
7. Las referidas a problemas con el centro de trabajo: Trabajar fuera de su especialidad o profesión. Inconformidad con el salario. Falta de estímulo. Escasa posibilidad de superación. Inconformidad con los métodos de dirección. Deficiente organización del trabajo. Deficientes condiciones de trabajo. Falta de medios de protección. Mala relación jefes- subordinados. Alimentación precaria. Poca participación en la toma de decisiones. Otras no detalladas.
8. Motivadas por la disciplina laboral: Sanción laboral.

Los efectos de la fluctuación laboral en las organizaciones

- a. Efectos negativos: Disminución en la producción y productividad en el trabajo. Incremento de los costos por reclutamiento y selección. Incremento del ausentismo. Incremento de la impuntualidad. Por la realización de trámites en busca de otros empleos. Disminuye la calidad. Disminuye el aprovechamiento de la jornada laboral. Incremento de los accidentes de trabajo. Poca motivación en el trabajo, por lo que el trabajador no realiza el mismo con la calidad requerida.
- b. Efectos positivos: Se logra una mejor utilización de la calificación del trabajador, la cual puede llegar a invertirse en ramas, empresas y puestos donde sea en realidad necesaria. El trabajador puede lograr una mayor satisfacción y desarrollo personal, vinculado a las nuevas condiciones de trabajo y vidas obtenidas con su movimiento. Una fluctuación acentuada es un indicador para la dirección de que algo anda mal allí donde se presenta y, se convierte en un elemento de presión para la búsqueda de soluciones a los problemas laborales que afectan a los trabajadores. La salida de trabajadores de la empresa es, en determinados casos, un medio para economizar y mejorar la calidad de los recursos humanos. Cuando esta se produce por racionalizaciones de personal o a causa de la baja de trabajadores incompetentes o indisciplinados tienen, sin duda alguna, un carácter positivo para la empresa. La fluctuación del personal implica la incorporación de nuevos trabajadores quienes pueden traer consigo conocimientos, experiencias e ideas de utilidad, así como criterios y opiniones diferentes. (Curbelo, Luna, Peña y Miranda 2015)

La fluctuación laboral como fenómeno organizacional es más frecuente en muchas organizaciones, según Rodríguez, consiste en los movimientos de entrada y salida definitivos de los trabajadores en la organización, durante un período de tiempo. Las consecuencias de la fluctuación laboral generalmente

se agudizan cuando resulta extremadamente difícil ocupar el puesto de trabajo vacante, sobre todo si estos son poco atractivos y con baja remuneración, pertenecientes a empresas que proyectan una imagen negativa en el entorno donde desenvuelven su actividad. Las organizaciones laborales son agrupamientos humanos que se integran para cumplir actividades sistematizadas y reiteradas en torno a un sistema de objetivos establecidos en un espacio físico y con un carácter temporal perdurable.

La existencia de altos niveles de fluctuación laboral en la organización en el sector de la salud es un fenómeno internacional con una tendencia creciente, afectan el cumplimiento la misión y los resultados económicos, tiene una incidencia negativa en la carga de trabajo del personal, y en consecuencia, en el cumplimiento exitoso de los objetivos de trabajo y en especial sobre la calidad y satisfacción de la población con los servicios de salud, además de la pérdida de los recursos invertidos en el desarrollo y capacitación de los trabajadores del sistema, las organizaciones recurren a diferentes estrategias, una de estas es la de ocupar el puesto abandonado, con trabajadores que requerían previamente un período de aprendizaje y de adaptación; otros deciden sobrecargar al resto de los trabajadores con las funciones del puesto abandonado. En cualquier caso, las consecuencias se traducen en afectaciones a los niveles de eficiencia y productividad previstos para la organización. (Méndez, Rivas y Ramírez 2014).

La rotación de personal, según Paredes (2011) consiste en la renovación constante de personas en una empresa debido a las bajas (retiros) y altas (ingresos) que haya durante un período específico de tiempo. Si el índice de rotación es muy bajo esto quiere decir que existe un estancamiento y envejecimiento del personal; si el índice de rotación es muy alto esto significa que hay muchas personas retirándose de la organización, lo cual puede perjudicar a la misma.

Los tipos de rotación de personal, según Herrera (2008) nos menciona los siguientes tipos de rotación de personal:

- Baja inevitable: Se refiere a la baja laboral por jubilación.
- Baja necesaria: Cuando se debe dar de baja a un empleado por haber cometido un acto ilícito, puede ser fraude, robo, etc.
- Baja por cuestiones personales: El empleado decide ya no trabajar, ya sea por embarazo, cambio de residencia, sueldo o por algún motivo personal.
- Baja por cuestiones laborales: El trabajador no está cumpliendo con el perfil y competencias que se requieren en el puesto asignado.

Sin embargo, para Espinoza (2013) existen dos tipos de rotación de personal:

- Rotación interna: Se define como el número de trabajadores que cambian de puesto, sin salir de la empresa, “La rotación interna ha demostrado ser una importante herramienta no solo de desarrollo para el personal, sino también se ha convertido en un elemento motivador eficaz frente a la rutina., entonces la rotación interna busca enfrentar a los trabajadores a situaciones totalmente nuevas, como incorporarse a los nuevos proyectos”, así tenemos:
  - Las Transferencias: Cambio estable a otro puesto, no supone mayor jerarquía, ni mayor remuneración.
  - Los Ascensos: Cambio de un trabajador a un puesto de mayor importancia y remuneración.
  - Las promociones: Cambio de categoría, consecuentemente, un incremento de la remuneración del trabajador, sin cambiar de puesto.
  - Los Descensos: Paso de puestos de mayor importancia y remuneración a otros, que suponen características inferiores en estos dos elementos.

- Rotación externa Se refiere a la entrada y salida de personal de la organización, ésta se puede dar en casos como son: la muerte del trabajador, jubilación, incapacidad permanente, renuncia del trabajador, despido, mala selección e inestabilidad familiar. Taylor (1999) menciona que existen tres tipos de desvinculación en las organizaciones:
  - La rotación laboral voluntaria: Se produce cuando un empleado decide, por motivos personales o profesionales, finalizar la relación con la empresa, ha encontrado un mejor trabajo, cambiar de profesión o tener más tiempo personal o familia. La decisión puede deberse a que el empleado considera que el trabajo actual no es satisfactorio, y esto puede ser debido a las malas condiciones laborales, bajos salarios, recibe pocas prestaciones, mala relación con su jefe, etc.
  - La rotación laboral voluntaria inevitable: Se deben a decisiones vitales del empleado que van más allá del control del empresario. Sin embargo, los últimos estudios demuestran que aproximadamente el ochenta por ciento de las rupturas laborales voluntarias se pueden evitar, y muchas se deben a errores en la contratación o a un mal ajuste entre el empleado y el puesto de trabajo.
  - La rotación laboral involuntaria: Se produce cuando la dirección decide acabar una relación laboral con un empleado por necesidad económica o un mal funcionamiento entre el empleado y la organización, suponen el resultado de decisiones muy difíciles, que tienen un profundo impacto sobre toda la organización, sobre todo, en el empleado que pierde su puesto de trabajo. (Pérez 2013).

En la actualidad la rotación de personal es un factor que afecta a muchas empresas, en especial a las que se dedican a la presentación de servicios, ya que del recurso humano depende que sean de éxito debido a que su trato con el cliente es directo. La rotación de personal escapa al control de la organización, cuando las desvinculaciones son efectuadas por iniciativa de los empleados, en donde el problema básico es localizar los motivos que los están provocando, a fin de actuar sobre ellos, los cuales pueden ser: Causas debidas a la empresa, por la centralización o descentralización de un departamento, por motivos personales, por despidos o por salida natural. Según Chiavenato (2001, pág. 154), define la rotación de personal como “El término rotación de recursos se usa para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente es definido por el volumen de personas que ingresan y que salen de la organización. Generalmente la rotación de personal se expresa a través de una relación porcentual entre las admisiones y las desvinculaciones con relación al número medio de participantes de la organización, en el transcurso de cierto período de tiempo. Casi siempre, la rotación se expresa en índices mensuales o anuales para permitir comparaciones, para desarrollar diagnósticos, para promover acciones o, aun, para que tengan un carácter predictivo”.

La rotación de personal es el intercambio de personas que ingresan a la organización, así como de las personas que salen de la misma. Es un término utilizado en recursos humanos, estudia la forma en la que las empresas obtienen, desarrollan, evalúan y mantienen el número de personal idóneo para el logro de los objetivos. La relación laboral puede terminar debido a: Separaciones, renunciaciones o despidos.

La rotación de personal expresa siempre un índice porcentual, que define el porcentaje de los empleados que circulan sobre el número medio de

empleados, en el área y en los períodos considerados. El índice de rotación adecuado es aquel que permita a la empresa retener un personal de buena calidad, substituyendo aquel que presenta un mal desempeño difícil de ser corregido dentro de un programa factible y económico.

Existen dos tipos de rotación de personal, según Robbins (2005), la Interna (se produce cuando un empleado es transferido a un nuevo puesto o departamento de trabajo) y la rotación externa (consecuencia de ruptura laboral con la organización)". Dentro de las causas internas que se dan en la organización, se pueden mencionar las siguientes:

- La política salarial y beneficios de la organización.
- La política de reclutamiento y selección de recursos humanos.
- La política disciplinaria desarrollada por la organización.
- Los criterios y programas de entrenamiento de recursos humanos.
- Los criterios de evaluación del desempeño.
- El tipo de supervisión y relaciones humanas.
- Las oportunidades de crecimiento profesional dentro de la organización.
- Las condiciones físicas ambientales de trabajo ofrecidas por la empresa.
- La cultura organizacional desarrollada dentro de la organización
- Los grados de flexibilidad de las políticas desarrolladas por la organización

Asimismo, Sherman (1994), indica que para determinar por qué se van los empleados, muchas empresas llevan a cabo entrevistas de salida durante la última semana de empleo. Las principales causas son: Relaciones con los supervisores, injusticia en las revisiones de evaluación de desempeño, y clima organizacional.

Dentro de los fenómenos externos, se pueden citar la situación de oferta y demanda de recursos humanos en el mercado, la coyuntura económica, las oportunidades de empleo en el mercado, etc. (Villegas 2012).

Son siete las dimensiones del clima de la Organización que se encuentran estrechamente relacionadas con la Fluctuación Potencial del trabajador y el deseo de trasladarse a otros centros de trabajo.

1. **Retribución material:** Como se recordará, esta variable incluye tanto el aspecto salarial como otras formas de estimulación material. La percepción más negativa se refiere a la misma. Se percibe por parte de los trabajadores del Centro, que las formas de retribución resultan insuficientes y no acordes con la cantidad, calidad y complejidad de las funciones asignadas. Es decir, perciben que el Centro Laboral les otorga cantidades relativamente bajas de recompensas.
2. **Estructura organizativa y diseño del trabajo:** Existe la percepción por parte de los trabajadores, de que, en primer lugar, los Mecanismos de Coordinación para el trabajo resultan poco flexibles (rígidos) y complicados; que, en segundo lugar, el Diseño del Trabajo también es poco flexible, pues existen pocas alternativas para su realización; es decir, sólo puede realizarse de la manera establecida. En tercer lugar, en cuanto al Grado de Centralización de la Estructura, consideran que la estructura se encuentra muy centralizada, pues las decisiones tienen lugar a altos niveles y no al nivel en que se desarrollan las operaciones y procesos.
3. **Estilos de dirección (Grado de participación permitida):** Los trabajadores perciben que existen pocas posibilidades de participación en la definición de objetivos y metas, así como en la toma de decisiones para cuestiones que les atañen directamente.

4. Control y regulaciones: Existe la percepción por parte de los trabajadores, de que los controles y regulaciones existentes en el centro de trabajo, resultan poco flexibles (rígidos), excesivos, arbitrarios (no razonables), burocráticos (formales), y que existe mucho control sobre las personas, es decir, muy poca libertad de acción.
5. Retribución moral: Los trabajadores perciben que existen pocas formas, vías y métodos de estimulación moral del trabajo realizado.
6. Resolución de Quejas y Conflictos: Existe la percepción por parte de los trabajadores de que las quejas y conflictos que surgen en el centro laboral no se resuelven de forma justa y constructiva.
7. Motivación y compromiso: Existe la percepción, de que la disposición y el compromiso de los trabajadores del Centro para trabajar arduamente en las tareas asignadas, y con vistas al logro de las metas, resultan bajos. Todas estas percepciones del Clima respecto de las dimensiones o variables analizadas se encuentran asociadas a la Fluctuación Laboral Potencial, vale decir, a los deseos de los trabajadores de trasladarse a otras instituciones, pero no lo están en la misma medida. (Casales, Ortega y Romillo 2000).

## **2. Justificación de la investigación**

La investigación tiene el propósito de caracterizar los factores sociolaborales que intervienen en la fluctuación laboral real con la finalidad de que los trabajadores se sientan a gusto en su puesto de trabajo como profesionales desarrollados.

A nivel metodológico y teórico a través del conocimiento teórico como la realización de encuestas y entrevistas e identificar los problemas de la fluctuación laboral a fin de disminuir la problemática en cuestión, y a nivel

metodológico establecer procesos de conservación y fidelización del personal en la organización.

A nivel práctico se refiere a la condición que se hace a los individuos, que una vez seleccionados, socializados y que han iniciado una relación laboral se mantengan dentro de ella, que cuando no son bien canalizadas las consecuencias se traducen en afectaciones a los niveles de eficiencia y productividad previstos para la institución.

El aporte social es el desarrollo y mejora de una organización a través de la planificación de las personas y la optimización de su aprovechamiento con impacto en la comunidad.

El aporte a la ciencia mantener una fuerza de trabajo identificada a través de la gestión de los recursos humanos idóneo para lo que han sido contratados basado en el perfil y requerimientos en el puesto de trabajo.

### **3. Problema de investigación**

Factores sociolaborales y características en la fluctuación laboral real. Centro de Salud Casalla, Pisco – 2017. (Córdova Herrera, Luisa Elena; 2017)

#### **3.1 Problema general**

¿En qué medida los factores sociolaborales caracterizan la fluctuación laboral real en los trabajadores del Centro de Salud Casalla, Pisco, octubre 2017?

#### **3.2 Problemas específicos**

3.2.1 ¿Cuáles son los principales factores sociolaborales que se presentan en los trabajadores del Centro de Salud de Casalla, Pisco, octubre 2017?

3.2.2 ¿Qué caracteriza la fluctuación laboral real en los trabajadores del Centro de Salud Casalla, Pisco, octubre 2017?

3.2.3 ¿Cómo influyen los principales factores sociolaborales con la fluctuación laboral real en los trabajadores del centro salud Casalla, Pisco, octubre 2017?

#### 4. Conceptualización y Operacionalización de las variables

**Factores sociolaborales:** Son todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con el contenido, organización y ejecución que se encuentra un empleado dentro de la empresa en la que trabaja.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional		
		Dimensiones	Indicador	Ítems
<b>Variable independiente:</b> <b>Factores sociolaborales</b>	<b>Factores sociodemo gráficos</b>  Características asignadas a la edad, sexo, educación, ingresos, estado civil, trabajo, religión, tasa de natalidad, tasa de mortalidad, tamaño de la familia, y la edad de matrimonio. Esto se hace para cada miembro de la población.	<b>Factores sociodemo gráficos</b>	- Edad, tiempo que ah vivido un persona desde su nacimiento.	Instrumento de recolección de datos.
			- Sexo, es el conjunto de las peculiaridades que caracterizan los individuos de una especie dividiéndolos en masculinos y femeninos.	Instrumento de recolección de datos.
			- Estado civil, Situación en la que se encuentra una persona según sus circunstancias. Existen distintos criterios para clasificar los estados civiles: por el matrimonio, el estado de soltero, casado, viudo o	Instrumento de recolección de datos.

			divorciado	
			- N° personas con quienes vive, al grupo de seres humanos que <i>viven</i> en un área o espacio geográfico determinado	Instrumento de recolección de datos.
			Tiempo de desplazamiento a su centro laboral, es la duración sujeta a algún tipo de cambio para llegar a su centro de trabajo.	Instrumento de recolección de datos.
	<p><b>Factores Laborales</b></p> <p>están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud</p>	<p><b>Factores Laborales</b></p>	- Cuánto tiempo tiene laborando en la institución	Instrumento de recolección de datos
			- Cuánto tiempo viene laborando en su puesto	
			- Turno de trabajo	
			- Horas de trabajo a la semana	
			- Tipo de contrato	
			- Consideras adecuadas las relaciones interpersonales existentes en su entorno de trabajo	
			- Te sientes satisfecho con el salario que percibes	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consideras que los ambientes de trabajo de tu centro de labores son adecuados, es decir son cómodos, facilitan el trabajo, están bien iluminados, etc.</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consideras que tu trabajo interfiere con tu vida personal</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fuera de tu centro de trabajo realizas otros trabajos adicionales</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te sientes sobrecargado con las labores que realizas en el centro de salud de casalla</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sientes reconocimiento por el trabajo que diariamente realizas en el centro de salud de casalla</li> </ul>	

- **Fluctuación laboral:** Relación que se establece entre el conjunto de personas que ingresan y salen de la organización, ya sea voluntaria o involuntariamente; comprende además el conjunto de cambios de los puestos de trabajo, tanto a la entrada como a la salida.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional		
		Dimensiones	Indicador	Ítems
<b>Variable dependiente :</b> <b>Fluctuación laboral</b>	<b>Dimensión de motivación,</b> es un estado interno que provoca una conducta; como la voluntad o disposición de ejercer un esfuerzo; o motivos que generan comportamientos	<b>Dimensión de motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El centro de salud otorga reconocimiento cuando se realiza un buen trabajo</li> <li>- El centro de salud de casalla proporciona oportunidades de crecimiento personal y económico</li> <li>- El centro de salud valora al personal por la labor que realiza tanto así, que el personal quiere seguir laborando por un buen tiempo</li> <li>-El centro de salud considera al personal en las reuniones sociales y de fraternidad</li> </ul>	Instrumento de recolección de datos
	<b>Dimensión de Selección del personal,</b> fase que implica una serie de pasos que añaden complejidad a la decisión de contratar y consumen cierto tiempo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes	<b>Dimensión de Selección del personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El centro de salud selecciona al personal de acuerdo a la capacidad técnica y profesional</li> </ul>	Instrumento de recolección de datos

	<p><b>Dimensión de Inducción,</b></p> <p>Elemento básico como la presentación general de la organización y de sus políticas, aspectos de seguridad, situaciones relativas al contrato laboral, capacitaciones y programas de desarrollo específicos para su oficio, y factores de riesgo entre otros, pueden presentarse como grandes obstáculos para lograr un buen acople y facilitar el rápido desarrollo de las actividades para las que fue contratada una persona.</p>	<p><b>Dimensión de Inducción</b></p>	<p>-El centro de salud es claro en explicar las funciones y obligaciones que se deben realizar</p> <p>-El centro de salud al momento de contrato, informa sobre políticas y reglas generales.</p>	<p>Instrumento de recolección de datos</p>
	<p><b>Dimensión de Remuneración,</b> es la compensación económica que recibe un colaboradores por los servicios prestados a una determinada empresa o institución. Y está destinada a la subsistencia del trabajador y de su familia.</p>	<p><b>Dimensión de Remuneración</b></p>	<p>- El salario que recibimos es justo en relación al trabajo que se realiza y el esfuerzo que ponemos</p> <p>-El monto de los bonos recibidos satisface las necesidades básicas</p>	<p>Instrumento de recolección de datos</p>

	<p><b>Dimensión de Liderazgo,</b>  Definido como el conjunto de habilidades que una persona posee, para influir en la forma de ser o actuar de las personas o también de un grupo de trabajo determinado, haciendo que este trabaje con entusiasmo en beneficio de lograr unas metas u objetivos.</p>	<p><b>Dimensión de Liderazgo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El jefe del centro de salud delega eficazmente funciones de responsabilidad</li> <li>-El jefe del centro de salud nos brinda la oportunidad para dar a conocer ideas y opiniones con respecto a cómo mejorar el trabajo</li> <li>-Cuando el jefe del centro de salud reparte funciones a cumplir lo hace de manera equitativa.</li> <li>-Cuando el jefe del centro de salud debe sancionar al personal es justo y lo hace a todos por igual</li> </ul>	<p>Instrumento de recolección de datos</p>
	<p><b>Dimensión de Control,</b>  Es el verificador que de tal manera contribuya como elemento activo al logro de los objetivos empresariales; ya que su real importancia la determina no el hecho de identificar y ubicar las fallas, sino descubrir las verdaderas causas que las originan y detectar las posibles desviaciones antes de que ocurran con el objetivo de evitar los contratiempos que ellas generan.</p>	<p><b>Dimensión de Control</b></p>	<p>-El centro de salud se preocupa porque conozcamos el manejo del reglamento interno de trabajo</p>	<p>Instrumento de recolección de datos</p>

	<p><b>Dimensión de Comunicación</b>, es todo acto de proceso de emisión y recepción de mensajes que influye de algún modo en la organización. La comunicación ayuda a alcanzar todas las funciones básicas de la administración: planeación, organización, dirección y control, de modo que las organizaciones logren sus metas y superen sus retos.</p>	<p><b>Dimensión de Comunicación</b></p>	<p>--En reuniones entre compañeros se fomenta ideas para mejorar</p> <p>– El jefe del centro de salud sabe explicar con paciencia el desempeño de trabajo de manera positiva</p> <p>– Se nos permite brindar opiniones libremente aun cuando estemos de desacuerdo con el jefe del establecimiento</p>	<p>Instrumento de recolección de datos</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

## 5. Objetivos

### 5.1 Objetivo general

Precisar los factores sociolaborales que caracterizan la fluctuación laboral real en los trabajadores del Centro de Salud Casalla, Pisco, octubre 2017.

### 5.2 Objetivos específicos

5.2.1 Describir los principales factores sociolaborales que presentan en los trabajadores del Centro de Salud Casalla, Pisco, octubre 2017.

5.2.2 Determinar que caracteriza la fluctuación laboral real en los trabajadores del Centro de Salud de Casalla, Pisco, octubre 2017.

5.2.3 Analizar cómo influyen los factores sociolaborales con la fluctuación laboral real en los trabajadores del Centro de Salud Casalla, Pisco, octubre 2017.

## **METODOLOGÍA**

### **1. Tipo y Diseño de Investigación**

Descriptivo, transversal, investigación aplicada, práctica o empírica, que se caracteriza por la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren

### **2. Población y muestra**

Estuvo conformada por 20 trabajadores que pertenecen al centro de salud casalla, 2017, no se consideró muestra por ser una población pequeña.

<b>N°</b>	<b>Profesión</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Médicos	2	10.00
2	Odontólogos	2	10.00
3	Obstetricia	3	15.00
4	Enfermeras	4	20.00
5	Biólogos	2	10.00
6	Técnicos Enfermería	5	25.00
7	Personal de Limpieza	2	10.00
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>100.00</b>

Se usó un muestreo No Probabilístico intencionado, referido al procedimiento mediante el cual el investigador elegirá premeditadamente los puntos de muestreo que respondieron al interés de su investigación.

### **3. Técnica e instrumento de recolección de datos**

La técnica propuesta fue una encuesta.

Procedimientos: Se solicitó el permiso en forma escrita al jefe del centro de salud casalla, se contó con la colaboración de los trabajadores del establecimiento de salud.

Las encuestas se han aplicado en un lapso de 10 días laborables en turnos mañana y tarde y en los días laborables (lunes a sábado)

Tiempo que toma la aplicación de una encuesta, el promedio de duración por encuesta fue de 20 minutos.

### **4. Procesamiento y análisis de la información**

El procesamiento de los resultados y análisis de la investigación fueron a través de las tablas estadísticas, realizando el análisis cuali/cuantitativo y promedios porcentuales de las variables, haciendo uso gratuito de Microsoft Excel 16.0 aplicación de hojas de cálculo que forma parte de la suite de oficina Microsoft Office, aplicación utilizada en tareas financieras y contables, con fórmulas, gráficos y un lenguaje de programación. Excel permite a los usuarios elaborar tablas y formatos que incluyan cálculos matemáticos mediante fórmulas. Los resultados se presentarán en tablas y gráficos para un mejor entendimiento.

## RESULTADOS

Tabla 1 Factores sociolaborales según los trabajadores del Centro de Salud Casalla.

<b>1.- edad</b>	<b>frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
menor=25	7	35.0
26-35	8	40.0
36 a mas	5	25.0
total	20	100.0
<b>2.- genero</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	14	70.0
masculino	6	30.0
total	20	100.0
<b>3.- Estado civil</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casado	9	45.0
Soltero	10	50.0
otros	1	5.0
total	20	100.0
<b>4.- N<sup>0</sup> Personas</b>	<b>frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
3-4	8	40.0
5-6	9	45.0
7-8	2	10.0
9-10	1	5.0
total	20	100.0
<b>5.- Tiempo demora</b>	<b>frecuencia</b>	<b>´porcentaje</b>
0-19 minutos	5	25.0
20-39 minutos	6	30.0
40-59 minutos	3	15.0

<b>60-79minutos</b>	<b>5</b>	<b>25.0</b>
<b>80-99minutos</b>	<b>1</b>	<b>5.0</b>
<b>total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>
<b>6.- Tiempo laborando</b>	<b>frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
<b>Menor 1año</b>	<b>9</b>	<b>45.0</b>
<b>1-8años</b>	<b>5</b>	<b>25.0</b>
<b>9-16 años</b>	<b>5</b>	<b>25.0</b>
<b>25-32 años</b>	<b>1</b>	<b>5.0</b>
<b>total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>
<b>7.- Turno de trabajo</b>	<b>frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
<b>Mañana</b>	<b>8</b>	<b>40.0</b>
<b>tarde</b>	<b>12</b>	<b>60.0</b>
<b>total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>
<b>8.- Horas de trabajo semanales</b>	<b>frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
<b>10-18 horas</b>	<b>1</b>	<b>5.0</b>
<b>28-36 horas</b>	<b>18</b>	<b>90.0</b>
<b>37-45 horas</b>	<b>1</b>	<b>5.0</b>
<b>total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>
<b>9.- Tipo de contrato</b>	<b>frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>En planilla</b>	<b>13</b>	<b>65.0</b>
<b>Recibo por honorario</b>	<b>7</b>	<b>35.0</b>
<b>total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** centro de Salud de Casalla, Pisco, octubre 2017

**Descripción:** en la tabla 1, se observa el mayor porcentaje en el factor edad de los 20 trabajadores encuestados el 40%(8), tienen edad entre 26 a 35 años; en el factor sexo, de los 20 trabajadores encuestados el 70%(14) son mujeres; en el factor estado civil,

de los 20 trabajadores encuestados el 50%(10) son solteros; en el factor N<sup>o</sup> de personas de los 20 trabajadores encuestados el 45%(9)viven con 5 a 6 personas en su hogar; el factor Tiempo de demora de los 20 trabajadores, el 30% demoran entre 20 a 39 minutos en llegar al trabajo; el factor Tiempo laborando de los 20 trabajadores encuestados, el 45%(9) tiene menos de un año laborando en el Centro de Salud Casalla; el factor Turno de trabajo de los 20 trabajadores, el 60%(12) trabajan turno tarde; el factor Horas de trabajo semanales, de los encuestados el 90%(18) trabajan entre 28 a 36 horas en el Centro de Salud Casalla; y el factor Tipo de Contrato de 20 encuestados, el 65%(13) tienen como tipo de contrato en planilla.

**Tabla 2 Nivel de fluctuación laboral real según los trabajadores del Centro de Salud Casalla.**

<b>Nivel de fluctuación laboral real</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	7	35.0
Normal	7	35.0
Alta	6	30.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Centro de Salud Casalla, Pisco, octubre 2017

**Descripción:** De los 20 trabajadores encuestados, el 35% (7) opinan que el nivel fluctuación laboral real es baja, luego la misma cantidad, 35% indican que es normal y el 30% (6) opinan que el nivel es alto.

**Tabla 3 Factores sociolaborales y nivel de fluctuación laboral real**

<b>Factores sociolaborales</b>	<b>Variable</b>	<b>Correlación</b>	<b>Sig.</b>
Edad		0.534	0.015
Sexo		0.436	0.096
Estado civil		0.589	0.031
Nº de personas que viven en el hogar		0.044	0.854
Tiempo que demoran	Fluctuación laboral	-0.606	0.005
Tiempo en el trabajo		0.563	0.010
Turno de trabajo		0.178	0.721
Horas semanales trabajadas		0.027	0.910
Tipo de contrato		0.445	0.085

**Fuente:** Centro de Salud Casalla, Pisco, octubre 2017

**Descripción:** En la tabla 2, se observa que los factores que tienen relación con la fluctuación laboral real son: la edad, el estado civil, el tiempo que demoran en ir al trabajo y el tiempo que llevan laborando (Sig. es menor que 0.05), y donde no hay relación son: el sexo, el número de personas que viven en el hogar, el turno de trabajo, las horas semanales trabajadas y el tipo de contrato (Sig. es mayor que 0.05).

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

El trabajo sigue siendo una referencia importante para nuestra sociedad, Ministerio de Empleo y Seguridad Social, (2017), lo que conlleva que las organizaciones requieran un alto nivel de competitividad por parte del trabajador Tuesta (2017), para satisfacer necesidades económicas y sociales que en el mundo globalizado está expuesto a presiones y cambios laborales constantes e inadecuado ambiente de trabajo, abandono en la organización, conflicto y ambigüedad en diferentes roles, monotonía y trabajos repetitivos, ocasionando un esfuerzo físico y emocional, entre otros factores de riesgo psicosocial, los factores psicosociales son condicionantes del trabajo, Gil, et al (2016) que produce efectos negativos en el organismo Sáenz (2016) lo que exponen a los trabajadores que en su mayoría tiene edades entre 26 a 35 años, con incidencia en el sexo femenino que en su mayoría aún son solteros lo que lleva a una preocupación en la estabilidad laboral, que se agudiza porque viven en familia extendida entre 5 a 6 personas en su hogar, que los exponen a estrés laboral; podemos asociar que los factores sociolaborales descritos impacta en el desempeño laboral y el compromiso organizacional, Frías (2014), además de estar inmersos en el tiempo para llegar al trabajo, si bien en la población de estudio mayoría demoran entre 20 a 39 minutos, el esfuerzo que realizan para llegar a su centro laboral se evidencia por el tiempo laboral que es menor a un año y trabajan en turno tarde pues no tiene otra elección laboral, la mayoría trabaja entre 28 a 36 horas. Es necesario la percepción de valor argumenta el trabajador que muchas veces va a depender del tipo de vinculación laboral que tenga con la organización, como lo evidencia el 65% tienen como tipo de contrato en planilla, que podríamos deducir la satisfacción de la remuneración, posibilidades de promoción, satisfacción en relación al supervisor, compañeros de trabajo y con el trabajo en sí mismo, que determina la felicidad en el trabajo el ingreso que genera, y un sentido de "competencia" a las personas, el sentirse capaces de hacer algo, productivos, tal como lo afirma Prieto (2013) de los factores motivadores extrínsecos que engloban como el salario, reconocimiento, las políticas organizativas o los comportamientos,

los factores intrínsecos generadas por la propia persona que provoca un estado de ilusión, y el sentimiento de deber y los factores trascendentes como la solidaridad, la lealtad, el sentimiento de equipo. Es sabido que las estructuras del trabajo han causado nuevas formas de contratación con una transformación muy profunda debido a los cambios en el orden sociolaboral que impacta en la vida cotidiana de las personas, Peralta (2012) sostiene la fragmentación y difusión del trabajo, los cambios en las características organizacionales, la redefinición de las relaciones laborales, el incremento de la diversidad en la fuerza laboral, la desregulación de las condiciones de trabajo y disminución de los costos, la realización de trabajos carentes de seguridades, fluctuación laboral permanente, aislamiento y neutralización política de las clases trabajadoras, mayores exigencias a trabajadores, y la vivencia de riesgo e inseguridad, Gil (2012), manifiesta, los cambios que han ocurrido en las últimas décadas sobre los procesos laborales y el diseño del trabajo son de carácter sociodemográfico, económico, político, y tecnológico originan en la actividad laboral un deterioro debido a las características de la tarea, de la organización, del empleo y del tiempo de trabajo; de acuerdo con Moreno (2011) históricamente el trabajo ha tenido un riesgo para la salud, los riesgos laborales se han centrado en los riesgos físicos, químicos y ambientales, donde los factores psicosociales son descriptivos y aluden a la estructura organizacional, a las condiciones psicosociales del trabajo como la cultura corporativa, el clima laboral, el estilo de liderazgo o el diseño del puesto de trabajo; y los factores psicosociales de riesgo son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores que tienen una alta probabilidad de generar consecuencias graves en la salud.

El término rotación de recursos humanos se usa para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente, de acuerdo con Sierra (2015) es definido por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización, la fluctuación pueden ser por diversas causas relacionadas con el término de la vida

laboral denominadas bajas biológicas o inevitables, las bajas socialmente necesarias debido a un acto ilegal, otras son promovidas por voluntad del trabajador, las bajas por motivos laborales, y bajas donde la decisión es tomada por la empresa, las formas de rotación o fluctuación laboral pueden ser real externa o interna y también potencial relacionada con el deseo latente del trabajador de abandonar su centro de trabajo en un momento dado, en la población de estudio se observa una fluctuación laboral real es baja en un 35% muy similar en un 30% el nivel es alto, por lo que se logra una mejor utilización de la calificación del trabajador, mayor satisfacción y desarrollo personal, búsqueda de soluciones a los problemas laborales, buena formación y calificación, que es determinante identificar las dimensiones de la fluctuación real, como la motivación es de vital importancia para el desarrollo de cualquier actividad por parte del individuo, seleccionar a su personal con el fin de determinar quiénes son los mejores candidatos que favorecen en mayor medida la obtención de los resultados, la remuneración equivale al medio primordial de subsistencia de la población en general que permita llevar adelante sus actividades y liderazgo como una poderosa herramienta para las grandes transformaciones que necesita de personas que sepan comunicar sus visiones, control de sus planes y objetivos planteados a través de una buena comunicación que ayude a cumplir todo el proceso administrativo gerencial en todas sus etapas en la planeación, organización, dirección y control; los factores que tienen relación con la fluctuación laboral real son: la edad, el estado civil, el tiempo que demoran en ir al trabajo y el tiempo que llevan laborando (Sig. es menor que 0.05), y donde no hay relación son: el sexo, el número de personas que viven en el hogar, el turno de trabajo, las horas semanales trabajadas y el tipo de contrato (Sig. es mayor que 0.05); Curbelo, et al (2015) manifiesta que cuando surgen problemas en la estabilidad laboral en una organización que afecta el desempeño de los trabajadores, es necesario buscar las causas fundamentales que dan origen a una excesiva fluctuación del personal que pueden ser bajas biológicas o inevitables, bajas socialmente necesarias, bajas por motivos personales, bajas por motivos laborales, bajas por decisión de la propia

empresa, la fluctuación laboral como fenómeno organizacional es más frecuente en muchas organizaciones que en el sector de la salud es un fenómeno internacional con una tendencia creciente Méndez, Rivas, y Ramírez (2014) en cualquier caso, las consecuencias se traducen en afectaciones a los niveles de eficiencia y productividad previstos para la organización Villegas (2012) la rotación se expresa en índices mensuales o anuales para permitir comparaciones, para desarrollar diagnósticos, para promover acciones o, aun, para que tengan un carácter predictivo, Casales, Ortega, Romillo (2000) además de la retribución material, estructura organizativa, estilos de dirección, control y regulaciones, retribución moral, resolución de quejas y conflictos, motivación en el compromiso de las tareas asignadas con vistas al logro de las metas y toma de decisiones críticas.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Después de ordenar los datos, se procesaron obteniendo la información y realizar un análisis riguroso llegamos a las siguientes conclusiones.

### **1.- Conclusiones**

- 1.1 Se concluye precisando que los factores sociolaborales que caracterizan la fluctuación laboral real son la edad, el estado civil, el tiempo que demoran en ir al trabajo y el tiempo que llevan laborando, el sexo, el número de personas que viven en el hogar, el turno de trabajo, las horas semanales trabajadas y el tipo de contrato en los trabajadores del Centro de Salud Casalla.
- 1.2 Se concluye describiendo que los principales factores sociolaborales que presentan los trabajadores del Centro de Salud Casalla son la edad, el estado civil, el tiempo que demoran en ir al trabajo y el tiempo que llevan laborando.
- 1.3 Se concluye determinando que, lo que caracteriza la fluctuación laboral real en los trabajadores del Centro de Salud Casalla es baja a normal y está dado por el tiempo, las horas y el tipo de contrato principalmente, no existiendo grandes variaciones, debido a que la mayoría están en planilla.
- 1.4 Finalmente, se concluye analizando que los factores sociolaborales que influyen son: la edad, el estado civil, el tiempo que demoran en ir al trabajo y el tiempo que llevan laborando (Sig. es menor que 0.05) y donde no influyen son: el sexo, el número de personas que viven en el hogar, el turno de trabajo, las horas semanales trabajadas y el tipo de contrato (Sig. es mayor que 0.05) en los trabajadores del Centro de Salud Casalla

## **2.- Recomendaciones**

Una vez elaborado las conclusiones, realizamos las siguientes recomendaciones.

- 2.1 Se recomienda a los gestores Centro de Salud Casalla reevaluar los turnos de trabajo y adecuarlos a las expectativas y requerimientos de los trabajadores del establecimiento de salud siempre y cuando no se desestabilice las necesidades del establecimiento de salud, incluyendo una remuneración adecuada al esfuerzo realizado.
- 2.2 Asimismo, se recomienda a los gestores Centro de Salud Casalla respetar los horarios establecidos de las comidas y de descanso; además del tiempo para despejarse del ámbito laboral.
- 2.3 Por otro lado, se recomienda a los gestores Centro de Salud Casalla, realizar charlas de sensibilización a los trabajadores de la institución a fin de fidelizar con los logros alcanzados.
- 2.4 Finalmente Se recomienda a los gestores Centro de Salud Casalla incentivar un clima laboral adecuado facilitando espacios recreativos, con el beneficio de fortalecer las relaciones interpersonales entre colaboradores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Casales, Ortega, Romillo. (2000). **Clima organizacional y fluctuación laboral en una institución financiera.** Revistas de Psicología vol. 17. No. 3.
- Curbelo, Luna, Peña, y Miranda. (2015). **Las principales causas y efectos de la fluctuación laboral en Cuba.** Yayabociencia 2015. III Conferencia científica internacional de la UNISS. ISBN: 978-959-312-102-6
- Frías. (2014). **Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y.** Posgrado Economía y Negocios. Universidad de Chile.
- Gil. (2012). **Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional.** Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública.
- Gil, López, Llorca y Sánchez. (2016). **Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la comunidad Valenciana (España).** Universitat de Valencia, España. ISSN: 2233-7666 (Digital)
- Gómez. (2013). **La Satisfacción laboral y la incidencia en la Rotación de Personal en el puesto de Conductor en el área de Operaciones de CN, año 2012.** Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Psicológicas.
- Jaramillo, Moreno, Banda, y Rocha. (2016). **Principales factores que influyen en la rotación de personal en la empresa smart S.A. de C.V.** Universidad Autónoma de Nuevo León. ISSN: 2448-5101 Año 2 Número 1
- Méndez, Rivas, y Ramírez. (2014). **Acciones para disminuir la fluctuación laboral.** Revista de Ciencias Sociales (Cr), vol. IV, núm. 146, 2014, pp. 27-33. Universidad de Costa Rica.
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2017). **Actualidad internacional sociolaboral.** Gobierno de España.

- Moreno. (2011). **Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales.** Medicina y seguridad del trabajo. Med Segur Trab (Internet) 2011; 57. Suplemento 1: 1-262
- Peralta. (2012). **Significados, cambios y contexto actual de trabajo.** Perspect. Psicol. vol.8 no.1 Bogotá Jan./June 2012. ISSN 1794-9998.
- Pérez. (2013). **Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo.** Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela de Administración de Empresas.
- Prieto. (2013). **Modelo de gestión del talento humano como estrategia para retención del personal.** Universidad de Medellín. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.
- Sáenz. (2016). **Factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral y salud: estudio en una muestra de trabajadores del sector de la construcción.** Universidad de Huelva.
- Sierra. (2015). **Factores determinantes que son causales para un elevado índice de fluctuación en el personal de la empresa prestaciones de servicios generales motta que labora en la empresa cerro verde en el primer semestre del período 2015.** Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Tuesta. (2017). **Factores sociolaborales relacionados al síndrome de burnout en trabajadores portuarios del callao en el periodo febrero de 2017.** Universidad Privada San Juan Bautista
- Villegas. (2012). **Causas de la Rotación de personal de receptores pagadores de la región I Metropolitana de una Institución Financiera.** Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades Departamento de Psicología.

## **AGRADECIMIENTO**

Con gratitud a la Universidad San Pedro por permitirme esta gratificante experiencia de aprendizaje.

## **DEDICATORIA**

A mi familia y a mi asesor, maestro y guía, por ser el puente al conocimiento

## ANEXOS

### Anexo 01. Matriz de Consistencia Lógica

**Título:** Factores sociolaborales y características en la fluctuación laboral real. Centro de salud casalla, Pisco – 2017

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores/Ítems</b>	<b>Ítems</b>
<b>General</b>  ¿En qué medida los factores sociolaborales caracterizan la fluctuación laboral real en los trabajadores del Centro de Salud Casalla, Pisco, octubre 2017?	<b>General</b>  Precisar los factores sociolaborales que caracterizan la fluctuación laboral real en los trabajadores del Centro de Salud Casalla, Pisco-2017.	<b>Factores sociolaborales</b>  ■ Factores sociodemográficos  ■ Factores laborales	- Factores sociodemográficos	- Edad - Sexo - Estado civil - N° personas con quienes vive - Tiempo de desplazamiento a su centro laboral	Instrumento de recolección de datos
			Factores laborales	- Cuánto tiempo tiene laborando en la institución - Cuánto tiempo viene laborando en su puesto - Turno de trabajo - Horas de trabajo a la semana - Tipo de contrato - Consideras adecuadas las relaciones interpersonales existentes en su entorno de trabajo - Te sientes satisfecho con el salario que percibes - Consideras que los ambientes de trabajo de tu centro de labores son	

				<p>adecuados, es decir son cómodos, facilitan el trabajo, están bien iluminados, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consideras que tu trabajo interfiere con tu vida personal</li> <li>- Fuera de tu centro de trabajo realizas otros trabajos adicionales</li> <li>- Te sientes sobrecargado con las labores que realizas en el centro de salud de casalla</li> <li>- Sientes reconocimiento por el trabajo que diariamente realizas en el centro de salud de casalla</li> </ul>	
--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p><b>Específico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cuáles son los principales factores sociolaborales que se presentan en los trabajadores del Centro de Salud de Casalla, Pisco, octubre 2017?</li> <li>▪ ¿Qué caracteriza la fluctuación laboral real en los trabajadores del Centro de Salud Casalla, Pisco, octubre 2017?</li> <li>▪ ¿Cómo influyen los principales factores</li> </ul>	<p><b>Específico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Describir los principales factores sociolaborales que se presentan en los trabajadores del Centro de Salud Casalla, Pisco, octubre 2017.</li> <li>▪ Determinar que caracteriza la fluctuación laboral real en los trabajadores del Centro de Salud de Casalla, Pisco, octubre 2017.</li> <li>▪ Analizar cómo influyen los factores sociolaborales con la fluctuación laboral real en los trabajadores del Centro de Salud</li> </ul>	<p><b>Fluctuación laboral:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dimensión de motivación</li> <li>▪ Dimensión de Selección del personal</li> <li>▪ Dimensión de Inducción</li> <li>▪ Dimensión de Remuneración</li> <li>▪ Dimensión de Liderazgo</li> <li>▪ Dimensión de Control</li> <li>▪ Dimensión de Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dimensión de motivación</li> <li>▪ Dimensión de Selección del personal</li> <li>▪ Dimensión de Inducción,</li> <li>▪ Dimensión de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El centro de salud otorga reconocimiento cuando se realiza un buen trabajo</li> <li>- El centro de salud de casalla proporciona oportunidades de crecimiento personal y económico</li> <li>- El centro de salud valora al personal por la labor que realiza tanto así, que el personal quiere seguir laborando por un buen tiempo</li> <li>El centro de salud considera al personal en las reuniones sociales y de fraternidad</li> <li>- El centro de salud selecciona al personal de acuerdo a la capacidad técnica y profesional</li> <li>-El centro de salud es claro en explicar las funciones y obligaciones que se deben realizar</li> <li>- El salario que recibimos es justo en</li> </ul>	<p>Instrumento de recolección de datos</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

sociolaborales con la fluctuación laboral real en los trabajadores del centro salud Casalla, Pisco, octubre 2017	Casalla, Pisco, octubre 2017.		Remuneración	relación al trabajo que se realiza y el esfuerzo que ponemos -El monto de los bonos recibidos satisface las necesidades básicas
			▪ Dimensión de Liderazgo	- El jefe del centro de salud delega eficazmente funciones de responsabilidad  El jefe del centro de salud nos brinda la oportunidad para dar a conocer ideas y opiniones con respecto a cómo mejorar el trabajo  Cuando el jefe del centro de salud reparte funciones a cumplir lo hace de manera equitativa  Cuando el jefe del centro de salud debe sancionar al personal es justo y lo hace a todos por igual
			▪ Dimensión de Control	El centro de salud se preocupa porque conozcamos el manejo del reglamento interno de

				trabajo	
			▪ Dimensión de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En reuniones entre compañeros se fomenta ideas para mejorar</li> </ul> <p>El jefe del centro de salud sabe explicar con paciencia el desempeño de trabajo de manera positiva</p> <p>Se nos permite brindar opiniones libremente aun cuando estemos de desacuerdo con el jefe del establecimiento</p>	

## Anexo 02. Matriz de Consistencia Metodológica

**Título:** Factores sociolaborales y características en la fluctuación laboral real. Centro de salud casalla, Pisco – 2017

Tipo de Investigación	Diseño de Investigación	Población	Muestra	Instrumentos de Investigación	Criterios de Validez	Criterios de Confiabilidad
Básica	Descriptivo de corte transversal  <b>Observación de la variable independiente.</b> - Factores sociolaborales  <b>Observación de la variable dependiente.</b> -Fluctuacion laboral real	Estará conformada por 20 trabajadores de salud de los diversos servicios	Por ser una población pequeña no se ha considerado muestra.	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario	<b>Juico de Expertos</b> N° 3 Expertos  03 Doctores	No se considera por ser un diseño descriptivo transversal.

### Anexo 03. Matriz Conceptual y Operacional

**Título:** Factores sociolaborales y características en la fluctuación laboral real. Centro de salud casalla, Pisco – 2017

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores/Ítems	Nivel
<b>Factores sociolaborales</b>	Relación que se establece entre el conjunto de personas que ingresan y salen de la organización, ya sea voluntaria o involuntariamente; comprende además el conjunto de cambios de los puestos de trabajo, tanto a la entrada como a la salida.	Factores sociodemografico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Edad</li> <li>- Sexo</li> <li>- Estado civil</li> <li>- N° personas con quienes vive</li> <li>- Tiempo de desplazamiento a su centro laboral</li> </ul>	Aplicado.

		Factores laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuánto tiempo tiene laborando en la institución</li> <li>- Cuánto tiempo viene laborando en su puesto</li> <li>- Turno de trabajo</li> <li>- Horas de trabajo a la semana</li> <li>- Tipo de contrato</li> <li>- Consideras adecuadas las relaciones interpersonales existentes en su entorno de trabajo</li> <li>- Te sientes satisfecho con el salario que percibes</li> <li>- Consideras que los ambientes de trabajo de tu centro de labores son adecuados, es decir son cómodos, facilitan el trabajo, están bien iluminados, etc.</li> <li>- Consideras que tu trabajo interfiere con tu vida personal</li> <li>- Fuera de tu centro de trabajo realizas otros trabajos adicionales</li> <li>- Te sientes sobrecargado con las labores que realizas en el centro de salud de casalla</li> <li>- Sientes reconocimiento por el trabajo que diariamente realizas en el centro de salud de casalla</li> </ul>	
--	--	--------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<b>Fluctuación laboral</b>	Relación que se establece entre el conjunto de personas que ingresan y salen de la organización, ya sea voluntaria o involuntariamente; comprende además el conjunto de cambios de los puestos de trabajo, tanto a la entrada como a la salida.	Dimensión de motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El centro de salud otorga reconocimiento cuando se realiza un buen trabajo</li> <li>- El centro de salud de casalla proporciona oportunidades de crecimiento personal y económico</li> <li>- El centro de salud valora al personal por la labor que realiza tanto así, que el personal quiere seguir laborando por un buen tiempo</li> </ul> <p>El centro de salud considera al personal en las reuniones sociales y de fraternidad</p>	Aplicado
		Dimensión de selección del personal	El centro de salud selecciona al personal de acuerdo a la capacidad técnica y profesional	
		Dimensión de inducción	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El centro de salud es claro en explicar las funciones y obligaciones que se deben realizar</li> <li>-El centro de salud al momento de contrato, informa sobre políticas y reglas generales.</li> </ul>	
		Dimensión de remuneración	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El salario que recibimos es justo en relación al trabajo que se realiza y el esfuerzo que ponemos</li> <li>-El monto de los bonos recibidos satisface las necesidades básicas</li> </ul>	
		Dimensión de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>El jefe del centro de salud delega eficazmente funciones de responsabilidad</li> <li>-El jefe del centro de salud nos brinda la oportunidad para dar a conocer ideas y opiniones con respecto a cómo mejorar el trabajo</li> <li>-Cuando el jefe del centro de salud reparte funciones a cumplir lo</li> </ul>	

			<p>hace de manera equitativa</p> <p>Cuando el jefe del centro de salud debe sancionar al personal es justo y lo hace a todos por igual</p>	
		Dimensión de control	El centro de salud se preocupa porque conozcamos el manejo del reglamento interno de trabajo.	
		Dimensión de comunicación	<p>- En reuniones entre compañeros se fomenta ideas para mejorar</p> <p>- El jefe del centro de salud sabe explicar con paciencia el desempeño de trabajo de manera positiva</p> <p>- Se nos permite brindar opiniones libremente aun cuando estemos de desacuerdo con el jefe del establecimiento.</p>	

#### Anexo 04. Cuestionario

Estimado trabajador la finalidad de trabajo de investigación titulado **factores sociolaborales que caracterizan la fluctuación laboral real del personal en el Centro de Salud Casalla, Pisco, 2017**, es obtener el grado de maestro en **gestión de los servicios de salud**, tiene carácter anónima, por favor, responda con sinceridad. Marcar con un aspa(X) la alternativa elegida.

#### I) FACTORES SOCIOLABORALES.

##### a) Factores sociodemográficos:

Edad: \_\_\_\_\_ años.

Sexo: masculino ( ) femenino ( )

Estado civil: ( ) casado ( ) soltero

( ) Viudo ( ) otros: \_\_\_\_\_

Nº de personas con quienes vive: \_\_\_\_\_

¿Cuál es el tiempo de desplazamiento a su centro de labores? \_\_\_\_\_

##### b) Factores Laborales:

¿Cuánto tiempo tiene laborando en la institución? \_\_\_\_\_

¿Cuánto tiempo viene laborando en su puesto? \_\_\_\_\_

Turno de trabajo: ( ) mañana ( ) noche

( ) Tarde

Horas de trabajo a la semana: \_\_\_\_\_.

Tipo de contrato: ( ) en planilla.

( ) Recibo por honorario.

( ) Otro: \_\_\_\_\_.

Consideras adecuadas las relaciones interpersonales existentes en su entorno de trabajo? ( ) Sí. ( ) No.

¿Te sientes satisfecho con el salario que percibes? ( ) Sí. ( ) No.

¿Consideras que los ambientes de trabajo de tu centro de labores son adecuados, es decir son cómodos, facilitan el trabajo, están bien iluminados, etc.? ( ) Sí. ( ) No.

¿Consideras que tu trabajo interfiere con tu vida personal? ( ) Sí. ( ) No.

¿Fuera de tu centro de trabajo realizas otros trabajos adicionales? ( ) Sí. ( ) No.

¿Te sientes sobrecargado con las labores que realizas en el centro de salud de casalla? ( ) Sí. ( ) No.

¿Sientes reconocimiento por el trabajo que diariamente realizas en el centro de salud de casalla? ( ) Sí. ( ) No.

## **II) FLUCTUACION LABORAL REAL**

### **Instrucciones**

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

Ítems		1	2	3	4	5
<b>A</b>	<b>Dimensión de motivación</b>					
1	El centro de salud otorga reconocimiento cuando se realiza un buen trabajo					
2	El centro de salud de casalla proporciona oportunidades de crecimiento personal y económico					
3	El centro de salud valora al personal por la labor que realiza tanto así, que el personal quiere seguir laborando por un buen tiempo.					
4	El centro de salud considera al personal en las reuniones sociales y de fraternidad					
<b>B</b>	<b>Dimensión de Selección del personal</b>					
5	El centro de salud selecciona al personal de acuerdo a la capacidad técnica y profesional					
<b>C</b>	<b>Dimensión de Inducción</b>					
6	El centro de salud es claro en explicar las funciones y obligaciones que se deben realizar.					
7	El centro de salud al momento de contrato, informa sobre políticas y reglas generales					
<b>D</b>	<b>Dimensión de Remuneración</b>					
8	El salario que recibimos es justo en relación al trabajo que se realiza y el esfuerzo que ponemos					
9	El monto de los bonos recibidos satisface las					

	necesidades básicas					
<b>E</b>	<b>Dimensión de Liderazgo</b>					
10	El jefe del centro de salud delega eficazmente funciones de responsabilidad					
11	El jefe del centro de salud nos brinda la oportunidad para dar a conocer ideas y opiniones con respecto a cómo mejorar el trabajo					
12	Cuando el jefe del centro de salud reparte funciones a cumplir lo hace de manera equitativa					
13	Cuando el jefe del centro de salud debe sancionar al personal es justo y lo hace a todos por igual					
<b>F</b>	<b>Dimensión de Control</b>					
14	El centro de salud se preocupa porque conozcamos el manejo del reglamento interno de trabajo					
<b>G</b>	<b>Dimensión de Comunicación</b>					
15	En reuniones entre compañeros se fomenta ideas para mejorar					
16	El jefe del centro de salud sabe explicar con paciencia el desempeño de trabajo de manera positiva					
17	Se nos permite brindar opiniones libremente aun cuando estemos de desacuerdo con el jefe del establecimiento					

## ÍNDICE DE TABLAS.

**Tabla 1 Edad de los trabajadores del Centro de Salud Casalla.**

Edad	Frecuencia	Porcentaje
<= 25	7	35.0
26 - 35	8	40.0
36 a más	5	25.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Centro de Salud Casalla, Pisco, octubre 2017

**Descripción:** De los 20 trabajadores encuestados el 40% (8), tienen edades entre 26 a 35 años, luego el 35% (7) presentan de 25 años o menos y el 25% (5) tienen de 36 a más años.

**Tabla 2 Sexo de los trabajadores del Centro de Salud Casalla.**

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	14	70.0
Masculino	6	30.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Centro de Salud Casalla, Pisco, octubre 2017

**Descripción:** De los 20 trabajadores encuestados el 70% (14), son mujeres y el 30% (6) son varones.

**Tabla 3 Estado civil de los trabajadores del Centro de Salud Casalla.**

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Casado	9	45.0
Soltero	10	50.0
Otros	1	5.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Centro de Salud Casalla, Pisco, octubre 2017

**Descripción:** De los 20 trabajadores encuestados el 50% (10), son solteros, luego el 45% (9) son casados y el 5% (1) tienen otro tipo de estado civil.

**Tabla 4 Número de personas que viven en su hogar.**

N° personas	Frecuencia	Porcentaje
3 - 4	8	40.0
5 - 6	9	45.0
7 - 8	2	10.0
9 - 10	1	5.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Centro de Salud Casalla, Pisco, octubre 2017

**Descripción:** De los 20 trabajadores encuestados el 45% (9) viven con 5 a 6 personas en su hogar, luego el 40% (8) viven con 3 a 4 personas, luego el 10% (2) viven con 7 a 8 personas y el 5% (1) viven con 9 a 10 personas.

**Tabla 5 Tiempo que demoran en llegar al trabajo.**

<b>Tiempo demora</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
0 - 19 minutos	5	25.0
20 - 39 minutos	6	30.0
40 - 59 minutos	3	15.0
60 - 79 minutos	5	25.0
80 - 99 minutos	1	5.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Centro de Salud Casalla, Pisco, octubre 2017

**Descripción:** De los 20 trabajadores encuestados, el 30% (6) demoran entre 20 a 39 minutos en llegar al trabajo, luego el 25% (5) demoran entre 60 a 79 minutos, porcentaje similar de trabajadores demoran en llegar al trabajo en 19 minutos o menos, el 15% (3) demoran entre 40 a 59 minutos y el 5% (1) demoran entre 80 a 99 minutos.

**Tabla 6 Tiempo laborando en el Centro de Salud Casalla.**

<b>Tiempo laborando</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<1 año	9	45.0
1 - 8 años	5	25.0
9 -16 años	5	25.0
25 - 32años	1	5.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Centro de Salud Casalla, Pisco, octubre 2017

**Descripción:** De los 20 trabajadores encuestados, el 45% (9) tienen menos de un año laborando en el Centro de Salud Casalla, luego el 50% (10) tienen entre 1 a 16 años laborando y el 5% (1) tiene entre 25 a 32 años laborando.

**Tabla 7 Turno de trabajo en los trabajadores del Centro de Salud Casalla.**

Turno de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Mañana	8	40.0
Tarde	12	60.0
Total	20	100.0

**Fuente:** Centro de Salud Casalla, Pisco, octubre 2017

**Descripción:** De los 20 trabajadores encuestados, el 60% (12) trabajan en el turno tarde y el 40% (8) lo hacen en el turno de la mañana.

**Tabla 8 Horas semanales trabajadas en el Centro de Salud Casalla.**

Horas de trabajo semanales	Frecuencia	Porcentaje
10 - 18 Horas	1	5.0
28 - 36 Horas	18	90.0
37 - 45 Horas	1	5.0
Total	20	100.0

**Fuente:** Centro de Salud Casalla, Pisco, octubre 2017

**Descripción:** De los 20 trabajadores encuestados, el 90% (18) trabajan entre 28 a 36 horas en el Centro de Salud Casalla, luego el 5% (1) trabaja entre 10 a 18 horas y la misma cantidad de trabajadores, (5%) trabajan entre 37 a 45 horas.

**Tabla 9 Tipo de contrato en el Centro de Salud Casalla.**

<b>Tipo de contrato</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
En planilla	13	65.0
Recibo por Honorario	7	35.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Centro de Salud Casalla, Pisco, octubre 2017

**Descripción:** De los 20 trabajadores encuestados, el 65% (13) tienen como tipo de contrato en planilla y el 35% (7) lo hacen por recibo por honorario.

## **PLAN DE INTERVENCIÓN CIENTÍFICA**

### **1. Introducción**

La inestabilidad laboral es uno de los problemas que frecuentemente se presentan en las empresas; una excesiva rotación laboral se oculta la desmotivación, el descontento, la insatisfacción laboral, que genera consecuencias negativas para la institución y agudiza cuando resulta extremadamente difícil cubrir el puesto de trabajo vacante, sobre todo si se trata de puestos poco atractivos y con una baja remuneración.

Uno de los problemas que actualmente viene preocupando a los ejecutivos del área de los recursos humanos de las organizaciones es exactamente la intensificación de las salidas o pérdidas de recursos humanos, pues provocan la necesidad de compensarlos mediante la intensificación de entradas. En otros términos, las desvinculaciones de personal tienen que ser compensadas a través de nuevas admisiones para que mantenga el nivel de recursos humanos en proporciones adecuadas para la operación del sistema. A ese flujo de entradas y salidas de personal se le da el nombre de rotación de personal.

### **2. Justificación**

La Gestión de Recursos Humanos es la estrategia empresarial de la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas entre gestores o directivos y trabajadores. Es un reto para cualquier organización conocer cuán motivada y satisfecha están las personas vinculadas, lo que se refleja en el nivel de estabilidad de la fuerza de trabajo y en el grado de compromiso que tienen los trabajadores con los resultados de la organización.

“Las personas aportan a la organización sus habilidades, conocimientos, actitudes, comportamientos, percepciones, etc. Sin importar el cargo que ocupen – director, gerente, supervisor, operario o técnico – las personas cumplen diversos roles dentro

de la jerarquía de autoridad y responsabilidad existente en la organización. Además, las personas difieren entre sí y constituyen un recurso muy diversificado, en virtud de las diferencias individuales de personalidad, experiencia, motivación, etc. En realidad, la palabra recurso presenta un concepto muy estrecho para abarcar a las personas, puesto que más que un recurso, ellas son participantes de la organización.” (Chiavenato, 2000)

### **3. Objetivo General**

Desarrollar una propuesta de Intervención en Centro de Salud de Casalla, orientada a mejorar la retención de trabajadores, a través del desarrollo de un diagnóstico organizacional.

#### **Específicos**

- Analizar de la situación actual de los procesos organizacionales con el fin de dar una visión global del Centro de Salud de Casalla.
- Desarrollar un diagnóstico organizacional orientado a establecer las causas de la rotación de personal del Centro de Salud de Casalla.
- Desarrollar propuestas de intervención para dar solución a los posibles problemas encontrados del Centro de Salud de Casalla.

### **4. Contenido**

- Realizar el diagnóstico causa – efecto del Centro de Salud de Casalla, para obtener elementos que pueden detectar de forma temprana que generan la fluctuación y que permita resumir criterios vertidos por los trabajadores.
  - Herramientas claves en este proceso.
    - ✓ Encuestas y entrevistas.
- Realizar la ponderación o clasificación de las causas, preferentemente efectuar la ponderación mediante votación escrita, de carácter privado e individual.
  - Árbol de problemas.
  - Orden de importancia.

- Considerar la factibilidad en su análisis de valoración y ejecución.

## 5. Metodología

La propuesta tiene su base metodológica en los contenidos estructurados mediante los factores propuestos, que serán validados a través de juicios de expertos.

Factores propuestos	Puntaje				
	1	2	3	4	5
Redacción clara del problema					
Existe coherencia en el problema					
Logra identificar la causa u origen					
Logra identificar las consecuencias					
Propone alternativas de solución					
<b>Total</b>					

## 6. Evaluación

- Los datos se procesarán en una tabla excell.
- Se calculará el nivel de concordancia de la fluctuación para su aplicación, y analizar el comportamiento con la ayuda de los cálculos de los índices de:
  - Fluctuación Real
  - Fluctuación General
  - Fluctuación Causal
  - Fluctuación Verdadera.