



*Artigo*  
*Article*

**INTENCIÓN DE ROTACIÓN DE PERSONAL EN EMPRESAS DE  
SERVICIOS CONTABLES DE CIUDAD JUÁREZ, CHIHUAHUA**

*Intention of staff rotation in accounting services companies in Ciudad Juárez,  
Chihuahua*

Ruby Yadira Arroyos Rodríguez<sup>1</sup>  
María Lilia Pérez Lara<sup>2</sup>  
Diana Mireya Nieto Hipólito<sup>3</sup>

**RESUMEN:** El recurso humano es vital para el crecimiento de una empresa. La literatura muestra que los directivos invierten en acciones de bienestar y formación con el propósito de retener al personal calificado, y para lograrlo las organizaciones implementan estrategias orientadas a mejorar los indicadores de satisfacción y clima laboral. La rotación de personal representa flujos inesperados de entrada y salida de los recursos humanos en una organización, lo cual es un problema considerable, ya que genera un incremento en los costos e impacta de manera negativa en la productividad. De ahí que el objetivo principal de ésta investigación sea determinar el impacto de la satisfacción laboral y el clima laboral en la intención de rotación del personal administrativo que labora en empresas que ofrecen servicios contables en Ciudad Juárez, Chihuahua. En el estudio participaron 104 empleados, se desarrolló

<sup>1</sup> Estudiante de la Licenciatura de Contaduría de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México, [al143905@alumnos.uacj.mx](mailto:al143905@alumnos.uacj.mx)

<sup>2</sup> Estudiante de la Licenciatura de Contaduría de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México, [al147450@alumnos.uacj.mx](mailto:al147450@alumnos.uacj.mx)

<sup>3</sup> Docente de asignatura de Seminarios de Investigación del Instituto de Ciencias Sociales y Administración de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México, [diana.nieto@uacj.mx](mailto:diana.nieto@uacj.mx)

desde un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y de corte transversal. Los datos se recolectaron durante los meses de octubre y noviembre del 2020. Los resultados muestran que existe una correlación positiva y significativa entre la actitud positiva de los empleados, estar satisfecho con las condiciones físicas y de seguridad, con las retribuciones recibidas, tener oportunidad de crecimiento y satisfacción en general con el trabajo. Se debe resaltar que se comprobó que existe una correlación negativa pero significativa entre la satisfacción y el clima laboral con la intención de abandonar la empresa. **Palabras clave:** intención de rotación, satisfacción laboral, clima laboral, Ciudad Juárez.

**ABSTRACT:** Human resources are vital for the growth of a company, literature shows that managers invest in well-being and training actions in order to retain qualified personnel, to achieve this, organizations implement strategies aimed at improving satisfaction indicators and work environment. Staff turnover represents unexpected inflows and outflows of human resources in an organization, which is a considerable problem, since it generates an increase in costs and negatively impacts productivity. Hence, the main objective of this research is to determine the impact of job satisfaction and the work environment on the intention to rotate the administrative staff working in companies that offer accounting services in Ciudad Juárez, Chihuahua. 104 employees participated in the study, it was developed from a quantitative approach, with a descriptive and cross-sectional scope. The data was collected during the months of October and November 2020. The results show that there is a positive and significant correlation between the positive attitude of the employees, being satisfied with the physical and safety conditions, with the remuneration received, having the opportunity to growth and overall job satisfaction. It should be noted that it was found that there is a negative but significant correlation between satisfaction and the work environment with the intention of leaving the company. **Keywords:** turnover intention, job satisfaction, work environment, Ciudad Juárez.

## **INTRODUCCIÓN**

Avendaño, Bello, Calderón et al (2019) puntualizan que en las organizaciones uno de los temas con mayor ocurrencia es la rotación de personal, situación cuya característica principal representa la salida de personal de las compañías, los cuales deben ser reemplazados por otros que den continuidad a sus funciones. Dicha rotación puede darse de manera voluntaria por parte de los trabajadores, o de forma involuntaria, es decir por decisión de la organización, sin embargo, aunque no se determine por parte de quien finalice la relación laboral, ésta incide en los costos, los procesos, la productividad, la motivación e incluso en la imagen corporativa. La intención de abandono, es la probabilidad estimada de que un colaborador abandone definitivamente la organización en un futuro cercano, refleja también el nivel de compromiso del individuo con la organización y su voluntad de permanecer en ella, si el nivel de compromiso con la organización es alto, la intención de abandonar la empresa disminuye (Vaca & Grueso, 2017).

La literatura actual muestra la importancia que tienen los recursos humanos en una organización, cada día las empresas invierten más en acciones de bienestar y formación para que sus trabajadores sean más productivos. La retención del personal cualificado es un factor muy importante para el éxito de las compañías, ya que éste aporta cualidades de conocimiento, desempeño o liderazgo (Marín, 2019). Para reducir la rotación, las organizaciones implementan estrategias encaminadas a mantener empleados satisfechos y un clima laboral favorable. Se ha mostrado, que la satisfacción laboral está en función no sólo de los niveles salariales, sino de la percepción que tenga el empleado de las actividades que realiza diariamente en su entorno laboral, el trabajo puede ser el detonante de sentimientos de felicidad o todo lo contrario en un trabajador. La cultura organizacional también impacta en el compromiso, satisfacción laboral y sobre todo en la intención de rotación de personal, si la cultura organizacional es positiva, aumenta el compromiso y satisfacción del empleado y disminuye la intención de egresar de su lugar de trabajo (Habib, Aslam, Hussain, Yasmeeen, Ibrahim, 2014).

Por otra parte, el clima laboral es uno de los aspectos más importantes de una empresa, así como la persona que está al mando, para un empleado no es lo mismo tener un jefe que un líder. El jefe se preocupará solo por cumplir sus metas personales, a diferencia del líder quien se preocupará de que el grupo cumpla sus metas (Hernández, 2019). La actividad empresarial moderna se preocupa por crecer en el mercado competitivo, dejando de lado, el factor humano. La gestión de dicho recurso, es crucial, de ahí que aparte de capacitar a los empleados, debe brindarles buen trato, logrando resaltar su importancia dentro de una empresa, sobre todo proporcionándoles un buen clima laboral, para que puedan desarrollar su inteligencia emocional, lo que hará personas más seguras y con ganas de seguir trabajando por su realización personal y laboral (Prado, 2015).

En relación al clima laboral, Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima organizacional, en tal sentido identifica variables causales, intermedias y finales. Las variables causales indican el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados, mientras que las variables intermedias, permiten medir el estado interno, dentro de estos indicadores organizacionales se

encuentran la motivación, el rendimiento, la comunicación y la toma de decisiones. De esta forma, las variables finales, son producto de las variables causales y las intermedias, permiten establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida (Rodríguez, 2016).

Dentro del marco de referencia teórico que fundamenta el estudio se encuentran la teoría de las expectativas, la teoría de la equidad y la teoría del clima organizacional. La primera de ellas, formulada por Vroom (1964) y conocida como teoría de las expectativas, sostiene que las personas altamente motivadas perciben ciertas metas e incentivos como valiosos para ellos y, a la vez, entienden que la probabilidad de alcanzarlos es alta. Desde este enfoque, todo esfuerzo humano se realiza con la expectativa de cierto éxito o recompensa; un empleado confía en que si se consigue el rendimiento esperado se sigan ciertas consecuencias para él, de acuerdo a la teoría, las personas esperan que quienes realicen los mejores trabajos logren los mejores resultados (Rodeloy, 2006).

Por otra parte, la teoría de la equidad de Stacey Adams (1965) establece que la recompensa esperada por una persona, es igual al esfuerzo realizado. Ésta suposición indica que la recompensa debe ser justa al compararse con otra; esto quiere decir que además del interés en las recompensas por el desempeño, también se espera que sea equitativa, lo que hace mucho más compleja la motivación. Esto significa que si un trabajador percibe injusticia dentro de la gestión de la empresa, incluso no directamente aplicada a él, ésta será una razón suficiente para romper el vínculo emocional con la organización y sentir el “empujón” para buscar un nuevo empleo (Castellanos, 2006). Además la teoría del clima organizacional de Rensis Likert (1968), permite visualizar en términos de causa y efecto, la naturaleza de los climas que se estudian y también permite analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa, de esta manera la teoría permite evaluar el clima organizacional existente en el lugar de trabajo, así como su modo de operar (Rojas, 2004).

Para efectos de la investigación, se han incluido dentro del marco conceptual, la intención de rotación, así como la satisfacción y clima laboral. Primero, se debe entender que la intención de rotación de personal es la voluntad que tiene el trabajador de salir de la empresa en la que se encuentra laborando, puede afectar su desempeño y ocasionar

ausentismo, disminución de esfuerzo o no involucrarse en las actividades laborales; la intención de renunciar se convierte además en un predictor de la rotación voluntaria (Regts & Molleman, 2012). Es decir, la rotación de personal no es una causa sino el efecto de una situación interna o externa de una organización que condiciona la actitud y el comportamiento del personal (Chiavenato, 2011).

En cambio, la satisfacción laboral es la actitud de un trabajador, en general, una persona que se encuentra satisfecha en su trabajo tendrá actitudes positivas, mientras que alguien insatisfecho mostrará actitudes negativas (Stephen, 2004). Tal indicador, también puede estar en función de diversos factores como el grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, entre otros; de ahí que el objetivo principal de la gestión del personal, sea ayudar a los empleados a conseguir del trabajo la mayor satisfacción y significado posible (Mejía & Hernández, 2019). Además, la satisfacción laboral puede definirse como una respuesta emocional positiva al puesto desempeñado, luego de ser evaluado, y considerar que cumple con los valores laborales de un individuo; también se le considera un componente de la felicidad, ya que ésta se relaciona con el cumplimiento de las normas y el desempeño del trabajador, asimismo, la flexibilidad y la apertura al cambio como dimensiones del crecimiento psicológico se relacionan con la satisfacción laboral (Arias, 2014).

En relación al clima laboral, Chiavenato (2000) lo define como el grado motivacional de los trabajadores, los cuales desencadenan diversos tipos de motivación de acuerdo con la interacción que existe entre el sujeto y su ambiente de trabajo. El clima laboral es un factor de influencia en la intención de rotación de personal, Vazques (2016), considera que afecta el desarrollo de actividades de los empleados, su productividad y el logro de sus objetivos dentro de una empresa, la valoración de las variables que comprenden el ambiente humano y físico de una empresa por parte de los trabajadores, si son negativas pueden desencadenar estrés en el personal.

Con base en estos antecedentes, teorías y conceptos, el problema abordado por la presente investigación, incluye la intención de rotación del personal, la satisfacción y la percepción del clima laboral del personal que labora en empresas que ofrecen servicios contables en Ciudad Juárez, Chihuahua. Aunque la intención de rotación, puede presentarse en cualquier organización, en una donde los empleados ofrecen servicios

resulta crucial. Pues una empresa donde los empleados no están satisfechos y no tienen un buen clima laboral surge la intención de rotación de personal, se dice que la insatisfacción laboral es una problemática que puede generar una división en las áreas de trabajo (Zayas, Báez, Zayas, & Hernández, 2015). La satisfacción laboral se puede medir de manera general, si se enfoca en aspectos habituales del trabajo, y de forma específica, si se evalúan aspectos como el salario, el desarrollo de carrera, la capacitación, las relaciones en el trabajo y el reconocimiento al empleado (Bonenberger, Aikins, Akweongo, y Wyss, 2014). La rotación de personal representa flujos inesperados de entrada y salida de los recursos humanos en una organización, lo cual es un problema considerable para las organizaciones, ya que incide en el incremento de costos (Aguilera, Gaona, Hernandez y Badillo, 2018).

Por lo anterior, el estudio tiene como objetivo general, determinar el impacto de la satisfacción laboral y el clima laboral en la intención de rotación del personal administrativo que labora en empresas que ofrecen servicios contables en Ciudad Juárez, Chihuahua. De manera específica busca: 1) medir el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo que labora en empresas que ofrecen servicios contables en Ciudad Juárez, Chihuahua; 2) medir el clima laboral del personal administrativo que labora en empresas que ofrecen servicios contables en Ciudad Juárez, Chihuahua; y 3) medir la intención de rotación del personal administrativo que labora en empresas que ofrecen servicios contables en Ciudad Juárez, Chihuahua.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Esta investigación se desarrolló desde un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y de corte transversal. El reporte describe las características de las variables observadas en el planteamiento del problema, la satisfacción y clima laboral fueron consideradas como independientes y la intención de rotación como dependiente. Este trabajo fue estimado no experimental debido a que no se manipularon las variables estudiadas, se basó fundamentalmente en la observación de fenómenos que llevaron al análisis de este tema. Por otro lado, la investigación se realizó en un contexto de tipo correlacional puesto que se determinó la relación entre la satisfacción, el clima laboral y

la intención de rotación del personal administrativo que labora en empresas que ofrecen servicios contables en Ciudad Juárez, Chihuahua.

Como instrumento de medición, las autoras diseñaron un cuestionario a partir de la literatura revisada, el cual se integró en un principio por 15 preguntas, dos de ellas se descartaron debido a que eran muy similares (P7 y P10), además de afectar la confiabilidad (ver tabla 1). El instrumento finalmente estuvo conformado por 13 ítems, el cual alcanzó un nivel de confiabilidad de 0.80, luego de calcular el Alfa de Cronbach. El cuestionario incluye cinco preguntas para medir la satisfacción laboral, otras cinco para el clima laboral y tres más para determinar la intención de rotación de los empleados. Para dar respuesta a las preguntas se utilizó una escala de tipo Likert, con los siguientes valores: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

Tabla 1: Operacionalización de las variables.

Variables	Indicadores	Instrumento
Independientes	Capacidad para búsqueda de soluciones efectivas y eficaces.	P1,P2,P3,P4,P5
	Satisfacción laboral	
	Actitud positiva en agradecimiento por las recompensas recibidas.	P11,P12,P13,P14,P15
	Clima laboral	
	Comunicación fluida con sus superiores.	
	Motivación por parte de su superior.	
	Ayuda mutua entre empleados.	

Dependiente	Intención de rotación	Percepción de maltrato por sus superiores y/o compañeros de trabajo.	P6, P7, P8, P9, P10
		Falta de reconocimiento por sus labores.	

Fuente: Elaboración propia.

La población estuvo conformada por personal administrativo que labora en empresas que ofrecen servicios contables, como criterio de inclusión, se consideró tener mínimo un año de servicio dentro de la organización. La recolección de datos, se realizó durante los meses de octubre y noviembre del 2020, mediante la aplicación de cuestionarios en línea. Para ello se buscó la colaboración de empleados de nivel medio superior que se desempeñaban en puestos administrativos, quienes prestan sus servicios en despachos contables de Ciudad Juárez, Chihuahua. Se elaboró la encuesta en Word 2010, luego se procedió al análisis de la información obtenida para lo cual se utilizó Excel y la versión 26 de SPSS.

La muestra estuvo conformada por 104 colaboradores, de los cuales 37 fueron hombres (35.60%) y 67 mujeres (64.40%). En cuanto a la edad de los participantes, 37 (35.60%) de ellos tienen entre 18-26 años, otros 34 (32.70%) están en un rango de edad entre 27-34 años, 15 (14.4%) están entre los 35 a 42 años, 10 (9.6%) tienen de 43 a 50 años y 8 (7.70%) tienen más de 51 años. En relación al estado civil de los empleados que participaron, 24 (23.1%) están casados, 61 (58.70%) de ellos reportaron ser solteros, otros 16 (15.4%) indicaron que se encuentran en unión libre y solo 3 (2.90%) reportaron otro estado civil. Respecto a la escolaridad, 24 (23.1%) indicaron contar con estudios de bachillerato, 77 (74.00%) respondieron tener estudios de licenciatura y solo 3 (2.90%) de ellos cuentan con estudios de secundaria. Referente a la antigüedad dentro de la empresa el 53.80% de los participantes indicaron tener más de un año, mientras que solo el 13.50%, indicó tener más de tres años dentro de la organización.



## RESULTADOS

Los datos recolectados durante la investigación muestran niveles altos de satisfacción por parte de los empleados que laboran en empresas prestadoras de servicios contables en Ciudad Juárez. En la tabla 2, se puede apreciar que 87 (83.6%) participantes reportaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que muestran generalmente una actitud positiva dentro de su lugar de trabajo. Además, 69 (66.4%) indicaron que se sienten satisfechos con las condiciones físicas de su lugar de trabajo (ver tabla 2). Llama la atención que solamente, 33 (31.7%) participantes han pensado en abandonar la empresa donde laboran, mientras que 57 (54.8%) de ellos consideran que cumplen correctamente con sus funciones laborales, además los datos indicaron que 62 (59.6%) de los participantes considera que su trabajo cumple con sus expectativas profesionales. Con relación al clima laboral, 70 (67.3%) empleados creen que su jefe fomenta un buen clima laboral, mientras que 84 (80.8%) sienten que forman parte de la empresa.

Tabla 2: Variables que afectan la intención de rotación del personal en empresas prestadoras de servicios contables en Ciudad, Juárez, Chihuahua.

VARIABLES/PREGUNTAS	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente De Acuerdo
P1. Generalmente tengo una actitud positiva dentro de mi trabajo.	6 (5.8%)	2 (1.9%)	9 (8.7%)	54 (51.9%)	33 (31.7%)
P2. Me siento satisfecho con las condiciones (físicas, de seguridad) que me ofrece mi trabajo.	3 (2.9%)	11 (10.6%)	21 (20.2%)	47 (45.2%)	22 (21.2%)
P3. Estoy satisfecho con las retribuciones que recibo en mi trabajo por mi desempeño laboral.	3 (2.9%)	17 (16.3%)	25 (24.0%)	41 (39.4%)	18 (17.3%)
P4. Tengo oportunidad de aprender y crecer en mi área de trabajo.	6 (5.8%)	8 (7.7%)	22 (21.2%)	36 (34.6%)	32 (30.8%)
P5. Estoy satisfecho (a) con mi trabajo.	1 (1.0%)	1 (1.0%)	18 (17.3%)	50 (48.1%)	34 (32.7%)
P6. He pensado en abandonar la empresa en la que me encuentro laborando.	21 (20.2%)	25 (24.0%)	25 (24.0%)	20 (19.2%)	13 (12.5%)
P8. Cumplo correctamente con mis funciones laborales.	1 (1.0%)	0 (0%)	5 (4.8%)	41 (39.4%)	57 (54.8%)

P9. Considero que mi trabajo actual cumple con mis expectativas profesionales.	5 (4.8%)	11 (10.6%)	26 (25.0%)	42 (40.4%)	20 (19.2%)
P11. Considero que el clima laboral de mi trabajo es adecuado para cumplir con mis funciones.	2 (1.9%)	8 (7.7%)	12 (11.5%)	49 (47.1%)	33 (31.7%)
P12. Creo que mi jefe directo fomenta un buen clima laboral.	10 (9.6%)	10 (9.6%)	14 (13.5%)	41 (39.4%)	29 (27.9%)
P13. La comunicación con mi equipo de trabajo es adecuada.	1 (1.0%)	5 (4.8%)	16 (15.4%)	57 (54.8%)	25 (24.0%)
P14. Mi jefe actúa con imparcialidad al momento de resolver conflictos laborales.	6 (5.8%)	11 (10.6%)	29 (27.9%)	34 (32.7%)	24 (23.1%)
P15. Siento que formo parte de la empresa.	3 (2.9%)	4 (3.8%)	13 (12.5%)	48 (46.2%)	36 (34.6%)

Fuente: Elaboración propia.

Luego de realizar las pruebas de estadística descriptiva de las variables, fue posible observar que la pregunta P6, relacionada con la intención de abandonar la empresa tuvo el promedio más bajo (2.8), a diferencia de aquellas preguntas relacionadas con la satisfacción laboral, pues obtuvieron medias más altas, en específico fueron las preguntas P1 (4.02) y P5 (4.11). En cuanto al clima laboral, la P15 (4.06) fue la que obtuvo la media más alta. Siendo P8 (4.47), la pregunta con una media superior y una desviación estándar mínima, lo que indica que la mayoría de los participantes en el estudio, consideran que cumplen correctamente con sus funciones; estos valores descriptivos pueden consultarse en la tabla 3.

Tabla 3: Datos descriptivos.

Pregunta	Media	Desv. típ.
P1	4.02	1.005
P2	3.71	1.011
P3	3.52	1.052
P4	3.77	1.143
P5	4.11	.787
P6	2.80	1.310
P8	4.47	.682
P9	3.59	1.067
P11	3.99	.960
P12	3.66	1.251
P13	3.96	.823
P14	3.57	1.130
P15	4.06	.943

Fuente: Elaboración propia.

La prueba de correlación entre las variables de satisfacción laboral e intención de rotación, muestra que existe una correlación positiva entre las preguntas relacionadas con la satisfacción. La tabla 4 muestra que existe una correlación positiva y significativa entre una actitud positiva, estar satisfecho con las condiciones físicas y de seguridad, con las retribuciones recibidas, tener oportunidad de crecimiento y satisfacción en general con el trabajo. Se debe resaltar la correlación negativa (P6) pero significativa con la satisfacción y la intención de abandonar la empresa.

Tabla 4: Correlación entre satisfacción laboral e intención de rotación.

Prueba de correlación de Pearson.								
Preguntas	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P8	P9
P1	1	.464**	.220*	.444**	.415**	-.299**	.256**	.334**
P2		1	.398**	.421**	.258**	-.264**	.114	.257**
P3			1	.375**	.414**	-.459**	.170	.366**
P4				1	.459**	-.421**	.066	.327**
P5					1	-.346**	.376**	.295**
P6						1	-.099	-.449**
P8							1	.190
P9								1

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).  
 \* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Además, los encuestados manifestaron estar dentro de un clima laboral adecuado, tener buena comunicación con el equipo de trabajo y en una menor escala se consideró que el jefe actúa con imparcialidad en contraste con la última pregunta donde la gran mayoría dijo sentirse parte de la empresa. Con base en este análisis, se puede apreciar que los empleados están de acuerdo con el clima laboral de su entorno. Donde hubo una correlación negativa es en la pregunta seis (P6), ya que la mayoría de los empleados no tienen la intención de abandonar la empresa donde se encuentran laborando actualmente (ver tabla 5).

Tabla 5: Correlación entre clima laboral e intención de rotación.

Prueba de Correlación de Pearson.								
Preguntas	P11	P12	P13	P14	P15	P6	P8	P9
P11	1	.652**	.577**	.506**	.526**	-.171	.303**	.337**
P12		1	.496**	.631**	.543**	-.255**	.256**	.258**
P13			1	.535**	.540**	-.169	.430**	.291**
P14				1	.324**	-.132	.179	.285**
P15					1	-.454**	.350**	.419**
P6						1	-.099	-.449**
P8							1	.190
P9								1

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con estos datos estadístico-descriptivos y en concordancia con la tabla de correlación, los empleados que participaron en el estudio, indican estar satisfechos con su trabajo, tener un ambiente laboral adecuado y no tener la intención de abandonar la empresa donde laboran. De estos resultados se deduce que existe una relación favorable entre satisfacción laboral y clima organizacional, los encuestados están satisfechos con la labor que desempeñan en sus fuentes de trabajo y con el clima laboral de las mismas. De forma inversa, se detectó que no tienen aspiración de buscar un nuevo empleo, por lo tanto, la intención de rotación para este estudio es negativa en forma concluyente.

## DISCUSIÓN

Podría inferirse, que una de las causas por las cuales las personas desean permanecer en su trabajo es debido a la situación actual que se vive a nivel mundial por la pandemia de salud ocasionada por el virus SARS-CoV-2/COVID-19, donde la situación económica está teniendo graves repercusiones en entornos laborales y creando un panorama incierto para cualquier organización. Aunque fue posible verificar que cuando los empleados se sienten satisfechos con sus condiciones de trabajo y percepciones, la intención de cambiar de trabajo es menor, se debería considerar si la pandemia actual no es un factor que reduzca el deseo de abandonar un trabajo.

Además, se debe considerar que Ciudad Juárez, es un lugar de oportunidades de trabajo, donde los empleados de cualquier área tienen diferentes opciones para desarrollarse profesionalmente, así que luego de encontrar un sector con empleados que no tienen intenciones de abandonar su lugar de empleo, debería seguir analizándose en estudios donde se incluyan tamaños de muestra mayores al reportado.

Luego de analizar un sector laboral donde los empleados no muestran intenciones de cambiar de lugar de trabajo, se debería determinar el impacto que esto tiene en los costos y la productividad de otras empresas prestadoras de servicios. Se debe recordar que la intención de rotación refleja el comportamiento organizacional.

## **CONCLUSIÓN**

La satisfacción laboral y el clima laboral son dos de los temas más estudiados en los últimos tiempos; la satisfacción laboral se puede definir como el grado de conformidad de un empleado con respecto a su entorno y condiciones de trabajo, está directamente relacionada con la calidad del trabajo y el desempeño de una persona dentro de la empresa donde labora. Mientras que el clima laboral, es el ambiente que se genera en el lugar donde los empleados realizan sus labores, en el cual influyen la organización y sus acciones, así como la percepción que tienen los trabajadores sobre el ambiente interno de su trabajo.

Estudios previos han mostrado que un alto índice de rotación de personal dentro de las organizaciones representa un incremento en los costos, éste en particular ofrece nueva evidencia sobre la relación directa que existe entre la satisfacción laboral y el clima laboral con la decisión de los empleados de abandonar su trabajo. Dentro de los hallazgos del estudio, destaca cómo la satisfacción de un empleado está vinculada con su estado emocional, cuando una persona está en armonía y equilibrio en su entorno laboral, existe una alta probabilidad de que su trabajo lo realice de forma exitosa y productiva como resultado de una actitud positiva. En cambio, si el sujeto está atravesando por un desequilibrio emocional este encontraría en su ambiente laboral desmotivación, hostilidad o hartazgo.

Las empresas deben proporcionar las herramientas necesarias para potenciar el crecimiento y desarrollo de sus colaboradores y por supuesto estos deben aportar aptitudes como conocimientos, disponibilidad, positivismo, creatividad, responsabilidad por mencionar algunas. Se concluye que para mantener a la baja la intención de rotación dentro de las empresas la situación se torna compleja ya que son muchos los elementos que influyen en esta problemática.

Por último, se recomienda a los despachos contables llevar a cabo evaluaciones semestrales o anuales donde los empleados tengan la oportunidad de manifestar sus inquietudes a la empresa, de esta manera el personal directivo tendrá ocasión para conocer a detalle la opinión de sus colaboradores, y de esta forma realizar ajustes y mejoras que lleven al buen funcionamiento de la entidad.

## **REFERENCIAS**

Aguilera, Gaona, Hernandez y Badillo. (2018). Los desafíos de la gestión de recursos humano, ante el impacto de la rotación de personal en las empresas familiares de la región centro de Coahuila. VI Congreso Virtual Internacional Transformación e Innovación en las Organizaciones, 259-276.

Arias, W. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector Privado. *Ciencia & Trabajo*, 185-191.

Avendaño, M., Bello, D., Calderón, E., & Rativa, L. (2019). Comprensión del fenómeno de rotación de personal en la empresa ARUS SA. Bogotá: Universidad Piloto de Colombia Facultad de Ciencias Humanas.

Bonenberger, Aikins, Akweongo, y Wyss. (2014). Satisfacción laboral de los empleados y su relación con la intención de abandonar las organizaciones. Ecuador: Universidad Espíritu Santo, Facultad de postgrados.

Castellanos, R. (2006). Retener el capital humano, Gestión esencial en la empresa del siglo XXI. *Contribuciones a la economía*, 20-65.

Chiavenato, I. (2000). Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Facultad de humanidades, Escuela de Psicología, 82.

Chiavenato, I. (2011). Motivación laboral como factor de disminución de rotación de personal en las organizaciones. Bogotá D.C., Colombia: Universidad Militar Nueva Granada

Habib, Aslam, Hussain, Yasmeen, Ibrahim. (2014). Cultura organizacional, compromiso organizacional y variables, demográficas como predictores de la intención de egreso. Caracas: Potsgrado en desarrollo organizacional.

Hernández, N. (2019). El liderazgo y su relación con el clima laboral en la organización. Bogotá: Fundación Universidad de América Facultad de Educación Permanente y Avanzada Especialización en Gerencia de Talento Humano.

Marín, J. (2019). La rotación voluntaria de personal en la empresa Adient Análisis y propuesta de mejora. Catalunya: Estudios de Economía y Empresa.

Mejía, Z., & Hernández, M. (2019). Satisfacción laboral: ¿empleados más productivos? Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, 9-14.

Prado, C. (2015). Relación entre clima laboral y desempeño laboral. Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Regts, G., & Molleman, E. (2012). La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en Perú. Perú: Universidad del Pacífico, escuela de Postgrado.

Rodeloy, C. (2006). Retener el Capital Humano, Gestión esencial en la empresa del siglo XXI. Contribuciones a la Economía.

Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. Revista Educación y Valores, 3-18.

Rojas, R. (2004). Diagnóstico del clima organizacional. Caracas.

Vaca, F., & Grueso, M. (2017). Satisfacción laboral de los empleados y su relación con la intención de abandonar las organizaciones. Ecuador: Universidad Espíritu Santo Facultad de Postrados.

Vazques M. (2016). La cultura y el clima laboral. Ecuador: Maestría en gestión del talento humano.

Zayas, P., Báez, R., Zayas, J., & Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora marorista. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, pp.35-51.