



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA. PROCESO DE  
TITULACIÓN**

**OCTUBRE 2025 - MARZO 2026**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**LICENCIATURA EN COMERCIO**

**TEMA:**

**ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA EXPORTADORA DE CACAO GLOBAL  
COCOA S.A.S. DEL CANTON BABAHOYO PERIODO 2024.**

**EGRESADO:**

**RIZZO OLVERA LILIBETH THALIA**

**TUTOR:**

**ING. VIVIANA ONOFRE**

**AÑO 2025**

## INDICE

RESUMEN .....	3
ABSTRACT.....	4
KEYWORDS:.....	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
JUSTIFICACIÓN .....	8
OBJETIVOS .....	10
OBJETIVO GENERAL.....	10
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	10
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....	11
ARTICULACIÓN DEL TEMA CON VINCULACIÓN, PRACTICA .....	11
MARCO CONCEPTUAL .....	12
MARCO METODOLÓGICO.....	24
RESULTADOS.....	27
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	31
CONCLUSIONES .....	33
RECOMENDACIONES .....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS .....	37

## **RESUMEN**

La presente investigación analiza la rotación del personal administrativo en la Exportadora de Cacao Global Cocoa S.A.S., ubicada en el cantón Babahoyo, durante el período 2024, considerando su incidencia en la eficiencia administrativa y la continuidad de los procesos internos. La rotación del talento humano representa una problemática relevante en las empresas agroexportadoras, ya que afecta la estabilidad laboral, incrementa los costos operativos y debilita el clima organizacional. El estudio se desarrolló bajo un enfoque descriptivo, mediante la aplicación de encuestas tipo Likert, entrevistas y revisión documental dirigidas al personal administrativo y directivo de la empresa.

Los resultados evidencian que factores como el clima laboral, la comunicación interna, la carga de trabajo, la estabilidad laboral y las limitadas oportunidades de capacitación y desarrollo profesional influyen de manera significativa en la decisión de permanencia o salida del personal. Asimismo, se determinó que la rotación genera retrasos en los procesos administrativos, sobrecarga laboral en los colaboradores que permanecen en la organización e incremento de los costos asociados a la gestión del talento humano. Se concluye que resulta necesario fortalecer las prácticas de gestión administrativa y de talento humano para reducir la rotación y mejorar la eficiencia organizacional.

**PALABRAS CLAVES:** Rotación de personal, clima laboral, gestión del talento humano.

**ABSTRACT.**

This research analyzes the turnover of administrative staff at Global Cocoa S.A.S., a cocoa exporting company located in the Babahoyo canton, during the year 2024, considering its impact on administrative efficiency and the continuity of internal processes. Human talent turnover represents a significant problem in agro-export companies, as it affects job stability, increases operating costs, and weakens the organizational climate. The study was conducted using a descriptive approach, employing Likert-type surveys, interviews, and document review with the company's administrative and management staff.

The results show that factors such as work environment, internal communication, workload, job stability, and limited opportunities for training and professional development significantly influence employees' decisions to stay or leave. Furthermore, it was determined that turnover generates delays in administrative processes, an increased workload for employees who remain with the organization, and higher costs associated with human talent management. It is concluded that it is necessary to strengthen administrative and human talent management practices to reduce turnover and improve organizational efficiency.

**KEYWORDS:** Employee turnover, work environment, human talent management.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La rotación de personal constituye una de las problemáticas más relevantes en las organizaciones contemporáneas, particularmente en aquellas pertenecientes al sector agroexportador, donde la continuidad operativa, la especialización administrativa y la experiencia del talento humano resultan determinantes para la eficiencia de los procesos productivos y de gestión. En este contexto, la Exportadora de Cacao Global Cocoa S.A.S., ubicada en el cantón Babahoyo y dedicada a la compra, procesamiento y exportación de cacao fino de aroma, enfrenta durante el período 2024 un incremento sostenido en la rotación del personal administrativo, situación que ha comenzado a afectar el desarrollo normal de sus actividades internas.

De acuerdo con información preliminar obtenida a partir de la revisión de registros internos de talento humano y reportes administrativos de la empresa, se ha evidenciado una alta frecuencia de salidas en cargos como asistentes administrativos, personal de control documental, responsables de compras y colaboradores encargados de la coordinación con productores. Esta dinámica ha generado una pérdida de continuidad laboral en áreas clave, afectando la estabilidad operativa. La rotación, entendida como el ingreso y salida de trabajadores dentro de un período determinado, provoca alteraciones en la estructura organizacional, incrementa los costos internos y repercute negativamente en el clima laboral (Chiavenato, 2021). En el caso de Global Cocoa S.A.S., esta situación se refleja en interrupciones en el flujo documental, retrasos en la gestión de pagos, inconsistencias en los registros de inventarios y dificultades para garantizar la trazabilidad exigida por el sector exportador.

Asimismo, se identifican factores organizacionales que podrían estar incidiendo en la decisión de permanencia del personal administrativo, entre los que destacan la percepción de sobrecarga laboral, deficiencias en los procesos de comunicación interna y limitadas

oportunidades de capacitación y desarrollo profesional. Estas condiciones guardan relación con lo planteado por García y Torres (2022), quienes señalan que el clima laboral y los estilos de liderazgo influyen de manera significativa en la retención del talento humano. En el entorno administrativo de la empresa, dichos factores han contribuido a la desmotivación, la disminución del compromiso institucional y la generación de tensiones asociadas al cumplimiento de las metas operativas.

La rotación del personal administrativo también implica costos directos e indirectos para la organización. Según Robbins y Judge (2023), cada desvinculación obliga a las empresas a invertir recursos en procesos de reclutamiento, selección, inducción y capacitación, lo que repercute en el rendimiento general. En Global Cocoa S.A.S., estos procesos se han vuelto recurrentes, sin lograr consolidar una plantilla administrativa estable, debido a que algunos colaboradores abandonan la organización en periodos relativamente cortos tras su incorporación.

Esta problemática adquiere mayor relevancia si se considera que, en el sector cacaotero, la estabilidad del personal administrativo resulta fundamental para la adecuada gestión documental, el mantenimiento de certificaciones internacionales y la eficiencia de la cadena productiva (Martínez & Lozano, 2020). La falta de continuidad en los cargos administrativos dificulta la coordinación con productores, proveedores y entes reguladores, comprometiendo el cumplimiento de los estándares exigidos por el comercio internacional del cacao. En este sentido, la Organización Internacional del Cacao (ICCO, 2023) enfatiza que la estabilidad del talento humano constituye un factor clave para fortalecer la trazabilidad y la competitividad empresarial.

En síntesis, la rotación del personal administrativo en la Exportadora de Cacao Global Cocoa S.A.S. durante el período 2024 representa una problemática que incide negativamente en el clima laboral, incrementa los costos operativos, debilita la eficiencia administrativa y

limita la capacidad de la empresa para responder de manera oportuna a las exigencias del mercado global. Esta situación evidencia la necesidad de realizar un análisis sistemático de los factores organizacionales y laborales que influyen en dicho fenómeno, con el propósito de generar información que contribuya al diseño de estrategias orientadas a fortalecer la estabilidad y permanencia del talento humano en la organización.

## **JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación se orienta al análisis de la rotación del personal administrativo en la Exportadora de Cacao Global Cocoa S.A.S., durante el período 2024, problemática que ha generado efectos relevantes en el funcionamiento institucional, particularmente en áreas estratégicas como el control documental, el proceso de compras, la gestión de inventarios y la coordinación con productores. La inestabilidad laboral en estos cargos ha incidido en retrasos operativos, pérdida de continuidad en los procesos administrativos y afectaciones en la calidad del servicio interno, lo que justifica la necesidad de examinar este fenómeno desde una perspectiva organizacional y laboral.

Desde el punto de vista práctico y organizacional, la investigación resulta pertinente debido a que permitirá identificar los factores que influyen en la permanencia o salida del personal administrativo, tales como la carga laboral, el clima organizacional, la comunicación interna y las oportunidades de desarrollo profesional. El análisis de estas variables posibilitará comprender cómo dichas condiciones inciden en la eficiencia administrativa y en la capacidad de la empresa para responder a las exigencias propias del sector agroexportador, caracterizado por altos estándares de trazabilidad, control y cumplimiento normativo.

En el ámbito académico, el estudio se justifica por su aporte al conocimiento sobre la gestión del talento humano en empresas agroexportadoras, específicamente en lo relacionado con la rotación del personal administrativo, temática que ha sido menos abordada en comparación con la rotación en áreas operativas. Los resultados permitirán generar evidencia empírica que contribuya a futuras investigaciones y sirva de referencia para estudios similares en contextos empresariales del sector cacaotero y agroindustrial del país.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación es viable y necesaria, debido a que se cuenta con acceso a la población objeto de estudio, disponibilidad de información institucional y la posibilidad de aplicar técnicas de recolección de datos como encuestas,

entrevistas y revisión documental. Estas herramientas permitirán obtener información directa, confiable y pertinente sobre las percepciones del personal administrativo y los procedimientos de gestión del talento humano implementados por la empresa. Asimismo, el enfoque metodológico propuesto facilita el análisis sistemático de los factores organizacionales y laborales, garantizando la coherencia entre los objetivos planteados, las variables de estudio y los instrumentos de medición, lo que fortalece la validez y utilidad de los resultados.

Los hallazgos de la investigación constituirán un insumo relevante para la toma de decisiones gerenciales, orientadas al diseño de estrategias que contribuyan a reducir la rotación del personal administrativo, fortalecer la estabilidad laboral y optimizar los procesos internos de la Exportadora de Cacao Global Cocoa S.A.S. De esta manera, el estudio aporta al desarrollo organizacional sostenible de la empresa y al fortalecimiento de la gestión del talento humano en el sector agroexportador.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Analizar los factores organizacionales y laborales que inciden en la rotación del personal administrativo en la Exportadora de Cacao Global Cocoa S.A.S. del cantón Babahoyo durante el período 2024.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar los factores organizacionales y laborales que influyen en la rotación del personal administrativo en la Exportadora de Cacao Global Cocoa S.A.S. durante el período 2024.
- Analizar la percepción del personal administrativo respecto al clima laboral, la comunicación interna, la carga de trabajo y las oportunidades de desarrollo profesional dentro de la organización.
- Evaluar las prácticas de gestión del talento humano implementadas por la empresa y su relación con la permanencia del personal administrativo.

## **LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se enmarca en la línea de investigación “Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control”, debido a que aborda un problema directamente relacionado con la gestión del talento humano como componente estratégico de la administración organizacional. La rotación del personal administrativo incide de manera directa en la eficiencia de los procesos internos, el control documental, la gestión de recursos y la toma de decisiones, aspectos fundamentales dentro de la administración empresarial y el control organizacional.

El estudio se adscribe a la sublínea de investigación “Gestión administrativa y financiera”, debido a que la rotación del personal administrativo genera efectos directos tanto en la gestión administrativa como en la eficiencia financiera de la organización. La constante desvinculación de colaboradores implica costos asociados a procesos de reclutamiento, selección, inducción y capacitación, además de afectar la continuidad de los procesos administrativos y el control de la información financiera.

## **ARTICULACIÓN DEL TEMA CON VINCULACIÓN, PRACTICA**

La investigación “Rotación de personal en la Exportadora de Cacao Global Cocoa S.A.S. del cantón Babahoyo, período 2024” se articula con el eje de vinculación y práctica a través del tema “Desarrollo integral de habilidades para la gestión de procesos administrativos, financieros y de servicios en entornos públicos y privados.

El estudio contribuye al fortalecimiento de competencias profesionales del estudiante, tales como el análisis organizacional, la toma de decisiones y la formulación de estrategias orientadas a mejorar la estabilidad laboral y la calidad de los servicios internos. De esta manera, la investigación vincula la formación académica con la práctica profesional, generando aportes aplicables al entorno empresarial y promoviendo el desarrollo integral de

habilidades para una gestión administrativa y financiera eficiente en organizaciones públicas y privadas.

## **MARCO CONCEPTUAL**

### **Rotación del personal administrativo**

La rotación del personal administrativo constituye un fenómeno organizacional que hace referencia al movimiento continuo de ingreso y salida de colaboradores que desempeñan funciones administrativas dentro de una empresa durante un período determinado. De acuerdo con Chiavenato (2021), la rotación del personal representa un indicador clave del estado de la gestión del talento humano, ya que refleja el grado de satisfacción laboral, el nivel de compromiso organizacional y la efectividad de las políticas internas de administración del personal. En este sentido, la rotación no debe ser entendida únicamente como un dato estadístico, sino como una manifestación de múltiples factores organizacionales, laborales y humanos que influyen en la permanencia del trabajador.

Desde una perspectiva complementaria, Robbins y Judge (2023) sostienen que la rotación del personal administrativo impacta de manera directa en la eficiencia organizacional, debido a que estos cargos concentran funciones estratégicas relacionadas con la planificación, el control, la gestión documental y la toma de decisiones. En empresas del sector agroexportador, donde los procesos administrativos están estrechamente vinculados al cumplimiento de normativas, certificaciones internacionales y coordinación logística, la pérdida constante de personal administrativo genera discontinuidad operativa y debilita la estructura organizacional.

En cuanto a su importancia, la rotación del personal administrativo permite evaluar el grado de estabilidad laboral dentro de una organización y su capacidad para retener talento humano calificado. Según García y Torres (2022), niveles elevados de rotación suelen asociarse con deficiencias en el clima laboral, debilidades en el liderazgo y ausencia de

oportunidades de desarrollo profesional, lo que afecta negativamente la productividad y el desempeño institucional. Por ello, el análisis de la rotación se convierte en una herramienta fundamental para la toma de decisiones gerenciales.

Desde el punto de vista de su clasificación, la rotación del personal puede dividirse en rotación voluntaria, cuando el trabajador decide abandonar la organización por iniciativa propia, y rotación involuntaria, cuando la desvinculación responde a decisiones empresariales. Asimismo, puede clasificarse en rotación funcional, que permite la renovación del talento sin afectar la operatividad, y rotación disfuncional, que implica la pérdida de personal clave y conocimiento institucional (Chiavenato, 2021).

La rotación del personal administrativo en empresas agroexportadoras como Global Cocoa S.A.S. representa un problema estructural cuando se vuelve recurrente, ya que limita la consolidación de equipos de trabajo estables, incrementa los costos operativos y afecta la calidad de los procesos administrativos. En este contexto, la rotación deja de ser un fenómeno aislado y se convierte en una señal de alerta sobre la necesidad de fortalecer la gestión administrativa y del talento humano.

### **Factores organizacionales**

Los factores organizacionales comprenden el conjunto de condiciones internas que configuran el entorno de trabajo y que influyen directamente en el comportamiento, desempeño y permanencia del personal dentro de una organización. Estos factores incluyen aspectos estructurales, relacionales y psicosociales que determinan la forma en que los colaboradores perciben la empresa y su rol dentro de ella. De acuerdo con Chiavenato (2021), los factores organizacionales constituyen un eje determinante en la gestión del talento humano, ya que inciden en la motivación, el compromiso y la satisfacción laboral, especialmente en el personal administrativo, cuyas funciones requieren estabilidad, coordinación y claridad organizacional.

Desde una perspectiva integral, Robbins y Judge (2023) sostienen que los factores organizacionales influyen en la intención de permanencia del trabajador, dado que un entorno laboral desfavorable puede generar desmotivación, estrés y bajo compromiso institucional. En el contexto de las empresas agroexportadoras, estos factores adquieren mayor relevancia debido a la complejidad de los procesos administrativos, la presión por el cumplimiento de normativas internacionales y la necesidad de mantener una coordinación constante con proveedores, productores y entes reguladores.

### **Clima laboral**

El clima laboral se define como la percepción que tienen los trabajadores sobre el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales, las normas internas y el estilo de gestión de la organización. Litwin y Stringer (2020) explican que el clima laboral influye directamente en la conducta de los colaboradores, ya que condiciona su nivel de satisfacción, motivación y desempeño. De forma complementaria, Alles (2021) señala que un clima laboral positivo favorece la cooperación, el compromiso organizacional y la retención del talento humano, mientras que un clima negativo incrementa los conflictos y la intención de abandono del puesto.

En cuanto a su importancia, el clima laboral constituye un factor clave para la estabilidad del personal administrativo, debido a que un ambiente caracterizado por el respeto, la confianza y el reconocimiento contribuye a fortalecer el sentido de pertenencia. Según García y Torres (2022), las organizaciones que no gestionan adecuadamente su clima laboral presentan mayores niveles de rotación, especialmente en áreas administrativas donde la presión laboral y la carga de responsabilidades suelen ser elevadas.

Desde el punto de vista de su clasificación, el clima laboral puede categorizarse en clima favorable, cuando predomina la satisfacción y la motivación del personal, y clima desfavorable, cuando existen tensiones, conflictos y descontento laboral. Asimismo, puede

analizarse desde dimensiones como el clima de apoyo, el clima de innovación y el clima de control (Litwin & Stringer, 2020).

Desde una interpretación propia, el clima laboral actúa como un reflejo de la calidad de la gestión organizacional. En el caso de la rotación del personal administrativo, un clima laboral deteriorado puede convertirse en un factor decisivo para la salida de colaboradores, ya que afecta su bienestar emocional y reduce su compromiso con la empresa.

### **Comunicación interna**

La comunicación interna se refiere al proceso mediante el cual la información fluye entre los distintos niveles jerárquicos y áreas funcionales de la organización. Según Robbins y Judge (2023), una comunicación interna efectiva permite alinear los objetivos organizacionales con las actividades del personal, facilitando la coordinación y reduciendo la incertidumbre laboral. Alles (2021) añade que la comunicación interna no solo cumple una función informativa, sino también motivacional, ya que influye en la percepción que los trabajadores tienen sobre la transparencia y equidad de la gestión administrativa.

Desde su importancia, la comunicación interna resulta esencial para el personal administrativo, dado que sus funciones dependen de la claridad de instrucciones, el acceso oportuno a la información y la retroalimentación constante. García y Torres (2022) señalan que las deficiencias en la comunicación interna generan errores administrativos, duplicidad de funciones y conflictos interpersonales, lo que incrementa la insatisfacción laboral y favorece la rotación.

En cuanto a su clasificación, la comunicación interna puede ser vertical, cuando se da entre niveles jerárquicos, horizontal, cuando ocurre entre colaboradores del mismo nivel, y diagonal, cuando se produce entre diferentes áreas y niveles. Asimismo, puede ser formal o informal, dependiendo de los canales utilizados (Robbins & Judge, 2023).

Desde el análisis propio, una comunicación interna deficiente en las áreas administrativas genera desorganización, sobrecarga laboral y sensación de desamparo en los colaboradores, factores que influyen negativamente en su decisión de permanencia dentro de la organización.

### **Estilo de liderazgo**

El estilo de liderazgo hace referencia a la forma en que los directivos influyen, orientan y motivan al personal para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Northouse (2022) define el liderazgo como un proceso de influencia social que busca generar cambios y alcanzar metas compartidas. En el ámbito administrativo, el liderazgo resulta determinante para la gestión del talento humano, ya que condiciona el clima laboral, la comunicación y la motivación del personal.

Desde su importancia, un liderazgo efectivo favorece la estabilidad del personal administrativo, promueve el compromiso institucional y fortalece el desempeño organizacional. Según Chiavenato (2021), los estilos de liderazgo autoritarios tienden a generar resistencia y desmotivación, mientras que los estilos participativos y transformacionales fomentan la confianza y la permanencia del talento humano.

En cuanto a su clasificación, el liderazgo puede dividirse en liderazgo autocrático, liderazgo democrático y liderazgo laissez-faire, así como en liderazgo transaccional y liderazgo transformacional (Northouse, 2022). Cada uno de estos estilos genera efectos distintos en el comportamiento y la satisfacción del personal administrativo.

Desde una interpretación propia, el estilo de liderazgo adoptado por la empresa influye de manera directa en la rotación del personal administrativo. Un liderazgo poco participativo, carente de apoyo y reconocimiento, incrementa la desmotivación y favorece la salida de colaboradores, mientras que un liderazgo orientado al desarrollo humano contribuye a la estabilidad laboral.

## **Factores laborales**

Los factores laborales hacen referencia al conjunto de condiciones directamente relacionadas con el puesto de trabajo, las responsabilidades asignadas y las garantías ofrecidas al trabajador, las cuales influyen en su desempeño, satisfacción y permanencia dentro de la organización. Estos factores adquieren especial relevancia en el personal administrativo, cuyas funciones requieren estabilidad, concentración y continuidad operativa. De acuerdo con Chiavenato (2021), los factores laborales influyen de manera directa en la percepción de bienestar del trabajador y en su disposición a permanecer o abandonar la organización.

Desde una perspectiva organizacional, Robbins y Judge (2023) sostienen que los factores laborales constituyen una de las principales causas de la rotación del personal, especialmente cuando las exigencias del puesto no guardan coherencia con los recursos disponibles o cuando no se garantiza seguridad laboral. En el sector agroexportador, donde los procesos administrativos suelen estar sujetos a altos niveles de presión y control, la gestión inadecuada de los factores laborales incrementa la probabilidad de desvinculación del personal administrativo.

## **Carga laboral**

La carga laboral se refiere al volumen de tareas y responsabilidades asignadas a un trabajador en relación con el tiempo y los recursos disponibles para su ejecución. Según Chiavenato (2021), una carga laboral excesiva genera desgaste físico y mental, disminuye el rendimiento y afecta la satisfacción laboral. De manera complementaria, Mondy y Martocchio (2020) indican que la sobrecarga laboral es una de las principales causas del estrés ocupacional, lo que incrementa la intención de rotación del personal.

Desde su importancia, la adecuada distribución de la carga laboral permite mantener niveles óptimos de productividad y bienestar en el personal administrativo. García y Torres (2022) señalan que cuando las tareas no se distribuyen equitativamente o se asignan funciones adicionales sin el debido respaldo organizacional, se generan percepciones de injusticia laboral que afectan el compromiso del trabajador.

En cuanto a su clasificación, la carga laboral puede ser cuantitativa, cuando se relaciona con el volumen de trabajo, y cualitativa, cuando se vincula con la complejidad de las tareas asignadas. Asimismo, puede clasificarse como adecuada o excesiva, dependiendo de su impacto en el desempeño y bienestar del trabajador (Mondy & Martocchio, 2020).

Desde una interpretación propia, una carga laboral elevada en el personal administrativo, sin apoyo ni reconocimiento, genera agotamiento y desmotivación, convirtiéndose en un factor determinante de la rotación, especialmente en empresas donde los procesos administrativos son continuos y demandantes.

### **Condiciones de trabajo**

Las condiciones de trabajo comprenden los aspectos físicos, organizacionales y psicosociales del entorno laboral en el que se desarrollan las actividades del personal administrativo. Según Dessler (2020), las condiciones de trabajo influyen directamente en la salud, seguridad y bienestar del trabajador, así como en su percepción de la calidad del empleo. Robbins y Judge (2023) añaden que un entorno laboral inadecuado afecta el desempeño y aumenta la insatisfacción laboral.

Desde su importancia, las condiciones de trabajo adecuadas favorecen la permanencia del personal y reducen la rotación. Pérez y Maldonado (2022) señalan que la falta de recursos, espacios inadecuados o ambientes laborales tensos incrementan el estrés y disminuyen la motivación del trabajador, especialmente en áreas administrativas donde la precisión y concentración son esenciales.

En cuanto a su clasificación, las condiciones de trabajo pueden dividirse en condiciones físicas (infraestructura, equipos y ergonomía), condiciones organizacionales (horarios, normas y procedimientos) y condiciones psicosociales (relaciones interpersonales y apoyo institucional). Cada una de estas dimensiones influye de manera diferenciada en la percepción del trabajador (Dessler, 2020).

Desde el análisis propio, las deficiencias en las condiciones de trabajo del personal administrativo generan una percepción de desvalorización laboral, lo que incrementa la probabilidad de abandono del puesto y contribuye a la rotación del personal.

### **Estabilidad laboral**

La estabilidad laboral se refiere a la seguridad que percibe el trabajador respecto a la continuidad de su empleo dentro de la organización. Chiavenato (2021) sostiene que la estabilidad laboral constituye un factor clave para fortalecer el compromiso organizacional y la identificación del trabajador con la empresa. De manera similar, Robbins y Judge (2023) indican que la incertidumbre laboral genera ansiedad y reduce la motivación, afectando el desempeño y la permanencia del personal.

Desde su importancia, la estabilidad laboral permite al personal administrativo planificar su desarrollo profesional y personal, fortaleciendo su vínculo con la organización. Pérez y Maldonado (2022) destacan que la falta de estabilidad laboral incrementa la rotación voluntaria, especialmente en contextos donde los contratos son temporales o no ofrecen garantías de continuidad.

En cuanto a su clasificación, la estabilidad laboral puede ser contractual, relacionada con el tipo de contrato, y percibida, vinculada a la sensación de seguridad que experimenta el trabajador. Ambas dimensiones influyen en la decisión de permanencia o salida del personal administrativo.

Desde una interpretación propia, la ausencia de estabilidad laboral en el personal administrativo genera desconfianza y desmotivación, lo que favorece la rotación constante y dificulta la consolidación de equipos de trabajo estables.

### **Gestión del talento humano**

La gestión del talento humano comprende el conjunto de políticas, prácticas y estrategias orientadas a atraer, desarrollar, motivar y retener al personal dentro de una organización, con el fin de alcanzar los objetivos institucionales de manera eficiente y sostenible. Dessler (2020) define la gestión del talento humano como un proceso estratégico que busca alinear las competencias del personal con las necesidades organizacionales. De manera complementaria, Chiavenato (2021) sostiene que una adecuada gestión del talento humano contribuye al fortalecimiento del desempeño organizacional, la satisfacción laboral y la reducción de la rotación del personal, especialmente en áreas administrativas.

En el contexto de las empresas agroexportadoras, la gestión del talento humano adquiere especial relevancia debido a la complejidad de los procesos administrativos, la necesidad de cumplir normativas nacionales e internacionales y la exigencia de mantener altos niveles de eficiencia operativa. Robbins y Judge (2023) señalan que las organizaciones que invierten en la gestión de su talento humano logran mayores niveles de compromiso y estabilidad laboral, reduciendo los costos asociados a la rotación del personal.

### **Procesos de inducción**

Los procesos de inducción hacen referencia al conjunto de actividades orientadas a facilitar la integración del nuevo personal a la organización, permitiéndole conocer la cultura institucional, sus funciones y las normas internas. Dessler (2020) afirma que una inducción efectiva reduce la incertidumbre inicial del trabajador y favorece su adaptación al puesto de

trabajo. De forma complementaria, Alles (2021) sostiene que la inducción constituye una etapa clave para generar compromiso y sentido de pertenencia en el personal administrativo.

Desde su importancia, los procesos de inducción permiten que los colaboradores comprendan claramente sus responsabilidades y expectativas, reduciendo errores y frustraciones iniciales. Gómez y Sánchez (2023) indican que las organizaciones que carecen de procesos formales de inducción presentan mayores niveles de rotación temprana, debido a la falta de orientación y acompañamiento al personal recién incorporado.

En cuanto a su clasificación, la inducción puede ser general, cuando se enfoca en la presentación de la organización, y específica, cuando se orienta a las funciones particulares del puesto de trabajo (Dessler, 2020). Desde el análisis propio, la ausencia de procesos de inducción estructurados en el personal administrativo incrementa la desadaptación laboral y favorece la rotación en los primeros meses de trabajo.

### **Capacitación**

La capacitación se define como el proceso mediante el cual la organización fortalece las competencias, habilidades y conocimientos del personal para mejorar su desempeño laboral. Chiavenato (2021) señala que la capacitación constituye una inversión estratégica que contribuye al desarrollo del talento humano y al logro de los objetivos organizacionales. De manera complementaria, Alles (2021) afirma que la capacitación continua permite al personal administrativo adaptarse a los cambios tecnológicos y normativos del entorno empresarial.

Desde su importancia, la capacitación incrementa la eficiencia del personal y fortalece su motivación, ya que el trabajador percibe oportunidades de aprendizaje y crecimiento profesional. Robbins y Judge (2023) indican que la falta de capacitación genera inseguridad, bajo desempeño y desmotivación, factores que incrementan la rotación del personal administrativo.

En cuanto a su clasificación, la capacitación puede ser técnica, enfocada en el desarrollo de habilidades específicas del puesto, y conductual, orientada al fortalecimiento de habilidades blandas como la comunicación y el trabajo en equipo (Chiavenato, 2021). Desde una interpretación propia, la ausencia de programas de capacitación sistemáticos limita el desarrollo del personal administrativo y debilita su vínculo con la organización, favoreciendo la rotación.

### **Oportunidades de desarrollo profesional**

Las oportunidades de desarrollo profesional hacen referencia a las posibilidades que brinda la organización para el crecimiento laboral y personal del trabajador, a través de planes de carrera, promociones y reconocimiento del desempeño. Gómez y Sánchez (2023) señalan que el desarrollo profesional constituye un factor clave para la retención del talento humano, ya que fortalece la motivación y el compromiso institucional. De igual forma, Robbins y Judge (2023) sostienen que la ausencia de oportunidades de crecimiento incrementa la intención de abandono del puesto, especialmente en el personal administrativo joven.

Desde su importancia, el desarrollo profesional permite al trabajador proyectarse a largo plazo dentro de la organización, fortaleciendo su estabilidad laboral. Chiavenato (2021) indica que las empresas que promueven el crecimiento profesional logran mayores niveles de lealtad y compromiso organizacional.

En cuanto a su clasificación, el desarrollo profesional puede darse a través de planes de carrera, promociones internas y programas de reconocimiento (Gómez & Sánchez, 2023). Desde el análisis propio, la falta de oportunidades de desarrollo profesional en el personal administrativo limita su motivación y genera percepciones de estancamiento laboral, lo que incrementa la rotación.



## **MARCO METODOLÓGICO**

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque metodológico mixto, con predominio del enfoque cualitativo y apoyo del enfoque cuantitativo, lo que permite analizar de manera integral el fenómeno de la rotación del personal administrativo en la Exportadora de Cacao Global Cocoa S.A.S. durante el período 2024. El enfoque cualitativo facilita la comprensión de las percepciones, experiencias y valoraciones del personal respecto a los factores organizacionales y laborales que influyen en su permanencia dentro de la empresa, mientras que el enfoque cuantitativo permite medir la incidencia de estas variables mediante el uso de escalas de medición tipo Likert.

El tipo de investigación es descriptiva y analítica, debido a que busca describir las características del fenómeno de la rotación del personal administrativo y analizar los factores que la originan dentro del contexto organizacional de la empresa. Asimismo, el estudio adopta un diseño no experimental y de corte transversal, ya que la información se recopila en un único momento del tiempo y las variables se analizan tal como se presentan en su entorno natural, sin manipulación por parte del investigador.

### **Métodos de investigación**

Para el desarrollo del estudio se emplean los siguientes métodos de investigación:

Método analítico–sintético, que permite descomponer el fenómeno de la rotación del personal administrativo en sus diferentes factores organizacionales y laborales, tales como el clima laboral, la comunicación interna, la carga de trabajo y la estabilidad laboral, para posteriormente integrar estos elementos y comprender su incidencia en la permanencia del personal dentro de la empresa.

Método inductivo, mediante el cual se analizan las percepciones y experiencias particulares del personal administrativo para formular interpretaciones generales sobre las causas y efectos de la rotación dentro de la organización.

Método descriptivo, que facilita la caracterización del fenómeno estudiado a partir de la información obtenida de los colaboradores de la empresa, permitiendo identificar tendencias, percepciones y manifestaciones relacionadas con la rotación del personal.

### **Técnicas de recolección de datos**

Para la obtención de la información se aplican las siguientes técnicas de investigación:

- Encuesta, dirigida al personal administrativo de la empresa, con el objetivo de conocer su percepción sobre el clima laboral, la comunicación interna, la carga de trabajo, la estabilidad laboral y las prácticas de gestión del talento humano.
- Entrevista, aplicada a directivos o responsables del área administrativa, con el propósito de obtener información cualitativa sobre las políticas internas de gestión del talento humano y las estrategias implementadas para reducir la rotación del personal.
- Revisión documental, que permite analizar registros administrativos, informes institucionales y documentos internos relacionados con la gestión del personal y los procesos organizacionales.

### **Instrumentos de investigación**

Los instrumentos utilizados para la recolección de información fueron:

- Cuestionario estructurado tipo Likert, aplicado al personal administrativo, compuesto por ítems que permiten medir la percepción de los colaboradores respecto a las variables de estudio, utilizando una escala ordinal de cinco niveles que va desde “totalmente en desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”.
- Guía de entrevista, dirigida a los directivos o responsables del área administrativa, con preguntas orientadas a identificar los procedimientos de gestión del talento humano y las causas asociadas a la rotación del personal.
- Ficha de revisión documental, utilizada para recopilar información relevante de los registros internos de la empresa.

### **Población y muestra**

La población objeto de estudio está conformada por el personal administrativo de la Exportadora de Cacao Global Cocoa S.A.S., incluyendo asistentes administrativos, responsables de control documental, personal de compras y colaboradores vinculados a la coordinación operativa, así como directivos relacionados con la gestión del talento humano.

Debido a que el número de colaboradores administrativos de la empresa es reducido y accesible para el investigador, se aplicó un muestreo censal, considerando a la totalidad de los trabajadores administrativos disponibles al momento de la investigación. En este sentido, la muestra estuvo conformada por 20 colaboradores, quienes participaron en la aplicación del cuestionario.

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

La información obtenida a través de las encuestas fue organizada mediante procesos de tabulación y análisis estadístico descriptivo, utilizando frecuencias y porcentajes para interpretar las respuestas del cuestionario. Por su parte, la información obtenida mediante entrevistas y revisión documental fue analizada a través de un análisis interpretativo, permitiendo complementar la comprensión del fenómeno de la rotación del personal administrativo.

## RESULTADOS

El presente apartado expone los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario tipo Likert dirigido a 20 colaboradores del área administrativa de la Exportadora de Cacao Global Cocoa S.A.S., con el objetivo de analizar los factores asociados a la rotación del personal administrativo durante el período 2024.

**TABLA 1.**

### **Influencia del clima laboral en la permanencia del personal**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>1. Totalmente en desacuerdo</b>	1	5%
<b>2. En desacuerdo</b>	2	10%
<b>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	3	15%
<b>4. De acuerdo</b>	9	45%
<b>5. Totalmente de acuerdo</b>	5	25%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** se muestra datos de la encuesta elaboración propia

#### **Análisis:**

El 70% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo o totalmente de acuerdo en que el clima laboral influye en la permanencia del personal administrativo, lo que evidencia que este factor organizacional cumple un rol determinante en la estabilidad laboral y en la reducción de la rotación.

**TABLA 2.****Comunicación interna clara y oportuna**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>1. Totalmente en desacuerdo</b>	2	10%
<b>2. En desacuerdo</b>	4	20%
<b>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	4	20%
<b>4. De acuerdo</b>	7	35%
<b>5. Totalmente de acuerdo</b>	3	15%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** se muestra datos de la encuesta elaboración propia

**Análisis:**

Si bien un 50% percibe una comunicación interna adecuada, un 30% expresa desacuerdo, lo que revela debilidades en los canales comunicacionales que podrían incidir negativamente en la satisfacción y permanencia del personal.

**TABLA 3.****Estilo de liderazgo y estabilidad laboral**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>1. Totalmente en desacuerdo</b>	1	5%
<b>2. En desacuerdo</b>	3	15%
<b>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	5	25%
<b>4. De acuerdo</b>	8	40%
<b>5. Totalmente de acuerdo</b>	3	15%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** se muestra datos de la encuesta elaboración propia

**Análisis:**

El 55% considera que el estilo de liderazgo favorece la estabilidad laboral, aunque un porcentaje significativo mantiene una postura neutral, lo que sugiere la necesidad de fortalecer prácticas de liderazgo participativo.

**TABLA 4****Carga laboral y estabilidad laboral percibida**

<b>Ítem</b>	<b>De acuerdo / Totalmente de acuerdo</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Carga laboral adecuada</b>	9	45%
<b>Estabilidad laboral percibida</b>	8	40%

**NOTA:** se muestra datos de la encuesta elaboración propia

**Análisis:**

Menos de la mitad del personal percibe una carga laboral adecuada y estabilidad laboral, lo cual constituye un factor de riesgo que puede incentivar la rotación del personal administrativo.

**TABLA 5****Manifestaciones e impacto de la rotación**

<b>Ítem</b>	<b>De acuerdo / Totalmente de acuerdo</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alta rotación</b>	13	65%
<b>Afecta continuidad administrativa</b>	15	75%
<b>Incrementa carga laboral</b>	<b>16</b>	<b>80%</b>

**NOTA:** se muestra datos de la encuesta elaboración propia

**Análisis**

La mayoría de los encuestados reconoce que existe una alta rotación del personal administrativo y que esta afecta la continuidad de los procesos y aumenta la carga laboral del personal que permanece, confirmando el impacto organizacional negativo de este fenómeno.

## Resultados de la entrevista

**TABLA 6**

### Resultados de la entrevista aplicada a directivos

Nº	Pregunta	Respuesta general	Análisis
1	¿Cuáles son las principales causas de la rotación del personal administrativo?	Se identifican la carga laboral elevada, la búsqueda de mejores oportunidades laborales y la limitada estabilidad en algunos puestos.	La rotación responde a factores laborales y organizacionales que influyen en la decisión de permanencia del trabajador.
2	¿Cómo afecta la rotación al funcionamiento de la empresa?	Genera retrasos administrativos, pérdida de continuidad en los procesos y mayor carga laboral para el personal restante.	Se confirma que la rotación afecta la eficiencia organizacional y la gestión administrativa.
3	¿Qué estrategias ha implementado la empresa para reducir la rotación?	Se han realizado algunas acciones para mejorar la comunicación interna y ofrecer capacitación al personal.	Aunque existen esfuerzos iniciales, las estrategias aún no se aplican de forma estructurada.
4	¿El clima laboral influye en la permanencia del personal?	Los directivos coinciden en que el ambiente laboral influye significativamente en la motivación y estabilidad del personal.	Se refuerza la importancia del clima organizacional como factor de retención del talento humano.
5	¿Qué acciones considera necesarias para mejorar la estabilidad del personal?	Mejorar la planificación del trabajo, fortalecer la capacitación y generar oportunidades de desarrollo profesional.	Las propuestas coinciden con los factores identificados en los resultados de la encuesta.

**Nota:** información obtenida de la entrevista realizada a los directivos de la empresa

## **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Los resultados obtenidos en la investigación permiten comprender de manera más clara los factores organizacionales y laborales que inciden en la rotación del personal administrativo en la Exportadora de Cacao Global Cocoa S.A.S. durante el período 2024. A partir de la información recopilada mediante encuestas y entrevistas, se identificaron diversos elementos que influyen en la permanencia o salida de los colaboradores dentro de la organización.

En primer lugar, los resultados evidenciaron que el clima laboral constituye uno de los factores más relevantes para la estabilidad del personal, ya que la mayoría de los encuestados manifestó que un ambiente laboral favorable influye positivamente en su permanencia dentro de la empresa. Este hallazgo coincide con lo planteado por Chiavenato (2017), quien señala que el clima organizacional representa un elemento determinante en la motivación, satisfacción laboral y compromiso de los trabajadores, influyendo directamente en su decisión de permanecer o abandonar una organización.

De igual manera, los resultados relacionados con la comunicación interna muestran que, aunque una parte importante del personal percibe que existen canales de comunicación adecuados, también se identifican ciertas debilidades en la transmisión de información dentro de la empresa. Esta situación puede generar dificultades en la coordinación de actividades y afectar el desempeño organizacional. En este sentido, Robbins y Judge (2018) destacan que la comunicación organizacional efectiva es fundamental para el funcionamiento de las organizaciones, ya que permite mejorar la coordinación entre los miembros de la empresa y fortalecer la confianza entre colaboradores y directivos.

Otro aspecto relevante identificado en el estudio es la carga laboral, la cual fue percibida por varios colaboradores como un factor que incide en la estabilidad laboral y en la intención de permanencia dentro de la organización. La sobrecarga de trabajo puede generar

estrés laboral, disminución de la satisfacción en el trabajo y, en consecuencia, un mayor riesgo de rotación del personal. De acuerdo con Dessler (2015), las condiciones laborales y la adecuada distribución de las responsabilidades son factores esenciales para garantizar el bienestar de los trabajadores y fomentar su compromiso con la organización.

Por otra parte, los resultados obtenidos mediante las entrevistas realizadas a los directivos permitieron identificar que la rotación del personal administrativo genera diversas consecuencias para el funcionamiento de la empresa, tales como retrasos en los procesos administrativos, aumento de la carga laboral para los colaboradores que permanecen en la organización y dificultades para mantener la continuidad de las actividades. Estos hallazgos coinciden con lo señalado por Werther y Davis (2014), quienes indican que la rotación del personal puede generar costos organizacionales significativos, afectar la productividad y reducir la eficiencia en los procesos administrativos.

En conjunto, los resultados de la investigación evidencian que la rotación del personal administrativo en la empresa estudiada no responde a un único factor, sino a la interacción de diversos elementos relacionados con el clima organizacional, la comunicación interna, la carga laboral y las prácticas de gestión del talento humano. En este sentido, los hallazgos del estudio refuerzan la importancia de implementar estrategias orientadas a mejorar las condiciones laborales, fortalecer la comunicación organizacional y promover el desarrollo profesional del personal, con el objetivo de reducir la rotación y mejorar el desempeño organizacional.

## CONCLUSIONES

La investigación permitió identificar que la rotación del personal administrativo en la Exportadora de Cacao Global Cocoa S.A.S. se encuentra influenciada por diversos factores organizacionales y laborales, entre los que destacan el clima laboral, la comunicación interna, la carga de trabajo y la limitada estabilidad laboral. Estos elementos inciden directamente en la permanencia de los colaboradores dentro de la empresa y evidencian la necesidad de fortalecer las condiciones organizacionales para garantizar mayor estabilidad del talento humano.

A partir de la información obtenida mediante encuestas y entrevistas, se determinó que el personal administrativo percibe debilidades en aspectos relacionados con la comunicación organizacional, la distribución de responsabilidades y las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional. Estas percepciones influyen en los niveles de satisfacción laboral y en la motivación del personal, lo cual puede favorecer la intención de abandonar la organización.

El análisis de las prácticas de gestión del talento humano implementadas por la empresa permitió evidenciar que, si bien existen procedimientos administrativos para la contratación y gestión del personal, aún se presentan limitaciones en estrategias orientadas a la retención del talento, desarrollo profesional y fortalecimiento del clima laboral. En consecuencia, se requiere consolidar políticas de gestión del talento humano más estratégicas que contribuyan a disminuir la rotación del personal y mejorar la eficiencia administrativa de la organización.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la empresa Exportadora de Cacao Global Cocoa S.A.S. implementar estrategias orientadas al fortalecimiento del clima laboral y la comunicación interna, promoviendo espacios de diálogo, reuniones periódicas entre directivos y colaboradores, así como mecanismos de retroalimentación que permitan conocer las necesidades y percepciones del personal. Estas acciones contribuirán a mejorar el ambiente de trabajo y a incrementar el sentido de pertenencia de los empleados hacia la organización.

Se sugiere desarrollar programas de capacitación y desarrollo profesional dirigidos al personal administrativo, con el propósito de fortalecer sus competencias laborales y brindar oportunidades de crecimiento dentro de la empresa. La implementación de estas iniciativas permitirá aumentar la motivación del talento humano y favorecer su permanencia en la organización.

Se recomienda establecer políticas y estrategias de gestión del talento humano orientadas a la retención del personal, que incluyan procesos sistemáticos de seguimiento y evaluación del desempeño, así como mecanismos de reconocimiento al trabajo realizado por los colaboradores. Estas acciones permitirán mejorar la estabilidad laboral, reducir la rotación del personal y optimizar la eficiencia de los procesos administrativos de la empresa.

## REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (2022). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (5.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2023). *Administración de recursos humanos* (17.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). *Comportamiento organizacional* (19.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación.
- García, M., & Torres, L. (2022). Clima laboral y retención del talento humano en organizaciones latinoamericanas. *Revista de Gestión Empresarial*, 15(1), 45–61.
- Ramírez, A., & Molina, J. (2022). Factores organizacionales asociados a la rotación de personal administrativo. *Revista Latinoamericana de Administración*, 14(2), 88–104.
- Cedeño-Macías, M. J., & Zambrano-Zambrano, E. J. (2022). Gestión del talento humano y clima organizacional en empresas del sector productivo. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 312–329.
- Iglesias Armenteros, A., Torres Esperón, J., & Mora Pérez, Y. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral: Una revisión teórica. *Revista Medisur*, 20(2), 356–365.
- Martínez, J., & Lozano, P. (2022). Gestión administrativa y eficiencia organizacional en empresas agroexportadoras. *Revista Economía y Negocios*, 13(1), 55–70.
- Sánchez, L., & Medina, R. (2022). Condiciones laborales y su influencia en la rotación del personal. *Revista Iberoamericana de Recursos Humanos*, 11(2), 74–90.
- Vargas, H., & López, S. (2022). Comunicación interna y compromiso organizacional en empresas privadas. *Revista Científica Empresarial*, 7(2), 101–116.
- Torres, P., & Medina, J. (2022). Liderazgo y estabilidad laboral en organizaciones administrativas. *Revista de Administración y Finanzas*, 14(1), 33–48.
- Paredes, F., & Molina, J. (2023). Gestión del talento humano y desempeño administrativo en empresas agroindustriales. *Revista Producción y Desarrollo*, 15(1), 22–39.

- Gómez, R., & Salazar, E. (2023). Rotación del personal y su impacto en los costos organizacionales. *Revista Ciencia y Gestión*, 9(1), 60–75.
- Organización Internacional del Cacao. (2023). *Informe anual sobre sostenibilidad, trazabilidad y gestión del talento humano en el sector cacaoero*. ICCO.
- Ministerio del Trabajo del Ecuador. (2023). *Lineamientos para la gestión del talento humano en el sector privado*. <https://www.trabajo.gob.ec>
- Suárez, M., & Moreira, E. (2023). Factores laborales que influyen en la permanencia del personal administrativo. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(2), 95–110.
- Hernández, C., & Ponce, D. (2024). Clima organizacional y satisfacción laboral en empresas exportadoras. *Revista Latinoamericana de Estudios Organizacionales*, 10(1), 41–58.
- Colón-Cevallos, C. F., & Campos-Vera, J. A. (2024). Gestión del talento humano y clima laboral en organizaciones ecuatorianas. *MQRInvestigar*, 8(1), 180–197.
- Chávez, L., & Andrade, M. (2024). Prácticas de gestión administrativa y retención del talento humano. *Revista Gestión y Estrategia*, 6(2), 66–82.
- Northouse, P. G. (2022). *Liderazgo: Teoría y práctica* (9.<sup>a</sup> ed.). Sage Publications.

## ANEXOS

### CUESTIONARIO TIPO LIKERT

**Variable:** Rotación del personal

**Escala:**

1 = Totalmente en desacuerdo | 2 = En desacuerdo | 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 = De acuerdo | 5 = Totalmente de acuerdo

Nº Ítem	1	2	3	4	5
1 El clima laboral influye en la permanencia del personal administrativo en la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 La comunicación interna es clara y oportuna dentro de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 El estilo de liderazgo favorece la estabilidad laboral del personal administrativo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 La carga laboral asignada es acorde a las funciones del cargo que desempeña.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Percibo estabilidad laboral en mi puesto de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 La empresa ofrece oportunidades de capacitación al personal administrativo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Existen oportunidades de desarrollo profesional dentro de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 En el área administrativa existe una alta rotación de personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 La rotación del personal afecta la continuidad de los procesos administrativos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 La rotación del personal incrementa la carga laboral del personal que permanece en la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento	Escala
<b>Rotación del personal administrativo</b>	Proceso de ingreso y salida del personal administrativo durante un período determinado, influido por condiciones organizacionales y laborales, que impacta en la eficiencia administrativa y la continuidad operativa de la empresa.	Factores organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clima laboral</li> <li>• Comunicación interna</li> <li>• Estilo de liderazgo</li> </ul>	Encuesta	Cuestionario tipo Likert	Ordinal
		Factores laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carga laboral</li> <li>• Condiciones de trabajo</li> <li>• Estabilidad laboral</li> </ul>			
		Gestión del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de inducción</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Oportunidades de desarrollo</li> </ul>			
		Manifestaciones de la rotación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencia de salidas</li> <li>• Antigüedad del personal</li> </ul>			
		Impacto organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retrasos administrativos</li> <li>• Incremento de costos</li> <li>• Sobrecarga laboral</li> </ul>			

<b>Razón Social</b>	<b>Número RUC</b>	
GLOBAL-COCOA S.A.S.	0993369699001	
<b>Jurisdicción</b>		
ZONA 8 / GUAYAS / NARANJAL		
<b>Número de establecimiento</b>	<b>Estado</b>	
3	ABIERTO	
<b>Nombre comercial</b>	<b>Servicios digitales</b>	
GLOBAL-COCOA S.A.S.	NO	
<b>Inicio de actividades</b>	<b>Reinicio de actividades</b>	<b>Cierre de establecimiento</b>
06/01/2023	No registra	No registra

**Ubicación geográfica**

Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHOYO Parroquia: DR. CAMILO PONCE

**Dirección**

Calle: VIA BABAHOYO - JUJAN Número: S/N Intersección: NA Referencia: VIA BABAHOYO - JUJAN

**Medios de contacto**

No registra

**Actividades económicas**

- 049301402 - VENTA AL POR MAYOR DE CACAO.
- 049301401 - VENTA AL POR MAYOR DE CAFÉ.
- 049309203 - VENTA AL POR MAYOR DE CHOCOLATE.
- C10732102 - ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE CONFITERÍA A BASE DE CHOCOLATE, CHOCOLATE BLANCO, ETC.



Código de verificación: RET18H72054688290  
Fecha y hora de emisión: 14 de septiembre de 2023 15:15  
Dirección IP: 18.12.143

Validar el certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. INAC-DGCRDGG-15-0808217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 482 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

**Razón Social**  
 GLOBAL-COCOA S.A.S.

**Número RUC**  
 0990369699001

**Representante legal**

• ACOSTA MANDICH EDWING ROMMEL

<b>Estado</b> ACTIVO	<b>Régimen</b> RIMPE - EMPRENDEDOR	
<b>Fecha de registro</b> 08/02/2022	<b>Fecha de actualización</b> 29/08/2023	<b>Inicio de actividades</b> 08/02/2022
<b>Fecha de constitución</b> 06/12/2021	<b>Reinicio de actividades</b> No registra	<b>Cese de actividades</b> No registra
<b>Jurisdicción</b> ZONA 8 / GUAYAS / NARANJAL		<b>Obligado a llevar contabilidad</b> NO
<b>Tipo</b> SOCIEDADES	<b>Agente de retención</b> NO	<b>Contribuyente especial</b> NO

**Domicilio tributario**

**Ubicación geográfica**

Provincia: GUAYAS Cantón: NARANJAL Parroquia: NARANJAL

**Dirección**

Calle: AV. PANAMERICANA NORTE Número: 5N Referencia: DIAGONAL AL DESTACAMENTO POLICIA

**Medios de contacto**

Celular: 0998430381 Teléfono trabajo: 042631436

**Actividades económicas**

- C16732102 - ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE CONFITERÍA A BASE DE CHOCOLATE, CHOCOLATE BLANCO, ETC.
- 046301401 - VENTA AL POR MAYOR DE CAFÉ.
- 046301402 - VENTA AL POR MAYOR DE CACAÓ.
- 046303203 - VENTA AL POR MAYOR DE CHOCOLATE.

**Establecimientos**

<b>Abiertos</b>	<b>Cerrados</b>
4	0

**Obligaciones tributarias**

- 3021 - DECLARACIÓN SEMESTRAL IVA.
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA.





Babahoyo, 15 de diciembre del 2025

Magister  
Eduardo Galeas Guijarro  
**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E  
INFORMÁTICA**  
En su despacho.

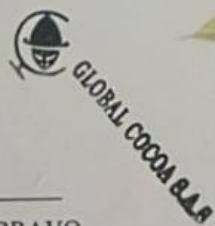
Reciba un cordial saludo de quienes conformamos **EXPORTADORA DE CACAO  
GLOBAL COCOA. S.A.S** de la provincia de Los Ríos Cantón Babahoyo.


Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO**  
al estudiante **RIZZO OLVERA LILIBETH THALIA**. De la carrera de comercio de la  
Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de  
Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema **Rotación de personal en la  
Exportadora de Cacao Global Cocoa S.A.S. del Cantón BABAHOYO periodo 2024.**  
el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

CPA SHIRLEY TORRES BRAVO  
1208301828  
Cel.- 0967181626  
Correo: oficina@cacaoglobal.com



 **RECIBIDO**  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
SECRETARIA FAFI  
20/12/25 12:15  
FECHA: HORA:



## DOCUMENTO PARA EL PLAGIO LILIBETH

4%  
Textos  
sospechosos

1% Similitudes  
0% similitudes entre comillas  
0% entre las fuentes  
mencionadas  
0% Idiomas no reconocidos  
3% Textos potencialmente  
generados por la IA

Nombre del documento: DOCUMENTO PARA EL PLAGIO LILIBETH.docx  
ID del documento: 29164f368fff49c18e01405215507e438d343149  
Tamaño del documento original: 35,64 kB

Depositante: ONOFRE ZAPATA VIVIANA DEL ROCÍO  
Fecha de depósito: 4/2/2026  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 4/2/2026

Número de palabras: 6271  
Número de caracteres: 43.774

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuente principal detectada

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repository.unad.edu.co   Cultura en voz #22 - Katsu su territorio amplio y vincu... <a href="https://repository.unad.edu.co/handle/10596/70587">https://repository.unad.edu.co/handle/10596/70587</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)

### Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	JOFRE SALVATIERRA VERA.docx   GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EM... #634b2a Viene de de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (18 palabras)
2	Documento de otro usuario #9131c7 Viene de de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
3	Documento de otro usuario #7378d7 Viene de de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
4	repositorio.unesum.edu.ec   *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y FORMACIÓN P... <a href="http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/7702">http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/7702</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
5	dspace.unitru.edu.pe <a href="https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstream/3d862cd3-0638-40cc-a45b-92d215fd...">https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstream/3d862cd3-0638-40cc-a45b-92d215fd...</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

