



Rotación de personal en una empresa manufacturera del ramo automotriz en la región Ramos Arizpe-Arteaga-Salttillo

Staff turnover in an automotive manufacturing company in the Ramos Arizpe-Arteaga-Salttillo region

Sheila Yazmín Solís Vázquez

Contador Público, Maestría en Dirección Empresarial con énfasis en Finanzas y Doctorado en Ciencias Administrativas. Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Autónoma de Coahuila.

<https://orcid.org/0000-0001-6128-9395>
solis_s@uadec.edu.mx

Javier Contreras Ruiz

Licenciado en Informática, Maestría en Administración y Doctor en Planeación Estratégica y Dirección de Tecnología. Instituto Tecnológico de Orizaba y a la Facultad de Negocios y Tecnologías de la Universidad Veracruzana.

<https://orcid.org/0009-0003-5734-5739>
javier.cr@orizaba.tecnm.mx

Carlos Ali Contreras Calvario

Estudiante de 5° semestre de la Licenciatura en Administración. Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Autónoma de Coahuila.

<https://orcid.org/0009-0003-7511-8732>
contreras-c@uadec.edu.mx

Greta Ramírez Rodríguez

Estudiante de 5° semestre de la Licenciatura en Administración. Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Autónoma de Coahuila.

<https://orcid.org/0009-0000-5760-4276>
gretaramirez@uadec.edu.mx

Enviado el 11 de marzo, 2025 / Aceptado el 15 de diciembre, 2025

<https://doi.org/10.5377/rtu.v14i41.22055>

Palabras Clave: Rotación de personal, Reclutamiento y selección, Expectativas laborales, Satisfacción laboral, Abandono de trabajo.

Keywords: Personnel turnover, Recruitment and selection, Job expectations, Job satisfaction, Abandonment of work.

RESUMEN

Este reporte de caso aborda la rotación de personal, en una empresa manufacturera del ramo automotriz en la región de Ramos Arizpe-Arteaga-Salttillo, la cual tiene diversas causas y por lo tanto, es un problema complejo; su estudio puede realizarse desde diversos enfoques: el psicológico, el sociológico, el económico, el del factor humano, el de gestión, el de salud ocupacional y el tecnológico. Esta investigación, se enfocó al factor humano, con énfasis en políticas, prácticas de reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo; que dio origen a la siguiente pregunta guía: ¿Cuáles son los factores, asociados al factor humano, que detonan la rotación de personal?, para dar contestación a la misma, se estableció una metodología de tipo descriptivo, con un estudio no experimental y tuvo un enfoque mixto. La muestra fue a conveniencia de los investigadores; siendo los sujetos de investigación, las personas que lograron una entrevista laboral en la empresa de estudio. El método empleado, consistió en la captación de datos durante un periodo de cuatro meses, en los que, se tuvo contacto con los candidatos a emplearse, se les aplicó un cuestionario auto administrado, con ocho preguntas, a través de las plataformas de contacto. A partir de los resultados obtenidos, se identificaron las características necesarias para describir los perfiles principales de los candidatos entrevistados; además se pudo determinar el índice de rotación de la muestra y por consiguiente la tasa de éxito que, el proceso de reclutamiento en el tiempo de estudio.

ABSTRACT

This document is about personnel turnover in a manufacturing company in the automotive industry in the Ramos Arizpe-Arteaga-Salttillo region, which has various causes and is therefore a complex problem; Its study can be carried out from various approaches: psychological, sociological, economic, human factor, management, occupational health and technological. This research focused on the human factor, with emphasis on policies, recruitment, selection, training and development practices; which gave rise to the following guiding question: What are the factors associated with the human factor that trigger

personnel turnover? To answer this question, a descriptive methodology was established, with a non-experimental study and had a mixed approach. The sample was at the convenience of the researchers; The research subjects being the people who achieved a job interview at the study company. The method used consisted of collecting data over a period of four months in which contact was made with the job candidates and a self-administered questionnaire, with eight questions, was applied to them through contact platforms. From the results obtained, the necessary characteristics were identified to describe the main profiles of the interviewed candidates; In addition, it was possible to determine the sample turnover rate and therefore the success rate of the recruitment process at the time of the study.

INTRODUCCIÓN

El estudio de la rotación del personal, es un asunto de alta complejidad, que para comprenderse cabalmente requiere aplicar diversos enfoques; entre los cuales, están el enfoque psicológico, con variables como el burnout laboral y el estrés; otro enfoque de estudio, el enfoque sociológico, que considera variables como: las estructuras organizacionales y la cultura empresarial, las relaciones interpersonales y los procesos de comunicación interna; el enfoque del factor humano, asociado a las variables: políticas, prácticas y procesos de reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo, gestión del talento humano y la evaluación del rendimiento; el enfoque de la gestión empresarial, a través de las variables: estrategia y planificación de los recursos humanos, liderazgo, autoridad y la gestión de equipos; el enfoque de la salud ocupacional, con variables como factores de riesgo para la salud, la relación entre la salud y la seguridad, programas oficiales de bienestar y salud ocupacional en la organización y finalmente, el enfoque tecnológico, desde las variables: automatización de procesos, relación hombre-máquina, inteligencia artificial y aprendizaje automático.

La revisión de la literatura, se llevó a cabo consultando artículos publicados en revistas especializadas, algunos libros y bases de datos; el conocimiento adquirido en este proceso, permitió establecer los siguientes objetivos para la investigación:

Objetivo general:

- Identificar cuáles son los factores, asociados al factor humano, que detonan la contratación del personal

Objetivos específicos:

- Analizar la tasa de rotación de la muestra estudiada
- Determinar la tasa de éxito del proceso de reclutamiento empleado
- Identificar cuáles son las variables asociadas con la contratación de los candidatos

Para la empresa en cuestión¹, la globalización de los mercados representa una importante oportunidad; y para asumir este reto, el tipo de producto, el volumen de venta y la proximidad con sus clientes, son factores relevantes, para decidir la ubicación de sus plantas productivas; razones por las que han seguido a los fabricantes de automóviles en su implantación mundial, ofreciéndoles servicio en los distintos países donde ubican sus unidades de montaje.

La empresa de estudio, cuenta con una privilegiada posición internacional; tiene presencia en veinticinco países, donde se ubican ciento treinta plantas productivas y centros just in time, además de veintisiete oficinas técnico-comerciales. Los países con más unidades productivas de la empresa en referencia, son: Alemania con 15, China con 18, España con 8, Estados Unidos con 13, México con 8, al igual que la República Checa, también con 8.

La entidad de estudio corresponde a una planta productiva ubicada en el municipio de Arteaga, Coahuila, cuyo giro, es el diseño y la fabricación de los interiores de los vehículos, para las principales marcas automotrices del mundo; la cual, para captar al personal adecuado recurrió a una nueva estrategia de reclutamiento, que consistió en contactar a dos estudiantes, para que fueran el primer filtro, antes de que los candidatos tuvieran la oportunidad de una entrevista laboral.

Los citados estudiantes, encargados del reclutamiento, tuvieron acceso a la información de las vacantes disponibles en la planta y fueron los responsables de decidir a qué candidatos enviar a entrevista, previo acuerdo que establecían con

1. Por cuestiones de confidencialidad, no se indica de manera explícita el nombre de la empresa, sólo la URL correspondiente: <https://www.antolin.com/es>

el área de Recursos Humanos (RH), para agendar las fechas y horas; e incluso las solicitudes de transporte que los candidatos pudieran requerir para llegar puntuales a las entrevistas de trabajo.

Considerando que la rotación de personal en las organizaciones es una situación compleja, es de esperar que, también cause efectos igual de complejos en los actores implicados; por lo tanto, es un fenómeno que debe ser estudiado y controlado para evitar consecuencias que pongan en riesgo la estabilidad de la organización. Así, la rotación de personal plantea grandes desafíos tanto para el personal como las organizaciones (Yan et. al., 2024).

Por lo anterior, primero se debe dejar en claro el concepto de rotación de personal. Para el presente estudio se considera como una separación laboral que determina una persona de manera unilateral, generando un desequilibrio en la empresa debido a que se produce una vacante en un puesto de trabajo que no se consideraba y ello genera un problema para la organización (Barrera y Estrada, 2023).

En esa complejidad, en relación con los costos asociados a la rotación de personal, Romero-Solano y Toscano-Moctezuma (2024), indican que se reflejan monetariamente en el reclutamiento, selección de personal, contratación, capacitación, producción y liquidación; pero no sólo son costos de económicos, sino que, también causan inestabilidad en la organización, generan inseguridad e incertidumbre entre los empleados, cuando ven a varios compañeros salir de la empresa.

En tal sentido, García, citado por Romero-Solano y Toscano-Moctezuma (2024) identifica cuatro categorías principales, que agrupan una variedad de factores asociados al abandono laboral; tales categorías son: atributos individuales, factores laborales, factores psicológicos y factores sociales.

Dentro de los atributos individuales, se ubican: la edad, el estado civil y el género; en los factores laborales están: las prestaciones, sueldo, estrés laboral, sobrecarga laboral y la cultura empresarial. Los factores psicológicos, se asocian más al sentir del empleado, la motivación, identificación con la empresa y el reconocimiento por su desempeño. Finalmente, los factores sociales, en donde se

involucran variables como apoyo social o conflictos familiares o con amistades, entre otros (Romero-Solano y Toscano-Moctezuma, 2024).

Patlán-Pérez (2019), señala que de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), existe una relación directamente proporcional entre el número de trabajadores que sufren estrés laboral que y los costos organizacionales, que se traducen en baja productividad, altas tasas de rotación laboral y mayores costos de selección de personal. Así es importante dejar en claro el concepto de selección de personal, la cual es un proceso por medio del cual las empresas toman la decisión de cual aspirante para un cargo en específico es el más apto para desempeñarlo (Salgado y Moscoso, 2008).

En este sentido, Kuuyelleh, Akanpaadgi y Ansoglenang (2025) al analizar como la injusticia organizacional percibida entre el personal académico tiene un impacto en la rotación del personal en cuatro universidades del país de Ghana. Así, se encontró que la injusticia está relacionada con estilos de gestión y liderazgo, falta de transparencia en la toma de decisiones, asignación de oportunidades inmerecidas, nepotismo y favoritismo.

En este sentido, el marketing interno ha sido una estrategia que, las empresas del ramo automotriz han implantado para tratar de retener el talento humano; pues los colaboradores, no sólo requieren del salario convencional, sino distintos beneficios como lo es la importancia y dedicación que le da la organización y valores, lo cual contribuye a que satisfagan sus necesidades laborales; sobre todo a aquellos empleados que corresponden a la categoría de los millenials (Cardona-Arbelaez y Romero-González, 2017, Del Rosario et al., 2024; Gomez-Saldaña, et. al., 2023).

Conforme a un estudio realizado por Yan et. al. (2024) se identificaron algunos factores que pueden ayudar a las empresas a retener a su personal dentro de las que se encuentran: programas dirigidos al trabajo para mitigar el agotamiento y mejorar la salud mental del personal así como, flexibilidad. También se deben promover horarios para prevenir la fatiga y así, evitar la rotación de personal.

En otro orden de ideas, dos de los factores que contribuyen a disminuir la rotación del personal en las organizaciones, de acuerdo con Kanchana (2023), son la satisfacción laboral y el apoyo de los compañeros de trabajo.

La industria automotriz que, opera en entornos volátiles y de alta competencia tal como señalan López-Domínguez, Vázquez-Rueda y Martínez-Hernández (2023), deja en claro los riesgos que impone la rotación de personal en cada eslabón de la cadena de suministros; pues finalmente es la responsable de mantener la continuidad operativa de la industria completa.

En el mismo sentido, se entiende que los costos directos, no sólo son económicos; las altas tasas de rotación, provocan clientes insatisfechos con los productos y servicios que esperan de la empresa; y, en el peor de los casos, el costo más alto es la pérdida de la confianza en los clientes, que los lleva a abandonar su relación con la empresa; al respecto, Silva-Treviño et al. (2021), señalan que atraer un nuevo cliente cuesta entre cinco y seis veces más que mantener a uno de la cartera actual.

Por lo anteriormente expuesto, ha de tenerse en cuenta que, el éxito de las organizaciones depende de la calidad de su personal; pues las personas son las responsables directas de la productividad, la calidad y la competitividad. Sin las capacidades del personal, simplemente las organizaciones no funcionarían (Bolaños-Cerón, 2024).

MÉTODO

La presente investigación, fue de tipo descriptivo, con estudio no experimental y enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo). La muestra fue a conveniencia de los investigadores (Hernández, Fernández & Baptista, 2018) siendo los sujetos de investigación, las personas que lograron una entrevista laboral en la empresa.

La investigación tuvo un enfoque mixto cuantitativo/cualitativo, el cual permitió la recolección y el análisis de datos, así como su integración para su posterior análisis, esta se encuentra alineada a los objetivos y preguntas planteadas anteriormente en la introducción. Para sentar las bases del estudio, se presentó una revisión de literatura que permitió construir una perspectiva teórica de la rotación de personal.

La investigación, en su desarrollo, tuvo las siguientes fases:

1. Reconocimiento: Determinar las principales actividades, áreas, departamentos y responsables de RH, lo cual facilitó identificar a los actores principales.
2. Datos históricos: Recabar información sobre los encuestados, datos relacionados con la rotación de personal en la empresa, así como del área de RH
3. Diseño del instrumento. Se elaboró una encuesta conforme Centeno-Cox y González-Herrera (2020).
4. Recolección de datos.

RESULTADOS

En cuanto al reclutamiento, la unidad productiva se ha apoyado, desde hace cuatro meses, en el trabajo de estudiantes de la carrera de la Licenciatura en Administración, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Autónoma de Coahuila, campus Saltillo, quienes, de inicio realizaron sólo por una semana, la entrega de volantes en lugares públicos y concurridos, con información sobre las ofertas laborales vigentes.

Al ver la baja efectividad obtenida, decidieron llegar a un público objetivo más grande y tomaron la decisión de empezar a promocionar las ofertas de trabajo a través de las redes sociales, como Facebook y WhatsApp. En poco tiempo, empezaron a observar el incremento de tráfico en Facebook, por lo que decidieron mantener esa opción para obtener candidatos.

La atención a los candidatos potenciales, se realizaba al principio, sin horarios fijos, dándose, incluso, en horas de la madrugada; pero conforme aumentaron sus seguidores, fueron restringiendo los horarios de manera tal, que no interfirieran con sus otras responsabilidades. Actualmente, el número de seguidores que tiene uno de los estudiantes, en su plataforma de Facebook, supera los tres mil contactos; mientras que la otra estudiante, emplea el servicio de WhatsApp y tiene de más de cien contactos establecidos.

Cada uno de los estudiantes, decidió establecer su propio proceso para el reclutamiento, que fue una de las tareas más importantes, desde un inicio; el estudiante C, realiza las siguientes actividades para reclutar talentos:

1. Inicio del proceso de reclutamiento (Estudiante C).
2. RH manda un mensaje a nuestro grupo de reclutamiento, con la vacante y algunos detalles, tales como sueldos y turnos.
3. Se coloca esa información en un mensaje en varios grupos de trabajo de Facebook (Reclutamiento Saltillo).
4. Los integrantes del grupo ven la oferta laboral.
5. Los interesados mandan mensajes solicitando informes.
6. Se envía información complementaria a los interesados que se comunicaron, la cual incluye: sueldos, requisitos de documentos, beneficios y horario de entrevista.
7. Si el interesado indica que quiere acudir a entrevista, se le manda información de las rutas de los transportes, y turnos.
8. Si los interesados confirman asistir a entrevista, se les solicitan datos, como: nombre, número telefónico y fecha y horario de asistencia (esta puede ser de 7 a 1 de lunes a domingo) entre otros.
9. Si los interesados, requieren el servicio de un taxi, se acuerda se acuerda con él o ella, la dirección en la que desea ser recogido.
10. Se solicita a RH, el servicio de taxi para los candidatos que lo requieren, indicando los datos necesarios de la ruta y la persona.
11. RH autoriza el servicio de taxi para los interesados que lo requieren.
12. Se les avisa a los candidatos que, el servicio de taxi solicitado, ya se encuentra autorizado y se confirman los datos del servicio.
13. El prospecto lleva su documentación a RH en la empresa.
14. RH recibe al candidato y realiza la entrevista.
15. RH decide si el candidato entrevistado, se contrata.
16. Se registra en una base de datos, a cada candidato que acude a entrevista.
17. Cada dos semanas, se envía la base de datos a la jefa.

18. La jefa revisa cuántas personas enviadas, siguen laborando.
19. La jefa calcula el pago que corresponde, según los empleados reclutados.
20. La empresa hace llegar el pago correspondiente a los reclutadores.
21. Fin del proceso de reclutamiento (estudiante C).

En el mismo sentido, la estudiante G, propuso y mantiene las siguientes actividades para su trabajo con la empresa:

1. Inicio del proceso de reclutamiento (Estudiante G)
2. En el grupo de reclutamiento envían las vacantes disponibles, con detalles específicos como salarios, horarios y si se requiere disponibilidad para turnos extra.
3. Se realiza un anuncio en los grupos de búsqueda de trabajo en Facebook, mencionando los turnos disponibles, las vacantes y algunos de los beneficios que se ofrecen.
4. Se indica cómo pueden contactarse, ya sea por WhatsApp o Messenger.
5. Una vez que se reciben mensajes de personas interesadas, se les comparte información más completa sobre las categorías, los beneficios, la documentación que deben llevar a la entrevista, y el video promocional que se realiza en la empresa, que muestra un recorrido por las instalaciones.
6. También se incluyen las rutas de transporte y se finaliza con un mensaje que dice: *“Si te interesa y deseas asistir a la entrevista, házmelo saber y enviamos un taxi hasta la puerta de tu casa”*.
7. Las personas comienzan a plantear sus dudas sobre la empresa, su ubicación, etc.
8. Se resuelven las dudas planteadas
9. Se agenda la entrevista,
10. Si requieren apoyo de taxi, se piden los datos necesarios, tanto personales como de ubicación
11. Antes de las 8 p.m., se debe enviar al grupo de reclutamiento la programación de taxis para el día siguiente.

- 12. Una vez confirmados los servicios de taxis solicitados, por la noche se vuelve a enviar un mensaje para confirmar la asistencia a la entrevista.
- 13. Se ingresan los datos recabados en la base de datos.
- 14. Cada dos semanas, se envía la información de la base de datos a la jefa.
- 15. La jefa verifica cuántos de los candidatos enviados, se mantienen trabajando en la empresa.
- 16. La jefa, calcula el pago correspondiente.
- 17. La empresa realiza el pago.
- 18. Fin del proceso de reclutamiento (Estudiante G)

Cabe indicar que, la decisión del proceso principal de selección del personal, depende directamente del departamento de RH de la unidad productiva; quedando fuera del ámbito de los estudiantes que, apoyan sólo en el proceso de reclutamiento.

En la tabla 1, se presentan los datos correspondientes a la tasa de eficiencia del reclutamiento (TER) y la tasa de rotación del personal TRP, calculados a partir de los datos de reclutamiento, selección, abandono de trabajo y despidos del personal.

Tabla 1. Concentrado de reclutamiento, selección

Estudiante	Reclutados	Sexo	Rechazados	Seleccionados	Aban- Trab	Despedidos	Activos	TER	TRP
G	31	Masc.	18	13	6	1	6	41.9%	53.8%
	30	Fem.	17	13	4	0	9	43.3%	30.8%
C	40	Masc.	17	23	6	0	17	57.5%	26.1%
	12	Fem.	3	9	3	0	6	75.0%	33.3%
Totales		54.4 %	36.0 %						

Fuente: elaboración propia

La estudiante G, logró reclutar, durante el periodo de cuatro meses, a un total de sesenta y un candidatos que asistieron a entrevistas; dicho total estuvo conformado por 31 hombres y 30 mujeres.

Luego del proceso de selección de candidatos enviados por la estudiante G, el departamento de RH de la empresa, reportó 18 hombres no contratados, que arroja una tasa de eficiencia del proceso de reclutamiento, del 41.9%; ya que ingresaron un total de 13 de los 31 hombres. De los 13 hombres contratados, 6 abandonaron el trabajo y 1 fue dado de baja por la empresa, lo que permite calcular la tasa de rotación de personal del 53%

En referencia a las mujeres, la tasa de eficiencia del proceso de reclutamiento, fue del 43%, ya que, sólo ingresaron a laborar 13 de las 30 mujeres que fueron a la entrevista. De las 13 mujeres contratadas, 4 de ellas, abandonaron el trabajo y sólo 2 siguen activas y ninguna de ellas fue dada de baja por la empresa, por lo cual, la tasa de rotación de personal se calculó en un porcentaje del 38%.

El estudiante C, por su parte, en el mismo periodo, reclutó un total de 52 candidatos que fueron entrevistados por el departamento de RH de la empresa; de ellos, 40 fueron hombres y 12 fueron mujeres.

Luego del proceso de selección de los candidatos que envió el estudiante C, a entrevista por parte de RH de la empresa, se descartaron 17 hombres que no fueron contratados, ingresando un total de 23 de los 40 hombres entrevistados, lo que da una tasa de eficiencia del proceso de reclutamiento, del 57.5%. De los 23 hombres contratados, 6 abandonaron el trabajo y ninguno fue dado de baja por la empresa, lo que permite calcular la tasa de rotación de personal del 26.1%.

En referencia a las mujeres, la tasa de eficiencia del proceso de reclutamiento, fue del 43%, ya que, sólo ingresaron a laborar 9 de las 12 mujeres que fueron a la entrevista. De las 9 mujeres contratadas, 3 de ellas, abandonaron el trabajo y 6 siguen activas, ya ninguna de ellas fue dada de baja por la empresa, por lo cual, la tasa de rotación de personal se calculó en un porcentaje del 33.3%.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos por la intervención de los dos estudiantes de administración, que participaron en el proceso de reclutamiento de personal, para la empresa, demuestra que, en la actualidad, no es efectiva la promoción como se hacía anteriormente, ya que el alcance que se puede tener mediante la repartición de volantes es muy reducido.

El uso de las redes sociales de mayor dominio público, como lo es Facebook, amplía de manera significativa el alcance a mayores cantidades de personas; además de que permite incluir información en diversos formatos digitales, que llaman más la atención de los interesados en obtener una entrevista de trabajo.

Las tasas de eficiencia logradas en el proceso de reclutamiento resultan adecuadas para la poca experiencia que tenían el respecto y permite observar el potencial que desarrollaron al combinar las sesiones de clase en las aulas universitarias y la presión del trabajo por lograr los objetivos a los que se comprometieron.

Luego de evaluar el desempeño de los estudiantes, la empresa les ha ofrecido otro periodo de tiempo, con mejores condiciones para que ellos continúen realizando este reclutamiento de personal, lo que les abre una ventana de ejercicio profesional en el futuro.

CONCLUSIONES

Uno de los principales elementos para que una empresa tenga éxito, es que su recurso humano se encuentre satisfecho. El talento humano que colabora en la organización es de vital importancia, porque del trabajo de ellos depende la satisfacción de los clientes y el adecuado funcionamiento de toda la organización.

Para atraer a la empresa a los mejores candidatos, se requiere, en primera instancia que el departamento de RH tenga un proceso eficiente del proceso de reclutamiento; para que, a partir de ahí, se pueda seleccionar al personal adecuado para los puestos adecuados. Posteriormente, se requiere de otros dos procesos efectivos en el área de RH, la inducción y la capacitación de los nuevos colaboradores.

En este sentido, es de suma importancia que se explique a los empleados toda la información necesaria, debido a que, como se mencionó anteriormente, es

vital proporcionar la atención pertinente por parte de la empresa a los candidatos a ocupar una vacante para que puedan desarrollar un fuerte sentido de pertinencia hacia la empresa, lo cual propiciará mejores escenarios de desarrollo laboral en la empresa.

Por su ubicación, la empresa tiene fuerte competencia con las demás empresas por capturar el talento humano, lo que la obliga a mejorar continua y significativamente sus procesos de reclutamiento, selección, inducción y capacitación del personal; que a mediano plazo, incremente la TER y reduzca la TRP, contribuyendo a la estabilidad laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barrera, L. J. A. y Estrada, G. E. D. (2023). Factores Determinantes de la Rotación de Personal en Novus-Globe, Nuevo Laredo, México 2023: Un Estudio Científico. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 4(2), 5143–5156. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.972>
- Bolaños-Cerón, A. D., (2020). Eficacia y eficiencia en los procesos de reclutamiento y selección de personal. Revista Biumar, 4(1), 134-146. <https://doi.org/10.31948/BIUMAR4-1-art11>
- Cardona Arbelaez, D. y Romero González, Z. (2017). Marketing interno como estrategia para el desarrollo del talento humano: Una perspectiva del cliente interno. Aglala, 8(1), 183–192. <https://doi.org/10.22519/22157360.1031>
- Centeno-Cox, A. J. y González-Herrera, K. (2020). Análisis de la rotación de personal: estudio de caso. En: Factores críticos y estratégicos en la interacción territorial desafíos actuales y escenarios futuros. Universidad Nacional Autónoma de México y Asociación Mexicana de Ciencias para el Desarrollo Regional A.C, Coeditores, Ciudad de México.
- Del Rosario, L., Feijoo, I., Sarmiento, C. y Ramón, D. (2024). El marketing interno, satisfacción laboral y compromiso de los empleados en las empresas comerciales. Revista Universidad de Guayaquil. 138(1), 13-24. <https://doi.org/10.53591/rug.v138i1.2351>

- Gomez-Saldaña, D. A., Correa-Cubas, M. de los A., Cruz-Tarrillo, J. J. y Díaz-Saavedra, R. A. (2023). Marketing interno como factor de la cultura de innovación en las pequeñas y medianas empresas. *Revista San Gregorio*, (54), 18-37.
- Kanchana L. y Jayathilaka, R. (2023). Factors impacting employee turnover intentions among professionals in Sri Lankan startups. *PLOS ONE*, 18(2), e0281729. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0281729>
- Kuuyelleh, E. N., Akanpaadgi, E. y Ansoglenang, G. (2025). Perceived organisational injustices and academic staff turnover intentions in Ghanaian technical universities. *Social Sciences & Humanities Open*, 11, 101278. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.101278>
- López-Domínguez, S. I., Vázquez-Rueda, L. y Martínez Hernández, R. (2023). Identificación de riesgos en las cadenas de suministros de la industria automotriz, una revisión de la literatura. *Entreciencias: Diálogos en la sociedad del conocimiento*, 11(25). <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2023.25.85807>
- Patlán-Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 3(1), 156-184. <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n1/2011-7531-sun-35-01-156.pdf>
- Romero-Solano, R. y Toscano-Moctezuma, J. A. (2024). Factores e impactos de la rotación de personal en la industria de Latinoamérica. *Revista Torreón Universitario*, 13(36), 135-147.
- Salgado, J. F. y Moscoso, S. (2008). Selección de personal en la empresa y las AAPP: de la visión tradicional a la visión estratégica. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 16-24.
- Silva-Treviño, J.G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E. y Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, (15)2, 85 – 101.
- Yan, E., Wan, D., To, L., Ng, H., Lai, D.W.L., Cheng, S-T., Kwok, T., Leung, E., Lou, V.W.Q., Fong, D., Chaudhury, H., Pillemer, K. y Lachs, M. (2024). Staff Turnover Intention at Long-Term Care Facilities: Implications of Resident Aggression, Burnout, and Fatigue. *The Journal*

of the Post-Acute and Long-Term
Care Medical Association, 25(3),
396-402. <https://doi.org/10.1016/j.jamda.2023.10.008>.