

Determinantes de la intención de rotar del personal en un contact center. Un enfoque desde la ciencia de datos.

Alejandro Rondero Garcia
Universidad Popular Autónoma
del Estado de Puebla
alejandrorondero@upaep.edu.mx
alejandrorondero1995@gmail.com

Abstract

La rotación de personal consiste en el movimiento de trabajadores en una organización; sin embargo, este fenómeno se convierte en una contrariedad cuando la fuga del recurso humano no sólo es elevado, sino también incontrolable, lo cual genera graves costos económicos y afecta el funcionamiento de la empresa. Por eso, muchas investigaciones se enfocan en analizar la intención de rotar de los trabajadores para evitar las repercusiones de la salida efectiva de los colaboradores. Este escenario es un padecimiento que se puede presentar en cualquier compañía, sin importar su tamaño, estructura o giro; no obstante, en el caso particular de los contact center, este evento se ha documentado con mayor recurrencia ya que los colaboradores están expuestos a sufrir de insatisfacción laboral, agotamiento emocional, bajos niveles de compromiso organizacional e inseguridad laboral. Debido a todo lo anterior, el objetivo de este estudio es determinar el impacto de diferentes factores sobre la intención de rotar en un contact center a través de un modelo de ecuaciones estructurales. Este análisis está integrado por 126 observaciones, 63 preguntas y 5 constructos, todos relacionados al fenómeno de la rotación de personal.

Keywords

Ciencia de Datos, Minería de datos, Recursos Humanos, Rotación de Personal, Intención de Rotar.