

Alta Rotación de Personal, Es Malo?

A nivel empresarial, las empresas que en sus indicadores reflejan una alta rotación de empleados en su mayoría son vistas con una perspectiva negativa, debido a que dicho fenómeno se presenta por ciertos factores internos o externos que hacen que continúen desertando una cantidad significativa de empleados de todas sus dependencias.



Además del aspecto negativo en cuanto a percepción, las altas tasas de rotación del personal le cuestan a la empresa una gran cantidad de tiempo y de dinero, más aún cuando dicha empresa tiene por objeto social la prestación de un servicio. En pequeñas y medianas empresas, este fenómeno conlleva a detrimento en su patrimonio con el transcurrir del tiempo y a una disminución considerable de liquidez para seguir desarrollando sus procesos.

Perjudica Notablemente el Servicio al Cliente

La alta rotación del personal perjudicará a la compañía en la capacidad de mantener y sostener clientes, creando como consecuencia un servicio al cliente que no será de alta calidad. Los clientes siempre se sentirán más cómodos hablando con los mismos empleados ya que estas relaciones con el transcurrir del tiempo generan lealtad entre las partes, pero si los empleados de una manera constante están saliendo y siendo reemplazados por nuevos, desafortunadamente se verá afectado el vínculo sólido que se ha tratado de establecer con los clientes. **Un estudio elaborado por Zeynep Ton y Robert S. Huckman, de la Escuela de Negocios de Harvard sobre una cadena líder de librerías minoristas, encontró que una rotación de personal más alta estaba asociada con un servicio al cliente de menor calidad.**

Finalmente, el fenómeno de la alta rotación causa además de otras, la baja moral del empleado, ya que estos sienten que con este tipo de cambios tan constantes desilusión y pérdida del horizonte en la compañía, este sentimiento se agrava cuando hay un alto porcentaje de rotación en la dirección y no solo con los propios trabajadores.

Edisson García Álvarez

Coordinador de Servicio al Cliente y Comunicaciones
Grupo Laborales