



PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA SMART S.A. DE C.V.

Jaramillo-Garza, Juvencio¹., Moreno-Castillo, Ana Karen²., Banda-Muñoz,
Fernando³ & Rocha-Moreno, Roberto Carlos⁴.

Universidad Autónoma de Nuevo León

*jjgaramillo@yahoo.com. Pedro de Alba S/N, Ciudad Universitaria, San Nicolás de los Garza, N.L., México,
8110216234*

Fecha de envío: 16/Mayo/2016

Fecha de aceptación: 16/Mayo/2016

Resumen

Con la presente investigación se revisó el problema de rotación de personal en la empresa de servicios comerciales, donde los colaboradores representan grandes índices de rotación y como consecuencia se ve afectada la operación de la empresa.

Como sabemos hoy en día la rotación representa un problema importante y de foco rojo para el alma de la organización que es Recursos Humanos, ya que a través de este indicador tan importante se pueden detectar los problemas.

Así mismo se analizará si la rotación de personal es a causa de tres variables que nosotros consideramos que repercuten en dicho problema, las cuales son: capacitación, sueldo ó desarrollo de los colaboradores. El estudio se realizará través de un método cuantitativo tomando en cuenta una muestra de 53 personas para realizar el análisis con diseño no experimental transaccional.

Palabras clave: Desarrollo, indicadores, motivación, rotación de personal.

Abstract:

With this research the problem of staff turnover is reviewed, in a commercial services company, where employees represent large turnover rates and consequently the operation of the company is affected.

As we know today rotation represents an important problem and red flag for the soul of the company, Human Resources; Since through this important indicator the problems can be detected.

It also will examine whether the turnover is due to three variables that we consider that impact directly on the problem, which are: training, salary or development of employees. The study is performed through a quantitative method taking into account a sample of 53 people to perform transactional analysis with non-experimental design.

Key words: Development, Indicators, Motivation, Staff Turnover.

Introducción

En esta investigación se trabajó con elementos que son: los antecedentes de la empresa donde se llevó a cabo la investigación, el contexto, los objetivos de la investigación, la formulación de las preguntas de investigación, la justificación y la viabilidad de la investigación.

Esta empresa tiene más de 10 años posicionados en el mercado el área Metropolitana de Monterrey, ha contribuido a un alto crecimiento en poco tiempo a pesar del alto nivel de competencia.

En este capítulo se analizará a detalle cada uno de los puntos que se tomaron para realizar el estudio necesario acerca de rotación de personal.

Cabe recalcar que esta investigación es inicialmente exploratoria y descriptiva.

Justificación

Con esta investigación se nos diseñara un plan de acción para disminuir la rotación en la empresa y saber cuáles serán los puntos que la empresa tiene que modificar ó cambiar y así tener un menor índice de bajas de personal y por consecuencia, mejorar los indicadores.

Así mismo es un reto la investigación el mejorar este factor de gran relevancia y poder contribuir en una mejora y un cambio favorable.

- **Objetivo general de la investigación**

El principal objetivo es encontrar las principales causas que originan la rotación de personal.

Marco Teórico

Se identificó la relación entre rotación de personal e insatisfacción laboral explicando el efecto que tiene la baja remuneración en la rotación del personal y se analizó cómo afecta la selección incorrecta y la motivación en la rotación de personal. En adición se estudió la importancia que tienen las bajas biológicas, las bajas sociales y las bajas por motivos personales en la rotación de personal.

Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas

El destino de un país está en manos de sus habitantes, de sus conocimientos, de sus habilidades, de sus esfuerzos y sin lugar a dudas la motivación constituye un arma poderosa para lograr importantes resultados que satisfagan a cada persona en particular, a la organización a que pertenecen y a su país en general. (Aldape, A; J, Pedrozo, 2011) Es conocido que las personas constituyen el recurso más valioso que tiene un país por lo que hay que saber potenciarlo al máximo por ello un reto para cualquier organización es conocer cuán motivada y satisfecha están las personas vinculadas a la misma, lo que se refleja en el nivel de estabilidad de la fuerza de trabajo y en el grado de compromiso que tienen los trabajadores con los resultados de la organización a la cuál pertenecen. (Peter Engel, Wolfgang Riedmann, 1987)

Cuando surgen problemas en la estabilidad laboral en una organización que afectan el desempeño de la misma hay que buscar las causas fundamentales que han dado origen a una excesiva rotación del personal. (DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA, 2009)

Generalmente detrás de una excesiva rotación laboral se oculta la desmotivación, el descontento, la insatisfacción laboral y esto a su vez está influenciado por un conjunto de aspectos vinculados en muchos casos a una insuficiente gestión de los Recursos Humanos.

Una de las causas que puede generar la rotación del personal en la organización es la insatisfacción laboral sobre todo si la persona insatisfecha constituye un recurso humano altamente demandado, estableciéndose una competencia entre oferta y demanda donde es el trabajador quién tomará la decisión final y donde la satisfacción juega un importante papel en dicha elección. (Leidecker, Joel; Hall, James J., 1989)

La satisfacción es la diferencia de la cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la cantidad que piensan debían recibir, es más una actitud que un comportamiento. Entre los factores más importantes que hacen que un trabajador se sienta satisfecho se encuentran; trabajos interesantes, recompensas justas y equitativas, condiciones laborales adecuadas y buenos compañeros de trabajo. (Roberto Flores, J.L. Abreu y M.H. Badii, 2008)

Muy ligado a la satisfacción está la motivación, pero hay que dejar claro que no son directamente proporcionales ambas variables. La motivación puede definirse como la voluntad por alcanzar las metas de la organización condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal. (Valentina Gonzalez Yañez, 2012)

Teoría de las necesidades de McClelland

La teoría de McClelland desarrolló una teoría basada en las necesidades. La teoría propone que un individuo adquiere ciertos tipos de necesidades a lo largo de la vida, dichas necesidades que se estudian con mayor frecuencia son: necesidad de logro, de afiliación y

de poder. (D. C. McClellan, 1989) Las personas que tienen gran necesidad de afiliación son exitosas, cuya tarea consiste en coordinar el trabajo de personas y departamentos. La necesidad de poder está asociada a alcanzar los niveles más altos de la jerarquía de la organización. (Richard L. Daft, 2007)

Teoría de Herzberg

Herzberg consideraba que la relación de un individuo con su trabajo es fundamental y que su actitud hacia el trabajo puede determinar su éxito o fracaso, Herzberg investigó la pregunta, ¿qué espera la gente de su trabajo?, pidió a las personas que describieran situaciones en detalle en las que se sintieran excepcionalmente bien o mal sobre sus puestos. Después estas preguntas se tabularon y clasificaron. (Grensing, 1989)

A partir del análisis de las respuestas, Herzberg concluyó que las respuestas que las personas dieron cuando se sintieron bien por su trabajo fueron muy diferentes de las respuestas proporcionadas cuando se sintieron mal. Como se ve en la siguiente figura, ciertas características estuvieron relacionadas de manera consistente con la satisfacción en el trabajo (factores sobre el lado izquierdo del cuadro) y otros a la insatisfacción con el ubicado (el lado derecho del cuadro).

Por otro lado, cuando estuvieron descontentos tendieron a citar factores extrínsecos como la política y la administración de la compañía, la supervisión, las relaciones interpersonales, y las condiciones laborales. (Laredo, 1999)

- Factores Higiénicos: Son factores externos a la tarea. Su satisfacción elimina la insatisfacción, pero no garantiza una motivación que se traduzca en esfuerzo y energía hacia el logro de resultados. Pero si no se encuentran satisfechos provoca insatisfacción.

- Factores motivadores: Hacen referencia al trabajo en sí. Son aquellos cuya presencia o ausencia.

Desarrollo

Planteamiento del problema

El planteamiento de esta investigación se enfoca en los siguientes factores:

- Falta de capacitación: La mayoría de los colaboradores no están familiarizados con la empresa, ni con los valores es por eso que se presentan robos lo cual orilla a la organización a realizar recesiones de contrato, así mismo los colaboradores tampoco muestran el sentido de servicio al cliente ni se siente el apoyo ante sus compañeros.
- Calidad de vida: los colaboradores se van de la organización por crecimiento y desarrollo.
- Sueldo: los sueldos tienden a ser no del todo reconfortantes para los colaboradores así que la mayoría de las ausencias y bajas son por inconformidad de sueldos.

Objetivo general

Esta investigación tiene como objetivo principal:

- a) Detectar las variables que influyen directamente en la rotación personal de la empresa.

Objetivo específico

Desarrollar un análisis exploratorio con el personal basado en las teorías de McClelland, Herzberg.

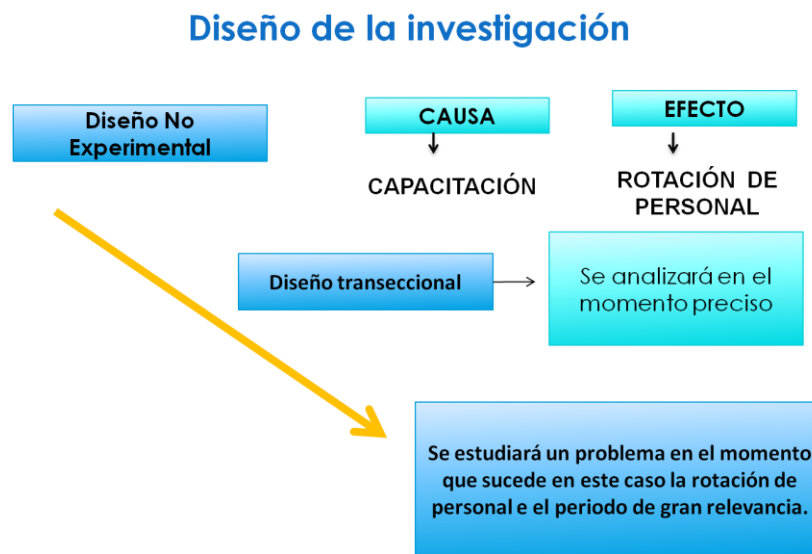
Hipótesis:

H1.- Entre menor capacitación hay mayor rotación de personal.

H2.- A menor oportunidad de incrementar salario mayor nivel de rotación de personal.

H3.- A falta de desarrollo aumenta la rotación de personal

Diseño:



Análisis descriptivo de los datos

El estudio se llevará a cabo aplicando 60 cuestionarios donde se abarco las 3 principales variables, el sueldo, capacitación y desarrollo, nuestra muestra fue de 53 empleados de 192, sin embargo, para lograr garantizar resultados eficientes se aplicarán 60, nuestra muestra fue aplicada con base a un 95% de nivel de confianza.

Muestra:

Nuestra población es de 192 empleados, la cual se estimó a un nivel de confianza de 95% y el resultado nos arrojó una muestra de 53 empleados, a los cuales se les aplicará la encuesta.

Tabla 1.

ESTIMAR UNA PROPORCIÓN	
Total de la población (N)	192
(Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)	
Nivel de confianza o seguridad (1-a)	95%
Precisión (d)	5%
Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir (Si no tenemos dicha información p=0.5 que maximiza el tamaño muestral)	5%
TAMAÑO MUESTRAL (n)	53

Tabla 2.

Pregunta	Bajo	Medio	Alto	Excelente	Total
1.-El salario que recibes es:	27	25	4	4	60
2.-El salario diario satisface las necesidades personales y familiares	21	31	4	4	60
3.- Ayuda el cubrir horas extras:	0	21	34	5	60
4.- El grado de satisfacción con las prestaciones que recibes es:	15	23	22	0	60
5.- El salario va de acuerdo al trabajo desempeñado:	21	30	3	6	60
6.- Se recibe capacitación y desarrollo para mejorar el desempeño de mi trabajo:	3	22	21	14	60
7.-El tiempo que tengo para cubrir mis tareas en mi trabajo es razonable	0	0	29	31	60
8.-Se reciben cursos sobre los nuevos procesos en mi trabajo:	5	23	12	20	60
9.-Se me da un manual sobre mis funciones:	0	0	13	47	60
10.-El curso de inducción que recibo me sirvió para entender m puesto	2	9	18	31	60
11.-Hay oportunidades de superación en esta organización	9	5	19	27	60
12.-Consideras que tus logros son tomados en cuenta para tu crecimiento:	3	18	17	22	60
13.-Tu antigüedad va acorde a tu puesto:	1	6	23	30	60
14.-Recibes retroalimentación para un mejor desarrollo en tu puesto:	0	4	21	35	60
15.-Se reconoce tu desempeño en la organización:	6	21	9	24	60

N°	Edad	Sexo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
30	31	1	2	1	2	1	2	4	3	2	3	1	1	2	4	4	1
31	31	1	2	1	3	1	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	1
32	32	2	1	1	3	2	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2
33	32	2	1	1	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	2	4	2
34	32	2	1	1	3	2	1	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4
35	33	2	1	1	3	2	1	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3
36	33	2	1	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
37	34	2	1	1	3	1	1	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3
38	34	2	1	1	3	1	1	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4
39	34	2	2	2	3	3	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4
40	34	1	2	2	2	3	3	2	3	4	4	4	4	2	4	3	4
41	34	1	2	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4
42	34	2	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2
43	35	1	2	2	2	3	1	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2
44	35	2	2	2	2	3	1	2	4	4	4	4	4	1	4	3	2
45	36	1	3	3	2	2	1	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3
46	37	2	2	2	2	2	2	1	4	4	4	4	3	2	4	4	3
47	37	2	3	3	2	3	2	2	4	4	4	3	3	1	4	4	3
48	38	2	1	1	2	2	2	4	4	4	4	3	3	1	4	2	4
49	39	2	1	1	2	2	2	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4
50	40	1	3	3	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4
51	41	1	1	2	2	2	2	4	4	2	4	3	4	4	3	2	4
52	41	1	1	2	2	2	2	4	3	2	4	3	4	4	3	3	2
53	42	1	1	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	3	2
54	42	1	2	2	3	3	2	4	4	2	4	4	4	3	1	3	2
55	43	1	3	3	3	1	2	3	4	2	3	4	4	3	3	4	2
56	44	1	1	2	3	1	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
57	45	1	1	2	3	1	2	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4
58	45	1	1	1	3	1	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
59	46	1	1	1	3	1	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4
60	49	1	1	1	3	1	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4

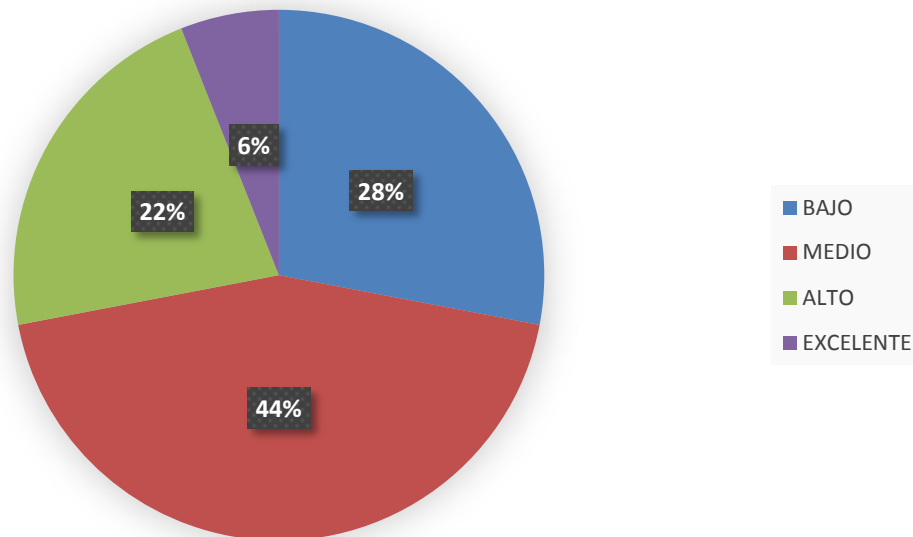
N°	Edad	Sexo	1	2
1	17	1	1	1
2	18	2	2	2
3	19	2	2	2
4	21	2	2	2
5	21	2	2	2
6	22	2	1	2
7	23	2	1	2
8	23	2	1	2
9	23	1	1	2
10	23	1	1	2
11	23	1	1	2
12	23	1	2	2
13	24	1	2	2
14	24	2	2	1
15	24	2	2	1
16	24	2	2	1
17	25	2	2	1
18	26	2	2	1
19	26	1	1	2
20	26	1	1	2
21	27	1	4	4
22	27	1	2	2
23	27	1	4	2
24	27	1	1	4
25	28	1	2	2
26	28	1	2	2
27	28	1	4	4
28	28	1	2	1
29	31	1	2	1

Tabla 3.

Femenino	1
Masculino	2
Bajo	1
Medio	2
Alto	3
Excelente	4

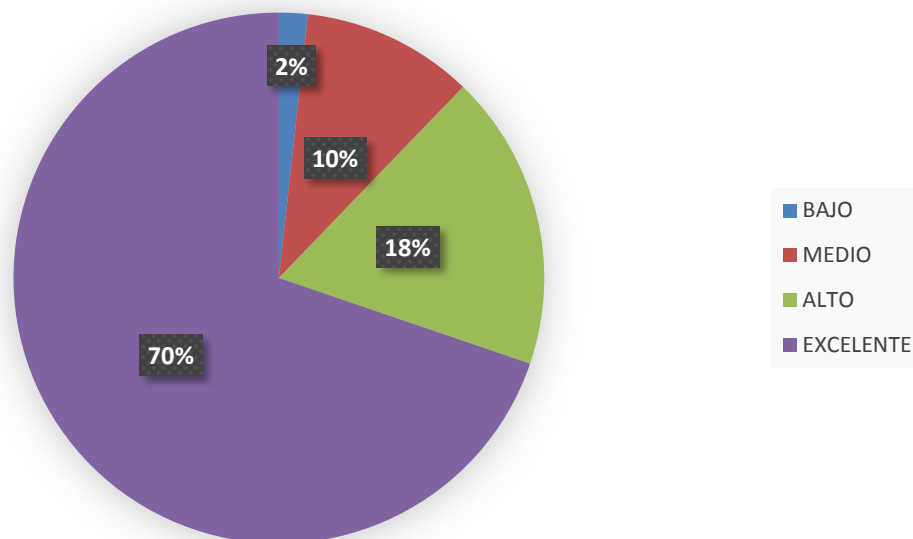
- **Codificación:**

Salario

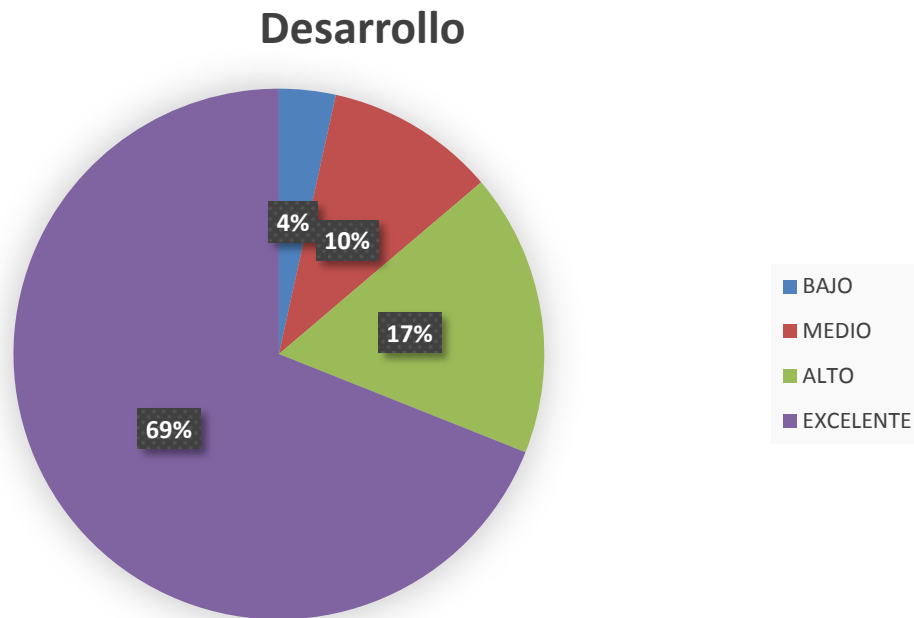


El salario refleja el principal motivo de rotación de personal ya que la mayoría respondió estar en nivel medio de conformidad con su sueldo y sus prestaciones.

Capacitación



La variable de capacitación ha resultado equilibrada ya que los colaboradores de la organización se sienten capacitados en este aspecto.



El desarrollo resulta ser en la organización muy alto es decir los colaboradores si se sienten identificados con el que se les tome en cuenta para algún cambio de puesto.

Tabla 4.

	BAJO	MEDIO	ALTO	EXCELENTE
SALARIO	84	130	67	19
ISSN: 2448-5101 Año 2 Número 1 Julio 2015 - Junio 2016	BAJO	MEDIO	ALTO	EXCELENTE
CAPACITACIÓN	10	54	93	143
	BAJO	MEDIO	ALTO	EXCELENTE
DESARROLLO	19	54	89	138

Conclusiones

El proyecto de Rotación de Personal es un aspecto importante en las empresas de Giro Comercial, como la que se analiza y sus conclusiones pueden ser aplicadas en cualquier empresa de este giro.

La Rotación de Personal tiene implicaciones que trascienden en diferentes aspectos como lo son gastos de reclutamiento, el pago de horas extras, pérdidas de clientes, pago de finiquitos, etc.

Por lo cual el proyecto de investigación es producto del deseo de conocer lo que origina la Rotación de Personal. Para este estudio se tomaron en cuenta diferentes variables. Estas nos llevaron a formular una hipótesis, objetivos y preguntas, con ellas se elaboro un cuestionario que permitió identificar cual es la principal ó principales causas que originan una rotación de personal en dicha empresa anteriormente mencionada. La causa con mayor número de repeticiones en las encuestas fueron los salarios bajos por lo cual teniendo estos resultados se comprueban una de nuestras hipótesis.

Bibliografía.

Aldape, A; J, Pedrozo. (2011). "Influencia del tipo de liderazgo en la efectividad total de la supervisión (Rotación, Ausentismo, Productividad y Calidad)". *Revista de Economía, Finanzas y Negocios*, 2(1).

D. C. McClellan. (1989). *Estudio de la motivación Humana*. Madrid Marcea, ESPAÑA.

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA. (2009). Motivación y Voluntad. *REVISTA DE PSICOLOGÍA*, 27(2). Obtenido de RESEARCH GATE:
https://www.researchgate.net/publication/264004095_motivacion_y_voluntad_Vazquez

Grensing. (1989). *Motivar sin dinero: Mas fácil de lo que parece*. (Vol. 1). BARCELONA, ESPAÑA: PLAZA Y JANES .

Maslow, A. (2004). *Motivación y personalidad*. Obtenido de INICIATIVA SOCIAL:
<http://www.iniciativasocial.net/motivacion.htm>

Peter Engel, Wolfgang Riedmann. (1987). *Casos sobre motivación y dirección de personal* (Vol. 1). BILBAO, ESPAÑA: DEUSTO S.A. EDICIONES.

Richard L. Daft. (2007). *La experiencia del liderazgo* (Vol. 1). MADRID, ESPAÑA: S.A. EDICIONES PARAFINO .

Roberto Flores, J.L. Abreu y M.H. Badii. (2008). *Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas*. Recuperado el 2016, de SPENTAMEXICO:
[http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf)

Valentina Gonzalez Yañez. (2012). Como sobrevivir al nuevo jefe. *MUJER EJECUTIVA*.