

LA PROBLEMÁTICA DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LOS PEQUEÑOS NEGOCIOS DE CIUDAD VALLES

María de Jesús Pérez Casimiro¹

madejesus221093@gmail.com

Mariela Morado Mendoza²

marielamrdmdza@outlook.com

León Donizetty Olivares Bazán

donizetty.bazan@uaslp.mx

Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Huasteca

Universidad Autónoma de san Luis Potosí

RESUMEN

La presente investigación fue realizada en base al tema "la problemática de la rotación del personal en los pequeños negocios de Ciudad Valles". Es de vital importancia comprender cuáles son las causas que provocan la alta rotación de personal, ya que al detectarlas nos permitirá buscar soluciones para reducir la alta rotación y las consecuencias negativas que esto conlleva hacia las empresas.

El principal objetivo de esta investigación, es la obtención de resultados que sirvan de base para formular recomendaciones a fin de reducir el alto índice de rotación presente en los pequeños negocios de Cd. Valles.

ABSTRACT

This research was conducted based on the theme "the problem of staff turnover in small businesses Ciudad Valles". It is vital to understand what are the causes of high turnover, since it will allow us to detect them find solutions to reduce high turnover and the negative consequences that this contracts to businesses.

The main objective of this research is to obtain results that serve as a basis for recommendations to reduce the high rate of rotation present in small business Cd. Valles.

PALABRAS CLAVE: Rotación de personal, Causas, Pequeños Negocios, Problemática, Personal, Satisfacción Laboral.

KEY WORDS: Turnover, Causes, Small business, Personal, Problematic, Work satisfaction.

1.- INTRODUCCIÓN

El problema que se presenta cotidianamente en los pequeños negocios de Ciudad Valles se debe a que existe una continua rotación de personal, es por ello que en la presente investigación se pretende dar a conocer cuáles son las causas de la alta rotación de personal en los pequeños negocios de Ciudad Valles S.L.P, así como las consecuencias que este trae consigo.

¹ Estudiante de octavo semestre de la carrera de Contador Público por la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Huasteca.

² Estudiante de octavo semestre de la carrera de Contador Público Académica Multidisciplinaria Zona Huasteca.

Cabe señalar que la rotación de personal es el resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo.

Las personas son el recurso principal de cualquier negocio, es por ello que en todo momento se deben de estar ejerciendo esfuerzos dirigidos a su coordinación, mantenimiento, mejoramiento y desarrollo, que ayuden a alcanzar eficientemente las metas propuestas del negocio, de tal manera que analizaremos la relación existente entre la satisfacción del empleado dentro de la empresa, con su desempeño dentro de esta y con su estabilidad.

Para las organizaciones es de gran relevancia tener el dominio de la rotación del personal para cumplir con los objetivos de la empresa, para poder tener dicho dominio es fundamental entrelazar los intereses de los trabajadores con los objetivos de la empresa para así producir beneficios mutuos que aseguren la satisfacción del trabajador y la empresa sin subordinar unos de otro.

2.- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación fue de tipo cualitativa, y se eligió el estudio de campo como estrategia de investigación.

El instrumento utilizado para recopilar la información fue una encuesta estructurada, y se aplicó a los dueños de los negocios que tuvieron la disposición de atenderlos.

2.1 Identificación del problema

En los pequeños negocios de Ciudad Valles S.L.P. se percibe una alta y constante rotación de personal.

El presente trabajo es con el fin de identificar las causas que generan una alta rotación de personal en los pequeños negocios de Ciudad Valles, por lo tanto, una vez identificadas las causas se buscarán estrategias que permitan disminuir la rotación de personal, para tomarlas en cuenta y evitar que siga perjudicando al negocio.

2.2 Objetivo general

Identificar los aspectos que generan una alta rotación de personal en los pequeños negocios de Ciudad Valles.

2.3 Objetivos específicos

- Detectar las causas de la alta rotación de personal en los pequeños negocios de Ciudad Valles S.L.P
- Buscar soluciones que permitan reducir la alta rotación de personal en los pequeños negocios de Ciudad Valles S.L.P

3.- IMPORTANCIA DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL

Según (PONCE, 1994) Para toda empresa es de vital importancia que su capital humano mantenga una estabilidad permanente en la misma pues esto ayudara a garantizar su eficiencia, es por ello que decimos que el fenómeno de rotación no es una causa sino un efecto de un conjunto de elementos que se encuentran tanto externa como internamente en la organización que está relacionado de manera directa con el empleado.

Sin embargo (ARIAS GALICIA & HEREDIA ESPINOSA, 2001) afirma que siempre se necesitara atraer a nuevo personal a la empresa que aporte ideologías nuevas e innovadoras que contribuyan a incrementar la efectividad de la misma.

La rotación de personal se define como el resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo.

Para las organizaciones es de gran relevancia tener el dominio de la rotación del personal para cumplir con los objetivos de la empresa, pues cuando un empleado renuncia a la organización lleva consigo todo el aprendizaje y experiencia adquirida. Para poder tener dicho dominio es fundamental entrelazar los intereses de los trabajadores con los objetivos de la empresa para así producir beneficios mutuos que aseguren la satisfacción del trabajador y la empresa sin subordinar unos de otro.

La rotación de personal es uno de los principales problemas dentro de las organizaciones, dicho fenómeno está directamente relacionado con el proceso de selección de personal, en donde se pretende obtener a las personas idóneas para el puesto adecuado, ya que en gran medida la rotación del personal está ligada a los factores de satisfacción en el puesto de trabajo. Y es precisamente esa satisfacción la que equilibrará la estabilidad que el trabajador desea obtener de la empresa respecto a la que esta le ofrece. (ESCOBEDO MUÑOZ, 2016).

Hoy en día la rotación de personal sigue siendo un enigma para las empresas mexicanas sin embargo el anhelo de todo empresario es tener empresa más competitivas con altas utilidades y menores costos esto ha provocado que el factor humano se convierta en la inversión primordial para la organización. Por tal motivo, éstas buscan impacientemente hacer algo de su parte para reducir los altos índices de rotación que ocasionan altos costos.

(PONCE, 1994) Señala que dentro de las estrategias que se han desarrollado para retener al personal se encuentran los planes de vida y carrera y en sí, todo lo que se entienda como una herramienta para impulsar a que los empleados crezcan junto con la organización y no, en contra o al lado de ella. Aunque, a pesar de estas recomendaciones, la lucha aún no ha sido vencida; por ello, las empresas sin importar su giro, deben interesarse por llevar índices de rotación para todas las áreas de la empresa, a fin de conocer cuáles son las razones a las que obedece la rotación y fijar cuál es la más deseable en cada grupo o tipo de trabajo.

4.-CONCEPTO DE ROTACIÓN

En términos generales se entiende, de acuerdo a diversos autores, que el término rotación de personal tiene los siguientes significados:

La relación porcentual entre las admisiones y los retiros, y el promedio de trabajadores que pertenecen a la organización en cierto período (CHIAVENATO, 2000).

“Es el número de trabajadores que salen y vuelven a entrar en relación con el total de una empresa, sector, nivel jerárquico, departamento o puesto” (PONCE, 1994).

Retiro permanente voluntario e involuntario de una organización (ROBBINS, 2004)

La rotación de personal se define como el resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo.

5.-ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL

La rotación de personal se expresa mediante la relación porcentual entre las admisiones y los retiros, y el promedio de los trabajadores que pertenecen a la organización en cierto periodo. La rotación se expresa en índices mensuales o anuales con el fin de realizar comparaciones, elaborar diagnósticos, dictar disposiciones o establecer predicciones.

La rotación incluye a los empleados contratados, despedidos, jubilados, destituidos, que renuncian y a los que mueren. Pero, por razones de consistencia, (CHIAVENATO, 2000) menciona que cuando se trata de analizar las pérdidas de personal y sus causas, sólo se debe de considerar las desviaciones del personal y el tamaño promedio de la fuerza laboral (suma de empleados existentes al inicio y al final del período, y el resultado dividirlo entre dos). Por tanto, el cálculo del índice de rotación de personal se expresa de la siguiente manera:

$$IR = \frac{A+D}{2} \times 100$$

PE

A: Admisiones del personal durante el periodo considerado (entradas).

D: Desvinculación del personal (por iniciativa de la empresa o por decisión de los empleados) durante el periodo considerado (salidas).

PE: Promedio efectivo del periodo considerado. Puede ser obtenido sumando los empleados existentes al comienzo y al final del periodo y dividiéndolo entre dos.

Ya establecido el índice porcentual de la rotación de personal, es importante comprender cuales son las causas que ocasionan esta situación, con el fin de tomar acciones correctivas para evitar la salida excesiva del personal y reducir al máximo las consecuencias negativas que esto genera para las organizaciones. (Chiavenato, 2005)

6.- CAUSAS DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL

Según Agustín Reyes Ponce las causas de rotación de personal se pueden dividir en causas de rotación forzosa y causas de rotación voluntaria.

- Por Muerte: Al morir un empleado, hay que sustituirlo por otro empleado.
- Por jubilación: Las compañías tienen planes en los que pueden obligar a los trabajadores a salir de la empresa cuando hayan cumplido cierto número de años de trabajo, combinados con edad avanzada.
- Por incapacidad permanente: Cuando el trabajador este incapacitado para poder seguir trabajando, debe ser sustituido por otro.
- Por enfermedad: En términos de ley, ciertas enfermedades crónicas obligan al trabajador a dejar su puesto.
- Por renuncia del trabajador: Esto se debe algunas causas como:
 - a) Búsqueda de mejores salarios
 - b) Trato inadecuado por parte de algún jefe
 - c) Ausencia de ascenso en un lapso considerable
 - d) Tipo de trabajo no satisfactorio para el empleado
 - e) Condiciones de trabajo inadecuadas (la lejanía de su hogar)
- *Por despido*: Cuando la empresa considera que es necesario prescindir de un empleado, aunque tenga que ser sustituido.
- *Por mala selección y acomodación*: Cuando la selección del personal fue inadecuada.
- *Por razones personales o familiares*: La salida se debe a situaciones como cambio de domicilio.
- *Por inestabilidad natural*: Existen trabajadores que, por razones sociológicas, psicológicas o por educación no adquieren estabilidad en una empresa, sí no que constantemente necesitan cambiar de empleo (PONCE, 1994).

6.1 PRINCIPALES FACTORES QUE PROVOCAN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL

Una de las causas más comunes que desde el punto de vista laboral, han incrementado la rotación del personal en las organizaciones en los últimos años, es la relacionada con la

insatisfacción laboral y los salarios mínimos, es por ello que el trabajador busca una solución a esta situación dentro o fuera de su centro laboral.

Los trabajadores consideran que el sistema de pago vigente no corresponde con el esfuerzo realizado y con los resultados obtenidos, sobretodo en trabajos manuales. Además los beneficios, servicios y prestaciones que se les brindan son muy escasos.

Otra de las causas que se relaciona con la salida repentina de los trabajadores son las condiciones laborales, es decir que el ambiente laboral donde el trabajador se desempeña, no es al más adecuado hace que este se sienta insatisfecho.

El sistema de estimulación moral y material es otra de las causas que hace que los empleados se desmotiven y decidan marcharse del negocio.

7.- VENTAJAS DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL

- La principal ventaja de una compañía cuando tiene alta rotación de personal es que siempre cuenta con empleados jóvenes sobretodo tratando de empleos que tengan contacto con el público.
- Los empleados nuevos tendrán salarios menores que el personal que tiene antigüedad.
- Su nuevo personal tendrá menos derecho de antigüedad para los casos de retiro.

7.1 INCONVENIENTES DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL

- El costo que representa. Debido a trámites de selección y adiestramiento de los nuevos trabajadores y la poca eficiencia de los nuevos trabajadores.
- La falta de integración y coordinación. Debido a los cambios constantes de personal, es difícil vincular al empleado con la empresa en forma de que se sienta parte de ella y tome interés en los problemas de esta. De ese modo el personal difícilmente se coordina con el resto de los empleados.
- La imagen de la empresa. Cuando una empresa se ve en la necesidad de cambiar constantemente de personal, frecuentemente se juzga que esto se debe a que el empleado no encontró las condiciones y trato satisfactorio.
- Posibilidad de divulgación de información de la empresa. Esto es cuando el personal que dejo la empresa da a conocer sistemas y métodos usados en su empresa anterior, ya sea porque él los uso o porque le sirven en su nuevo trabajo y así se gane con ello la aceptación de sus nuevos jefes.

Debe tomarse en cuenta que la rotación excesiva de personal se deriva de algunas situaciones indeseables para los trabajadores dentro de la organización; la más frecuente: salarios o sueldos inadecuados. Pero puede ser también trato inadecuado al personal; nulas posibilidades de progreso; distancia y transportes inconvenientes, etc.

Lo mejor no es tener ni alta ni baja rotación, sino que debe determinarse cuál debe ser la rotación normal y conveniente. (PONCE, 1994)

8.- COMO REDUCIR LA ROTACIÓN DE PERSONAL

La rotación de personal constituye un factor de incertidumbre e imprevisibilidad para las empresas, ocasionados por el comportamiento de los recursos humanos. Muchas organizaciones tratan de combatir la rotación de personal actuando sobre los efectos; sustituyendo a los empleados que se desvinculan.

No obstante, la causa del problema permanece indefinidamente. La tendencia actual es actuar sobre las causas de la rotación y no sobre los efectos.

Para enfrentar el desafío de la rotación muchas organizaciones han modificado su política de personal, rediseñando los cargos para volverlos más atractivos, replanteando la remuneración

para transformarla en ganancia variable, en función del desempeño y las metas que deben ser superadas, además de fijar estrategias motivadoras para el personal.

10.- CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

De acuerdo a lo estudiado en esta investigación ,se ha llegado a la conclusión de que las causas principales de la continua rotación de personal en los pequeños negocios de Cd. Valles, S.L.P es la insatisfacción laboral y sueldos bajos por parte de la empresa, ya que se hizo un análisis general por medio de encuestas aplicadas a diferentes jefes de negocios obteniendo así un porcentaje de aceptación de esas causas, que en comparación con las otras que también provocan la baja de trabajadores ,como: motivos personales, irresponsabilidad del empleado, escasos beneficios, servicios,prestaciones etc., y condiciones laborales inadecuadas, obtuvieron un porcentaje menor.

Debido a lo anterior podemos afirmar que se logró el objetivo general de esta investigación, al detectar las causas más significativas en relación a la continua rotación del personal. Realizando una investigación documental para encontrar la variedad de las causas posibles de la rotación de personal.

Dicho lo anterior resulta de gran importancia agregar algunas sugerencias que pueden colaborar a disminuir la continua rotación de personal las cuales son las siguientes:

- Establecer un programa donde los empleados tengan la oportunidad de ascender de puesto.
- Establecer un método de entrevista de retiro a las personas que se desvinculan de la empresa para diagnosticar las fallas y eliminar las causas que están provocando la salida del personal.
- Contar con un área donde se le apoye a los empleados cuando lo requieran, ya que en la mayoría de los casos no se contaba con esta área.
- Establecer un programa de motivación que ayude a incrementar el desempeño laboral de los empleados proporcionando la posibilidad de impulsarlos a que lleven a cabo sus actividades y que las realicen con gusto, por ejemplo dar incentivos a la innovación, reconocimiento público por ser el mejor empleado, empleado del mes, bonos, etc.
- Establecer una inducción a los trabajadores de las ventajas y desventajas de su relación laboral.

9.-LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LOS PEQUEÑOS NEGOCIOS DE CIUDAD VALLES.

9.1 SELECCIÓN DE LA MUESTRA

La información se obtuvo en los pequeños negocios de diferentes giros ubicados en la ciudad que se mencionan a continuación:

Zapatería Anita	carnicería carsulg
Zapatería Amalfi	carnicería la chiquita
Zapatería Meré	super Karen
Zapatería La Leonesa	la vaca suprema
Huarachería Mayra	
Refaccionaria del hogar	
Ferretería la verdad	

Ferretería San Luis
Ferretería el anzuelo
Papelería fraisal
Tienda Lara
Azúcar y básicos de Cd Valles
Valeri
Shopping
People
De varón
Mundo casual
Veterinaria la finca
Juguetería el paisa
Abarrotes del sol
Abarrotes Napoles
Zapateria independencia
Modas Luvani
Plaza 3 marías
Carnicería san jose
Carnicería san Antonio

9.2 Análisis de los resultados de las encuestas



**Universidad Autónoma de
San Luis Potosí
Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Huasteca**



LA SIGUIENTE ENCUESTA VA DIRIJIDA A LOS JEFES DE
LOS PEQUEÑOS NEGOCIOS EN CD.VALLES S.L.P
AGRADECIENDO DE ANTE MANO EL TIEMPO BRINDADO.

MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA QUE MEJOR LE PAREZCA.

1-¿Cuántas bajas de personal se presentan por semestre en este negocio?

0 a 5 _____ 6 a 10 _____ 11 o mas _____

2-¿Se utiliza algún procedimiento de registro de la rotación de personal en el negocio?

Sí _____ No _____

3-Seleccione algunas de las siguientes estrategias que otorga el negocio para retener al personal

_____ Sueldos competitivos

_____ Reconocimiento por alto desempeño

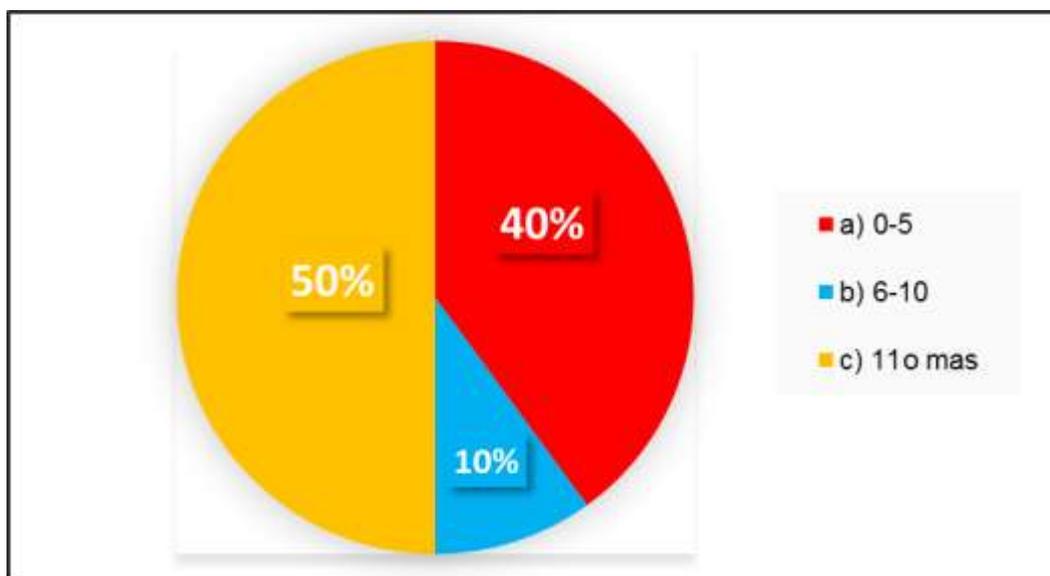
_____ Otorgar prestaciones de ley

4-¿Considera que la rotación de personal afecta el desarrollo de las actividades del negocio?

Sí _____ No _____

1.- ¿Cuántas bajas de personal se presentan por semestre en este negocio?

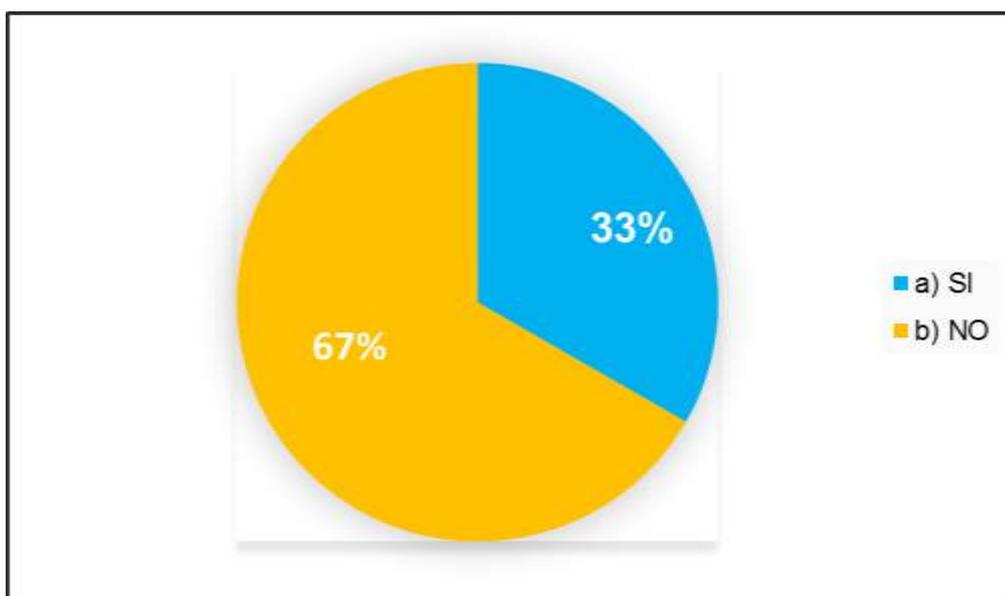
	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
a) 0-5	12	40%
b) 6-10	3	10%
c) 11 o mas	15	50%
TOTAL	30	100%



Grafica N°1 : Con la encuesta aplicada en los pequeños negocios de ciudad valles se muestra que un 50% de los jefes menciona que presentan de 11 a más bajas de personal por semestre, el 40% menciona de 0 a 5 bajas y el 10% de 6 a 10 bajas por semestre.

¿Se utiliza algún procedimiento de registro de la rotación de personal en el negocio?

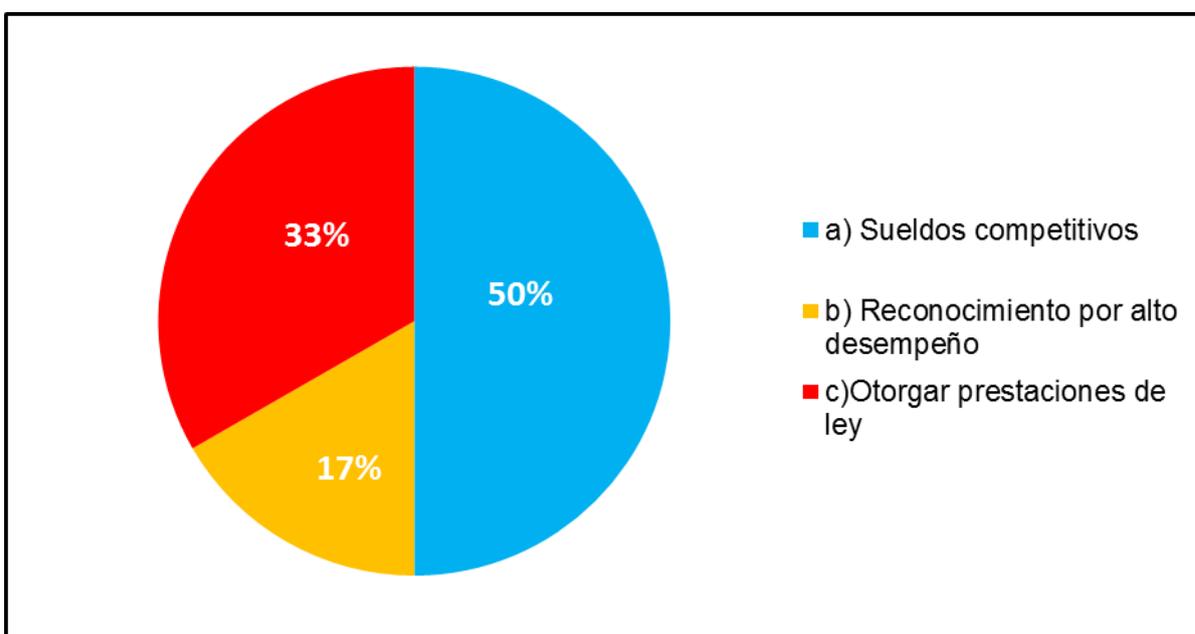
	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
a) SI	10	33%
b) NO	20	67%
TOTAL	30	100%



Grafica N°2: Con la encuesta aplicada en los pequeños negocios de ciudad valles se muestra que la mayoría de los jefes no utilizan un método para el registro de la rotación de personal.

3- Seleccione alguna de las siguientes estrategias que otorga el negocio para retener al personal

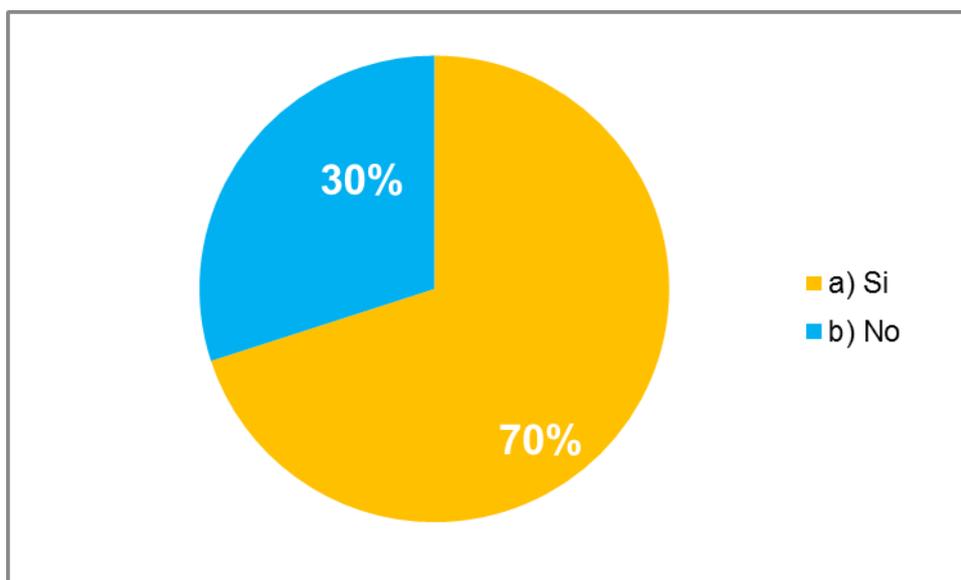
	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
a) Sueldos competitivos	15	50%
b) Reconocimiento por alto desempeño	5	16.67%
c) Otorgar prestaciones de ley	10	33.33%
TOTAL	30	100%



Grafica N°3: En base a los resultados obtenidos la mitad de los encuestados dicen que retienen al personal otorgándoles sueldos competitivos, un 33% de los encuestados afirma retenerlos dándoles las prestaciones de ley ,mientras un 17% dice que los empleados permanecen por el reconocimiento que les da el negocio.

4-Considera que la rotación de personal afecta el desarrollo de las actividades del negocio?

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	21	70%
b) No	9	30%
TOTAL	30	100%



Grafica N°4. En base a los datos proporcionados por los jefes de los pequeños negocios de Ciudad Valles se puede afirmar que la rotación del personal afecta en el desarrollo de las actividades del negocio.