

PROBABLES CAUSAS DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN CONTINENTAL PLANTA LAS COLINAS

Mejía Ortiz Paulina (1), Tamayo Contreras Porfirio (2)

1 [Licenciatura, Comercio Internacional] | Dirección de correo electrónico: [Ici.paulinamejia@hotmail.com]

2 [División de Ciencias Económico Administrativas, Campus Guanajuato, Universidad de Guanajuato] | Dirección de correo electrónico: [aeinegocios@prodigy.net.mx]

Resumen

La satisfacción y la percepción de la importancia que el empleado otorga a los distintos aspectos de su trabajo es una base de la representación social que tiene de la empresa en la que labora y de las actitudes hacia su trabajo, como la intención de abandono y, por ende, rotación laboral. El propósito de este estudio fue determinar las causas que influyen en la intención de abandono como predictor de la rotación de personal en la planta las Colinas de la empresa Cotinental. Se utilizó un cuestionario para medir la satisfacción e importancia que los trabajadores conceden a los aspectos laborales e identificar su relación con la intención de abandonar la organización con un alfa de Cronbach de .880 y .883 respectivamente. El cuestionario se aplicó a 212 trabajadores (83 hombres, 110 mujeres y 19 que no indicaron su género). Mediante un análisis de correlación de Pearson se identificó una relación estadísticamente significativa en la satisfacción y la percepción de importancia con la intención de abandono, el compromiso organizacional y el *bullying* laboral. En el análisis de medias y porcentajes se identificaron los aspectos del trabajo que hay que atender tanto de satisfacción como de la percepción de importancia para reducir la rotación de personal.

Abstract

Satisfaction and perception of the importance that the employee gives the different aspects of his work is the basis of social representation is the company where he works and attitudes towards their work, as the intention to quit, therefore, job turnover. The purpose of this study was to determine the causes that influence the intention to quit as a predictor of turnover in the plant of the company Cotinental. A questionnaire was used to measure satisfaction and importance that workers attach to labor issues and identify their relationship with the intention to leave the organization with a Cronbach's alpha of .880 and .883 respectively. The questionnaire was administered to 212 workers (83 men, 110 women and 19 who did not indicate their gender). Using a Pearson correlation analysis a statistically significant relationship satisfaction and perceived importance with the intention to quit, organizational commitment and job bullying was identified. In the analysis of averages and percentages aspects of work that must be addressed both satisfaction and the perceived importance to reduce staff turnover identified.

Palabras Clave

Satisfacción; percepción de importancia; aspectos laborales: intención de abandono; rotación de personal.

Key Words

Satisfaction, perceived importance, workplace conditions, intention to quit, staff turnover.

INTRODUCCIÓN

Existen dos elementos claves que se deben de considerar para una investigación el problema de la rotación de personal, y que tienen un impacto significativo en la intención del trabajador de abandonar la organización, siendo: la percepción de importancia que los trabajadores otorgan a los aspectos laborales y la satisfacción laboral.

El incremento en otorgamientos, por parte de la organización, reduce la intención del trabajador de abandonar la empresa y, caso contrario, al reducirlos e incrementar las contribuciones aumenta el deseo del trabajador de retirarse de la organización. El equilibrio entre otorgamientos y contribuciones es considerada como fusión de dos variables motivaciones que afectan la satisfacción laboral, distintas pero interdependientes.

El modelo del March y Simon (1958) también se orienta en observar el proceso de la rotación de personal a partir de la decisión propia del trabajador de salirse de una empresa, por lo que la rotación de personal en el modelo es entendida como “el retiro voluntario del individuo de abandonar una organización de la cual recibe una compensación económica”. El modelo March y Simon (1958) se compone de dos conceptos primordiales:

- a) La intención del trabajador de salirse de la organización.
- Conformidad con el trabajo
 - Relaciones Laborales
 - Identificación con el trabajo

La percepción de oportunidades laborales externas.

Considerando lo anterior el objetivo de este trabajo es conocer las probables causas de la rotación de personal en Continental planta las Colinas. Para esto se plantearon las siguientes preguntas de investigación:

1.- ¿Cuál es la relación que guarda la satisfacción de los aspectos laborales con la intención de abandono, compromiso y *bullying* laboral?

2.- ¿Cuál es la relación que guarda la importancia de los aspectos laborales con la intención de abandono, compromiso y *bullying* laboral?

3.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los trabajadores acerca de los aspectos laborales?

4.- ¿Cuál es el nivel de importancia de los trabajadores acerca de los aspectos laborales?

5.- ¿Cuál es la frecuencia y porcentaje de percepción de la satisfacción que tienen los trabajadores sobre los aspectos laborales?

6.- ¿Cuál es la frecuencia y porcentaje de percepción de importancia sobre los aspectos laborales que tienen los trabajadores?

MATERIALES Y MÉTODOS

Para medir la percepción de importancia se utilizó el cuestionario “Percepción de importancia sobre aspectos laborales: Diseño y prueba de un cuestionario” (Tamayo, Guevara-Sanginés y Sánchez, 2015). El cuestionario está conformado por 29 reactivos que incluyen preguntas tales como ¿Qué tan importante es para usted tener responsabilidades y obligaciones en la empresa? Y con un alfa de Cronbach .880

Para medir la satisfacción se utilizó el instrumento denominado “Cuestionario para conocer la satisfacción que influye en la intención de abandono” (Tamayo, 2014) integrado por 29 reactivos con preguntas tales como ¿Qué tan satisfecho está usted con su salario? Y con alfa de Cronbach de .883

Ambos cuestionarios incluyen una pregunta dicotómica para conocer la intención de abandono. Para fines de esta investigación, se adicionaron dos preguntas sobre el compromiso organizacional y el *bullying* laboral. En el análisis de la información se utilizó el programa estadístico informático SPSS versión 20. Además, del análisis de medias, porcentajes y correlación de Pearson.

Las encuestas se realizaron a lo largo de cuatro semanas a personal de producción sindicalizado, en los diferentes turnos, de las diferentes áreas y líneas que operan en la organización y en pequeños grupos para no afectar la producción del día. Con un aproximado de 5 a 8 personas eran tomadas al azar de su área de trabajo hacia una

sala de juntas, donde se les entregaba el cuestionario mencionándoles que era solo para investigación académica y confidencial ya que no se les pedía su nombre, esto para que la persona se sintiera con la confianza de contestar lo que mejor le pareciera según sus necesidades, percepciones y satisfacciones, con una duración aproximada de 25 min, cuando una persona finalizaba su encuesta era retornada a su lugar de trabajo y se seleccionaba otra persona más.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La rotación de personal está presente en cualquier tipo de organización sin importar su tamaño. En algunas, la frecuencia es mayor que en otras. La rotación de personal genera resultados negativos hacia la organización; en otros casos, aparentemente los menos, las consecuencias pueden ser positivas. Una sugerencia resultante de esta investigación, estriba en la conveniencia de tomar en cuenta las variables que están generando insatisfacción en los empleados y abordarlas con programas administrativos que reviertan el efecto. Asimismo, tomar en cuenta los aspectos del trabajo que son importantes para el trabajador.

A fin de comprender mejor la perspectiva de los trabajadores sobre su permanencia en un mismo sitio. Como complemento, cuando el empleador confía en sus trabajadores y les permite expresar sus opiniones (Pfeffer, 2006) para mejorar sus actividades, sin dejar de controlarlas, reduce la intención de abandono y promueve trabajadores con un nivel importante de competitividad y lealtad.

Por otra parte, es pertinente considerar también el punto de vista del empleador. Sobre esta aproximación existen diversas posturas que convergen en que el empleador percibe que la rotación de personal se presenta en el personal que no está comprometido, ni capacitado, o que no es leal, ni productivo. Si la idea del empleador es que debe contratar y retener a los trabajadores que ayuden a un desempeño competitivo de la organización, entonces los empleados que no se ajusten a esta necesidad empresarial y tomen la decisión de dejar la empresa la beneficiarán (Tuttle, 1977) en lugar de causarle un daño.

CONCLUSIONES

Aunque se ha advertido que, si bien es importante que el empleador contrate empleados competitivos, no debe perderse de vista que una tasa de rotación de personal menor a un 10% puede resultar un problema para la organización (Howes, 2011). El argumento surge de la idea de que el trabajador con una larga permanencia en la empresa puede llegar a un estado de confort sin que aporte nuevas acciones de crecimiento o de mejora hacia la organización. (Sin embargo, esta postura de separar un empleado solamente por su antigüedad iría contra los derechos laborales.) En ese sentido, los empleadores deben estar alertas en su intención de contratar trabajadores competitivos, comprometidos y leales, para no dar acceso a su organización a trabajadores que pudieran presentar conductas delictivas. Por ello, se recomienda que los empleadores mejoren sus técnicas y procesos de reclutamiento, selección y contratación (Work, 2012). Ello incluso cuando se busquen nuevas opciones, dependiendo el puesto a cubrir, entre las personas con capacidades diferentes (Gold, Oire, Faian y Wewiorski, 2012), pues la selección apropiada de personas con capacidades diferentes reduce significativamente la intención de abandono y, como consecuencia, la rotación de personal, debido a que estas típicamente muestran un alto nivel de lealtad y compromiso.

En vinculación con lo antedicho, se ha sugerido (Ryu y Lee, 2013) que el empleador debe mantener una relación en forma de U invertida entre la rotación de personal y el desempeño organizacional. Esto implica que la administración debe tratar de encontrar y mantener un equilibrio de la rotación de personal con el fin de aumentar el rendimiento de la organización, sin perder a los trabajadores de mayor rendimiento laboral y mayor proclividad a la innovación. En esta dirección, se ha mostrado que las organizaciones de bajo nivel de innovación presentan un índice mayor de rotación de personal, que aquellas que poseen un alto nivel de innovación (Young, Charns, y Shortell, 2001; Berman y Kim, 2010; Ryu y Lee, 2013).

En suma, es de notar que el empleado busca obtener un trabajo que llene sus expectativas, que le genere una estabilidad laboral, que le cause satisfacción y del que obtenga un beneficio económico. En cambio, el empleador busca un

trabajador competitivo, comprometido, leal e innovador. El empatar ambas percepciones es, sin duda, un reto administrativo que aumentaría la satisfacción laboral y reduciría significativamente la intención de abandonar la empresa y, como adhesión, la rotación de personal.

AGRADECIMIENTOS

Este proyecto fue realizado con la participación de la Srita. Rosa María Chagoya Guerrero.

REFERENCIAS

- [1] Hackman, J.R., y Oldham, G.R. (1980). *Work Redesign*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Hernández, S. R., Fernández, C.C., y Baptista, L. P. (1991). *Metodología de la investigación* (2ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- [2] March, J.G., y H.A. Simon (1958). *Organizations*. New York: John Wiley.
- [3] Tamayo, C.P., Guevara-Sanginés M. y Sánchez, E. (2015). Diseño y prueba de un cuestionario sobre la importancia percibida de las condiciones de trabajo en México. *Revista INNOVAR Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Administración y Contaduría Pública de Colombia* (en prensa).
- [4] Tamayo, C.P. (2004). Cuestionario para conocer la satisfacción que influye en la intención de abandono. Segundo lugar en el 13º Premio Nacional de Investigación para Académicos de ANFECA.
- [5] Pfeffer, J. (2006). It's Time to Start Trusting the Workforce. *Business 2.0*, 7(11), 68.
- [6] Tuttle, J. (1977). Job turnover among recent graduates (an employer perspective). *Veterinary Medicine, Small Animal Clinician: VM, SAC*, 72(4), 536-543.
- [7] Howes, P. (2011). Low turnover a problem claims workforce expert. (2011). *Marketing Week* (Online Edition), 6.
- [8] Work, T. (2012, October 13). Workplace psychopaths bring suffering for all. *Southland Times, The*. p. A9.
- [9] Gold, P., Oire, S., Fabian, E., & Wewiorski, N. (2012). Negotiating reasonable workplace accommodations: Perspectives of employers, employees with disabilities, and rehabilitation service providers. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 37(1), 25-37.

[10] Ryu, S., & Lee, Y. (2013). Examining the Role of Management in Turnover. *Public Performance & Management Review*, 37(1), 134-153. doi:10.2753/PMR1530-9576370106.

[11] Young, G.J.; Charns, M.P. ; & Shortell, S.M. (2001). Top manager and network effects on the adoption of innovative management practices: A study of TQM in a public hospital system. *Strategic Management Journal*, 22(10), 935-951.