



**“UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALDO”**



**FACULTAD DE CONTADURÍA Y CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

**“EL IMPACTO ECONÓMICO DE LA DESERCIÓN
LABORAL EN LAS ENTIDADES; UNA
PROBLEMÁTICA CIRCUNSTANCIAL O
ESPONTÁNEA”**

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

ALDO UMBEL SOTO CISNEROS

ASESOR:

M.A. JULIO CÉSAR SÁNCHEZ BUCIO

Morelia, Michoacán, Octubre de 2015.

Agradecimientos

Gracias a mis padres, hermanos, amigos, tutores y familiares por su gran apoyo que me brindaron a lo largo de mi formación personal y académica, ya que gracias a ustedes hoy culmino una de las etapas más importantes de mi vida, obteniendo mi título como Licenciado en Administración.

Gracias a mis padres; Rubén Soto Rojas que desde el cielo ahora me acompaña y Rafaela Cisneros Herrera, por brindarme las herramientas necesarias y ser el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, por todo su amor y comprensión gracias.

Gracias a mis hermanos; Brenda I. Soto Cisneros y Rafael Soto Cisneros, por sus consejos, enseñanzas, amor y ser un ejemplo para mí.

Gracias a mi familia; Felipe Cisneros y Azucena Bueno; a mi abuelita Carmelita; Teresa Cisneros; María Cisneros; Francisco Herrera; Abraham Cisneros; José Cisneros; Jaime Cisneros; Petra Cisneros; Catalino Cisneros; Elva Soto; Ricardo López; a mis abuelitos Pascuala Cisneros y Leodegario Infante; Rene Infante; Rosa Maldonado; Rita Infante; Antonio Infante; Ma. Luz Infante; Celestino Franco; Victoria Infante; Raúl Toledo; Leodegario Infante; Delia Infante; Everardo Infante; José Luis Infante; Alicia Cisneros; Juanita Cisneros; Gerardo Cisneros,; también a la Señora Paz González; José Bueno; Juan Carlos Carrillo; Ma. Luisa Jiménez; también a Yaima Pérez; Yarianna Sánchez y su mamá Estela Esquivel.

Gracias a mis profesores por todo su apoyo, conocimiento y confianza que depositaron en mi día a día; en especial a mi asesor **M.A. Julio César Sánchez Bucio** y la **M.A. Rubi Rangel Reyes** por su apoyo incondicional, tiempo dedicado a compartir sus conocimientos y profesionalismo.

ÍNDICE

Resumen	5
Introducción	6
Capítulo I	
Planteamiento del problema	7
1.1.- Planteamiento del problema	7
1.1.1.- Problemas relacionados con la deserción laboral	7
1.2.- Objetivos generales	8
1.2.1.- Objetivos específicos	8
1.2.2.- Variables dependientes	9
1.2.3.- Variables independientes	9
1.3.- Justificación	9
1.4.- Hipótesis	10
Capítulo II	
Marco teórico	10
2.1.- Deserción laboral	10
2.1.1.- Antecedentes de la deserción laboral y su origen	10
2.2.- Conceptos de deserción laboral	11
2.2.1.- Diagnósticos de las causas	11
2.2.2.- Causas de la deserción laboral	12
2.2.3.- Importancia de la deserción laboral	12
2.2.4.- Clasificación de la deserción laboral	13
2.2.5.- Tipos de deserción laboral	14
2.3.- Factores intrínsecos de la deserción laboral	15
2.4.- Deserción laboral	16
2.4.1.- Tipos de deserción laboral	17
2.5.- Técnicas de control	18
2.5.1.- Criterios para implantar un plan de motivación	28
2.6.- Factores psicosociales de la deserción laboral	19
2.6.1.- Estructura de la deserción laboral	19
2.7.- Deserción laboral involuntaria	20
2.7.1 .Costos y efectos de la deserción laboral	20
2.8.- Enfermedades profesionales	22
2.9.- Ausentismo laboral asociado al alcohol y drogas	22
2.10.- Reducción y erradicación del ausentismo laboral	23
2.10.1.- Técnicas de retribución para paliar el ausentismo	23
2.11.- El rol del supervisor en relación al ausentismo	24
2.12.- El clima organizacional y su relación con el ausentismo	26
2.13.- Medición del ausentismo	27
2.14.- Reducción de accidentes y enfermedades laborales	27
2.15.- La deserción laboral y sus repercusiones	29
Capítulo II	
Metodología	30
3.- Definición del método	30
3.1.- Fuentes primarias de información	31
3.2.- Fuentes secundarias de información	31
3.3.- Diseño de la investigación	31
3.4.- Procedimientos para la recopilación de datos	32
3.4.1.- La observación	32
3.4.2.- Modalidades de la observación	32
3.4.3.- Ventajas y limitaciones	33

3.5.- La elaboración del cuestiona	33
3.5.1.- La forma de las preguntas.....	33
3.5.2.- El modo de formular las preguntas.....	33
3.6.- Extracción de la muestra	34
3.6.1.- Cualidades de una buena muestra.....	34
3.6.2.- Análisis e interpretación de la investigación.....	34
Resultados esperados	38
Conclusión	39
Bibliografía	40
Cronograma de actividades	41

Resumen

En este estudio se examina uno de los problemas principales de las distintas entidades como es la deserción laboral, por ello se identificaron las principales causas; analizarán las consecuencias, donde se darán a conoceremos los efectos y se plantearán medidas de control. Se llevará a cabo un estudio basado en una muestra con una serie de preguntas que se realizarán a distintos trabajadores, a cada uno se le aplicará una encuesta que recogerá sus características laborales.

Se pretende obtener una estimación de la prevalencia de la deserción laboral en las entidades y las causas que lo provocan, asuntos personales o el uso y abuso de sustancias como alcohol y drogas entre los trabajadores. La información se sistematizará por medio de la aplicación de un cuestionario dirigido a una muestra de trabajadores de una entidad indistinta. En la presente investigación se propone evaluar la deserción laboral en las empresas analizando las diferentes causas y razones que sobresalgan y que afecten a la salud de los trabajadores y en la productividad en las empresas.

Abstract

This study examines one of the main problems of the various entities such as labor attrition, so the main causes were identified; will analyze the consequences, where he will to know the effects and control measures will arise. A study based on a sample with a series of questions that will be held to different workers, each will apply a survey that will collect their job characteristics will take place.

The aim is to obtain an estimate of the prevalence of labor desertion entities and causes that lead to personal matters or the use and abuse of substances like alcohol and drugs among workers. The information is systematized by applying a questionnaire to a sample of workers of an indistinct entity. In the present study it intends to evaluate the labor attrition companies in analyzing the different causes and reasons that protrude and affecting the health of workers and productivity in companies.

1.-Desercion laboral.

2.-Problemas principales.

3.-Medidas de control.

4.-Causas.

5.-Solucion correctiva.

Introducción.

La deserción laboral es un tema muy importante para las empresas. Es la ausencia del trabajador a la empresa por razones ajenas al propio trabajo en que se labora, ocasionada por enfermedades, la edad, la familia y el ambiente de trabajo, etc.

La deserción laboral en las organizaciones aumenta espacios en que los empleados en su lugar de trabajo lo ocupan para realizar otro tipo de actividades ajenas como realizar llamadas telefónicas (personales), fumar en horas de trabajo, utilizan el celular personal y computadoras del área de trabajo para revisar sus redes sociales, en las cuales destacan WhatsApp y Facebook entre otras. Por otra parte las empresas tienen que tomar con mayor importancia y responsabilizarse de la deserción de sus empleados, porque repercute en las actividades presentes y futuras dentro y fuera de la empresa.

La ausencia, en momentos en que los empleados deberían estar trabajando, normalmente pueden relacionarse directamente con la empresa, porque en ocasiones no les dan la importancia y motivación necesaria para realizar su trabajo, debido a accidentes en el trabajo y otros motivos que dependen de la propia organización, como la poca importancia hacia el empleado con las labores que realiza y que en muchas ocasiones no son bien recompensadas.

Otro aspecto muy importante que se debe considerar, es que no siempre las causas de la deserción están en el propio empleado, sino en la misma organización; en el empobrecimiento de las tareas que realizan los trabajadores, en la falta de motivación, incentivos y estímulos; así como las condiciones desagradables de trabajo. Un motivo más que tiene el trabajador para faltar y procurar una mala imagen a la organización, son el consumo excesivo de alcohol y drogas, pero esto no es solo consecuencia del trabajo, sino que el trabajador puede estar desmotivado por las condiciones de trabajo o que no lo toman mucho en cuenta para actividades importantes.

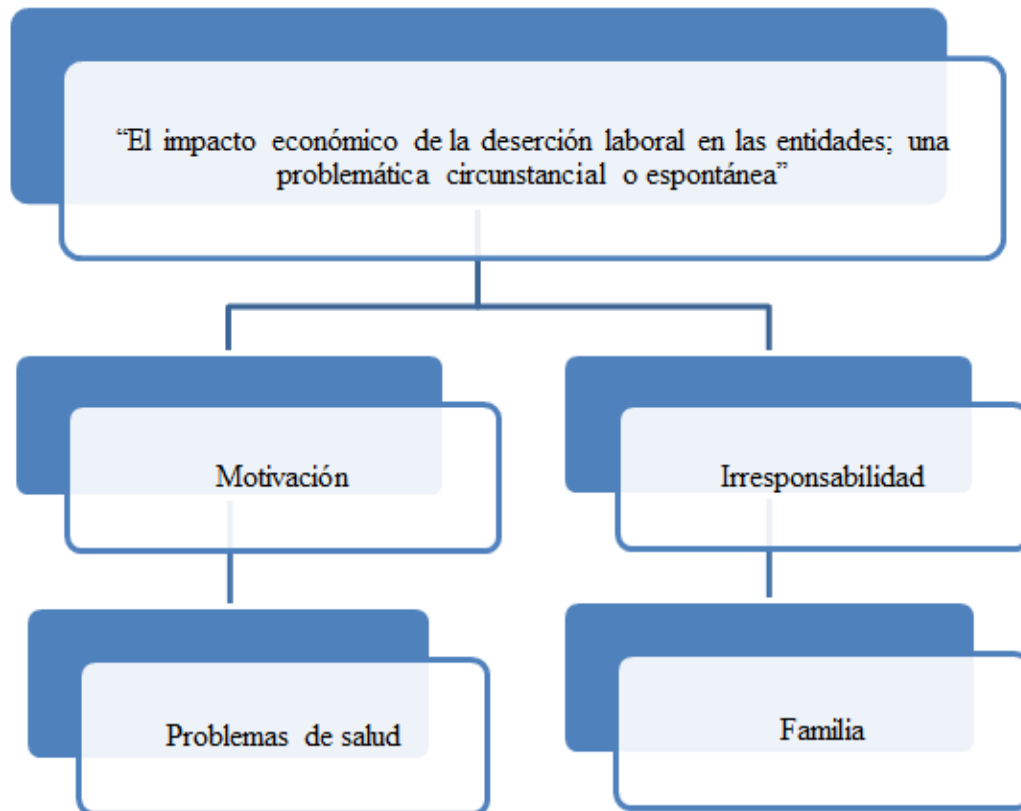
Capítulo I

1.1.- Planteamiento del problema

El impacto económico de la deserción laboral en las entidades es una problemática muy importante de tomar en cuenta, ya que muchas empresas no tienen un control sobre esta problemática, tienen el riesgo de tener pérdidas económicas y de personal mayores. Desde los años de 70's esta problemática fue tomada en cuenta por primera vez ya que los empleados de las diferentes compañías se ausentaban en horas de trabajo, muchas voluntariamente o involuntariamente pero esto ocasiona que se pierda tiempo en la realización laboral y desarrollo de la organización. La deserción laboral es un fenómeno que se ha intensificado en los últimos años convirtiéndose en uno de los principales problemas para las empresas. Debido a esta problemática es que he considerado importante conocer el alcance de la deserción laboral para así poder dar soluciones correctivas a esta problemática que afecta de manera circunstancial muchas entidades.



Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

1.2.- Objetivo general.

Identificar, describir y analizar las causas y tendencias de la deserción laboral en las entidades.

1.2.1.- Objetivos específicos.

Identificar las principales causas de la deserción laboral en los trabajadores; analizar las consecuencias de por qué los trabajadores se ausentan de sus labores; identificar cargos y áreas donde se presenta la deserción laboral; conocer los efectos de la deserción laboral y plantear medidas de control de la deserción laboral.

1.2.2.- Variables dependientes

Productividad: Medidas del rendimiento que incluye eficacia (consecución de las metas) y eficiencia (relación que la producción eficaz guarda con los insumos requeridos para lograrla); rotación de personal: Sustitución de personal que abandona voluntaria o involuntariamente una organización para siempre; satisfacción laboral: Actitud general ante el trabajo propio; liderazgo y confianza; cultura organizacional.

1.2.3.- Variables independientes

Características biográficas; Personalidad y emociones; valores y actitudes; habilidad; percepción; motivación; aprendizaje individual; tomas de decisiones individual; trabajo en equipo; conflictos.

1.3.- Justificación.

La deserción laboral es un fenómeno muy antiguo que ha afectado en mayor o menor medida las organizaciones, por lo que la presente investigación tiene como objetivo lograr identificar las posibles causas que lo origina. Es considerado un factor que reduce seriamente la productividad, impide el desarrollo y el logro de objetivos. La deserción laboral representa un problema no solamente para el trabajador sino para la empresa, ya que el empleado se ve afectado en su salario, la seguridad de su trabajo, el rendimiento y la calidad de su desempeño; mientras que la empresa sufre las consecuencias viéndose afectada económicamente.

Por lo que se cree necesario llevar a cabo un estudio de investigación que permita detectar las principales causas y efectos, producidos por la deserción laboral que perjudica a la organización y a sus elementos para que a través de esto puedan implementarse, medidas correctivas u opciones que proporcionen soluciones para poder buscar alternativas viables y realizables a esta problemática.

1.4.- Hipótesis.

“Identificar las causas y efectos de la deserción laboral, que permita el establecimiento de técnicas positivas para su disminución, logrando la eficiencia organizacional y la satisfacción laboral.”

Capítulo II

Marco teórico

2.1.- Deserción laboral

2.1.1.- Antecedentes de la deserción laboral y su origen

La deserción laboral al trabajo fue tenido en cuenta por primera vez por Dubois en 1977, ya que se dio cuenta del tiempo de trabajo perdido en el siglo XIX debido a las largas jornadas de trabajo, en las que se incluían los días de fiesta. A principios de nuestro siglo comienzan a ser conocidos los accidentes de trabajo voluntarios en contextos de actividad con un grado de riesgo considerable para tener así una vía de escape y poder continuar con el puesto de trabajo. A estos “accidentes” junto con la situación anterior, se denominaba deserción. Simón, en 1978, opinaba que esta situación era una forma de resistencia de los campesinos hacia la forma de producción capitalista.

Dubois, en una perspectiva más actual, sitúa el comportamiento de deserción laboral como una forma de acción obrera que se manifiesta para expresar el rechazo hacia la situación laboral o bien para poder obtener la remuneración sin trabajar y emplear el tiempo en otras actividades, como pasar el fin de semana completo con la familia, ir de vacaciones, realizar otros trabajos para tener así un sueldo extra o evitar impuestos. Mayo y un grupo investigador de Harvard hizo un estudio en 1977 en tres compañías de una industria metalúrgica para estudiar la “deserción” y se descubrió que la influencia del grupo informal de trabajo en el individuo constituía un elemento clave para la determinación de la producción y de la presencia o ausencia laboral. Otro hecho es el proceso intelectual de los jóvenes, que se convierten en un importante sector laboral de cualificación subempleada, de donde emanan las ausencias sin motivo por los trabajadores de las empresas en serie, la inestabilidad del personal, las huelgas, etc.

2.2.- Conceptos de deserción laboral

Según Robbins (2005), toda empresa u organización debe mantener baja su deserción laboral dentro de sus filas porque este factor modifica de gran manera los costos, no cabe duda que la empresa no pudiera llegar a sus metas si los empleados no van a laborar. La deserción laboral según Cummings y Worley (2007), es un síntoma que revela no solo problemas del empleado sino también del ámbito de la organización. Es un factor imposible de prever y generador muchas veces de desconcierto, ya que la planeación de la producción está en función de la disponibilidad de la mano obrera.

Organización internacional del trabajo: La deserción laboral puede ser causa de la culminación de un contrato de trabajo por voluntad del empleador, siempre y cuando la causa objetiva de la deserción no sea justificada, la deserción de los trabajadores en su puesto de trabajo supone un incumplimiento del contrato. Muchas de las empresas han intentado disminuir el ausentismo de sus trabajadores tratando de satisfacer ciertos tipos de necesidades que a su propio juicio han considerado como las más satisfactorias para que el trabajador este contento y en consecuencia pueda ver con agrado el trabajo, aunque la organización para por el esfuerzo del individuo mediante una retribución monetaria, el problema no resulta tan sencillo, surge entonces la relación hombre-trabajo, la relación hombre-organización con todas sus consecuencias. Diversos estudios acerca de la deserción laboral han concluido que las principales causas del ausentismo son las enfermedades respiratorias, licor, drogas, vida nocturna y falta de motivación. En México, los estudios e investigaciones existentes no siempre cuentan con la profundidad necesaria, por lo que es difícil hacer un cálculo global de la tasa de ausentismo.

2.2.1.- Diagnóstico de las causas.

Unas de las principales causas de la deserción laboral son varias; no siempre ocurre por causa del empleado; también pueden causarlo la misma organización, la deficiente supervisión, la especialización de las tareas, la falta de motivación y estímulo, las desagradables condiciones de trabajo, la escasa integración del empleado en la organización y el impacto psicológico de una dirección deficiente.

Por otro lado, diversos estudios acerca de la deserción laboral han concluido que las principales causas del mismo son las enfermedades respiratorias, licor, drogas, vida nocturna y falta de motivación.

2.2.2.- Causas de la deserción laboral

Enfermedad comprobada; enfermedad no comprobada; diversas razones de carácter familiar; tardanzas involuntarias por motivos de fuerza mayor; faltas voluntarias por motivos personales; dificultades y problemas financieros; problemas de transporte; baja motivación para trabajar; clima organizacional insostenible; falta de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo; escasa supervisión de la jefatura; políticas inadecuadas de la empresa; accidentes de trabajo; estrés; fatiga; falta de motivación; falta de satisfacción personal; bienestar físico y mental con los compañeros de oficina; problemas de salud físicos, mentales y jubilación.

2.2.3.- Importancia de la deserción laboral

La deserción laboral es un hecho muy importante para la empresa, dedicándole una atención especial e investigándolo. Incrementa los costos laborales; origina problemas organizativos; es frecuentemente origen de pérdida de eficacia y calidad.

Cuatro puntos de vista; empresarial/directivo y económico: Surge de la adaptación del individuo a la empresa. Incrementa los costos laborales; origina problemas organizativos; es frecuentemente origen de pérdidas de eficiencia y calidad. Es mayor la deserción laboral en las mujeres se odia pensar que este punto es verdad porque toda la responsabilidad de la familia recae en ellas y por esa misma razón son más responsables en el trabajo.

Psicológico: Se centra en la motivación, la satisfacción y las actitudes hacia el puesto de trabajo, la importancia que tienen las normas de grupo al descubrir la existencia de una cultura de deserción en las organizaciones. La deserción en el trabajo abarca la enfermedad, los motivos certificados o no y es comprendida como un acto individual de elección entre actividades posibles o como conducta habitual y rutinaria que sigue unas normas para escapar del control o como resistencia individual y grupal hacia el sistema inflexible. Los periodos de deserción se amplían con la edad, ciertamente ya que el cuerpo no responde al mismo ritmo que un joven.

Sociológico: En este enfoque se incluyen los factores individuales que faltaban y hacen referencia: La edad; sexo; estado civil y formación.

También tienen en cuenta los factores externos: Los trabajadores; la distancia del domicilio al lugar de trabajo y las presiones familiares.

Los factores de organización del trabajo como: El trabajo en cadena; el tamaño de la unidad de trabajo y la repetitividad de la tarea. La deserción laboral es un síntoma organizacional y representa una acción colectiva, comportamiento o estrategia racional dentro de una lógica de acciones en cadena que forman parte del sistema de interacción de las organizaciones modernas. Está relacionada con la insatisfacción, cada persona en su lugar de trabajo debe estar ajusto con la actividad que se realiza, muchas veces las personas buscan un trabajo por la ubicación, en salario, seguro y otros factores, por ultimo pensamos si realmente lo que estoy realizando es lo que tenía pensado para mi futuro.

Pedagógico: La deserción laboral constituye una de las respuestas a la tensión, la baja moral de trabajo, la imposibilidad de promoción. La deserción laboral es un problema indefinido, ya que es difícil afirmar hasta qué punto es inevitable, o hasta qué punto la organización puede combatirlo eficazmente.

2.2.4.- Clasificación de la deserción laboral

La deserción laboral se clasifica de la siguiente manera: Justificado e injustificado

Deserción justificada: El que se produce con autorización.

Deserción injustificada: Las faltas del trabajador cuando no avisa, y por lo tanto, no hay autorización. La deserción laboral no justificada es un fenómeno sociológico directamente vinculado a la actitud del individuo y de la sociedad ante el trabajo.

Son las condiciones de trabajo en las que se desenvuelve el trabajador una de las causas directas del ausentismo laboral.

Cuando las condiciones de trabajo son satisfactorias disminuye sensiblemente la deserción laboral, por contra ante condiciones de trabajo precarias aumenta sensiblemente la deserción laboral. Todo lo que propicie una actitud adecuada (integración, satisfacción, motivación, representatividad, etc.) provoca en una menor Deserción y todo lo que favorece un deterioro de esta actitud causa una mayor Deserción (falta de promoción, tareas monótonas y repetitivas, etc.)

2.2.5.- Tipos de deserción laboral.

Deserción por faltas: Considera solo el personal en actividad normal y únicamente las faltas y retardos convertidas en horas, pero relacionadas con: Faltas injustificada: Por certificados médicos.

Faltas por motivos médicos no justificados: Retardos por motivos justificados o no justificados.

Deserción general (mixto): Relacionado con el personal ausente durante el periodo prolongado por licencias de toda clase.

Enfermedad: Maternidad y accidentes de trabajo.

Ausentismo mental: Es la asistencia física del trabajador pero su pensamiento se encuentra en otra parte distante, por lo cual se presume que podría intentarse sobre la base de la incertidumbre de los índices de productividad, sin embargo, existe la justificación de que no toda fluctuación de los índices mencionados podría ser atribuida a este fenómeno.

Deserción física: Aquella inasistencia personal a las labores cotidianas pactadas contractualmente con la empresa; ese tipo de deserción se puede dividir en físico justificado y en físico no justificado.

Ausencia física justificada: Se puede considerar la deserción física justificada como la inasistencia a las labores cotidianas, que derivan de una incapacidad o imposibilidad real de acudir al centro de trabajo, esta inasistencia puede obedecer factores educativos, como por ejemplo: estar disfrutando de una beca oficial, o factores médicos tales como puede ser sufrir incapacidad maternal, o postoperatoria, así como estar atravesado por una enfermedad grave o por haber sufrido un accidente de trabajo, etc.; obedece también a factores de tipo laboral como, puede ser encontrarse en el cumplimiento de una comisión oficial que obligue a ausentarse al trabajador y finalmente a condiciones jurídicamente reglamentadas como lo son el disfrute de vacaciones y descansos semanales y los días festivos.

Ausencia física injustificada: La inasistencia no esperada de un empleado a su centro de trabajo explicando motivos ficticios o no justificados, como el anterior ausentismo este también se clasifica en total o parcial.

Ausencia física injustificada es total: Cuando la deserción se prolonga a lo largo de toda la jornada como en el caso de las faltas, las licencias y las incapacidades ficticias.

Ausencia física injustificada es parcial: Temporal o incompleto cuando la deserción no abarca la totalidad de la jornada, es decir, cuando se ha llegado tarde, salido temprano, o solicitando un permiso destinado a resolver un asunto en particular.

En el siguiente cuadro es posible apreciar de una manera más objetiva los criterios utilizados para clasificación de la deserción física y las modalidades que presenta.



Fuente: Elaboración Propia.

2.3.- Factores intrínsecos de la deserción laboral

Nivel de empleo: Con el régimen de pleno empleo ocurre una tendencia hacia el aumento de la deserción laboral. Probablemente sea porque los empleados no temen desertar del puesto, de que no serán despedidos y de que si esto llegara a ocurrir, otras oportunidades de empleo estarían a su disposición. Cuando en régimen es mayor, la tendencia es hacia la reducción de la deserción, probablemente sea porque los empleados temen ser despedido o castigados.

Salarios: Constituyen un estímulo para obtener un mejor nivel de asistencia. Sin embargo otros observaron lo contrario, es decir una relación directa entre los buenos salarios y la deserción. Es así como la deserción aumenta siempre que las utilidades se incrementan. Sin embargo, cualquier toma de decisión respecto al salario debe estar basada en dos tipos fundamentales de verificación: Si el aumento de salarios provoca fluctuaciones de deserción; y si los registros de los empleados con diferentes salarios causan eventuales diferencias en los respectivos índices de la deserción.

Familia: Todos los estudios demuestran mayor índice de deserción.

Entre las mujeres que entre los hombres: Sin embargo lo que concierne a la deserción por responsabilidad, el índice mayor pertenece a los hombres.

Edad: Hay muchas diferencias en cuanto a la influencia de la edad en los índices de deserción. Algunos notan mayor índice entre los empleados que tienen menos de veinte años de edad.

2.4.- Deserción laboral

Es la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que asistiría al mismo. Son deserciones al trabajo que carecen de causas exógenas o motivacionales. La fuerza que les impele a desertar es mayor que la que les motiva para acudir a trabajar. Existen un pequeño porcentaje de empleados que carecen de la suficiente responsabilidad o autodisciplina para cumplir con sus obligaciones laborales. En la mayoría de los casos esta deserción se justifica mediante una enfermedad simulada y legitimidad por el médico.

En muchos casos, la enfermedad es real pero el empleado prolonga innecesariamente la situación. Se caracterizan por bajas frecuentes pero de corta duración. Las tasas de deserción se han incrementado en todos los países industrializados, durante los últimos 25 años, a pesar de las mejoras en la oferta, la calidad y las condiciones socioeconómicas.

Si bien parece algo obvio que suceda, según este informe que ha presentado por el Instituto de Ciencias Laborales y un equipo de EGARSAT (Actitudes de los responsables de recursos humanos y de los trabajadores ante la deserción laboral, existe preocupación por abordar este tema y llevar a cabo acciones que contrarresten la deserción laboral en las empresas. En este estudio se afirma la necesidad de controlar la deserción entre trabajadores y empresarios y que se deben implementar políticas sancionadoras así como otras políticas motivadoras positivas.

Del estudio surge el que algunas de las empresas llevan a cabo políticas de sanción y controles mientras que otras desarrollan acciones motivadoras y un otras no lleva a cabo ningún tipo de acción ni estrategia definida relacionada la deserción laboral.

El volumen del tiempo perdido como consecuencia de la deserción laboral es muy superior al tiempo perdido por causa de los conflictos de trabajo.

El principal tipo de deserción es el atribuido a incapacidad médica por causas relacionadas con la salud; bien sea por enfermedad o accidente, ocupa las tres cuartas partes de la deserción total en la industria. Incrementa los costos laborales, origina problemas de organización, es frecuentemente origen de la pérdida de eficacia y calidad, en los últimos años se ha incrementado la tasa de deserción en los países. Su etimología es multifactorial, se evidencia en variadas determinantes que se pueden sintetizar en cuanto a su origen en: Factores dependientes de trabajo: Como son la naturaleza del trabajo, el tamaño de la empresa, el nivel de calificación del trabajador, las condiciones de trabajo, y la organización del trabajo.

Factores pre-laborales: Como son los factores políticos y partidistas.

Factores del medio extra laboral:

La mayoría dependientes de situación: Familiares; particulares y situaciones temporales como el embarazo.

Patologías reales: Enfermedades profesionales y no profesionales.

Factores individuales: Edad, sexo y personalidad.

Factores dependientes del sistema administrativo: El tipo de atención médica que se establece para los trabajadores.

Sistema de compensaciones: En establecimientos con adecuada compensación y estímulos salariales, disminuye la deserción laboral.

2.4.1.- Tipos de deserción laboral.

Deserción laboral estatutaria: Vacaciones, días libres por riesgo profesional y otros descansos contractuales.

Voluntario: Debido a la voluntad del trabajador por motivos psicosociales. Las huelgas forman parte de la deserción voluntaria.

Por enfermedad común: Comprende la mayoría de las deserciones.

Por enfermedad o accidente laboral: Son las deserciones debido a una enfermedad o accidentes producidos a consecuencia del trabajo habitual.

Tipo compulsivo: Se impone por personas o elementos exteriores, como en el caso de la quiebra de una empresa o de los factores climatológicos como los desastres naturales.

2.5.- Técnicas de control

La deserción laboral justificada por causas médicas es, probablemente, el más habitual. Conviene controlarlo a partir de las partes de los médicos. Con el fin de cuantificarlo e identificar qué lo provoca, ya que en algunos casos la empresa puede intervenir para reducirlo aplicando una correcta política de prevención de riesgos laborales. La deserción laboral injustificada relacionada con el incumplimiento del horario de trabajo puede controlarse a través de una ficha de acceso al edificio o de la hora en que el trabajador enciende y apaga su ordenador u otras máquinas que utilice diariamente.

Siempre que no se vulnere ningún derecho fundamental del trabajador, la empresa está autorizada a limitar el acceso a Internet y a otras herramientas o materiales que los empleados no precisen para llevar a cabo sus tareas. Realizar estudios en forma cuantitativa y cualitativa sobre las opiniones de los trabajadores, acerca de las condiciones y medio ambiente de trabajo. Planificar diferentes programas específicos de salud, orientados a la prevención de enfermedades más comunes en las empresas. Tomar en cuenta el sexo, la edad, los cambios de clima y los turnos de trabajo, para obtener resultados mucho más precisos.

2.5.1.- Criterios para implantar un plan de motivación

La relación entre la deserción laboral y la motivación es evidente, entre los empleados con un alto grado de motivación no se producen apenas faltas injustificadas e incluso tienen un menor número de deserciones por enfermedad. La motivación del trabajador también es importante para que no caiga en esta práctica. Para aplicar una política de motivación es necesario averiguar qué medidas pueden contribuir a aumentar la satisfacción de los empleados e implantar acciones concretas.

La implantación de un plan de motivación requiere en primer lugar conocer los elementos motivadores y la satisfacción de cada uno de ellos en el seno de la empresa mediante una encuesta al clima laboral. Establecimiento de principios de actuación asumidos por la dirección de la empresa con compromisos públicos; aplicación de técnicas para promover el desarrollo de los empleados; reconocimiento del trabajo; nueva medición del clima laboral; encuesta al clima laboral; implantación de empowerment y nueva medición del clima laboral.

La fuerza que les impulsa a desertar es mayor que las que les motiva a acudir a trabajar, existe un pequeño porcentaje de empleados que carecen de la suficiente responsabilidad para cumplir con sus obligaciones laborales. Una adecuada política de motivación es, sin duda, la mejor arma para luchar contra la deserción laboral. Para aplicarla es necesario averiguar qué medidas pueden contribuir a aumentar la satisfacción de los empleados e implantar acciones concretas. Una de las más valoradas es la flexibilidad de horario, ya que ayuda a compaginar la vida familiar y laboral. También puede ser efectiva una política de asistencia sanitaria que agilice la atención médica a los empleados y gracias a ello reduzca el número de días y horas de deserción por enfermedad. La importancia de reforzar la cultura corporativa y generar motivación para que el empleado se sienta identificado con la empresa y su estrategia son cruciales para disminuir el índice de deserción de trabajo. También, el generar información y buena comunicación en todos los niveles de la compañía.

2.6.- Factores psicosociales de la deserción laboral

La deserción laboral produce una serie de conflictos psicosociales porque las relaciones laborales se deterioran de forma significativa en los trabajadores que tienen tasa alta de deserción y por tanto crea una serie de problemas de toda orden: laborales, sociales y económicos.

2.6.1.- Estructura de la deserción laboral

Laboral: La deserción laboral crece ante la fatiga, las tareas monótonas, repetitivas y parcializadas que disminuyen, considerablemente el interés y la motivación, y que le llevan a una situación de alienación, de la que intenta evadirse.

Social: La deserción laboral disminuye cuando el trabajador se enfrenta ante el paro o la crisis económica, y se esfuerza en reducir la tasa de deserción, como instinto primario de conservación.

Económica: La deserción laboral aumenta cuando el trabajador se enfrenta con que la relación remuneración-trabajo no le es en absoluto satisfactoria, lo cual le conduce a una mayor desmotivación en la realización de sus tareas.

2.7.- Deserción laboral involuntaria

Es la deserción de causa médica, cuando la persona se encuentra enferma por motivos ajenos a su voluntad. Es fundamental que las empresas aprendan a diferenciar la deserción laboral justificada de la que no lo es, que observen el fenómeno de la deserción presencial, y que piensen en otras causas de deserción en el trabajo, como pueden ser el acoso laboral y el síndrome del quemado. *“Sensación de fracaso y una presencia de agotamiento que resulta, de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales y fuerza espiritual del trabajador”*.

Las condiciones de vida actual se caracterizan por exposiciones a agentes como estrés, ruido, contaminación, violencia, dieta desequilibrada y, especialmente sedentarismo. Las personas han disminuido dramáticamente el nivel de actividad física que realizan en sus actividades laborales y de tiempo libre, motivo por el cual la carga por enfermedades crónicas degenerativas ha cobrado dimensiones epidémicas.

El estilo de vida sedentario afecta a los empleados de la población Mundial. En consideración a lo anterior, cada persona puede adoptar hábitos de vida favorables o no, con un impacto diferencial sobre su nivel de salud. Los expertos coinciden en que una empresa no debe avergonzarse del índice de deserción de sus empleados y está obligada a averiguar cuáles son las causas del mismo: enfermedad real, alargamiento de la baja laboral, accidentes de trabajo, clima laboral insostenible, ausencia de interés en el empleo, escasa o nula motivación, o responsabilidades de tipo familiar, entre otras.

2.7.1.- Costos y efectos de la deserción laboral

Costos ocultos que derivan del tiempo perdido por el propio trabajador ausente, del tiempo necesario en disponer que la tarea del trabajador ausente sea realizada por otro, de la disminución en el rendimiento del equipo de trabajo y de la pérdida de producción y de mercado por retraso en el servicio o el encarecimiento del producto, así como de los gastos administrativos derivados de la contratación y formación del personal suplente, aumento de horas extra y otros. La deserción es un aspecto importante a considerar dentro de las organizaciones, por ello que afirmamos que hay que planificar y desarrollar estrategias que controlen las causas que lo originan, tomando decisiones que permitan reducir la deserción de los empleados al trabajo, creando una cultura que logre acoger las buenas iniciativas, así como desechar las malas.

En la mayoría de los casos esta deserción se justifica mediante una enfermedad legitimada por el médico, en muchos casos la enfermedad es real pero el empleado prolonga innecesariamente la situación, se caracteriza por bajas frecuentes pero de poca duración. Los efectos negativos son más conocidos, pero haremos un breve repaso de ellos: Reducción de los ingresos familiares; aumento de la carga de trabajo de los compañeros aunque, en general, sin un beneficio económico; puede originar accidentes cuando los sustitutos no están familiarizados con el puesto de trabajo o con la tecnología empleada y es fuente de conflictos.

Debemos apoyarnos de los supervisores o jefes inmediatos que se preocupan de conocer y medir las causas que originan las conductas de las personas y en los grupos y saber transmitir las consecuencias tanto personales, grupales y organizacionales, originadas por las ausencias laborales. Accidentes laborales es toda lesión temporal que el trabajador sufre con ocasión o por consecuencia del trabajo.

Costos inmediatos: Reemplazo del empleado desertado; entrenamiento del empleado que reemplaza al trabajador desertado; disminución de la productividad del reemplazo; aumento de productos defectuosos; pérdida en términos de envió; clientes insatisfechos; baja la moral de los compañeros de trabajo; aumenta el tiempo de supervisión.

Costos a largo plazo: Los empleados que atienden regularmente la deserción se enfadan y sienten que su moral baja; el control de calidad y la imagen de la compañía se afectan; si no se implementan acciones correctivas, el problema empeora tanto que los empleados sienten que la compañía no los cuida; los costos se incrementan la productividad y con esto las utilidades son menores.

Costos directos: Valor del tiempo pérdida por el accidente; valor de la atención de primeros auxilios; valor de las prestaciones asistenciales; valor de las prestaciones económicas.

Costos indirectos: Daño en la maquinaria y en los materiales; tiempo perdido por el personal administrativo; costo por el trabajo extra que se genera; costo por el paro de la maquinaria y costo de entrenamiento de nuevos operarios.

2.8.- Enfermedades profesionales

La enfermedad profesional constituye un accidente de trabajo laboral, y es toda la que se contrae con ocasión del trabajo realizado por cuenta ajena y que este provocada por la acción de determinados elementos o sustancias. Para que una enfermedad pueda ser catalogada como profesional debe encontrarse catalogada en la lista de enfermedades profesionales. Que pueden ser producidas por: Agentes químicos; sustancias tóxicas y agentes físicos. Enfermedad Común; es la causa más común de ausentismo laboral; es una alteración de la salud del trabajador, que no tiene su causa en el trabajo y que le imposibilita temporalmente para trabajar.

2.9.- Ausentismo laboral asociado al alcohol y drogas

Si bien el desempeño de una actividad laboral puede considerarse como un factor protector, es importante considerar dos posibles situaciones. La primera es que el consumo de alcohol y otras drogas afecta el rendimiento laboral. La segunda que las condiciones laborales actúan como precipitantes del consumo en un individuo vulnerable. Entre la situación más frecuente relacionada con el consumo y abuso de alcohol y otras drogas entre los trabajadores se encuentran las siguientes: Aumento del ausentismo; aumento de accidentes laborales; aumento de la morbilidad; disminución del rendimiento laboral; malas relaciones con sus compañeros y jefes. Para el trabajador puede presentarse la pérdida de su puesto y de sus ingresos, para sus compañeros preocupaciones y perjuicios, para el empleador accidentes y pérdidas de la productividad, para la familia inestabilidad, alteración de la relación y conflictos internos que todo esto genera, pérdida de la calidad de vida y aumento de la inseguridad. Condiciones laborales como factores influyentes en el consumo de alcohol y otras drogas.

Se ha observado que el trabajador que abusa del alcohol y otras drogas puede tener factores de riesgo de tipo personal, una gran sensación de impotencia, experiencias estresantes en el lugar de trabajo o un ambiente laboral negativo.

Se admite que los trabajadores que requieren de un gran esfuerzo físico o en los que el trabajador está sometido a una carga extrema de estrés pueden posicionar el inicio y mantenimiento del consumo. Algunos de los motivos que argumentan los trabajadores para justificar el consumo de alcohol y otras drogas son: Contrarrestar la atención; el estrés la frustración; la monotonía y la falta de estímulo intelectual.

2.10.- Reducción y erradicación del ausentismo laboral.

2.10.1.- Técnicas de retribución para paliar el ausentismo

Existen diversas teorías sobre el modo en que se determina el salario. De cada corriente de pensamiento se podrían deducir remuneraciones totalmente diferentes.

Dentro de las primeras, se encuentran las clásicas que penetran en la relación entre el salario y la cobertura del costo de reproducción de la fuerza de trabajo. Esta corriente planteó un cambio en la forma de concebir los requerimientos de mano de obra, fijando los salarios a partir de la productividad: el empleador continuará contratando recursos humanos siempre y cuando el valor que añadan dichos recursos resulte ser superior a su costo.

Este trabajo repasa el vínculo entre el mercado de trabajo y las estructuras salariales que rigen dicho mercado. Este abordaje no puede hacerse independientemente de su carrera profesional. No obstante, aquí se recorta el análisis solo al siguiente aspecto: se busca comprender de qué modo la especificidad de la tarea de enseñar impacta en la conformación de ese mercado de trabajo. En otras palabras, se profundiza dentro del campo sectorial del trabajo lo que la economía laboral trata para los trabajadores y empleadores en general; esto es, su comportamiento en respuesta a los incentivos salariales generales, precios, ganancias y aspectos no pecuniarios tales como las condiciones de trabajo. Estos incentivos sirven tanto para motivar como para limitar la elección individual. En otras palabras: lo que interesa conocer es la medida en que las instituciones de este influyen: En su desempeño como trabajadores y en el de las organizaciones en las que trabajan.

Solo se analizan aquellos aspectos que muestran qué es lo que tienen en común y de diferente con los demás mercados de trabajo y las teorías que intentan explicarlos.

El análisis se desarrolla en un plano meramente teórico. La evidencia aportada por los especialistas sustenta posiciones que, como en otros tantos debates, a menudo es contradictoria y, por eso, no siempre concluyente: de uno y otro lado se pueden mostrar resultados con corolarios totalmente encontrados.

Curiosamente, a medida que se tornan más cuantitativos, los trabajos adquieren un aspecto más ideológico, al apoyarse solo en aquellos datos que avalan las posiciones de sus autores. Como en numerosos temas de política educativa, un aspecto llamativo de los estudios sobre el mercado de trabajo docente es que en varios puntos existen coincidencias sobre qué hacer, pero no sobre cómo hacerlo. Lo que sigue no pretende ser un resumen de las corrientes de la economía laboral aplicadas al mercado. La literatura es extensa y el objetivo se limita a revisar algunos de los aportes más sustantivos que podrían contribuir a la construcción de una agenda para la discusión y análisis del problema.

2.11.- El rol del supervisor en relación al ausentismo

El supervisor desempeña funciones de gran importancia dentro de una organización, entre las cuales destacan la de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar a un grupo de personas cuyo comportamiento y actitudes son diferentes. Este establece un contacto directo con los individuos a su cargo, lo que le permite detectar con mayor rapidez las fallas o problemas organizacionales que se manifiestan ya sea a nivel individual o de grupo. Lemus (1975) define la supervisión como el proceso a través del cual se coordina, estimula y dirige el desenvolvimiento de las personas para el mejoramiento de las actividades que realizan. Una de las funciones más importantes del supervisor, es la de motivar al personal a su cargo, para poder alcanzar los objetivos organizacionales con mayor efectividad, y así evitar descontento en ellos, logrando a la vez la no interrupción de las actividades diarias. Al respecto: Herbert y Chruden (1992) menciona que: “es responsabilidad del supervisor crear condiciones e incentivos que motiven a los empleados a alcanzar los objetivos establecidos para su trabajo y para el departamento”. Dentro del ambiente laboral, el supervisor representa un elemento significativo para la buena marcha de las operaciones de la empresa y el logro de los objetivos previamente planificados tanto a nivel de los empleados como de la institución misma. En este sentido, Cameron (1985) indica que una buena supervisión reclama más conocimientos, habilidades, sentido común y previsión, que cualquier otro tipo de trabajo.

Más adelante, el mismo autor; continúa exponiendo que el éxito del supervisor en el desempeño de sus deberes determinará el éxito o el fracaso de los programas y objetivos de los departamentos. Los supervisores juegan un papel importante; en la disminución del ausentismo de los trabajadores. Nadie mejor que ellos, para conocer más que cualquier otro nivel de la organización, los efectos del ausentismo sobre la empresa. De allí, que para ser eficientes en sus funciones, tengan como compromiso el apoyar, recompensar y compenetrarse con el personal (Imundo, 1984), Citado por: (Guevara. Y López 1994) Lo argumentado por el autor, señala directamente al supervisor como uno de los agentes cuyo rol es relevante, en lo que respecta a la reducción del ausentismo. Esta connotación se debe a que éste, es el que mejor conoce al personal a su cargo por las relaciones interpersonales directas que debe establecer con ellos durante la jornada de trabajo.

El trato que el trabajador pueda recibir de su supervisor inmediato, es de gran ayuda a la hora de implementar acciones en pro del alcance efectivo y eficiente de las metas preestablecidas laboralmente, así como aquellas que coadyuven a la satisfacción de las necesidades y aspiraciones de ambas partes y de la empresa en general. En caso contrario, el trabajador pudiera no sentirse satisfecho y la tendencia sería a mostrar conductas negativas entre ellas el ausentarse de su puesto de trabajo. La falta de supervisión suele ser una de las causas más significativas de las inasistencias del personal durante su jornada laboral. Chiavenato (1990) argumenta que una supervisión deficiente, pudiera ser un aspecto relacionado con el ausentismo. Considera el autor, que las causas de tal problema, no siempre estarían presentes en el empleado, sino que a veces dependerá del clima organizacional.

Una organización deficiente, ocasionaría el empobrecimiento de las tareas, falta de motivación y estímulos, así como la precaria integración del empleado a la organización. Algo de lo cual compartimos con el autor porque en toda organización el trabajador es reflejo de ésta, por lo que su comportamiento dentro de la empresa y su motivación a asistir al trabajo se guiará por los estímulos que ésta les ofrezca.

2.12.- El clima organizacional y su relación con el ausentismo

La administración de recursos humanos debe estar consiente que el ambiente de trabajo provoca un profundo efecto en la mente de los individuos. Para ayudar a desarrollar un medio ambiente positivo en la organización se debe entender al individuo dentro del contexto de la organización. Dessler (1991) define al clima organizacional como “el conjunto de características permanentes que describen a una organización, la distingue ante otra, e influyen el comportamiento de las personas que la conforman”.

Se puede decir que de acuerdo a las características que posee la organización sus trabajadores crearan una visión y una forma de comportarse dentro de la misma. La Ley Orgánica Del Trabajo (1997) en su artículo 185 dice “el trabajo deberá prestarse en condiciones que: a) Permita a los trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal; b) Le deje tiempo libre suficiente para el descanso y el cultivo intelectual y para la recreación y expansión lícita; c) Presten suficiente protección a la salud y la vida contra enfermedades y accidentes, y d) Mantenga el ambiente en condiciones satisfactorias. En relación a lo anterior podemos observar que en toda organización deberían de existir condiciones laborables donde el trabajador se sienta satisfecho y cómodo con su puesto. Un trabajador satisfecho con su puesto será un empleado comprometido y responsable trayendo consigo la disminución de los índices de ausentismo. El ausentismo es una muestra evidente del descontento del trabajador con las malas condiciones laborables y su ambiente. Al respecto Rodríguez (1999) menciona que las condiciones físicas de trabajo influyen en la conducta del trabajador hacia su actividad y su rendimiento determinado que las condiciones desfavorables contribuyen a que haya deficiencias en el proceso de trabajo y que dan origen a la rotación de personal y al ausentismo.

Schultz (1988) expresa que “el ambiente físico de trabajo abarca muchos aspectos: luminosidad, ruido, clima entre otros; si estos no son los más adecuados, ocasionan inconformidad.” En relación a lo anterior se puede hacer alusión que para un trabajador su ambiente de trabajo le representa mucha importancia, y es debido a ello que en las organizaciones las normas de higiene y ambiente deberían ser las más adecuadas, aun cuando para esto se requiere de fuertes inversiones por parte de la empresas. Pero siempre con la convicción de brindar el mejor sitio para sus trabajadores.

2.13.- Medición del ausentismo

El ausentismo se expresa generalmente, como una tasa o porcentaje. Se han desarrollado varias y diferentes fórmulas para calcular este fenómeno en las organizaciones. Sin embargo no existe una formula estándar para su medición. Al respecto Hernández (1985) menciona que no existe una definición universalmente aceptada del ausentismo ni una formula normalizada para computarlo.

Es aconsejable que la administración de cada empresa realice una medición de este fenómeno porque el grado de ausentismo también mide la eficiencia de la organización y sus programas ya sean estos de remuneración, adaptación, supervisión, inducción, motivación, entre otros. Hernández (1985) expresa que el grado de ausentismo en el trabajo también puede servir para indicar la eficiencia de un programa de administración de personal. La fórmula a aplicar para la medición del ausentismo en el Centro Médico Docente “La Fuente” por considerarla la más adecuada para el cálculo, debido a que permitirá demostrar el grado de ausencias presentes en un tiempo determinado, expresándolo en porcentajes.

$$\begin{array}{lcl} \text{Tasa de} & \frac{\text{N}^\circ \text{ días-hombre perdidos por ausentismo}}{\text{N}^\circ \text{ de empleados X días laborables}} & = \text{X } 100 \\ \text{Ausentismo} & & \end{array}$$

Hernández (1985) se refiere a esta fórmula como “el método de computar las tasas de ausentismo de utilización más frecuentes” Esta fórmula será aplicada por mes, esto permitirá demostrar la variación de la tasa de ausentismo, número de empleados y los días perdidos en cada periodo.

2.14.- Reducción de accidentes y enfermedades laborales

Tal vez una de las enseñanzas más importantes que se pueden extraer de las distintas experiencias en reducción de accidentes es justamente que para saber cómo intervenir lo primero es conocer las causas que están detrás de los accidentes. Además, para aplicar programas preventivos eficaces contra los accidentes de trabajo es esencial que participen todas las partes. Conocer las causas para poder actuar sobre ella y abrir vías de cooperación definiendo objetivos comunes son elementos esenciales para el éxito de los programas.

Las campañas más eficaces son las que logran un contacto más estrecho con el colectivo al que se dirigen. Las que mejor funcionan suelen contener los siguientes elementos: Acciones externas de control y vigilancia; promoción de la prevención en el origen y participación de los trabajadores. La experiencia demuestra que los programas únicamente informativos no suelen dar resultados para controlar el ausentismo laboral, se tienen que tomar medidas reales para implementarlas dentro de la empresa.

Los resultados de las campañas son la piedra de toque para valorar el impacto de las mismas. No basta con referirse al número de cursos impartidos o de folletos editados. Las conclusiones sobre el valor de un determinado programa de ausentismo laboral, deben basarse en la reducción efectiva de los índices de frecuencia y gravedad.

Sin embargo hay que introducir ciertas cautelas en la interpretación de los resultados con el fin de no sacar conclusiones erróneas o caer en un optimismo desmedido sobre la erradicación del problema. No siempre se pueden comparar los resultados de las campañas únicamente por el porcentaje de reducción de los índices de ausentismo. Cuando la situación de partida es muy mala, resulta relativamente fácil (desde el punto de vista técnico) encontrar medidas sencillas que den resultados casi espectaculares. Una campaña igual pero dirigida a empresas con índice de ausentismo inferiores, obtendría probablemente unos porcentajes de reducción mucho más modestos. De modo similar, hay que verificar que un programa reduce realmente los daños y no sólo índices.

Por ejemplo, una reducción del índice de ausentismo laboral (días de baja) sin una reducción en los índices, (número de personas ausentes física y presencia) puede hacer sospechar que la campaña en cuestión dio como resultado un aumento en el ausentismo para reducir la duración de las bajas y no una acción eficaz en la disminución del ausentismo sufridas por los trabajadores.

2.15.- La deserción laboral y sus repercusiones

La deserción laboral se refiere a cuando los empleados abandonan voluntariamente la empresa en la cual laboran. Esta deserción provoca que una empresa experimente una disminución de su fuerza laboral y por ende, que el logro de sus objetivos organizacionales pueda verse afectado. Evidentemente mientras más altos sean los porcentajes de deserción laboral mayores serán los problemas que se originaran en una organización.

Según los resultados del estudio PWC Saratoga 2013 sobre la efectividad del Capital Humano, México tiene una media de 8.9 % de deserción laboral voluntaria, esto representa cerca de 10 millones 800 mil personas que decidieron dejar sus empleos en 2013. Este porcentaje de deserción laboral en México representa más del doble de lo que se reporta como media para América Latina (3.4%) y es también un porcentaje mucho más alto comparado con los porcentajes obtenidos en Estados Unidos y en Europa, que tienen medias de deserción laboral de 6.2% y 4.6% respectivamente. El estudio antes mencionado también indica que los porcentajes más elevados pertenecen a la industria “Retail” con 20% de deserción laboral y a la industria de Telecomunicación con 11.2%.

Otros resultados del mismo estudio, muestran que una de las generaciones que ha tenido un incremento crítico en la deserción laboral es la Generación Y. Recordemos, como ya comentamos en un artículo anterior, por una parte, que esta Generación está integrada por las personas que nacieron entre 1975 y 1995, y por otra, que actualmente casi el 50% de la fuerza laboral está integrada por la Generación Y. En lo referente a indicadores de deserción laboral, para 2010 la Generación Y representaba tan sólo un 0.7% de deserción laboral mientras que para el 2013 este porcentaje aumentó al 21%.

Este drástico incremento pudiera ser el reflejo de un inadecuado entendimiento de las necesidades y expectativas de la Generación Y por parte de las organizaciones. Pero, ¿Cómo repercute la deserción laboral en las organizaciones? Primeramente, hay que considerar las implicaciones referentes a la imagen de la empresa.

Elevadas tasas de deserción laboral pueden poner en entredicho la reputación de la empresa y hacerse menos atractivas a los ojos de futuros candidatos. Pero también, los clientes pueden cuestionarse con respecto a la seriedad de la empresa debido al constante cambio de personal y la calidad del servicio ofrecido a los clientes puede verse comprometida debido a la misma razón. En segundo lugar, se encuentran las repercusiones económicas. La deserción laboral provoca que las organizaciones pierdan lo invertido en la contratación del personal que decide desvincularse voluntariamente de la empresa.

Las estimaciones del estudio PWC Saratoga 2013 indican que en México se invierte en promedio \$324 dólares por cada nueva contratación. A esto hay que aunarle lo invertido en capacitación y desarrollo que en México, según el mismo estudio, asciende a \$300 dólares anuales por cada empleado. Y también hay que considerar la contratación y el tiempo de capacitación del nuevo personal que será contratado, así como el tiempo que le tomará para poder desempeñarse de una manera adecuada (curva de aprendizaje), el cual puede ser en promedio 6 meses.

Si hace cuentas, vera que la última deserción laboral le costó a su organización al menos \$624 dólares, esto sin contar lo que implicará económicamente contratar y capacitar a la persona que se quedará en el lugar que quedó vacante y lo que representará monetariamente para la empresa el perder su imagen. En conclusión, la deserción laboral puede ser más perjudicial de lo que imaginaba y con elevadas repercusiones económicas. De tal forma para las organizaciones, el conocer las principales causas de deserción e implementar estrategias de gestión adecuadas al respecto, se vuelve prioritario si se desean aumentar los porcentajes de retención laboral.

Capítulo III

Metodología

3.- Definición del método

Se llevará a cabo un estudio basado en una muestra con una serie de preguntas que se realizaran a los trabajadores de esta ciudad de Morelia, a cada uno se le aplicará una encuesta que recogerá sus características laborales.

La presente investigación es un estudio documental, ya que permite recopilar información que nos lleve a saber por qué se da la deserción laboral en las diferentes entidades. El objetivo de la investigación documental es elaborar un panorama más claro de las razones o circunstancias que llevan a las personas de nuestra ciudad a desertar de sus lugares de trabajo o en casos extremos abandonarlos permanentemente para formar un cuerpo de ideas sobre el objeto de estudio. Con el propósito de elegir los instrumentos para la recopilación de información es conveniente referirse a las fuentes de información.

3.1.- Fuentes primarias de información

Libros: Según el tipo de usuario los libros se clasifican en:

De tipo general: Expuesto de forma elemental; de texto: Para el estudio de alguna disciplina; especializados: Para profesionales e investigadores; monografías: Son documentos en los cuales un asunto se trata exhaustivamente.

3.2.- Fuentes secundarias de información

Este renglón incluye las enciclopedias, los anuarios, manuales, almanaques, las bibliografías y los índices, entre otros; los datos que integran las fuentes secundarias se basan en documentos primarios.

3.3.- Diseño de la investigación

El primer paso del diseño corresponde a la elección del tipo de estudio que se realizará.

Estos se clasifican en: Exploratorios; descriptivos; correlacionales y explicativos.

Exploratorios: Tienen por objeto esencial familiarizarnos con un tema desconocido, novedoso o escasamente estudiado. Son el punto de partida para estudios posteriores de mayor profundidad.

Descriptivos: Sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos.

Correlacionales: Su pretensión es visualizar cómo se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, o si por el contrario no existe relación entre ellos. Lo principal de estos estudios es saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada.

Explicativos: Buscan encontrar las razones o causas que ocasionan ciertos fenómenos. Su objetivo último es explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste.

3.4.- Procedimientos para la recopilación de datos

Los dos procedimientos o técnicas más usadas para la recopilación de los datos son la observación y encuestas.

3.4.1.- La observación

Es el procedimiento empírico por excelencia, el más antiguo; consiste básicamente en utilizar los sentidos para observar los hechos, realidades sociales y a las personas en su contexto cotidiano. Para que dicha observación tenga validez es necesario que sea intencionada e ilustrada con un objetivo determinado y guiada por un cuerpo de conocimiento.

3.4.2.- Modalidades de la observación

Según los medios utilizados: No estructurada.

Según el papel del observador: No participante.

Según el número de observadores: Individual grupal.

Según el lugar donde se realiza: Vida real laboratorio

Instrumentos para la observación: El diario; el cuaderno de notas; los mapas; los dispositivos mecánicos o de registro.

3.4.3.- Ventajas y limitaciones

Ventajas: Se puede obtener información independientemente del deseo de proporcionarla; los fenómenos se estudian dentro de su contexto; los hechos se estudian sin intermediarios.

Limitaciones: La proyección del observador; es posible confundir los hechos observados y la interpretación de esos hechos; es posible la influencia del observador sobre la situación observada; existe el peligro de hacer generalizaciones no válidas a partir de observaciones parciales.

3.5.- La elaboración del cuestionario

Diferentes técnicas de recopilación de datos se apoyan en la utilización de cuestionarios para cumplir su objetivo. Un cuestionario es por definición un instrumento rigurosamente estandarizado, que traduce y operacionaliza problemas de investigación. Es necesario que cumpla con dos requisitos esenciales: validez y fiabilidad. Para la elaboración de un cuestionario es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

3.5.1.- La forma de las preguntas

En esta investigación me apoyaré con una encuesta de preguntas cerradas que en algunas deben expresar su punto de opinión.

Preguntas cerradas o dicotómicas.

¿Le gusta el fútbol? ___si ___no ___sin opinión.

3.5.2.- El modo de formular las preguntas

Claras y precisas de fácil comprensión; contener una sola idea; utilizar un lenguaje adecuado y respetando el lenguaje del grupo entrevistado y deben evitarse los términos vagos (mucho, poco, etc.)

3.6.- Extracción de la muestra

Universo o población: Muestra y unidad de la muestra.

Universo o población: Constituye la totalidad de un grupo de elementos u objetos que se quiere investigar, es el conjunto de todos los casos que concuerdan con lo que se pretende investigar.

Muestra: Es un subconjunto de la población o parte representativa.

Unidad de la muestra: Está constituida por uno o varios de los elementos de la población y que dentro de ella se delimitan con precisión.

3.6.1.- Cualidades de una buena muestra.

Para que una muestra posea validez técnico estadística es necesario que cumpla con los siguientes requisitos: Ser representativa o reflejo general del conjunto o universo que se va a estudiar, reproduciendo de la manera más exacta posible las características de éste.

Que su tamaño sea estadísticamente proporcional al tamaño de la población y que el error muestra se mantenga dentro de límites aceptables.

3.6.2.- Análisis e interpretación de la investigación

Deserción laboral

Circunstancial o Espontánea

1.- ¿Se presentan casos de deserción laboral en la empresa donde trabaja?

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A.- Si	204	53%
B.- No	111	29%
C.- Indistinto	69	18%

La deserción laboral existe en las empresas de esta región como lo refleja la investigación realizada, pero muchos empleados no se dan cuenta de esta problemática.

2.- ¿Cuántas personas faltan frecuentemente al mes?

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A.- 3	238	62%
B.- 7	81	21%
C.- Mas	65	17%

Lo que reflejó la investigación es que no son muchos los empleados que faltan, pero por esos pocos, se retrasa el trabajo.

3.- ¿Alguna vez ha faltado o se ha ausentado de su lugar de trabajo?

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A.- Si	226	59%
B.- No	158	41%

Los empleados que alguna vez han desertado de su lugar de trabajo, por cuestiones familiares, salud y algunas veces por razón justificable, etc.

4.- ¿Cree que la deserción laboral afecta la productividad y cumplimiento de los objetivos de la empresa?

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A.- Si	211	55%
B.- No	77	20%
C.- Indistinto	96	25%

La mayoría de los empleados cómo se refleja en las encuestas realizadas, afecta los intereses de la empresa y por supuesto de empleados trabajadores que no deserta por razones injustificadas.

5.- ¿Cuáles son las causas más frecuentes de la deserción laboral en la empresa?

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A.- Personales	169	44%
B.- Económicos	111	29%
C.- Motivacionales	104	27%

La mayoría de los empleados desertan de su lugar de trabajo por motivos personales, aunque la empresa también tiene que poner mayor atención en las otras dos causas como las económicas, también podemos comparar en mismo puesto en diferentes empresas que unos ganan más por las mismas funciones y eso da como consecuencia que el empleado se sienta poco motivado.

6.- ¿Existe alguna relación entre el abuso de alcohol, drogas y la deserción laboral?

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A.- Si	119	31%
B.- No	161	42%
C.- Indistinto	104	27%

Algunos empleados piensan que sí puede traer consecuencias que los empleados acudan a trabajar en estados inconvenientes o con resaca, y eso puede afectar el que se piense con claridad las decisiones que se tomes, algunos otros piensan que no afecta en nada.

7.- ¿Cree que la deserción laboral sólo sea responsabilidad de los trabajadores?

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A.- Si	154	40
B.- No	161	42
C.- Indistinto	69	18

Esta pregunta estuvo un poco complicada de contestar para los empleados, porque entre el **SI** y el **NO**, es casi el mismo porcentaje.

8.- ¿Quiénes desertan más de su lugar de trabajo?

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A.- Hombres	150	39%
B.- Mujeres	127	33%
C.- Ambos	107	28%

La mayoría de los encuestados piensan que desertan más los hombres, que las mujeres, son más responsables en lugar de trabajo.

9.- ¿En la empresa donde trabaja, desarrollan medidas para controlar la deserción laboral?

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A.- Si	77	20%
B.- No	165	43%
C.- Indistinto	142	37%

Esta pregunta da preocupación por el resultado que nos arrojó, con esto nos damos cuenta que la gran mayoría de las empresa en esta región no le da la suficiente importancia a la deserción laboral de sus trabajadores o en opiniones extremas no les interesa tener tanta rotación de personal porque esa es problemática que arroja el ausentismo de los empleados.

10.- ¿Se siente satisfecho en su trabajo?

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A.- Si	177	46%
B.- No	111	29%
C.- A veces	96	25%

La mayoría de los encuestados está satisfecho en su lugar de trabajo.

Resultados esperados.

Se pretende obtener una estimación de la prevalencia de la deserción laboral en las empresas y las causas que lo provocan, asuntos personales o el uso y abuso de sustancias como alcohol y drogas entre los trabajadores, así como su relación con diferentes tipos de oficios y su influencia en la deserción laboral y la accidentalidad. La información se sistematizará por medio de la aplicación de un cuestionario dirigido a una muestra de trabajadores de una entidad indistinta. En la presente investigación se propone evaluar la deserción laboral en las empresas analizando las diferentes causas y razones que sobresalgan y que afecten a la salud de los trabajadores y en la productividad en las empresas.

La población trabajadora en las empresas está sometida a múltiples factores dependiendo del trabajo que se realice es este caso puede ser físico e intelectual y en su capacidad para realizar las actividades cotidianas en forma correcta lo que lleva a una disminución en la productividad de las empresas o en la insatisfacción de los trabajadores de los trabajadores con su desempeño laboral y el incremento de enfermedades y accidentes de trabajo.

Conclusión

Resulta pertinente estudiar el comportamiento de la deserción laboral en nuestra ciudad, por causas como la falta de motivación que tienen los empleados, describir sus características, duración y conocer los factores que provocan que muchos empleados dejen su lugar de trabajo; así como los factores que la empresa tiene que ver algo se está haciendo mal para tengan tanta rotación de personal. La deserción laboral se refiere a la deserción en momentos en que los empleados deberían estar trabajando normalmente y no incluye las vacaciones regulares, deserciones debidas a accidentes en el trabajo y otros motivos que dependen de la propia organización. Tanto los empleados como las empresas saben que tienen una responsabilidad al momento de tener una relación laboral; si se trabaja se gana, pero también la empresa debe de dar incentivos para que los trabajadores obtengan los resultados deseados. Algunas empresas pequeñas solo piensan engañar y no les dan motivaciones a sus empleados, en todo debe ser parejo todos deben de ganar.

Por diversas razones las organizaciones actuales tienen el reto de mejorar su productividad, implicando de una forma digna, inteligente y creativa al capital humano, que es sin duda, el recurso más valioso e importante de que se dispone. Para lograrlo, se requiere diseñar y organizar los procesos de trabajo en términos de efectividad organizacional, no de dureza disciplinaria. En algunas ocasiones la deserción de los trabajadores no se debe al ambiente de trabajo ni al propio trabajador, sino a circunstancias ajenas al control humano como enfermedades, clima, etc. Por ultimo todos son responsables tanto la empresa como el trabajador por igual, si la empresa le da al trabajador motivación, capacitación y un sueldo competitivo los empleados no tienen por qué faltar pero de lo contrario si no los motivan con nada en lo personal y profesional: ¿Cómo pretende la empresa tener una mayor productividad?

Bibliografía

Robbins Stephen P.; Administración; Editorial Pearson, edición 8; 2005; Naucalpan de Juárez, Estado de México

Balderas Pedrero María de la Luz; Administración de los servicios; Editorial Interamericana, cuarta edición; 2005; México, D.F.

Thomas G. Cummings y Christopher G. Worley; Desarrollo Organizacional y cambio; Editorial CENGAGE, 8va edición, 2007, México, D.F.

Stephen P. Robbins y Timoty A. Judge; Comportamiento Organizacional; Editorial Pearson, Decimoquinta edición, 2013, Edo. De México.

Gibson / Ivancevich / Donnelly / Konopaske; Organizaciones; comportamiento, estructura y procesos, Editorial Mc Graw Hill, 13ª edición, 2011, México, D.F.

Cronograma de actividades.

Actividad	Días	Año
Integración de resumen, identificación del problema, partiendo de su contexto y limitación.	Del 13 al 24 de Julio	2015
Justificación del caso estudio, presentación del objetivo e hipótesis.	Del 25 de Julio al 07 de Agosto	2015
Aplicación de la metodología empleada, desarrollo, conclusiones y propuestas de solución y entrega de proyecto.	Del 08 de Agosto al 01 de Septiembre	2015