

## Estudio de fluctuación laboral potencial en una empresa de servicios

*Potential fluctuation study in a service Company*

**Mario Martínez Morales**

**Universidad de La Habana, Cuba**

### Datos del autor

*Licenciado en Psicología, Máster en Ciencias Sociales, Profesor entrenador, Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas (CIPS), Universidad de la Habana.*

[martinez.morales92@gmail.com](mailto:martinez.morales92@gmail.com)

### RESUMEN

**Introducción:** La fluctuación laboral ha sido un fenómeno que ha afectado la productividad empresarial pues representa una pérdida de recursos vitales para la consecución de sus objetivos. La fluctuación potencial está relacionada con el deseo latente del trabajador de abandonar su centro de trabajo en un momento dado.

**Objetivo:** Conocer el nivel de fluctuación laboral potencial presente en los trabajadores de una Empresa de servicios.

**Métodos:** Cuestionario sobre fluctuación laboral real; cuestionario para medir intenciones de permanencia en la Empresa; cuestionario sobre compromiso organizacional y cuestionario sobre satisfacción laboral.

**Resultados:** El estado de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa es bueno (82%) y el 97% de la muestra se encuentra comprometido con la Organización resultando así fortalezas para esta. En cuanto a la fluctuación laboral potencial se encuentra que es muy baja pues solo el 8% de los trabajadores encuestados no tiene intenciones de permanecer en la Organización.

**Conclusiones:** La Empresa cuenta con importantes fortalezas relacionadas con el buen estado de satisfacción y compromiso imperante, así como el bajo porcentaje de Fluctuación Laboral Potencial.

**PALABRAS CLAVE:** recursos humanos; fluctuación laboral potencial; satisfacción; compromiso.

## ABSTRACT

**Introduction:** Labor fluctuation has been a phenomenon that has affected business productivity since it represents a loss of vital resources for the achievement of its objectives. The potential fluctuation is related to the latent desire of the worker to leave his workplace at a given moment.

**Objective:** To know the level of potential labor fluctuation present in the workers of a service company.

**Methods:** Questionnaire of real labor fluctuation; questionnaire to measure intentions of permanence in the Company; questionnaire of organizational commitment and questionnaire of job satisfaction.

**Results:** The job satisfaction status of the company's workers is good (82%) and 97% of the sample is committed to the Organization, thus resulting strengths for it. Regarding the potential labor fluctuation, it is found that it is very low since only 8% of the workers surveyed have no intention of remaining in the Organization.

**Conclusions:** The Company has important strengths related to the good state of satisfaction and prevailing commitment, as well as the low percentage of Potential Labor Fluctuation.

**KEYWORDS:** human resources; potential fluctuation; satisfaction; commitment.

RECIBIDO: 07/12/2020

APROBADO: 12/01/2021

## INTRODUCCIÓN

Desde el surgimiento de las empresas la fluctuación laboral ha sido un fenómeno que ha afectado su productividad debido a que casi siempre representa una pérdida de recursos vitales para la consecución de sus objetivos: los Recursos Humanos.

Para Cuesta (2005), la fluctuación de personal es la relación que se establece entre el conjunto de personas que ingresan y salen de la organización, ya sea voluntaria o involuntariamente. Se expresa generalmente a través de una relación porcentual en el transcurso de cierto período de tiempo, transformándose en el indicador de movilidad de los empleados en el mercado laboral. Casi siempre se expresa en índices mensuales o anuales para permitir comparaciones, desarrollar diagnósticos y promover acciones.

La fluctuación laboral se obtiene en la organización a partir de una información primaria y en término de concepto se clasifica en dos tipos: la fluctuación real y la fluctuación potencial.

Apoyándose en todos estos conceptos, este estudio persigue como objetivo conocer el nivel de fluctuación laboral potencial presente en los trabajadores de una Empresa de servicios y el estado de satisfacción y compromiso organizacional de estos trabajadores.

## MÉTODOS

Para la presente investigación se realizó un diseño no experimental transaccional, que según Sampieri, Collado & Lucio (2010) es de carácter Cuantitativo y descriptivo.

La muestra estuvo constituida por 155 trabajadores seleccionados de las diferentes áreas de la Empresa, de manera que se aseguró la representatividad de los resultados. De ellos encontramos que el 46% es del sexo masculino y el 54% del sexo femenino y la edad de la mayoría los trabajadores (54%) encuestados se encuentra en el rango de los 41 a los 60 años, mientras que en el rango de los 26 a los 40 años se encuentra el 30% de la muestra, el 6% de 18 a 25 años y el 10% de más de 60 años.

Los instrumentos utilizados fueron:

Cuestionario sobre Fluctuación Laboral Real: Cuestionario extraído del Trabajo de Diploma titulado “Causas de la fluctuación laboral en la Empresa Constructora de Obras para el Turismo (ECOT) Cayo Santa María” publicado en el año 2014 y realizado por Fernández Lasso, Y. (2014). Con este cuestionario se pretenden recoger datos relacionados la percepción de los trabajadores hacia la Fluctuación Laboral Real y sus causas.

Cuestionario para medir intenciones de permanencia en la Empresa: Extraído de la publicación titulada “*Instrument Development: Intention to Stay Instrument (ISI)*” publicado en el 2014 y realizado por Dileep Kumar y Normala S. Govindarajo. Este instrumento persigue el objetivo de dar a conocer las intenciones de los trabajadores de permanecer en la empresa, analizadas mediante 76 afirmaciones (indicadores) a las que pueden responder mediante una Escala Tipo Likert de 4 anclajes donde 4 es muy de acuerdo, 3 es de acuerdo, 2 es en desacuerdo y 1 es muy en desacuerdo. Para su calificación se construyen mediante el promedio de las respuestas 21 dimensiones que a su vez se promedian dando como resultado el valor de la variable Intención de Permanencia que si puntúa menor de 2,90 indica que el encuestado tiene pocas intenciones de permanecer en la empresa y si puntúa mayor que 3 indica que la persona desea quedarse en la Empresa.

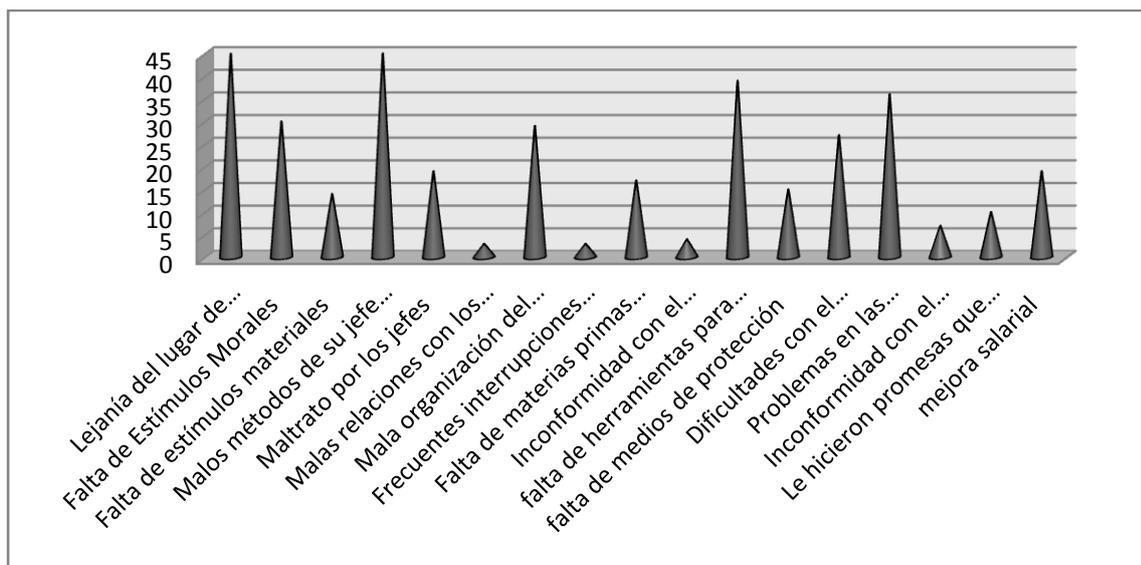
Cuestionario sobre Compromiso Organizacional: Extraído de la publicación titulada “*The Measurement of Organizational Commitment*” publicado en 1978 y realizado por Mowday, Steers y Porter. Este instrumento persigue el objetivo de dar a conocer el nivel de compromiso de los trabajadores con la Organización, analizadas mediante 15 afirmaciones

(indicadores) a las que pueden responder mediante una Escala Tipo Likert de 4 anclajes donde 4 es muy de acuerdo, 3 es de acuerdo, 2 es en desacuerdo y 1 es muy en desacuerdo. Para su calificación se calcula la media de las respuestas dadas por los trabajadores y si puntúa 1 es que se encuentra muy poco comprometido, si es 2 está poco comprometido, 3 indica presencia de compromiso y 4 es que el trabajador se encuentra muy comprometido con la Empresa.

**Cuestionario sobre Satisfacción Laboral:** Cuestionario extraído de la Tesis en opción al grado de Master en Gestión de los Recursos Humanos titulada “Diseño y Aplicación de una Metodología para la intervención en el Clima Organizacional y los Indicadores de Eficiencia en la GRH de la Empresa Talabartería THABA” publicado en el año 2007 y realizado por la Lic. Daimary Góngora Escalona. Con este cuestionario se pretenden recoger datos relacionados a la satisfacción de los trabajadores con la Empresa e indagar en aquellos aspectos que les causan insatisfacción.

## RESULTADOS

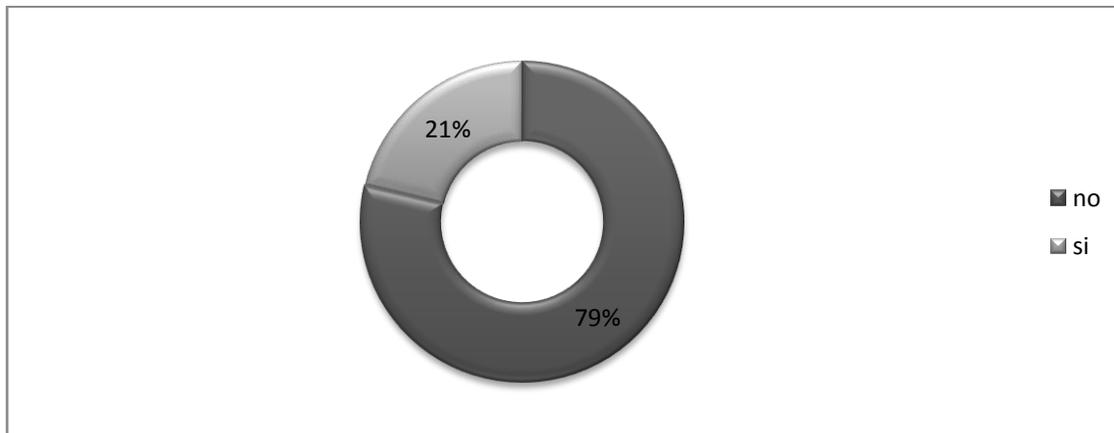
Los trabajadores encuestados perciben según el Gráfico 1 que los principales motivos por los que sus compañeros fluctúan son los malos métodos de los jefes inmediatos y lejanía del lugar de residencia (29%); la falta de herramientas para ejecutar el trabajo (25,2%); los problemas en las condiciones de trabajo (23,2%); la falta de Estímulos Morales (19,4%); la mala organización del trabajo que afecta el salario (18,7%) y las dificultades con el Transporte Obrero (17,4%).



**Gráfico 1: Percepción de los motivos por los que los trabajadores Fluctúan.**

**Fuente:** Elaboración propia.

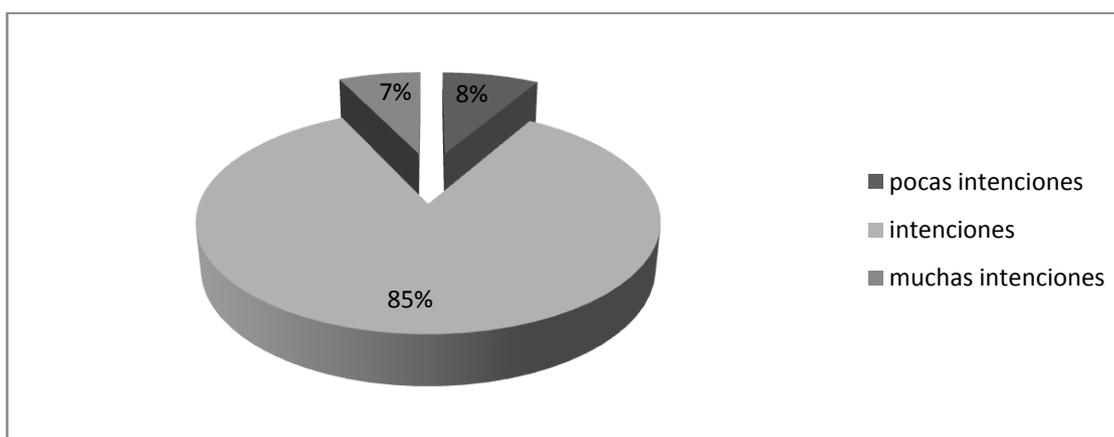
Es válido resaltar que según el Gráfico 2 el 79% de los trabajadores encuestados no ha pensado fluctuar en la Empresa, sin embargo, el 21% sí lo ha pensado en determinado momento.



**Gráfico 2: Trabajadores que han pensado fluctuar de la Empresa.**

**Fuente:** Elaboración propia.

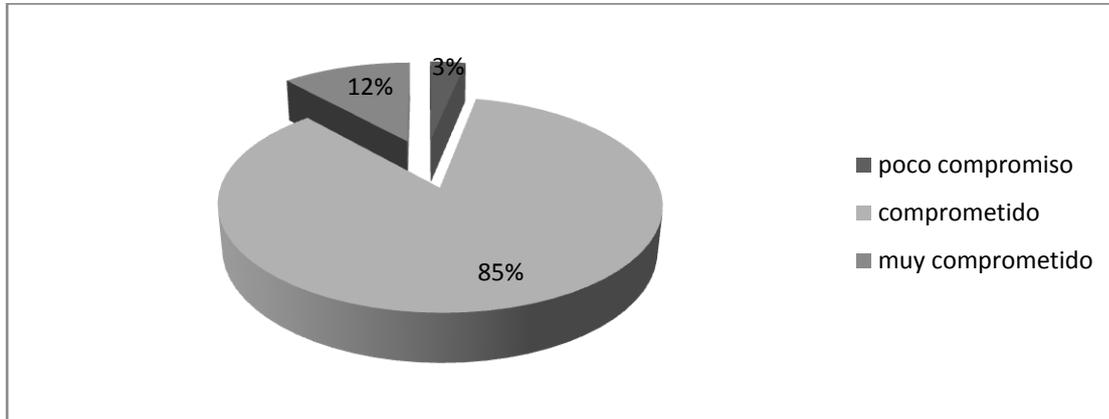
A partir del análisis estadístico del Cuestionario para medir intenciones de permanencia en la Empresa (Gráfico 3) se concluye que el 85% de los encuestados posee intenciones de permanecer en la Empresa y el 7% posee muchas intenciones, sumando así un 92% de la muestra que desea permanecer en la Empresa. Sin embargo, un 8% posee pocas intenciones de hacerlo.



**Gráfico 3: Trabajadores que tienen intenciones de permanecer en la Empresa.**

**Fuente:** Elaboración propia.

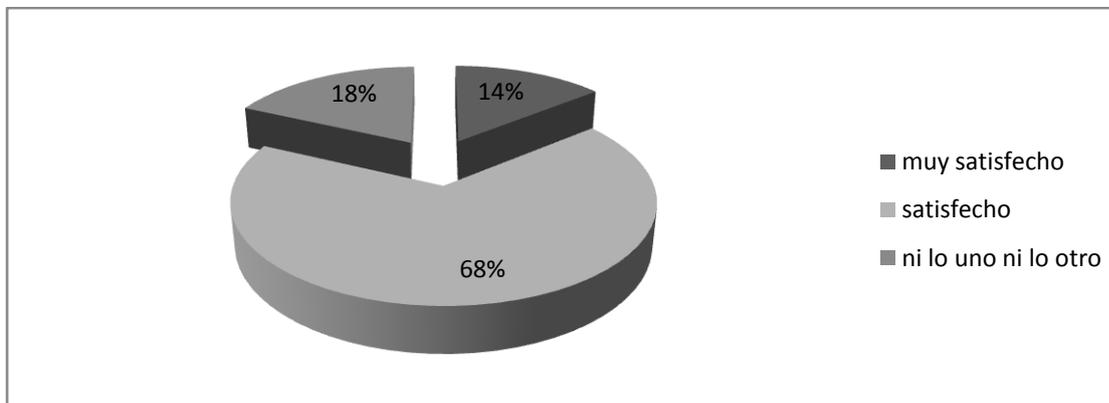
Por otro lado en la muestra el 85% de ella se encuentra comprometido con la Organización y un 12% muy comprometido sumando un total de un 97% de trabajadores que están comprometidos con la Empresa y solo un 3% se encuentra poco comprometido. (Gráfico 4)



**Gráfico 4: Niveles de Compromiso con la Organización.**

**Fuente:** Elaboración propia.

En cuanto a la variable satisfacción (Gráfico 5) se encuentra que el 68% de la muestra está satisfecho con su trabajo y el 14% muy satisfecho, sumando un total de un 82% de trabajadores satisfechos con su trabajo y solo un 18% que no se encuentran satisfechos, pero tampoco insatisfechos con su labor.

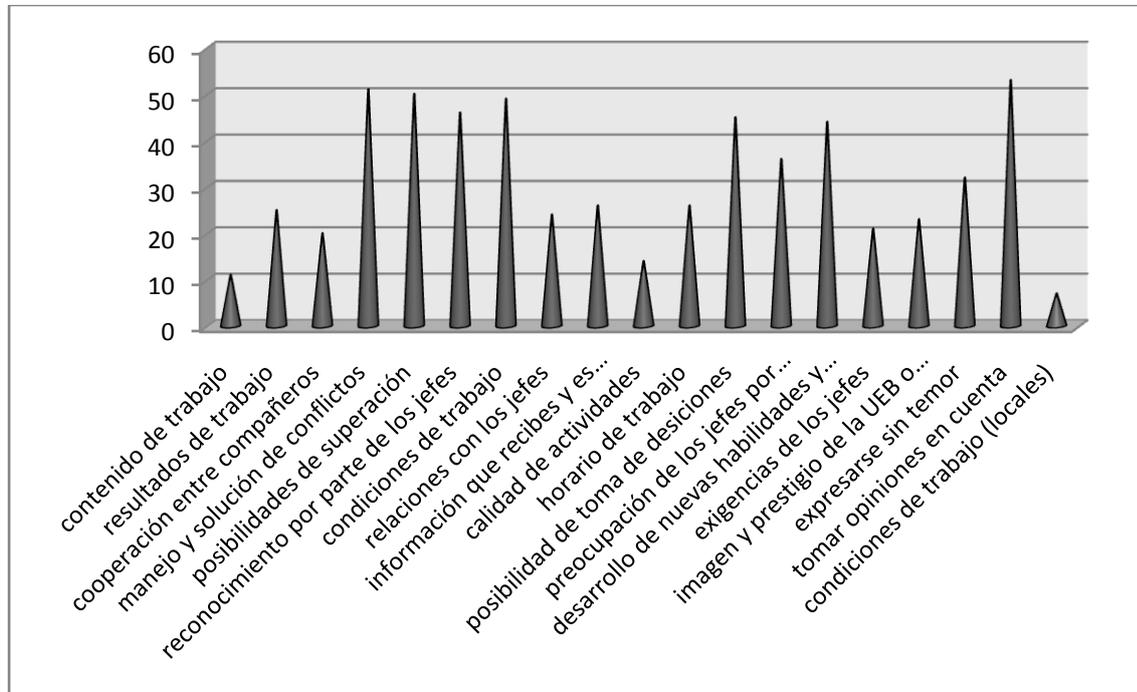


**Gráfico 5: Niveles de Satisfacción con la Organización.**

**Fuente:** Elaboración propia.

Las principales causas de esa insatisfacción mencionadas por los trabajadores (Gráfico 6) se deben a que no se toman en cuenta sus opiniones (34,2%), sienten insatisfacción con el manejo y solución de conflictos (32,9%), con las posibilidades de superación (32,2%), con las condiciones de trabajo (31,6%), con el reconocimiento por parte de los jefes (29,7%), con la posibilidad de toma de decisiones (29%), con el desarrollo de nuevas habilidades y

conocimientos (28,4%), con la preocupación de los jefes por los problemas de sus colaboradores (23,2%) y en menor medida con la posibilidad de expresarse sin temor (20,6%).



**Gráfico 6: Causas de Insatisfacción con la Organización.**

**Fuente:** Elaboración propia.

## DISCUSIÓN

La fluctuación real es la salida consumada ante la cual no se puede tomar ninguna medida, pues el trabajador ya se ha marchado y se toman para su medición los registros de personal que existen en las organizaciones. La fluctuación laboral real puede ser externa o interna. Se considera que es externa, cuando el movimiento se produce hacia una organización ajena al sector de origen, donde el individuo ha recibido su sistema de entrenamiento profesional básico e interna, cuando el movimiento se produce de una unidad laboral a otra dentro del sector de procedencia sin cambios esenciales en el contenido y dinámica de trabajo. (Instituto de Estudios e Investigación del Trabajo, 2000).

La fluctuación potencial está relacionada con el deseo latente del trabajador de abandonar su centro de trabajo en un momento dado, el cual no se ha hecho efectivo por no haber encontrado el empleo que reúna los requisitos que desea y que se corresponda con sus expectativas, pero la posibilidad del abandono permanece oculta entre ellos y se

materializará o no, de acuerdo con la dinámica de las condiciones y motivaciones de cada trabajador deseoso de abandonar su centro de trabajo. Su forma de detección es a través de encuestas o entrevistas. (Hernández, Mérida & Ávila, 2008)

La fluctuación laboral posee una estrecha relación con la satisfacción laboral. Los fenómenos de la fluctuación laboral y la satisfacción han sido tratados por Cuesta (2005) en sus conexiones con la motivación, la productividad y la disciplina laboral; en sus investigaciones, considera desde obreros hasta profesionales e incluye a profesores universitarios. Se ha observado de esas reflexiones la siguiente conexión:

Baja productividad o desempeño - Insatisfacción laboral - Fluctuación potencial - Indisciplina laboral - Fluctuación real.

La fluctuación puede estar provocada por varias causas; una de las más comunes es la relacionada con el contenido del trabajo y los salarios que se reciben, otra de las causas es la relacionada con las condiciones laborales. En algunos casos también se reflejan las pocas posibilidades de superación y promoción que les brinda la entidad y también inconformidad con los métodos y estilos de dirección. La selección incorrecta del personal constituye otra causa, lo que provoca que pasado cierto tiempo esa persona fluctúa hacia otra organización que puede ser por decisión de la propia empresa al comprobar que el trabajador seleccionado no es el idóneo para dicho empleo o por solicitud personal ya que ha encontrado otro empleo que satisface sus expectativas.

Además de la satisfacción laboral, el compromiso organizacional puede influenciar los índices de fluctuación laboral (Tett & Meyer, 1993). El compromiso ha sido ampliamente estudiado como un factor asociado a la conducta humana y a su rendimiento en las organizaciones (Meyer, Paunonen, Gellatly, Goffin, & Jackson, 1989). El compromiso organizacional describe la actitud de un empleado hacia los objetivos de una empresa con la que se siente identificado, lo que lo motiva a esforzarse por la efectividad de la organización como un miembro valioso de esta (Mowday, Steers, & Porter, 1978). Por tanto, un empleado que no está comprometido con la organización tiene altas posibilidades de desarrollar el deseo de abandonar la organización, todo lo contrario, ocurre con aquellos altamente comprometidos (Meyer & Smith, 2001).

La obtención de estos resultados favorables coincide con evidencias obtenidas en estudios de clima laboral realizados con anterioridad en la institución, así como las principales causas de insatisfacción. Esta Organización se caracteriza por una baja Fluctuación real de personal, lo que da cuenta de cuan satisfechos se encuentran sus trabajadores de permanecer en ella.

Las principales causas de insatisfacción percibidas por los trabajadores, que los pueden llevar a fluctuar, coinciden con aquellas planteadas por el Instituto de Estudios e Investigación del Trabajo (2000) y están relacionadas con motivos personales y problemas con el Centro de trabajo.

## CONCLUSIONES

A partir de los análisis realizados en este estudio se puede concluir:

- El estado de Satisfacción Laboral y compromiso de los trabajadores de la empresa es bueno (82% y 97% respectivamente) lo que resulta una fortaleza para la Organización.
- La Fluctuación laboral potencial presente en la Empresa es muy baja, pues solo el 8% de los trabajadores encuestados no tiene intenciones de permanecer en la Organización. Por consiguiente, no constituye un problema en estos momentos para la Empresa.
- Las principales causas de esa insatisfacción están relacionadas con que no se toman en cuenta sus opiniones (34,2%), sienten insatisfacción con el manejo y solución de conflictos (32,9%), con las posibilidades de superación (32,2%), con las condiciones de trabajo (31,6%), con el reconocimiento por parte de los jefes (29,7%) y con la posibilidad de toma de decisiones (29%).

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Fernández Lasso, Y. (2014). Trabajo de Diploma titulado "Causas de la fluctuación laboral en la Empresa Constructora de Obras para el Turismo (ECOT) Cayo Santa María" publicado en el año 2014, Cuba.

Instituto de Estudios e Investigación del Trabajo; (2000). Compendio Metodológico sobre política laboral y salarial. Ciudad de la Habana: Instituto de Estudios e Investigación del Trabajo; 2000.p. 97 - 105. <http://www.ieit.cu> Fecha de Consulta: 02/09/2018

Cuesta Santos, A. (2005). Tecnología de Gestión de Recursos Humanos. La Habana, Editorial Academia.

Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación. México D.F.: McGraw Hill.

Hernández Villa, Margarita; Mérida Mingarro, Ángela; Ávila Leyva, Nilsa. Rotación de Personal [on line]. Disponible desde: [Acceso 22 de septiembre 2008]

- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L.W. (1978). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224–247.
- Meyer, J. P., Paunonen, S. V., Gellatly, I. R., Goffin, R. D., & Jackson, D. N. (1989). Organizational commitment and job performance: It's the nature of the commitment that counts. *Journal of Applied Psychology*, 74, 152–156.
- Meyer, J. P., & Smith, C. A. (2001). HRM practices and organizational commitment: Test of a mediation model. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 17, 319–331.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46, 259–293.