

La rotación de personal en AVI Transportes

Sandra Fonseca, Laura López, Ingrid Rivera y Jaime Sicua¹

Resumen

A continuación presentamos un ejercicio de investigación donde partiendo de una problemática de la vida real, ponemos a prueba el problema por medio de un método de investigación y así lograr una posible solución. Tomamos una compañía llamada AVI transportes con una problemática de rotación de personal, donde la mayor dificultad radica en que el personal que trabaja allí dura muy poco tiempo y deciden retirarse, debido a que el ambiente laboral es pesado.

La evaluamos desde puntos de vista como lo es la parte teórica, la parte práctica o parte experiencia laboral, para ello nos ayudamos de encuestas, capacitaciones anteriormente practicadas a personas que laboran actualmente o en algún momento lo hicieron y de diversas fuentes de información que nos aclaró y profundizó en este tema.

Al final encontramos que las hipótesis planteadas en un comienzo son opciones que pueden influenciar o ayudar e incluso a afectar en la compañía, eso dependiendo de la decisión que tome la empresa si decide promover ejecutar un cambio para el mejoramiento de esta problemática o por el contrario hacer caso omiso a ello.

Abstract

Here are a research exercise where starting from a real-life problem, we test the problem through a research method and thus achieve a solution. We took a company called AVI transport with a turnover problem, where most difficulty is that the staff working there is very short time and decide to leave, because the work environment is heavy.

The evaluated from viewpoints such as the theoretical, the practical work experience or part, for this survey help us, previously practiced training to people working currently or at some point and did various sources of information that we clarified and examined the subject.

We eventually found that the assumptions made in the beginning are options that can help and even influence or affect the company, that depending on the decision made by the company if you decide to make a change to promote the improvement of this problem or else ignore it.

Keywords: rotation, personnel, transportation and logistics.

1. Estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de UNIMINUTO, Sede Principal. Ejercicio elaborado en la asignatura Investigación formativa. Profesor Juan Carlos Gómez Cruz. jgomez@uniminuto.edu; el nombre de la empresa ha sido cambiado para efectos de la investigación.

Introducción

Esta investigación se lleva a cabo en una empresa de transporte dedicada a transportar mercancía de forma líquida o sólida, según la negociación que exista con el propietario de la mercancía. Vehículos con capacidad suficiente para satisfacer las diferentes necesidades de los clientes, experiencia en el transporte de contenedores tanto de exportación como de importación. Este problema trata de la rotación de personal de forma frecuente en la empresa AVI transporte S.A.S. lo cual afecta totalmente las operaciones de la empresa debido a que no hay continuidad laboral; debido a esto se pierden mucho los procesos cada vez que llega una persona se va deja el cargo sin entrega previa y sin empalme con esta nueva persona, y esta nueva persona desconoce las funciones de esta cargo, lo cual hace que haya retraso en los procesos. La problemática señalada se presenta ya que el dueño es el administrador y se encarga de las labores de su empresa y muchas veces no hace que sus empleados sepan de las cosas, haciendo que se desentiendan de las cosas. También se observa maltrato a los trabajadores.

Objetivos de la investigación

Inicialmente se trata de establecer las causas según las cuales el personal no dura más de tres meses trabajando en AVI Transportes S.A.S mediante la recopilación de información de diferentes fuentes tales como encuestas, entrevistas, para buscar unas posibles soluciones para la problemática ya mencionada. Posteriormente se procederá a analizar el tema de comunicación organizacional por medio de libros, tesis, enciclopedias, textos y artículos científicos en las web y demás fuentes secundarias que nos ayuden a obtener más información de este tema y así comprenderlo claramente. Finalmente, se busca implementar las encuestas, las entrevistas sobre la comunidad afectada directa o indirectamente en espacios de descanso y de acción laboral para que todo ello se refleje en el entorno vivido y así poder comprender aún más las causas que conlleva esta problemática.

Justificación

La rotación de personal es un problema muy común en las empresas ya que los trabajadores se encuentran insatisfechos y desmotivados en su función laboral, y trae como consecuencias negativas algunas problemáticas importantes para la empresa tales como: Económica, ya que la compañía tiene que cancelarle al trabajador acuerdos legales tales como indemnización y otros costos más para la empresa; proceso de aprendizaje, cada trabajador que inicia como nuevo empleado entra con un proceso de aprendizaje o capacitación puede durar semanas o meses lo cual también impacta económicamente; servicio al cliente, algunos clientes se casan con un empleado y muchas veces no aceptan que cambien a la persona que lo atiende y mucho menos repetidamente se sentirán inseguros de la compañía, en el caso de la empresa AVI afecta mucho en el área de producción ya que los procesos quedan pendiente o demorados cada vez que sale un empleado. Por eso es importante la investigación sobre la rotación de personal, puede traer consecuencias negativas graves a la compañía.

El problema real de la empresa AVI transportes S.A.S. es la alta rotación de personal ya que afecta las operaciones de la empresa debido que no hay continuidad laboral ya que se pierden muchos procesos cada vez que una persona abandona el cargo sin entrega previa y sin empalme con esta nueva persona ya que esta persona desconoce las funciones del cargo. Esta rotación suele ser por parte de los jefes superiores ya que no dan buen trato a sus colaboradores. Se pueden implementar estrategias tales como seguimiento a los jefes encargados de este personal para observar el trato hacia los empleados y poner en práctica planes de mejoramiento y de acción.

La rotación de este personal en la empresa AVI transportes S.A.S. la está afectando negativamente por lo cual vamos a implementar encuestas a sus ex empleados para saber el motivo real de su abandono de cargo de cada uno y hacer una estadística total, también encuestar a los que actualmente se encuentran laborando y saber su grado de satisfacción y los motivos.

Sabemos que la mayoría de los motivos son por los malos tratos de sus jefes hacia los empleados lo que también se propone hacer es intentar que ellos interactúen ya sea frente a cámaras y hacer los respectivos seguimientos y encuestas a los mandos y conocer lo que piensan de sus empleados.

Esta problemática de rotación de personal afecta directamente a la empresa lo cual la investigación es importante en este proceso e implementar los respectivos planes de acción y mejoramiento para la solución de problemas.

Marco teórico

“Es común escuchar que cuando hay mucha rotación de personal en una empresa, es porque ésta no se está manejando como se debe y peor aún esta situación siempre tendrá un impacto negativo tanto en la compañía como en los clientes.

Cuando se habla de rotación de personal nos referimos a la salida de trabajadores de una organización por diferentes motivos, ya sea renuncias o despidos, cuyos puestos son ocupados por diferentes personas en un lapso de tiempo definido. Los puestos de trabajo que son ocupados por diferentes personas, genera que los clientes no se sientan identificados con la compañía.” (Alto Nivel, 2011).

El anterior artículo muestra cómo las personas siempre que dejan un puesto generan pausas evidentes en los procesos y deja de hacerse bien las cosas en las empresas hasta el punto de perder la eficacia y eficiencia.

“La administración se torna indispensable en el manejo de cualquier en el manejo de cualquier tipo de empresa, ya que a través de ella se logra la obtención de eficiencia, la optimización de los recursos y la simplificación del trabajo.

En la actualidad, la administración se aplica en cualquier actividad organizada. Desde la

realización de un evento deportivo hasta el lanzamiento de un cohete interespacial, siendo imprescindible para el buen funcionamiento de cualquier organismo social.” (Münch y García, 2009). La administración es algo muy importante en las empresas debido que es la organización principal de todo, si desde ella empieza a fallar todos los procesos o decisiones observamos que el autor hace énfasis en que la administración es muy importante.

Hay diferentes autores, tales como Henry Sisk, Mario Sverdlik, Robert Buchele, Isaac Guzmán, entre otros, que hablan de la responsabilidad fundamental en la empresa que le corresponde a la administración. Entre las diversas funciones de esta, la toma de decisiones constituye una buena parte, al tener en cuenta a las personas que trabajan y que constituyen la esencia de las empresas; saber coordinar y organizar todo el componente administrativo, de modo que la rotación de personal se manifiesta como una mala administración de parte de los empresarios.

De igual forma, la administración debe y tiene un proceso basado en unas etapas muy importantes que se deben seguir en su orden, para cada vez tener un mejor desempeño y mejores resultados de la empresa. Entre los teóricos de la administración, también se encuentra que los diferentes autores o personas que hicieron sus importantes aportes, como son Henry Fayol (padre de la escuela científica). Para este, el proceso administrativo se basa de la previsión, organización, coordinación, y control.

Para Frederick Taylor, los elementos de la aplicación de la administración científica son:

- a. Estudio de tiempos y estándares de producción
- b. Supervisión funcional
- c. Estandarización de herramientas e instrumentos
- d. Planeación de tareas y cargos.
- e. Principios de excepción

- f. Utilización de la regla de cálculo e instrumentos destinados a economizar tiempos.
- g. Fichas de instrucciones
- h. Incentivos de producción por la ejecución eficiente de las tareas
- i. Diseño de las rutinas de trabajo (Chiavenato, 1981).

Se puede observar que en AVI transporte toda las perdonas tiene un cargo y unas tareas ya asignadas, debido a que al gerente es muy desconfiado evita que sus trabajadores cumplan a cabalidad sus tareas debido a esto, la persona empieza a dejar de cumplir sus funciones a totalidad, y deja de aprender cosas que en un futuro serán exigidas y al no saber se presentaran los malos inconvenientes y por esto las personas empiezan a aburrirse y surge nuevamente nuestro problema del rotación de personal, los incentivos observamos que son muy importantes ya que la persona presenta un esfuerzo esta y debería dársele un incentivo para que esto tenga cada vez mejor condiciones de trabajo.

Principios generales de la administración según Henry Farol:

- a. Autoridad y responsabilidad
- b. Disciplina
- c. Unidad de mando
- d. Unidad de dirección
- e. Subordinación de los intereses individuales a los intereses generales
- f. Remuneración del personal
- g. Centralización
- h. Jerarquía
- i. Orden
- j. Equidad
- k. Estabilidad del personal
- l. Iniciativa
- m. Espíritu de equipo (Chiavenato, 1981).

Observamos que para Fayol es muy importante que el personal sea constante ya que esto hace que sea cada vez más eficiente, porque la rotación de personal hace que haya un lapso en el cual podemos ver un impacto negativo. Ya que se pueden dejar cabos sueltos en el proceso de las actividades.

En las teorías de la administración de relaciones

humanas vemos que lo más importante es la persona como eje principal de la empresa. El mayor aportante de ideas o teorías es Elton Mayo, quien elaboró el experimento de Hawthorne, para sacar algunas conclusiones muy importantes como que la producción se ve afectada por las diferentes situaciones que presenta el ambiente que rodea al hombre. Si se encuentra en un ambiente que tiene malas condiciones para el trabajo como peleas, falta de materiales o algunos otros problemas que se presentan a la personas, se ve afectada la productividad, a diferencia de otras que se encuentren en condiciones óptimas de trabajo.

Otro aporte que nos da esta escuela de la administración es el ciclo motivacional, toda persona siempre busca completar su ciclo. Sintiendo cada vez mejor con los logros que obtiene, esto generando que cada vez busque más logros y se repita nuestro ciclo. Cuando empezamos a encontrar tropiezos en nuestro entorno laboral que empieza afectar este ciclo empezamos a tener frustraciones y esto empeora nuestro entorno laboral o peor aún que genere un cansancio en nuestro trabajo. Y esto puede generar que los empleados renuncien. De este modo, se puede afirmar que la poca rotación de personal en AVI transportes, mejoraría de forma adecuada los procesos de la empresa y haría que sus clientes estuviesen más conformes con el servicio.

Conclusiones

Se logró establecer que la causa del alto índice de rotación en la organización AVI transportes es la falta del establecimiento de los principios generales de la administración ya que según los elementos utilizados (entrevistas, encuestas y demás) nos permitieron establecer que en AVI transportes no existe: autoridad, disciplina, no hay unidad de mando, no se evidencia jerarquía, no hay equidad, no existe organización, no existen procesos establecidos según las áreas de la organización.

No existe planeación, control y dirección definidos lo cual hace que no se tengan establecidos los objetivos de la organización, del mismo modo que no se tienen instauradas unas políticas claras para el manejo del recurso humano, ya

que no concurren un director o encargado de personal con el área definida, no se hallan definidos los procesos básicos que generen un buen clima laboral (no existen óptimas condiciones de trabajo).

2. Aprendimos que en la adecuada administración de los negocios se emplean diferentes tipos de administración como la clásica, la de relaciones etc. y que si no existe una adecuada aplicación de la administración la organización o negocio tendrá diversos inconvenientes que hará que no logre ser competitiva.

Este trabajo no solo permitió hacer un aporte a la compañía que presenta la problemática ya que el resultado general de la investigación quedó a disposición del personal que dirige la compañía, sino que también aportó a nuestra formación como administradores ya que nos permitió conocer, entender y poner en práctica el proceso para hacer una investigación, al igual que se adquirieron conocimientos sobre la manejo de personal, clima laboral y organizacional entre otros.

Nos permitió además poner en práctica todo lo visto en la clase, interactuar con los compañeros del grupo, conocer situaciones problemáticas de otras compañías y sus posibles soluciones.

Referencias

Alto Nivel (2011): Rotación de personal y su impacto en la empresa. Recuperado el 20 de octubre de 2012 de : <http://www.altonivel.com.mx/17280-rotacion-de-personal-y-su-impacto-en-la-empresa.html>

Münch, L. y García, J. (2009): Fundamentos de Administración. México, Trillas.

Chiavenato, I. (1981): Introducción a la Teoría General de la Administración. México, McGraw-Hill.