

**Análisis de los factores de deserción laboral en la zona sur occidente de la
organización Bancamía**

Madeline Colimba Brito

María de los Ángeles Collazos Duque

Yency Mosquera López

Cristhian Rodrigo Trujillo Pino

Carmen Alexandra Otero Teneguel

Director

Andrés Felipe Pérez Saavedra

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Administración de Empresas

2023

Dedicatoria

Este proyecto es dedicado inicialmente a Dios, por ser nuestra guía y origen de sabiduría. A las personas más importantes en nuestras vidas: nuestros padres, hijos y hermanos por ser nuestra fortaleza y creer fielmente en nuestras capacidades para seguir adelante.

Agradecimientos

A Dios por sus infinitas bendiciones y por brindarnos vida, salud, conocimiento, constancia y empeño para terminar satisfactoriamente el trabajo de grado.

A nuestra familia, por el apoyo incondicional, comprensión y acompañamiento que nos brindaron en este arduo recorrido.

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia por contar con excelentes tutores quienes ofrecieron sus conocimientos, orientación y la oportunidad de formarnos a nivel profesional y ser parte de la familia UNADISTA.

Resumen

La finalidad de este proyecto es “analizar los factores de la deserción laboral en la zona sur occidente de la organización Bancamía” con el propósito de aplicar a los resultados procesos de mejoramiento continuo. La deserción laboral es un problema que perturba el buen funcionamiento de las organizaciones, por lo tanto, es oportuno identificar cuáles son los factores que generan dicha problemática dentro de la empresa Bancamía. Para lograr el desarrollo del objetivo, la muestra seleccionada fueron los empleados que han terminado recientemente su vinculación laboral con la empresa, se aplicó el método de recolección de información mediante una encuesta estructurada y con el propósito de analizar las causas que generan frecuentemente esta anomalía en el personal. Se pudo analizar que el personal de la empresa Bancamía tiene un nivel bajo de satisfacción en su trabajo, acciones que se generan por las funciones del cargo que desempeñan y el salario que devengan, a pesar de que no es un trabajo monótono y existen buenas relaciones laborales, se evidencia que los colaboradores no sienten un buen reconocimiento por su labor, entorno que muestra que el área de talento humano debe incurrir a la implementación de estrategias que coadyuven en mitigar estos aspectos a través de actividades que promuevan el incremento de la motivación en el equipo de trabajo. Esta investigación sirve como guía de información para otras instituciones que padecen esta problemática, pues permite estudiar los orígenes y los efectos que genera el fenómeno de la deserción laboral, esto con el fin de evidenciar la relevancia del talento humano para cualquier organización, y así mismo llevar a cabo la implementación y ejecución de métodos de mejoramiento para que haya un buen desempeño organizacional.

Palabras clave: Deserción laboral, organización, productividad, selección de personal, talento humano.

Abstract

The purpose of this research project is to “analyze the factors of job desertion in the south-western area of the Bancamía organization” with the purpose of using the results in its continuous improvement processes. Considering that job desertion is a problem that affects the productivity and performance of organizations, it is necessary to identify the causes that generate this problem within the Bancamía Company. To conduct the development of the objective, employees who have recently ended their employment relationship with the company were did taken as a sample, to whom the information collection method was did applied through a structured survey and in this way, it was possible to analyze the reasons that frequently generate this anomaly in personnel. It was possible to analyze that the staff of the Bancamía Company have a low level of satisfaction with their work, an aspect that is related to the functions of the position and the salary they earn, even though it is not a monotonous job and there are good labor relations. It is evident that employees feel that their work is not did recognized as they would like, generating dissatisfaction on a personal level among employees, an environment that shows that the human talent or human management department implements strategies that help mitigate these aspects to through activities that promote increased motivation in staff. This research can be a reference guide for other organizations that have this problem, as it allows us to analyze the causes and consequences that generate the phenomenon of job desertion, this to demonstrate the importance of human talent for any organization, and in this way be able to carry out the implementation and execution of improvement methods so that there is good organizational performance.

Keywords: Job desertion, organization, personnel selection, productivity, human talent.

Tabla de Contenido

Introducción	9
Planteamiento del problema.....	11
Justificación	13
Objetivos	14
Antecedentes del problema.....	15
Marco teórico	17
Marco legal	21
Metodología de la investigación	23
Resultados	25
Conclusiones.....	35
Recomendaciones	37
Bibliografía	38

Lista de tablas

Tabla 1 Factores con mayor influencia en el entorno laboral de la empresa Bancamía	34
--	----

Lista de figuras

Figura 1 Rango de edades	25
Figura 2 Distribución del sexo	26
Figura 3 Grado de escolaridad	27
Figura 4 Pregunta número 4.....	28
Figura 5 Pregunta número 5.....	28
Figura 6 Pregunta número 6	29
Figura 7 Pregunta número 7	30
Figura 8 Pregunta número 8.....	31
Figura 9 Pregunta número 9.....	32
Figura 10 Pregunta número 10.....	33

Introducción

Actualmente, la estabilidad de los colaboradores se ha transformado en un reto para las organizaciones, y más aún si pertenecen al sector financiero; teniendo en cuenta que gracias a el capital humano la organización logra establecer objetivos claros y ejecutarlos con mayor facilidad. Un gran interrogante que surge a raíz del proceder del personal ante la empresa, ¿es por qué los colaboradores toman la decisión de desertar de cargo y por ende de la organización?

El aprendizaje (tiempo que requiere un trabajador para adquirir el conocimiento y llegar a ser productivo en su labor) es uno de los aspectos que perjudican a las organizaciones, pues si hay gran rotación de los empleados, la empresa no contara con empleados capacitados para generar ganancias residuales (CEREN comunicación 2018).

En este contexto, las organizaciones enfocan los factores que intervienen en la deserción laboral con el área de talento humano; por tanto, las estrategias para reducir la deserción en el sector financiero deben organizarse de acuerdo con las políticas de cada organización (González 2009).

En relación con lo anterior el proceso del talento humano aporta varios elementos importantes para la empresa, puesto que de ellos depende su buen funcionamiento y buenos resultados, por tal razón es necesario tener buenas pautas y políticas que garanticen la contratación de personal idóneo y competente que coadyuven a alcanzar las metas y objetivos planteados en la institución.

Para encontrar las razones de deserción laboral que está sufriendo la empresa Bancamía, se hace necesario revisar y examinar las practicas, proceso y procedimientos que usa para la selección de personal, con el fin de conocer más a fondo la metodología utilizada y poder encontrar las falencias que presenta este proceso.

A lo largo de este documento se pretende analizar los factores determinantes que generan la deserción laboral en la zona sur occidente de la empresa Bancamía, para ello se realizará una investigación detallada ante esta problemática.

Planteamiento del problema

El talento humano es fundamental dentro del desarrollo de las organizaciones, ya que sus esfuerzos son indispensables para contribuir en su productividad y crecimiento de estas; razón por la cual sus colaboradores son considerados un factor hacendoso, puesto que ostentan la capacidad y habilidad de administrar cualquier compañía. El nivel de correlación que existe entre la organización y el individuo están ligadas a la compensación de necesidades de las partes involucradas, es decir, que la organización selecciona el personal con el fin de lograr sus objetivos de productividad y rentabilidad, mientras los empleados buscan intereses propios. Por tanto, la relación entre ambos no será cooperativa ni positiva siempre, pues en muchas ocasiones el logro de los objetivos de las partes se ve afectado porque el campo laboral es tenso y conflictivo, lo que conlleva a que haya apatía, desinterés y frustración en el trabajo.

En este contexto es importante destacar que en todas las ocasiones el colaborador no siempre es el causante de la deserción laboral, pues dentro del campo laboral se destacan otros elementos que juegan un papel importante en la seguridad y permanencia del trabajador como son: las políticas o formas de organización de la empresa.

Con base a lo anterior, el desarrollo de la siguiente investigación se llevará en la empresa Bancamía, es una empresa que dirige sus fuerzas en apoyar el desarrollo económico de los microempresarios del país, tiene como objetivo misional mejorar la calidad de vida de las familias de bajos ingresos y su visión principal es facilitar el desarrollo productivo de los clientes en la base de la pirámide económica, a través de la provisión de productos y servicios financieros a su medida.

El banco de las microfinanzas, Bancamía, a lo largo del tiempo ha logrado un posicionamiento en el mercado laboral y se ha caracterizado por la sostenibilidad de sus

colaboradores, generando en ellos un proceso de crecimiento cíclico en donde logran avanzar aprender y categorizar su estatus laboral. No obstante, en la actualidad se logra identificar una problemática que está generando un crecimiento acelerado en el desistimiento de la oferta laboral, principalmente sobre las nuevas contrataciones, generando así pérdidas financieras y de tiempo en la entidad.

Formulación del problema

¿Cuáles son las principales causas y consecuencias de la deserción laboral en la zona sur occidente de la organización Bancamía?

Justificación

La deserción laboral es un problema que afecta la operatividad de las organizaciones, genera gastos económicos y pérdida de tiempo, ya que para cubrir las vacantes a nivel interno se debe realizar un proceso que implica realizar la oferta de las vacantes, reclutamiento, selección, inducción y entrenamiento, el cual requiere de tiempo y personal capacitado para su realización. Por lo tanto, es una preocupación constante para las empresas pensar que las nuevas personas seleccionadas no logren adaptarse al cargo y decidan renunciar.

Por consiguiente se busca analizar los factores que hoy hacen que los empleados renuncien a Bancamía después de realizado todo un proceso administrativo para su contratación; el análisis de la deserción laboral y sus posibles causas darán los elementos claves para establecer mejoras en el ambiente laboral y mayor permanencia del talento humano en la empresa a través de elementos importantes como son: un buen clima laboral, el trabajo justo y bien remunerado, establecer una cultura organizacional liderada desde la gerencia que priorice el talento humano y establezca un equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados.

En virtud de lo antes mencionado, el presente trabajo de investigación busca atender la problemática que presenta la empresa Bancamía en analizar la problemática existente (deserción laboral), con el fin de establecer estrategias y recomendaciones idóneas que contribuyan en la disminución de la deserción laboral y obtener mayores índices de productividad.

Objetivos

Objetivo general

Analizar los factores de la deserción laboral en la zona sur occidente de la organización Bancamía.

Objetivos específicos

Identificar cuáles son los principales factores para tener en cuenta por la empresa Bancamía en el proceso de selección.

Verificar el proceso de selección y como es aplicado a los candidatos postulados a un cargo en la empresa Bancamía.

Definir acciones y recomendaciones sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal utilizado en la empresa Bancamía.

Antecedentes del problema

El entorno y el clima laboral influye de cierta manera en el nivel de vida de los trabajadores de una organización, teniendo en cuenta que la mayor parte de su vida los dedican al trabajo buscan que el entorno laboral sea adecuado para realizar sus actividades encomendadas. Entonces, es aquí donde las organizaciones deben brindar los medios y condiciones óptimas al trabajador.

Cuando una organización presenta un alto índice deserción laboral tiene consigo un factor negativo, pues es una problemática que afecta principalmente el ejercicio de las diversas actividades de la empresa y se vuelve un malestar para el empleador, pues genera improductividad para la compañía, aumenta el flujo de caja (liquidaciones, nuevas contrataciones, etc.) y activa los desgastes administrativos en la búsqueda de un reemplazo idóneo o en la asignación de actividades a otro trabajador con funciones específicas para atender la necesidad del cargo.

Según artículo publicado por Portafolio, (2008) para (Vargas, G) “en la universidad se adquieren conocimientos concretos cuya aplicación se dificulta en los contextos reales de las organizaciones, pues la metodología manejada en las aulas no alcanza a estar al día con lo que se necesita al interior de las empresas. Rodrigo Cid, consultor de Altos Ejecutivos en coaching, quien además ejerció como maestro y funcionario a la vez, afirma que la universidad ha permanecido muy lejos de la vida empresarial, se hacen prácticas, pero las instituciones no consultan las necesidades reales del mercado laboral, de manera que cuando los profesionales llegan a una organización hay que reentrenarlos acorde a las necesidades y metas”.

En este contexto y teniendo en cuenta que el sector financiero es un elemento importante dentro de la economía colombiana, por su contribución al desarrollo de la sociedad, su

crecimiento monetario y por ser una fuente generadora de empleo, es relevante mencionar que a pesar de sus grandiosos aportes, es un campo que padece dificultades en cuanto a la permanencia del talento humano dentro de su estructura, ya que los trabajadores desisten rápidamente de sus cargos sin importar las consecuencias que se forjan a nivel organizacional y personal.

Continuando con el planteamiento realizado la deserción laboral no es una causa si no un efecto de un conjunto de factores que se encuentran a nivel interno y externo de una organización.

Marco teórico

En esta sección del trabajo de investigación se tienen en cuenta como referencia conceptos teóricos de soporte de diferentes autores, con un abordaje desde una perspectiva multidisciplinaria organizacional, que permitirán identificar los factores que intervienen en la deserción laboral. Por tanto, esta investigación facilitara un análisis para evaluar de manera integral al personal y así aportar a la disminución de la deserción laboral en la organización.

Deserción laboral

La palabra deserción viene del latín “desertío” entendida como “abandono de las obligaciones laborales” entonces, hace referencia al abandono voluntario que hace el trabajador a la empresa donde labora. La deserción laboral genera en las organizaciones una disminución de la fuerza laboral y, por ende, que los logros de sus objetivos se vean afectados.

Reyes (2005), menciona que “el fenómeno de la deserción laboral es entendido como el total de empleados que se retiran e incorporan, en relación con el total de los empleados de una organización”, es decir, las renovaciones constantes del personal de una organización por motivo de altas y bajas en un periodo concreto.

Por otra parte, Ferro-Soto et al. (2014) expone que, el ausentismo laboral, es un fenómeno universal con consecuencias a 3 niveles: Individual, empresarial y social. Para las organizaciones de deserción laboral dificulta la planificación, genera obstáculos para el cumplimiento de los objetivos y encarece el producto y/o final. Para el colaborador genera tensión, disminuye percepciones económicas y sociales.

Smet et al. (2021) expone que existen tres razones para la deserción laboral actual, pues el 54% de la población que renunció a su trabajo, mencionó no sentirse valorado por su organización, el 52% no se sentía valorado por sus gerentes y el 51% no tenía sentido de

pertenencia organizacional. A finales del 2020 Anthony Klotz, profesor de la Universidad de Texas A&M, visionaba un alto índice de abandono laboral para el 2021 a causa del agotamiento de los trabajadores (Bermúdez, 2021).

El aumento de abandono voluntario por parte de los trabajadores en los centros de trabajo genera desequilibrio, inseguridad, retraso y confusión en las actividades que realiza la organización, no solo por el descenso del talento humano, sino por la falta de comprensión sobre los factores que intervienen para tomar la decisión y la ausencia de soluciones viables que permita retenerlos en los escenarios laborales. ¿Qué origina la deserción laboral a nivel nacional, regional e internacional?, ¿Es un problema o una oportunidad?

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (2020, p. 55) publica que el estrés laboral se define como la “respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”. En este sentido, el estrés laboral se puede entender como un desequilibrio entre el empleado, su labor y la empresa. El empleado percibe la presión de su labor y lo que necesita para dar cumplimiento a las exigencias de este.

Gutiérrez (2017 p 44) menciona que se ha logrado identificar tres grandes pilares que ayudan enormemente en la construcción de la felicidad organizacional, estos pilares son: el liderazgo, las relaciones interpersonales y la mentalidad individual.

Desde un enfoque psicosocial, un aspecto que tiene gran relevancia y que debe ser evaluado en aras de comprender la deserción laboral es el factor motivacional. Lo mencionado anteriormente puede apoyarse con Amaya-Bustos et al. (2020), menciona que “conocer la naturaleza sociable del hombre y su inmersión en las relaciones humanas, además de su orientación a satisfacer necesidades y deseos personales o colectivos”. En este contexto, es

importante resaltar que la motivación cobra importancia sobre la permanencia prolongada de un empleado dentro de la organización.

Por otro lado, pueden definirse otras características de deserción laboral en relación con su origen y que podrían ser de interés para el sector financiero. En este sentido, Sánchez (2008), describe algunas tales como: la motivación y las actitudes del empleado frente a su labor, adaptación del individuo a la organización; la edad, sexo, el estado civil y la formación, organización del empleo y factores externos como la distancia al lugar de trabajo.

De acuerdo con lo que plantea Frías (2014), la desmotivación laboral puede estar asociada a componentes como la carga laboral, funciones que no corresponden al puesto de trabajo, poca remuneración, jefes exigentes, entorno laboral desfavorable, factores que inciden de manera negativa en los empleados, conllevándolos a terminar su relación laboral.

Con relación a lo anterior, existen otras causales que conllevan a la desmotivación laboral. Como son: acoso laboral (persecución, supervisión, vigilancia constante en el trabajo), no sentirse valorado e inseguridad laboral, todo esto tiene como consecuencia para las empresas un alto nivel de rotación de su personal.

Diéguez (2018) ubica la satisfacción laboral como uno de los principales aspectos a revisar dentro del fenómeno de la deserción laboral. Los resultados del trabajo de este autor recogen múltiples teorías referentes a la satisfacción laboral, abordando cada una desde un enfoque diferente mediado por los diversos entornos y situaciones, encaminándose a entender al empleado y a partir de esto Factores intervinientes en la deserción.

A mayor índice de deserción laboral, mayores serán los problemas que se originen a nivel interno de la organización. De tal manera, la deserción laboral no debe abordarse solamente como una causa de inconvenientes en el desarrollo de las organizaciones, sino más bien, como

un efecto derivado de varios elementos de índole social, económico, demográfico, prestacional, geográficos y laborales.

En el artículo de Alcañiz (2014), se hace un análisis de la situación laboral de hombres y mujeres en España, encontrando la presencia de precariedad en el campo femenino, entendiendo precariedad como la vulnerabilidad de los empleados que afecta la estabilidad y calidad de sus condiciones laborales, expresándose por medio de desigualdades en quienes se desempeñan en empleos de tiempo completo y jornada parcial.

En suma, puede indicarse que el alto índice de deserción laboral en el sector financiero es un problema al que no se le ha brindado importancia, por ende, no se cuantifican los costos administrativos, financieros y de tiempo que conlleva esta situación, generando efectos negativos en las organizaciones. Se considera que el problema tiene varias fuentes: motivos personales, salarios, estrés laboral, motivacionales, contratación, etc.

Marco legal

Con la finalidad de garantizar el análisis de los factores de la deserción laboral en la zona sur occidente de la organización Bancamía, se presentan las normas requeridas para dar cumplimiento a la investigación.

El Código Sustantivo del Trabajo, en donde se adopta por el Decreto 2663 del 5 de agosto del 1950 un conjunto de normas que ordena las disposiciones entre las relaciones laborales y leyes aplicadas al proceso de gestión del talento humano (Decreto de personas políticamente expuestas, Decreto 2663 de 1950).

La ley 2191 de 2022 en su artículo número 1, refiere a la creación, regulación y promoción de “la conexión laboral de los trabajadores en las relaciones laborales dentro de las diferentes modalidades de contratación vigentes en el ordenamiento jurídico colombiano y sus formas de ejecutarse, así como en las relaciones legales y/o reglamentarias, con el fin de garantizar el goce efectivo del tiempo libre y los tiempos de descanso, licencias, permisos y/o vacaciones para conciliar la vida personal, familiar y laboral” (Ley de Desconexión Laboral, Ley 2191 de 2022). Es por ello, que los colaboradores tienen el derecho de disfrutar de tiempo de esparcimiento con sus allegados.

La ley 1616 de 2013, en su artículo 9° respecto a la promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral establece que “las Administradoras de Riesgos Laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de

los trabajadores". Es de gran importancia, que los trabajadores tengan un espacio que permitan conocerse saber que piensan sobre su vida actual con relación a su trabajo, para que el colaborador tenga autonomía en sus labores y pueda proponer innovación en su empresa (Ley de Salud Mental, Ley 1616 de 2013).

La resolución 2646 de 2008, en donde se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional (Resolución 2646 de 2008),

Metodología de la investigación

Tipo de investigación

Teniendo en cuenta el objeto de estudio “Analizar los factores de la deserción laboral en la zona sur occidente de la organización Bancamía”, se utilizará una investigación descriptiva, con el fin de encontrar las razones por las cuales se da el desistimiento al empleo en la empresa.

Diseño de la investigación

Al establecer los antecedentes de esta investigación, se evidenció que existen investigaciones que se relacionan con la gestión del talento humano en las organizaciones, específicamente en la selección de personal, por tal razón el diseño que se aplicará en la presente investigación será descriptivo y explicativo. Descriptivo porque dentro de la investigación se tiene definida la situación actual de la empresa, tema particular selección del personal. Explicativo porque es un tipo de trabajo que puede aportar conocimientos nuevos sobre la realidad.

Enfoque de la investigación

El enfoque empleado para esta investigación será cuantitativo, se busca realizar la recolección y análisis de datos que permitan dar respuesta a la hipótesis establecida previamente dentro de esta investigación “Analizar los factores de la deserción laboral en la zona sur occidente de la organización Bancamía

Instrumento de recolección de datos

Para la recolección de datos o información se configura la encuesta como la herramienta más oportuna, por tal razón, la siguiente investigación se desarrollará bajo una encuesta

estructurada que permitirá obtener datos de primera mano para identificar los factores de deserción laboral en la empresa Bancamía.

Población y muestra

Para la presente investigación las unidades de la población son 10 personas que hayan sido contratadas por la empresa Bancamía para el 2023. Esta población posee una característica en común, la cual se estudia y da origen a los datos de investigación y es que las personas a encuestar deben ser empleados que hayan terminado recientemente su vinculación laboral con la empresa Bancamía.

Variables

Edad, experiencia laboral, Nivel educativo, genero, entrenamiento, salario.

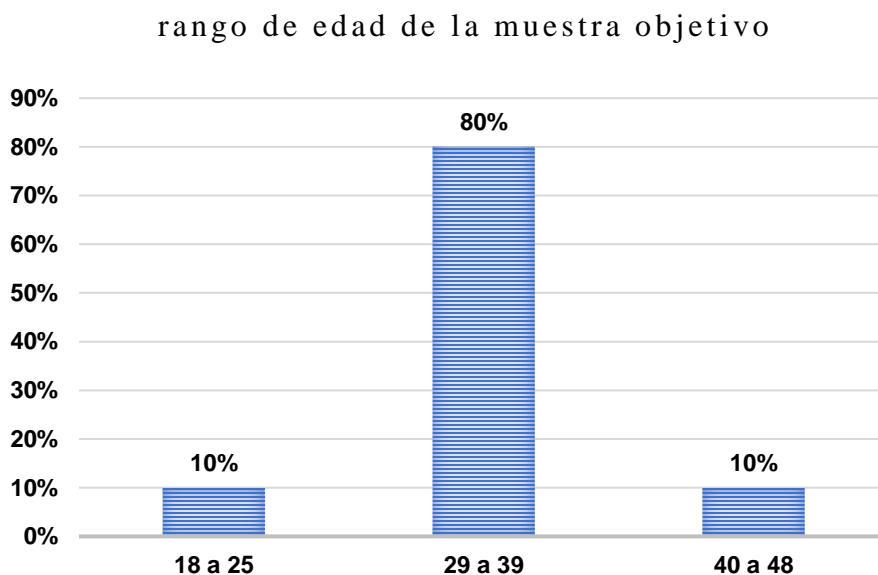
Resultados

En este apartado del trabajo, se hace la discusión de los resultados de la encuesta aplicada al personal vinculado a la empresa Bancamía, con el objetivo de analizar las causas que incrementan la deserción laboral y así buscar alternativas de solución que permitan disminuir el nivel de deserción laboral en la organización.

Posteriormente, se presentan los resultados de las variables analizadas en la presente investigación.

Figura 1

Rango de edades de la muestra objetivo



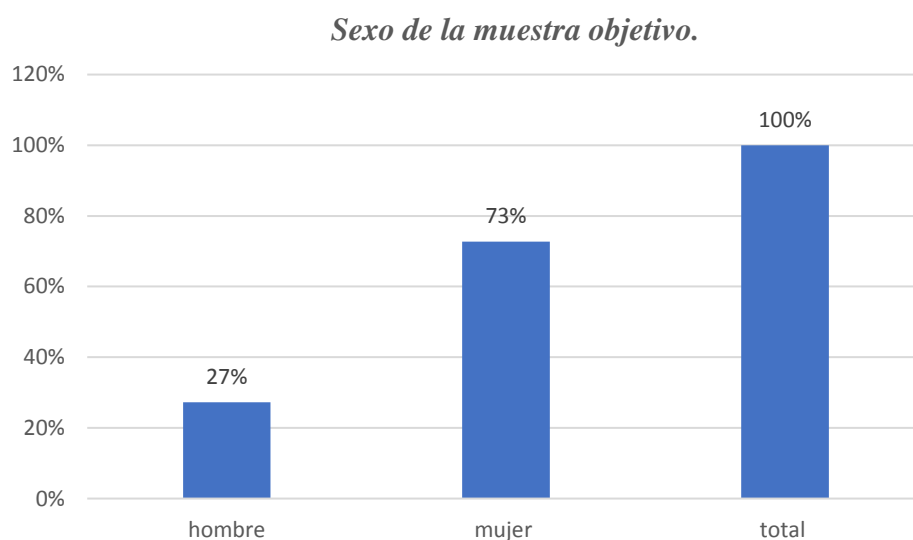
Fuente: Elaboración propia.

En la figura 1, se evidencia que el 80% de la muestra objetivo están en un rango de edades que va entre 29 y 39 años, lo que nos indica que son personas en una edad productiva y con experiencia, siendo un elemento notable para la organización. Por otro lado, solo el 10 % de la población tienen entre 19 y 25 años y otro 10% entre 40 y 48 años. Se concluye que, las

contrataciones que realiza la empresa se encuentran en un rango de edad que tienden a ser más innovadoras, responsables y con experiencia.

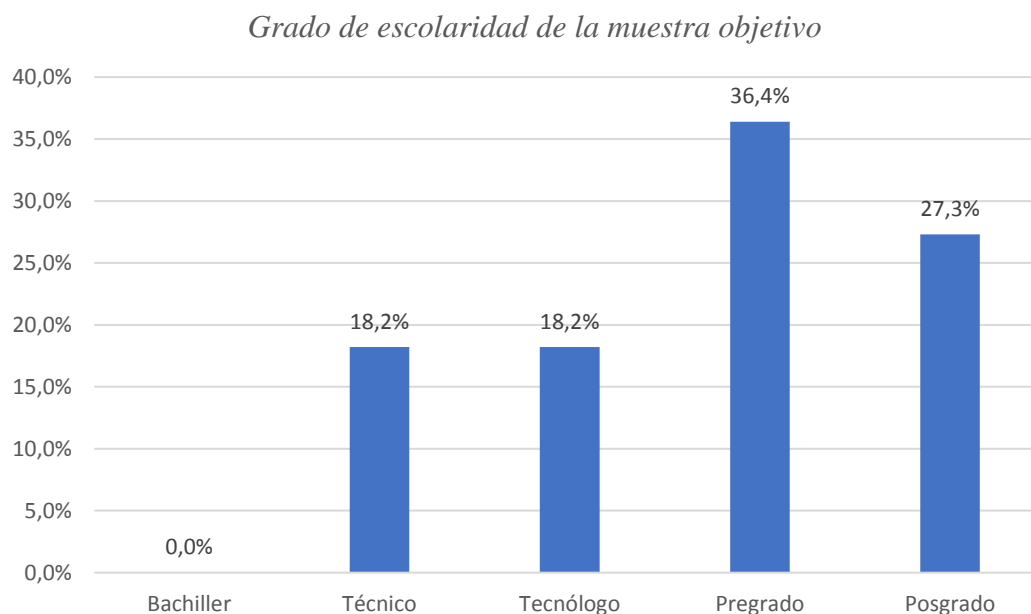
Figura 2

Distribución del sexo de la muestra objetivo



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 2, el total de la muestra seleccionada para la investigación es notable que las mujeres tienen mayor acogida en la empresa, pues el 72.7% de los encuestados son femeninas y solo el 27.3% son hombres; lo que nos llevaría a pensar que las mujeres tienen favorabilidad en este campo por su experiencia, responsabilidad, actitud y gusto por este tipo de trabajo.

Figura 3*Grado de escolaridad de la muestra objetivo*

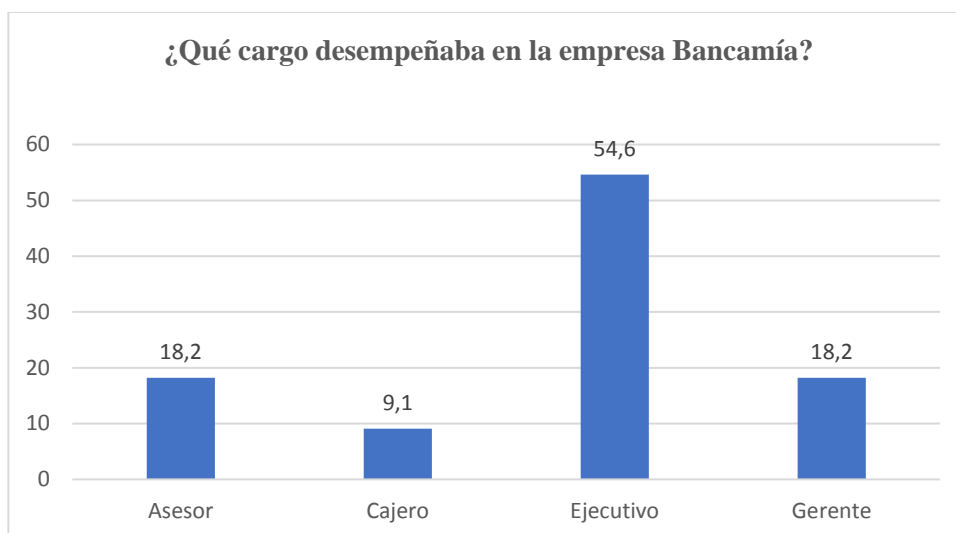
Fuente: Elaboración propia.

De la figura 3, el 36.4% la mayoría del personal contratado por la empresa Bancamía son universitarios, seguidamente los universitarios con un tipo de posgrado (especialización, maestría o doctorado) con una participación del 27.3% y los técnicos y tecnólogos con una participación del 18.2% de la muestra seleccionada.

Los datos proporcionados nos muestran que la organización Bancamía cuenta con un personal apto para el desempeño de su labor, sin embargo, es importante que el departamento de Talento humano realice una revisión de las funciones implementadas en cada cargo, con el propósito de que el personal tenga la facilidad de desarrollar sus habilidades, buen desempeño de sus competencias laborales y crecimiento dentro de la organización.

Figura 4

Pregunta número 4 de la encuesta

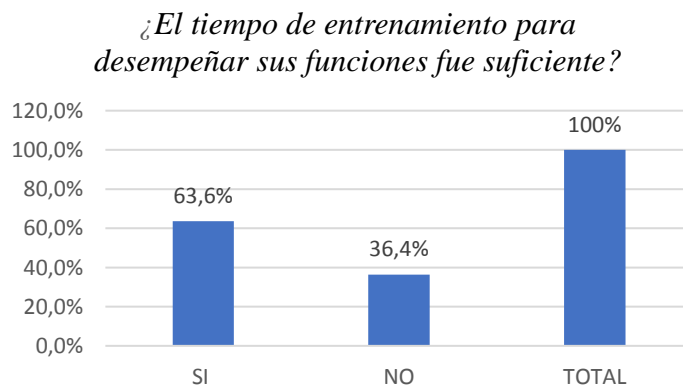


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 4, el 54.6% de la población objeto de estudio ocupaban cargos ejecutivos, seguido de cargos de gerencia y asesores con un 18.2%. De esta información se puede inferir que se presenta un índice de deserción en los cargos de mayor jerarquía, motivada por diversas razones que influyen en la satisfacción laboral de las personas.

Figura 5

Pregunta número 5 de la encuesta

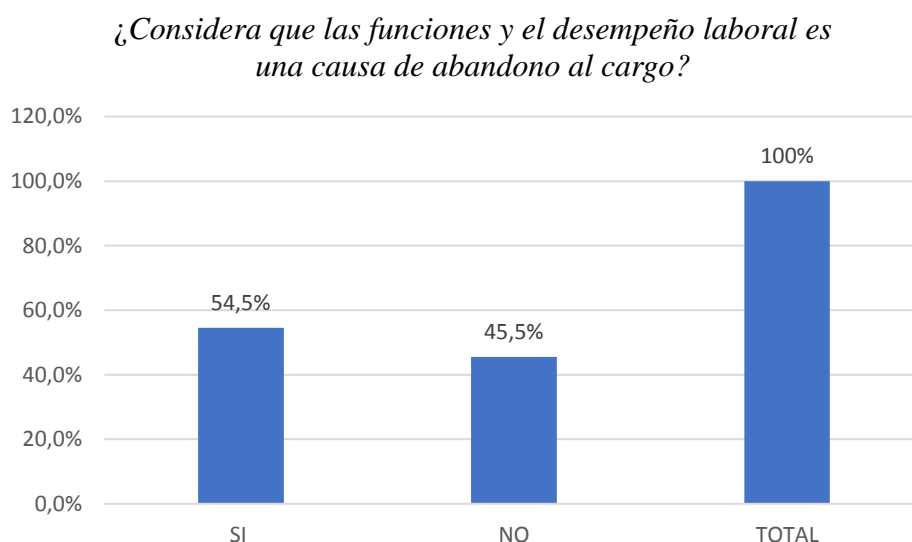


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 5, se puede observar que un gran porcentaje de la población encuestada menciona que el tiempo de entrenamiento para desempeñar las funciones es suficiente, pues el 63.6% contestó que estaba de acuerdo y solo el 36.4% dijo no estar de acuerdo, por tanto, se supone que la empresa dedica el tiempo suficiente para realizar el reclutamiento de su personal.

Figura 6

Pregunta número 6 de la encuesta

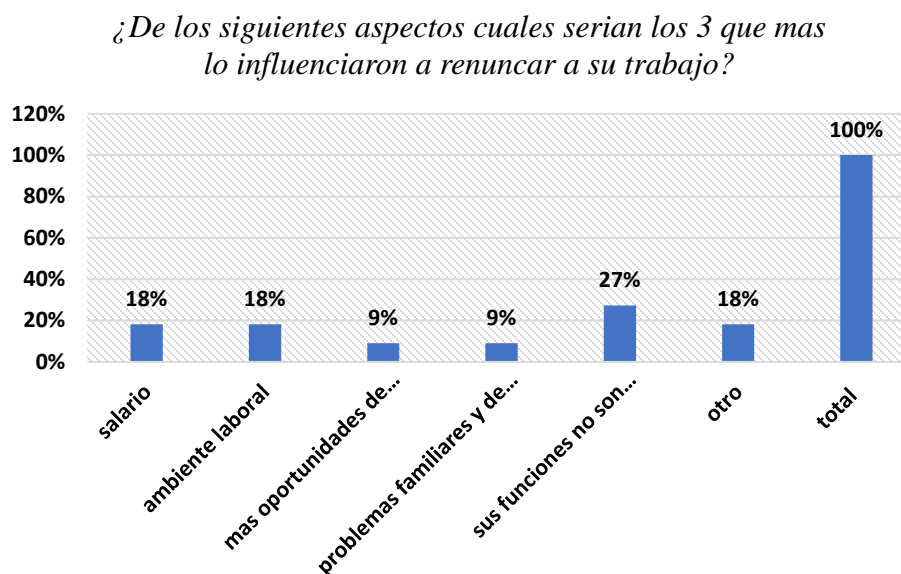


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 6, el 45.5% piensa que las funciones y el desempeño laboral si son un motivo suficiente para renunciar al cargo. Se podría deducir que la mayoría de los empleados contratados no logran acoplarse a sus puestos de trabajo, no se sienten bien en el desarrollo de sus actividades y no logran obtener el rendimiento esperado a nivel personal y organizacional. Razón por la cual deciden desistir de su puesto de trabajo.

Figura 7

Pregunta número 7 de la encuesta



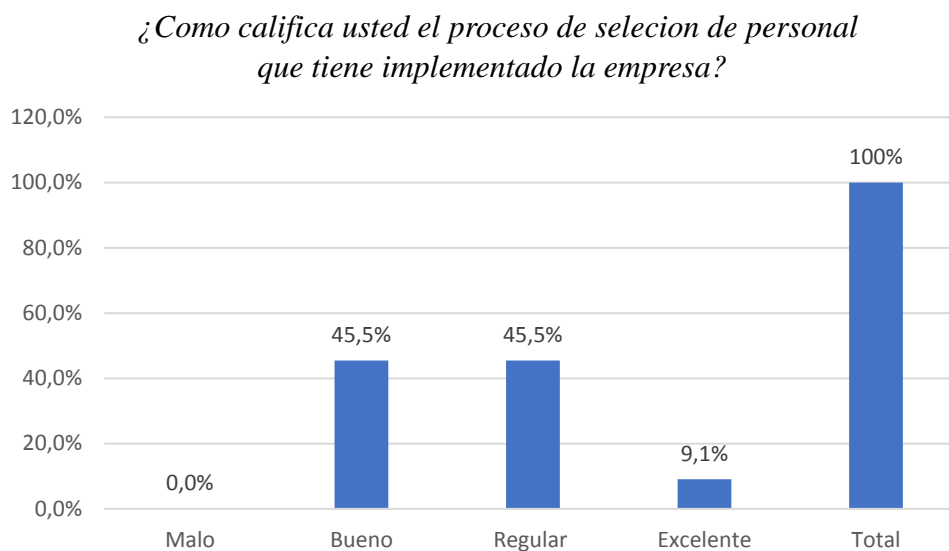
Fuente: Elaboración propia.

De la figura 7, el 27.3% de la población encuestada presenta insatisfacción laboral porque las funciones no son acordes al perfil del cargo, seguido de bajos salarios y dificultades en el ambiente laboral con un 18.2%, y por último están la falta de oportunidades de crecimiento y problemas familiares y de salud con un 9.1%.

Las funciones encargadas para el desempeño del cargo y la remuneración se consideran como la mayor causa de insatisfacción laboral, ya que sus expectativas tanto personales como laborales no se ven reflejadas con respecto a lo que esperaban desempeñar dentro de su puesto de trabajo. Como resultado se obtienen empleados desmotivados, un rendimiento y una productividad baja frente a los compañeros que se encuentran satisfechos, aspectos que a largo plazo afectan negativamente los objetivos y resultados de la organización.

Figura 8

Pregunta número 8 de la encuesta

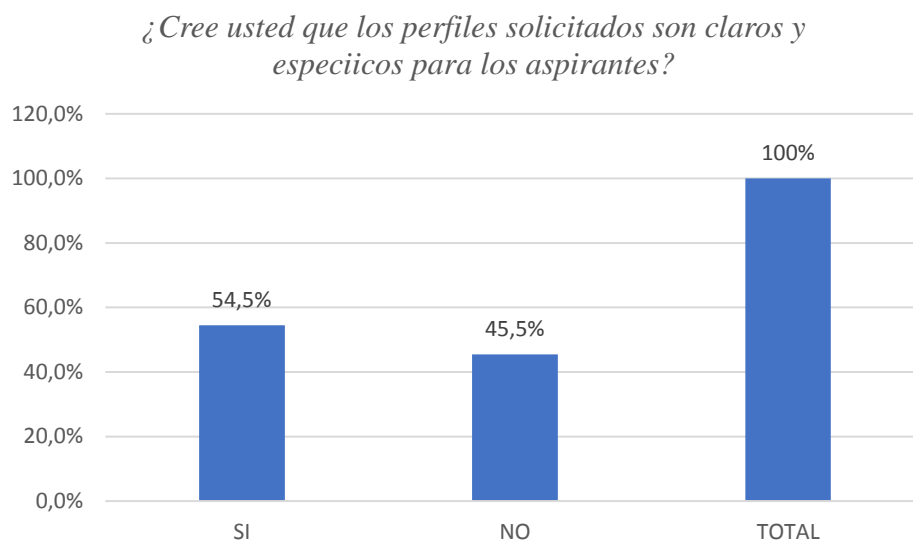


Fuente: Elaboración propia

De la figura 8, solo para el 45.5% de los encuestados el proceso de selección empleado por Bancamía es bueno, para el 45.5% es regular y solamente el 9.1% es un proceso excelente. Como resultado se deduce que el proceso reclutamiento de personal presenta algunas dificultades que requieren ser identificadas y mejoradas, en pro de que el personal elegido se quede en la empresa y trabaje en equipo para alcanzar las metas propuestas por la entidad financiera.

Figura 9

Pregunta número 9 de la encuesta



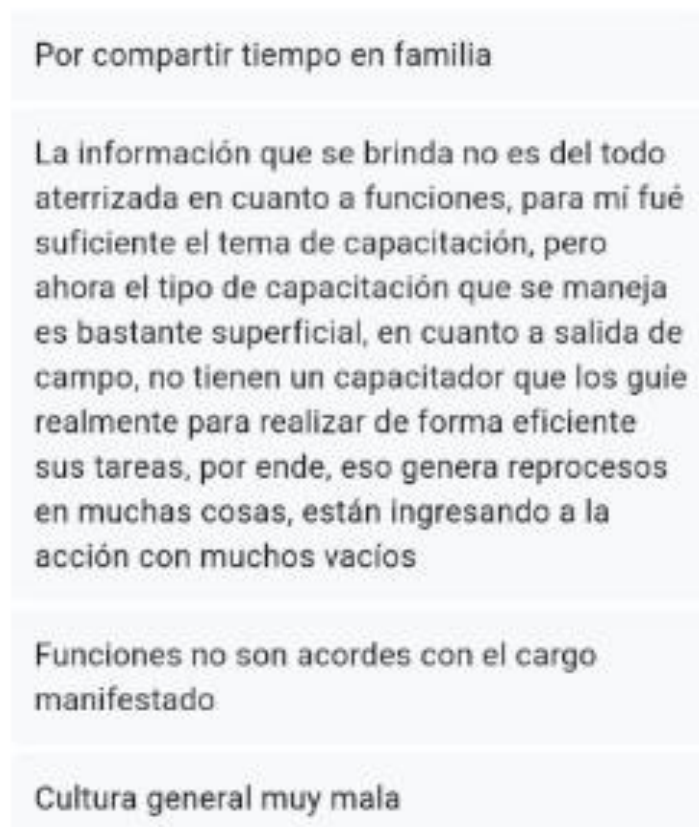
Fuente: Elaboración propia.

En la figura 9, el 54.4% de la población objetivo considera que los perfiles solicitados para los aspirantes son claros y específicos, sin embargo, el 45.5% manifiesta que no lo son. Por lo anterior, se puede afirmar que el proceso de selección utilizado es relativamente bueno, sin embargo, tiene una calificación negativa representativa, deduciendo que presenta algunas falencias que requieren ser revisadas y ajustadas.

Figura 10

¿Hay algo más que le gustaría compartir sobre las razones del porque desisten al cargo?

8 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar en la figura 10 que los encuestados dicen que la información brindada sobre las funciones no es suficiente y no hay acompañamiento, razón por la cual cuando las personas contratadas se enfrentan a sus funciones se encuentran con muchos vacíos que no se resolvieron en el entrenamiento. También manifiestan que las funciones no son acordes con el cargo, por consecuencia la empresa debe hacer una revisión exhaustiva sobre las funciones implementadas para cada cargo para minimizar el fenómeno de la deserción laboral por esta causa.

Factores identificados

Con las diferentes orientaciones científicas reunidas para dar respuesta al objetivo de la investigación, con la revisión de los aportes teóricos y conceptuales se pudo concluir que los factores con mayor influencia en el entorno laboral de la empresa Bancamía corresponden a:

Tabla 1

Factores con mayor influencia en el entorno laboral de la empresa Bancamía

Factores	
Satisfacción laboral	Este factor juega un papel importante dentro del ámbito personal y organizacional de un individuo, si las personas se sienten felices y tranquilas son más beneficiosas y están enfocadas en el cumplimiento de los objetivos.
La motivación	Este elemento está directamente relacionado con la orientación de satisfacer las necesidades, los deseos personales o colectivos de un individuo. En este contexto, la motivación en un trabajador es fundamental para su permanencia dentro de una organización.
Desmotivación laboral	La desmotivación laboral es un componente negativo para el desempeño y la permanencia de un empleado dentro de una organización. Las causales como: carga laboral, las funciones no son acordes al cargo, poca remuneración, mal entorno laboral y entre otras causas influyen en que los empleados tomen la decisión de terminar su relación laboral.
Ambiente organizacional	El clima o ambiente laboral es un factor determinante en el desempeño y deserción de los empleados, además tiene un impacto directo sobre los resultados de las organizaciones. Al generarse un ambiente laboral negativo se ve comprometida la parte física y psicológica de los trabajadores.

Nota: La tabla 1 muestra los factores con mayor influencia en el entorno laboral. *Fuente:* Elaboración propia

Conclusiones

El análisis demuestra que la causa que genera mayor incidencia de deserción en el personal de la empresa Bancamía corresponde a que las funciones no son acordes al cargo convocado, acción que afecta la motivación y habilidades del trabajador, generando que el desempeño laboral en el cargo sea deficiente y por ende la productividad de la organización. La ausencia física del personal y la rotación frecuente del mismo se ve reflejado principalmente en el incremento de los costos laborales, la pérdida de tiempo en el ámbito administrativo consecuencia de la selección, contratación y entrenamiento del personal, efecto del abandono de los puestos de trabajo.

Otro factor determinante identificado es que los empleados presentan inconformidad en relación con el salario que devengan en comparación a su actividad laboral, por ello los empleados están desmotivados y presentan una productividad baja frente a las responsabilidades designadas en pro del desarrollo y buen funcionamiento de la organización.

Otros factores como el ambiente laboral, más oportunidades de crecimiento y problemas familiares y de salud, son factores que generan insatisfacción laboral y por ende influyen de manera directa sobre la decisión de abandonar el puesto de trabajo.

Actualmente la empresa Bancamía cuenta con el proceso de selección de personal estructurado, sin embargo, es notorio que las falencias identificadas hacen énfasis en el proceso de contratación, ya que las funciones no son claras para los cargos o perfiles solicitados.

En toda empresa el reclutamiento de personal debe ser claro y específico para lograr un buen procedimiento que arroje los resultados esperados para la empresa como para el

participante, porque cuando no hay una información asertiva entre las partes pueden suceder inconvenientes como pérdida de tiempo y de dinero.

Por último, se evidencia que cada uno de los ítems evaluados en la encuesta son congruentes con la teoría de la investigación, ya que se deben trabajar aspectos importantes como son el financiero (salario), motivacional y psicológico.

Recomendaciones

La empresa Bancamía debe realizar ajustes al proceso selección y reclutamiento de personal, pues se evidencia que posee vacíos en sus procedimientos, ya que los resultados arrojan porcentajes significativos en factores como: la falta de entrenamiento, acompañamiento y hasta su mal clima organizacional, por tal razón se les recomienda hacer un análisis sobre todo el proceso y revisar minuciosamente el paso a paso para determinar cuáles son los puntos que necesitan ajustes, con el fin de minimizar el alto riesgo de deserción laboral.

Estructurar, desarrollar e implementar conferencias y capacitaciones que fomenten el sentido de pertenencia y un buen clima organizacional a los empleados de la empresa Bancamía, con el fin de mejorar integralmente las políticas ejercidas, los procesos internos y la imagen de la empresa.

Siendo el factor financiero de suma importancia para que los colaboradores se sientan motivados en su rol laboral, se recomienda a los directivos o la gerencia una revisión sobre los salarios devengados por los empleados, ya que es un factor interviniente en la deserción laboral.

La empresa debe enfocarse en el recurso humano como pilar principal de la organización, planear proyectos de clima organizacional y motivación personal.

Bibliografía

- Amaya-Bustos, H. E., Arboleda-Hernández, M., y Ospina-Nieto, Y. (2020). Factores motivacionales que llevan a la deserción de los empleados en las organizaciones. *Colección Académica De Ciencias Sociales Universidad Pontificia*, 5(2), 25-44.
<https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/4020>
- Alcañiz, M. (Noviembre 28, 2014). *Nuevas desigualdades en contextos de crisis: la precariedad laboral femenina en España*. ResearchGate <https://acortar.link/KLFefD>
- Bermúdez, A. (Junio 29, 2021). “*La Gran Renuncia*”: por qué los trabajadores en Estados Unidos están dejando sus empleos a un ritmo récord. BBC News Mundo. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-57645362>
- Chiavenato Idalberto. (1988) Administración de recursos humanos. Editorial Mc. Graw Gill Interamericana de México. México.
- Congreso de la República de Colombia (Enero 21, 2013). Ley 1616. *Por medio de la cual se expide la Ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones*. DO. 48.680.
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1616_2013.html
- Congreso de la República de Colombia (Enero 6, 2022). Ley 2191. *Por medio de la cual se Regula la desconexión laboral - Ley de Desconexión Laboral*. DO. 51.909.
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2191_2022.html
- Diéguez, A. (2018). *Análisis y modelización de la satisfacción laboral y otros aspectos determinantes del abandono laboral: análisis de la retención del talento* [Trabajo de grado] Repositorio Comillas de la Universidad Pontificia Icai Icade.
<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/22924>

Ferro-Soto, C., García-Alonso, E., y Lareo-Londeiro, B. (2014). Determinantes del absentismo laboral según enfoque sociológico. Caso: empresa auxiliar automoción española. *Revista Venezolana De Gerencia*, 19(68), 575-597.

Gutiérrez, I. (2016). La deserción laboral y sus repercusiones.

<http://blog.udlap.mx/wpcontent/uploads/2016/02/La-desercion-laboral-y-sus-repercusiones.pdf>

Iglesias Álvarez, I. (2019). *Los procesos de selección en la era digital: estrategias para atraer y enamorar el talento*. (“Los procesos de selección en la era digital - Perlego”) (“El impacto de la era digital en los procesos de selección - LinkedIn”) (“El impacto de la era digital en los procesos de selección - LinkedIn”) FC Editorial. (pp. 57-103).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131012?page=57>

Ministerio de Salud y Protección Social República de Colombia. (Julio 17, 2008). Resolución 2646 de 2008. *Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional*. DO. 47.059.

<https://acortar.link/zCYMUf>

Presidencia de la República de Colombia. (Agosto 5, 1950). Decreto 2663 de 1950. *Código sustantivo del trabajo*. DO. 27.407. <https://acortar.link/7BN7BG>

Smet, A. D., Dowling, B., Mugayar-Baldocchi, M., y Scherzinger, B. (Septiembre 8, 2021)

¿Gran deserción o atracción? La decisión es suya. McKinsey

Quarterly. <https://www.mckinsey.com/pe/our-insights/great-attrition-or-great-attraction-the-choice-is-yours>

Apéndices

Apéndice A

Encuesta realizada

Edad

18 – 28 ____ 29 - 39 ____ 40 - 48 ____

Genero

Hombre ____ Mujer ____ Otro ____

Nivel Educativo

Bachiller ____ Técnico ____ Tecnólogo ____ Pregrado ____ Posgrado ____

¿Qué cargo desempeñaba en la empresa Bancamía?

Auxiliar ____ Asesor ____ Analista ____ Cajero ____ Directivo ____

¿El tiempo de entrenamiento para desempeñar sus funciones fue suficiente?

Si ____ No ____ Porque _____

¿Considera que funciones y el desempeño laboral es una causa de abandono del cargo?

Si ____ No ____ Porque _____

¿De los siguientes aspectos cuales serían los 3 que más lo influenciaron a renunciar a su trabajo?

____ El salario

____ El ambiente laboral

____ Mas oportunidades de crecimiento

____ Rigidez en los horarios

____ Problemas familiares y de salud

____ Sus funciones no son acordes al perfil convocado

_____ otro ¿Cuál? _____

¿De acuerdo con su experiencia, cuantos compañeros han desistido de su trabajo?

Un compañero ____

Dos compañeros ____

Tres compañeros ____

Mas ____

¿Cómo califica usted el proceso de selección de personal que tiene implementado la empresa?

_____ Malo

_____ Regular

_____ Bueno

_____ Excelente

¿Cree usted que los perfiles solicitados son claros y específicos para los aspirantes?

Si ____ No ____

¿Hay algo más que le gustaría compartir sobre las razones del porque desisten al cargo?