

RESUMEN

Hoy en día, las empresas que invierten en el desarrollo del capital humano son más competitivas y mantienen una ventaja sobre las demás. Por el contrario, las organizaciones que no presentan esa atención a sus trabajadores, por lo regular se ven influidas por conductas relacionadas con la falta de compromiso y desmotivación, lo cual genera fenómenos de inestabilidad laboral que afectan a la organización, reflejado en el retardo y ausentismo frecuente, hasta llegar a la pérdida del trabajador o rotación laboral, implicando costos económicos para las empresas.

El desarrollo del presente trabajo tiene como objetivo principal identificar el problema de inestabilidad laboral que entraña la tardanza, el ausentismo y la rotación laboral, tomando como caso de estudio una empresa restaurantera ubicada en la ciudad de Culiacán, Sinaloa; esto, a partir de atender las interrogantes relacionados con los índices que describen el comportamiento de dichas variables presentes en la organización, considerando la edad, sexo y puesto de trabajo de la planta laboral. Estudio que busca generar información y contribuir, en primera instancia, a directivos y gestores del personal de la empresa, interesados en contrarrestar los efectos negativos de la inestabilidad laboral.

PALABRAS CLAVES: *inestabilidad laboral, tardanza laboral, ausentismo laboral, rotación laboral.*

ABSTRACT

Nowadays, companies that invest in the development of human capital are more competitive and maintain an advantage over others. On the other hand, organizations that do not offer such attention to their workers are usually influenced by behaviors related to lack of commitment and demotivation, which generates phenomena of "work instability" that affect the organization, reflected in delays and frequent absenteeism, until the loss of the worker or employee rotation, implying economic costs for the companies.

The main objective of this paper is to identify the problem of job instability caused by tardiness, absenteeism and job rotation, taking as a study case a restaurant company located in the city of Culiacan, Sinaloa; this, to address the questions related to the indices that depict the behavior of these variables present in the organization, considering age, sex and job position of the work plant. Study that seeks to generate information and contribute, in the first instance, to managers of the company's personnel, interested in counteracting the negative effects of job instability.

KEY WORDS: *labor instability, labor tardiness, labor absenteeism, labor rotation.*

Maestro Jorge Omar Quintero-Rodríguez. Doctorante en Doctorado interinstitucional en Gestión de las Organizaciones: Universidad Autónoma de Sinaloa, Universidad Autónoma de Nayarit, Universidad Juárez del Estado de Durango. Profesor e Investigador de Tiempo Completo de la Universidad Autónoma de Sinaloa. Domicilio: Calle Meteoro 3482-B, Fraccionamiento Portanova, Culiacán, Sinaloa. Teléfono: 52 6673 61 5654. Correo electrónico: o_mar_qr@hotmail.com.

Doctor Héctor Gabriel Zazueta-Beltrán. Doctor en Estudios Empresariales. Profesor-Investigador de Tiempo Completo de la Universidad Autónoma de Sinaloa. Domicilio: Facultad de Contaduría y Administración, Ciudad Universitaria, Culiacán Sinaloa. Teléfono: 521 6679 96 8591. Correo electrónico: hzeta28@hotmail.com.

INESTABILIDAD LABORAL EN EMPRESA RESTAURANTERA DE CULIACÁN, SINALOA

LABOR INSTABILITY IN CULIACAN RESTAURANT COMPANY, SINALOA

Fecha de recepción: 07/11/2016 Fecha de aceptación: 18/01/2017

Jorge Omar Quintero-Rodríguez
Héctor Gabriel Zazueta-Beltrán

INTRODUCCIÓN

Uno de los grandes retos que enfrentan las organizaciones actuales, es lo referente a la importancia que revisten los recursos humanos en la productividad y competitividad de las mismas; así como las manifestaciones que tienden a develar el estado en que se encuentran dichos recursos humanos, en términos de su inhibición o potenciación para atender y asumir las metas y compromisos establecidos por empresa.

En las últimas décadas, el estudio de las organizaciones inmersas en un entorno de competitividad y cambio exacerbado, ha dado pie a los más diversos estudios sobre aquellos componentes que tienden a definir su capacidad de sobrevivencia. Estudios donde cobra relevancia, desde diversos enfoques, los aspectos referidos al factor humano.

Visto, ya no como un simple medio manipulable de la producción, sino como un ente racional e intelectual que entraña ilimitadas capacidades de crecimiento personal y profesional para la creatividad y la innovación. Cuestión que conduce abordarlo, en su complejidad, a partir de la dimensión emocional hasta la dimensión funcional u operacional del componente humano de las organizaciones; esto, para poder gestionar su formación y crecimiento.

No obstante, la diversidad temática que caracteriza los estudios organizacionales del Capital Humano, un reto primario que enfrenta el desarrollo de las empresas se ubica en la estabilidad o inestabilidad de su planta laboral. Estudios comparados, realizados en Rosario (Argentina) y Monterrey (México), indican que la fuerza laboral de generaciones anteriores no superaba las dos rotaciones o cambio de empleo, contrastando con las cuatro o cinco rotaciones laborales que ya registra la actual generación de trabajadores (Emir, 2014).

Aun cuando la situación de inestabilidad laboral en México, actualmente alude un problema de bienestar de los trabajadores, una ruta de aproximación para su estudio, en una experiencia concreta, fue planteada a partir de identificar aquellos componentes básicos que revelan de forma pasiva o activa las condiciones de inestabilidad del mercado laboral del sector restaurantero en Sinaloa.

Como resultado de dicho estudio, el presente artículo expresa aquellos elementos que sirvieron de base para: a) delimitar el objeto de estudio; b) establecer los alcances; c) identificar sus aspectos más significativos; y, d) formular los objetivos, además de los recursos metodológicos que coadyuvieron a orientar y organizar los trabajos.

En atención a lo anterior, el concepto de Inestabilidad Laboral ocupa un lugar central en esta investigación, pues al asumirse como la categoría más abarcativa, aun cuando encierra una multiplicidad de fenómenos, dividiéndose en tres: a) Las categorías de análisis que acotan mejor el objeto de estudio, esto es: Tardanza o retardo laboral; b) Ausentismo o falta laboral; y c) Rotación laboral. Variables que por su naturaleza expresan, bajo diferentes circunstancias, el estado de inestabilidad laboral prevaleciente en una empresa o sector económico.

Variables que lejos de ser arbitrarias, recogen los resultados de estudios previos, cuyos hallazgos más importantes demuestran que los tres problemas más comunes que enfrenta la gestión de recursos humanos de las empresas, y que son generadores de inestabilidad laboral, tienen que ver con el ambiente laboral, la rotación y el ausentismo, además de los procesos administrativos deficientes.

El comportamiento de dichas variables cobra importancia en autores como López (2011) quien sostiene que los impactos económicos, por tener altos índices de las anteriores variables, son muy elevados en las organizaciones. Aun cuando no es objeto de la presente investigación, ahondar en los aspectos causales de fenómenos relacionados con la satisfacción o gestión laboral, como tampoco los efectos de costos económicos que ello entraña en términos de reclutamiento, capacitación y desmotivación competitiva, sí se aborda en términos teóricos y conceptuales lo que representan las dimensiones causales y los efectos que rodean el comportamiento de la inestabilidad laboral, visto desde sus manifestaciones de tardanza, ausentismo y rotación laboral. Esto es así, con el propósito de: a) establecer el campo temático donde cobra significado el comporta-

miento que asume los indicadores de inestabilidad en una empresa; y b) hacer de este estudio una puerta de acceso a un proyecto mayor de investigación relacionado con la dimensión causal del fenómeno, así como sus consecuencias económicas presentes en nuestra realidad inmediata.

Acotado nuestro campo de estudio, el siguiente paso fue establecer el alcance de la investigación, a través de definir como objetivo central del estudio: determinar el nivel o índice de inestabilidad laboral que subsiste en la empresa restaurantera de la entidad, a través de conocer el comportamiento de la tardanza, el ausentismo pero sobre todo, de la rotación de su plantilla laboral. Para llevar a cabo dicha tarea fue necesario tomar los aportes de otras investigaciones que ponen de manifiesto que el comportamiento de dichas variables se ven sesgadas por las variables socioeconómicas de la edad, el género, el puesto de trabajo, agregando en algunos casos, el grado de escolaridad del trabajador.

De los recursos metodológicos que coadyuvaron a orientar y organizar el trabajo de indagación, cobran relevancia las preguntas de investigación generadas a partir de una realidad concreta, así como los objetivos específicos trazados, mismos que ayudaron a precisar la naturaleza y aspectos sustantivos de información requerida y a establecer la metodología adecuada para llevar a cabo los trabajos.

Planteamiento del problema

Según el Consejo para el Desarrollo Económico de Sinaloa (CODESIN), para el 2015 la entidad reporta una Población Económicamente Activa de 1,302,283 personas, de las cuales el 62.5% se ocupan en el sector servicios; de estos, 89,500 se localizan en restaurantes y hotelería. Empleados, quienes el 58 % son hombres y el 70% forman parte del rango de 20 a 50 años de edad. Se trata de una actividad económica donde predomina la micro, pequeña y mediana empresa, siendo esta última la más representativa por el nivel de estructuración que alcanza y el número de trabajadores que emplea (30 a 100 personas), constituyéndose en el prototipo de empresa que sirvió de base para la presente investigación.

Dado el creciente interés cobrado, por una parte, por los estudios sobre la inestabilidad laboral de las organizaciones económicas, las repercusiones que ello tiene en su productividad y rentabilidad, y por otra, los escasos estudios que existen en nuestro medio al respecto. El presente trabajo fue orientado para dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el índice de inestabilidad laboral que afecta actualmente la actividad restaurantera en Culiacán, Sinaloa?

Para tales fines, el alcance de búsqueda y respuesta a dicha interrogante fue acotado al tener el objetivo central: determinar el índice de inestabilidad laboral, considerando para ello la tardanza, el ausentismo y la rotación laboral, como sus manifestaciones básicas más significativas, mismas que se propuso ser analizadas

en una plantilla de empleados en razón de su género, edad, y puesto de trabajo, incluso visto en una línea de tiempo de un año.

MARCO REFERENCIAL

La inestabilidad laboral es un término comúnmente asociado a la dimensión emocional del trabajador, visto desde la perspectiva de la psicología organizacional de la empresa. No obstante, para los propósitos de esta investigación el concepto de inestabilidad laboral se asume como la falta de apego, duración o permanencia de un empleado en una relación de contrato o compromiso con una empresa, provocando con ello el abandono y cambio de empleo en la vida laboral del trabajador. De este modo, para Knicki y Kreither (2003), la inestabilidad laboral alude a la interrupción o pérdida de la continuidad organizacional del trabajador y cambio de empleo. Visión bajo la cual el retardo o tardanza laboral, así como la ausencia o ausentismo del trabajador, tienden a aparecer como manifestaciones tempranas de insatisfacción y posible abandono, ruptura y rotación laboral del empleado.

La asociación entre la tardanza y el ausentismo laboral en relación a la ruptura laboral del trabajador no ha sido estudiada a profundidad, permaneciendo como una hipótesis a ser abordada en otro momento. Para avanzar en esa dirección supone, por lo pronto develar el significado que asume cada una de estas manifestaciones y describir su comportamiento o índice de frecuencia en que se presenta.

En tal sentido, la tardanza laboral vista como primer componente de la inestabilidad laboral es considerada por algunos actores, a modo de el acto contrario a la disciplina de la puntualidad, donde la impuntualidad se valora a manera de desprecio por el tiempo de otra persona (Haro, 2013). La tardanza se va a concebir como la falta de puntualidad, cuidado y diligencia en llegar a la hora convenida. En el plano de las empresas, la tardanza va a convertirse en una actitud humana que impide emprender tareas cronológicamente coordinadas para satisfacer una obligación en un plazo anteriormente comprometido o hecho a otra persona (Ninacuri, 2014).

Las consecuencias de la Tardanza, como lo menciona Quishpe (2014), ocurren con el retraso de la producción en la línea de producción, porque un retraso demora la producción y obliga a que se deban cambiar los planes. Esto hace que la puntualidad en un puesto de trabajo sea una obligación del trabajador respecto a su empleador, tal como lo establecen las legislaciones laborales en la mayoría de los países; flexibilizando su aplicación en razón de políticas internas de cada empresa.

Otro de los problemas que enfrentan los gestores de los recursos humanos de las empresas es el Ausentismo Laboral. Para Chiavenato (1999) el fenómeno alude sencillamente, toda aquella ausencia física del trabajador a su lugar de trabajo.

O si la ausencia laboral ocurre cuando una persona elige dedicar el tiempo que le corresponde, en ese momento, al trabajo a otras actividades (Portes & Steers, 1973). En otras palabras, es la ausencia del empleado a su trabajo, no ocasionada por la licencia legal. Esto plantea la existencia de un ausentismo laboral voluntario y otro involuntario. Reyes (2007) asume que el ausentismo voluntario a menudo se diferencia de la ausencia por enfermedad u otras causas inevitables.

Finalmente Bohlander y Scott (2013) mencionan que el departamento de Estados Unidos, define la ausencia del trabajo como la acción del empleado de no presentarse a laborar en el horario establecido, sin importar si la falta es o no justificada. Las vacaciones programadas, los días de asueto y los permisos de ausencia programados de antemano no se cuentan como ausencia laboral.

Son diversos los puntos de vista que intentan identificar las causas del ausentismo, desde la que se atribuye a una razón cultural, en cuanto a valores y creencias tanto a nivel de la sociedad como a nivel de los miembros de una organización (Nicholson & Johns, 1985). Los que atribuyen a causas de carácter motivacional que incluye el valor de la recompensa o la atracción de otras alternativas no relacionadas con el trabajo (Fichman, 1988). Otros autores como Rodríguez (2007), lo atribuye a la combinación del factor de satisfacción laboral (motivación), con el factor de posibilidades asociado, sobre todo a causas inevitables de salud, situaciones familiares o de transporte.

Otro plano del problema del ausentismo está referido a los costos que origina su presencia en las organizaciones. Según la información recopilada del ausentismo en las organizaciones a través de los individuos, ocupaciones e industrias, el ausentismo laboral cuesta billones de dólares anuales a la economía de Estados Unidos de Norteamérica, reflejado en baja productividad (Steers & Rhodes, 1978). Impacto, cuyo Costo variable promedio por ausentismo es igual al salario promedio por hora, multiplicado por número de horas de trabajo por día de ausencia promedio por trabajador.

En la misma idea Rodríguez (2007) argumenta la importancia de llevar registro de asistencia individual y por departamento para hacer las mediciones computarizadas sobre la gravedad del mismo, a partir de la fórmula: número de ausencia de empleados al lugar de trabajo, sobre número promedio de empleados por número de días laborables, multiplicando el resultado de la división por cien.

La rotación laboral, como el tercer componente contemplado en la inestabilidad laboral, hace referencia al movimiento de empleados que abandonan una organización. Como el número de trabajadores que salen y vuelven a entrar, en relación con el total de una empresa, función departamento o puesto (Bohlander & Scott, 2013; Rodríguez, 2007).

No obstante, la importancia del concepto como variable a ser descrita en una experiencia concreta, en virtud de que se propuso llevar a cabo en este trabajo,

merece varias precisiones. En primer lugar, el empleado que abandona una organización puede ser voluntario, cuando es decisión del trabajador, o involuntario cuando es decisión del empleador. Por otra parte, cuando la salida de trabajador no es sustituida por otro, o que una determinada cantidad de empleados entra a la organización pero no para sustituir a otros que se fueron, en este segundo caso puede tratarse de reajuste por contracción o crecimiento de la empresa. Situación que no se considera en estricto un problema de rotación laboral.

De la extensa literatura que existe sobre el fenómeno del abandono y rotación laboral, buena parte se ocupa en identificar las causas que motivan la salida del trabajador de una empresa, encontrándose desde las causales más inmediatas de la gestión administrativa del personal, hasta aquella más estructural del funcionamiento de las empresas. Aun cuando no fue propósito de la investigación ahondar en el análisis de las causas que producen la rotación laboral, el mencionarlos sólo busca crear el marco de referencia inicial donde cobre significado el ejercicio de medición de las variables de rotación e inestabilidad laboral.

Desde la visión de la gestión del personal, Davis y Newstrom (1999) argumentan que la gente rota de empleo por dos razones: por la pobre supervisión y la ubicación de una persona equivocada en un puesto equivocado. De modo que, la inadecuada selección y contratación del personal para un puesto determinado, aunado a las condiciones económicas, de infraestructura y liderazgo lo presentan en calidad de factores generadores de rotación.

En esta misma línea Van Yperen y Hagedoor (1996), sostienen que la percepción de inequidad por parte de los empleados es motivo de rotación y ausentismo laboral. Aquí la inequidad se entiende como la comparación que hace el empleado de sus inversiones y resultados con los revelados por sus compañeros de trabajo. Otra línea de argumentación aduce que la rotación del personal tiene que ver con el fenómeno producido en el interior o en el exterior de la organización, que condiciona el comportamiento del personal, convirtiéndose en una variable dependiente de dichos fenómenos que son generadores de estrés laboral (Flores & colaboradores, 2008). Estrés laboral del empleado que proviene de un entorno externo que percibe como amenazante, que desborda sus capacidades y de un ambiente interno producido por el conjunto de la demanda de trabajo que tiende a generar el síndrome del desgaste, de la falta de entusiasmo, de energía y pérdida de interés del trabajador en el empleo y la organización (Maslach, 1982).

Otro punto está referido a los costos que trae consigo la rotación laboral. Para Hope y Hill (1997), los empleados que se retiran de la empresa incurrir en costos extras asociados con el costo extra de los empleados que permanecen, más los costos de reclutamiento, selección y capacitación de los nuevos empleados. De este modo, se configuran tres categorías de costos: a) costos de separación para el trabajador que se va; b) costos de reclutar, seleccionar y emplear al traba-

jador que viene; y, c) costo de entrenamiento y capacitación para el nuevo trabajador.

Para Flores y colaboradores (2008), los costos de rotación laboral también se pueden dividir en tres vértices: 1) costos primarios de rotación, que incluye costos de reclutamiento y selección, costos de registro y documentación, costos de ingreso como de desvinculación; 2) costos secundarios de rotación, se refiere a los intangibles efectos colaterales inmediatos, que incluye los efectos en la producción, en la actitud personal, así como los costos extra laborales y extra operacionales; y 3) costos terciarios de rotación, cuyos efectos son de mediano y largo plazo e incluye costos de inversión extra, costos ante las vacantes o a los recién ingresados. Mientras los costos primarios son cuantitativos, los secundarios son cualitativos y los terciarios simplemente estimables.

Sin embargo otro plano del análisis de la inestabilidad laboral, que busca abonar al enriquecimiento del marco de interpretación del comportamiento que presenta la tardanza, el ausentismo y la rotación laboral en una experiencia concreta, se ubica en entender la posible relación entre dichos constructos. Robbin (1998), citado por Flores y colaboradores (2008), encuentra en la satisfacción laboral el factor común que conecta e influye en el comportamiento de la tardanza, el ausentismo y la rotación laboral. Factor a partir del cual se pueden pronosticar las posibles bajas de empleados. En tal sentido, para estos autores la satisfacción laboral va a ser una actitud de evaluación de la cantidad de recompensas que recibe el trabajador y la cantidad que piensa debía recibir. Evaluación donde resulta de interés las recompensas justas y equitativas, trabajo interesante, condiciones y ambiente laboral adecuado.

Por otra parte, para Martínez (2004), la satisfacción laboral, como sensación de bienestar, tiene efectos en las condiciones de trabajo al reafirmar sentimientos de pertenencia a la organización y sus tareas, al encontrar en ella facilidades para conseguir sus objetivos y logros profesionales. Adicionalmente, Shultz (1990) considera que en la satisfacción laboral también influye la edad, la salud, la anti-güedad, las condiciones emocionales y socioeconómicas de la persona, entre otros.

Consecuentemente, la satisfacción laboral vista como conjunto de actitudes generales del individuo hacia el trabajo, estará basada en creencias y valores que el trabajador va a desarrollar respecto de su propio trabajo (Hodgets & Aitman, 1983). De este modo, Munchinsky (1977) encuentra que la satisfacción laboral está formada por factores intrínsecos relacionados con el reconocimiento y recompensa obtenidos por su trabajo; y factores extrínsecos, relativos al salario, el ambiente laboral y políticas de supervisión y promoción de la compañía.

De la relación que guarda la satisfacción laboral respecto a las variables objetos del presente estudio, algunos autores encuentran particularmente una

pequeña asociación negativa entre el ausentismo laboral y la satisfacción laboral (Hackentt, 1989). Esto ocurre según Nicholsons y Johns (1985) porque el dato de la ausencia puede verse contaminado por situaciones inevitables de enfermedad, por políticas de control de la empresa que puede influenciar más la ausencia que la satisfacción laboral, la influencia de la norma del grupo de trabajo en una conducta de ausentismo, entre otras.

Sin embargo, los trabajos que han estudiado la manifestación de insatisfacción laboral de los empleados, encuentran que puede expresarse: 1) como destructiva-activa en cuanto el deseo manifiesto de abandono y rotación; de manera destructiva-pasiva con actitudes de negligencia, ausentismo y retraso crónico; 2) como constructiva-activa donde la insatisfacción laboral se expresa como deseo por participar con sugerencias en la mejora de la situación, o de manera constructiva-pasiva expresada mediante la lealtad y espera optimista del trabajador a que la situación mejore (Rusbut & Lowery, 1985). Esto hace que en una situación de insatisfacción laboral de una empresa, aunque el trabajador permanezca su empleo óptimo y productividad se verá mermado.

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Para llevar a cabo la investigación del índice de inestabilidad laboral presente en la empresa restaurantera, se planteó acotarlo a sus componentes más significativas, la tardanza, el ausentismo y la rotación laboral, visto en cuanto sexo, edad y puestos de trabajo de una plantilla de empleados. Para ello se seleccionó el escenario laboral de una empresa representativa del giro restaurantera ubicada en la ciudad de Culiacán, Sinaloa.

Como método, en la investigación predominó un enfoque mixto de corte empírico-descriptivo, apoyado en la observación y la medición, operado en un estudio de caso. Esto, por representar un recurso muy significativo a utilizar en este tipo de análisis de situaciones específicas reales. Considerado por algunos autores como un método y otros, como un diseño de la investigación cualitativa.

La empresa seleccionada fue fundada en 1960 contando para 2013, (fecha de inicio de la investigación) con dos sucursales y una plantilla de 65 empleados.

En relación a la filosofía y misión que distingue a la empresa, destaca los valores relacionados con el esfuerzo, la honestidad y la perseverancia, así como el ofrecer el mejor servicio al usuario en un ambiente familiar agradable. En su operación, la empresa cuenta con una estructura organizacional conformada por tres niveles: a) gerencia; b) jefatura de piso y de cocina; y, c) el de la base operativa donde se distribuyen las funciones de cocinero, parrillero, mesero, cantinero, lavaloza, lavamantel, almacenista, vigilante, cortador y cajero. Para la obtención de los índices de inestabilidad laboral –tardanza, de ausencia y de rotación laboral–,

se requirió tener acceso a la totalidad de las tarjetas de asistencia de los empleados, misma que fue registrada en una línea de tiempo de un año –enero a diciembre de 2013–, la cual fue ordenada mensualmente.

También se necesitó la información de las variables socioeconómicas de los empleados, como son: sexo, edad y puesto de trabajo, para observar su relación con los indicadores de inestabilidad laboral. Datos que se obtuvieron de manera personalizada y complementada con información de la empresa.

Como herramienta de trabajo se diseñó una tarjeta de registro para ordenar de forma mensual la información, cuyos datos fueron recabado de manera metódica y sistemática, capturada en el programa Excel, en cuya hoja de cálculo de celdas y columnas fue alimentada con información mensual que iba generando el movimiento de los empleados.

Para la obtención del índice de retardo o tardanza laboral, el procedimiento se ajustó a la relación porcentual entre el número de retardos sobre el total de asistencias registradas en el año. Lo mismo ocurrió con la estimación del índice de ausentismo o faltas al trabajo de los empleados; el cual se logra dividiendo el total de ausencias en el año sobre el total de asistencias checadas en el año. Para la obtención del índice de rotación laboral, la cual se asume como la relación porcentual entre la admisión y la desvinculación del personal en relación al número de miembros de la empresa; no obstante, en este caso, para determinar el índice de rotación en relación al grupo de edad, puesto de trabajo y sexo, la estimación porcentual se estableció considerando el peso numérico de cada uno.

Análisis de resultados

Después de perfilar el objeto de estudio que, sin incluir al personal directivo de primero y segundo nivel, quedó conformado por 65 empleados, donde el 54.5% son hombres y el 45.5% son mujeres, con rango de edad que oscila entre 18 y 50 años o más.

En una descripción más detallada tenemos que, más de la mitad de la plantilla (51.5%), su rango de edad se encuentra entre los 26 y los 40 años, le siguen el grupo de empleados de 22 a 25 años (19.8%) y los de 41 a 50 años (13.9%); siendo menos los empleados de 18 a 21 año (6.9%) y los mayores de 50 años (7.9%).

Con respecto a la distribución de la plantilla de trabajadores empleados en los puestos de trabajo, el 53.3 % son meseros y cocineros (32.3% y el 20%), le siguen los parrilleros (12.3%), cajeros (10.8%), lavalozas y vigilantes (7.7%); en una representación menor se encuentran el puesto de cantinero (4.6%), almacenista (3.1%) y lavamanteles (1.5%).

Respecto a la medición de índices de inestabilidad de la empresa relacionado con la variable de tardanza laboral en relación con los atributos de sexo, edad y

puesto de trabajo de la muestra. El recuento de retardos fue contabilizado mes por mes, al final del año estos sumaron 1,158, representando el 4.9 % el índice de tardanza. Esto, si consideramos que en el año sumaron 23,400 el total de checas de asistencia. Tardanza donde el 76.4% (881) fueron hombres y el 23.6% (277) de mujeres; siendo los meses de agosto y diciembre donde se registran más elevados los índices de impuntualidad.

Otro indicador del retraso o tardanza laboral se obtuvo en relación a los grupos de edad, donde el grupo de 26 a 30 años que representa el 23.8 % de la plantilla, acumula el 30.3% de los retardos (351), seguido por el grupo de 22 a 25 años con el 28.4% de los retrasos (329), los de 31 a 40 años con el 26.3% (305), y del grupo de edad de 41 a 50 años con el 10.1 % (117). Constituyendo el grupo de 18 a 21 años y de 50 años o más los que menos reportaron retardo (el 3.6% y 2.3% respectivamente). De ello se infiere que los trabajadores más jóvenes y aquellos que tienen mayor antigüedad en la empresa, presentaron mejor cumplimiento con los horarios de trabajo.

Respecto al retraso y los diferentes puestos de trabajo, el estudio generó los siguientes resultados: el puesto de mesero, pese a representar el 32,3% de la plantilla del personal, éste acumuló el 53.8 % de tardanzas; seguido por el puesto de cocinero que representan el 20% de la plantilla, quien acumuló el 7.4% de retraso laboral; los parrilleros que conforman el 12.3% del personal, acumuló el 8.4% de retraso; el área de cajeros que representan el 10.8%, de la plantilla acumuló el 13.6% de los retrasos. A excepción de los almacenistas quienes constituyendo el 3.1% del personal, acumula el 6.6% de los retardos, el resto de los puestos de trabajo, no superaron cada uno el 2% de retardos laborales de la empresa.

En cuanto al ausentismo laboral, después de haber exceptuado los periodos de vacaciones y las incapacidades de la contabilidad de faltas, la empresa registró 134 ausencias acumuladas, significando 0.57% el índice de ausentismo en el año. Ausencias donde 73.3% fueron realizadas por hombres, siendo los meses de marzo a junio y el mes de diciembre donde se registra la mayor incidencia.

En cuanto a la ausencia laboral por grupo de edad, los datos se concentraron mayormente en el grupo de 26 a 30 años (31%) del total de las ausencias, seguido por los de 31 a 40 años (26%), los de 22 a 25 años (24.6%), siendo poco significativo el número de faltas acumuladas por el grupo de edad de 18 a 21 años (9.7%), de 41 a 50 años (5.2%), y de 50 años o más registró apenas (1.4 %). Esto de nuevo reporta que el grupo de trabajadores más jóvenes y los de mayor edad, registran un comportamiento de mayor apego a las normas laborales establecidas por la empresa.

El ausentismo laboral en relación a cada uno de los puestos de trabajo, tomando en cuenta las 134 faltas acumuladas en el año, el estudio arrojó los siguientes resultados: el puesto de mesero registró el 44.7% (60) del total de faltas, se-

guido por los parrilleros con el 21.6 % (29), los cocineros con el 15% (20) y almacenista el 8.2% (11), registrándose un índice muy bajo de faltas de los puestos de cajero, cortador, vigilante, lavalozas y lavamantel. De acuerdo con los datos de ausentismo, el puesto de mesero vuelve a presentarse como el área más afectada por este tipo de la inestabilidad laboral.

Finalmente, respecto al estudio del índice de rotación, considerada como la variable que registra el abandono y remplazo de personal de la empresa acumulando durante el año. Para el caso que nos ocupa, al cierre del año el número total de trabajadores contratados sumaron 93. Esto indica que para mantener la plantilla promedio de 65 empleados, fue necesario realizar 28 nuevas contrataciones, esto, para reemplazar al personal que abandonó la empresa, representando un índice de rotación laboral del 43.08%. Esto quiere decir que próximo a la mitad del personal que conformaba la plantilla inicial de los empleados salió de la empresa.

Sin embargo, si consideramos el peso de cada grupo (sexo, edad, puesto de trabajo), dado la importancia que asume la variable de rotación en la inestabilidad laboral de la empresa, el ejercicio reportó los siguientes resultados: el 57% (16) de los hombres abandonaron la empresa, mientras las mujeres fue del 43% (12), siendo los meses de junio y agosto donde más se elevó el índice de rotación.

En cuanto a la rotación por grupo de edad, considerando la representatividad numérica de cada grupo, los índices más elevados corresponde al grupo de edad de 22 a 25 años con el 77%, esto quiere decir que, de 13 personas que conformaban este grupo, 10 salieron; le sigue el grupo de 18 a 21 años con el 60%, continúan los de 31 a 40 años que alcanzan el 35%, y los de 41 a 50 años con el 33.3%, finalmente, con el menor índice de rotación se encuentra el grupo de 50 años o más con el 16.6%.

Ahora, visto el índice de rotación por puestos de trabajo, considerando el tamaño numérico de empleados de cada uno de ellos, los resultados se presentan en la tabla 1 para facilitar la lectura.

Tabla 1. Índice de rotación laboral anual por puesto de trabajo.

Rotaciones anuales (2013)	Cocinera	Mesero	Cantinero	Parrillero	Lavalozas	Lavamanteles	Vigilante	Almacenista	Cortador	Cajera
# Rotaciones	4	10	0	4	1	2	1	0	1	5
%	30.8	48	0	57	20	200	20	0	100	71

Fuente: elaboración propia.

De la información de la tabla se infiere que los grupos más numerosos como son el de los meseros, parrilleros y cocineros, sus índices de rotación fue de 47.6%, 57% y 30.7% respectivamente. En caso contrario, los puestos de lavaman-

teles y de cortadores atendidos por una o dos personas, al haber tenido dos rotaciones en el primero y una en el segundo al año; su índice va a significar el 200% y el 100%. También se presenta el caso del puesto de trabajo donde no tuvieron o fue mínima la salida de personal, como es el de cantineros y almacenistas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A manera de conclusión se puede señalar que la información que reporta el estudio realizado, se encuentran datos significativos que describen el perfil de inestabilidad laboral que caracteriza a ésta empresa sinaloense del giro restaurantero.

En primer lugar se advierte un fenómeno de inestabilidad marcado sobre todo, por el importante índice de rotación o abandono del trabajo. Sin embargo, de 65 personas que conforman la planta promedio de empleados a inicio de año, casi la mitad –28– de ellos dejaron la empresa, mostrando mayor proclividad al abandono laboral los hombres. Igual proclividad al abandono registra el grupo numeroso de empleados más jóvenes cuyo índice de rotación promedia el 70%. Por otra parte, los puestos claves de meseros, cocineros y parrilleros son los más representativos de la empresa y quienes presentan un mayor abandono y la rotación de personal.

Por tratarse de un estudio descriptivo de primera aproximación al fenómeno de inestabilidad laboral que afecta a esta empresa sinaloense, se desconoce cuál es la relación que guarda la rotación laboral con la tardanza y el nivel de ausentismo que afecta a la empresa estudiada. Tampoco conocemos cuáles son los factores que explican la fluidez o inestabilidad de su planta laboral, ni los costos económicos en términos de reclutamiento, selección y capacitación de personal que ello significa, constituyéndose en áreas de oportunidad para nuevas investigaciones.

No obstante, lo anterior resulta información valiosa para el área responsable de gestión de personal de la empresa estudiada, en la perspectiva de atender los indicadores de inestabilidad laboral mediante acciones encaminadas a mejorar la tarea de reclutamiento, selección de personal y capacitación del personal en correspondencia con cada puesto de trabajo, al igual que implementar programas de estímulos que eleven el nivel de satisfacción de la planta laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Bohlander George, Snell Scott (2013). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Cengage learning inc. 16 a Edición. México, D.F.
- Chiavenato I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mc Graw Hill. 5 a Edición. Bogotá, Colombia.

- Consejo para el Desarrollo Económico de Sinaloa (2015). *Reporte económico empleos cuarto trimestre*. Sinaloa, Recuperado el 20 octubre 2017 en Sinaloaennumeros-de-la-poblacion-ocupada-por-actividad-economia-instrucción-edad-yremuneracion-al-cuarto-trimestre-del-2015.
- Davis, K. Newtrom D. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Editorial McGraw Hill. 10a Edición. México.
- Emir Olivares Alonso (2014, Julio, 3). La inestabilidad laboral, factor para el deterioro del bienestar de los trabajadores. Periódico *La Jornada*. 21p. Sección Política. Recuperado en www.jornada.unam.mx.
- Fichman M. (1988). "Motivational Consequences of Absence and Attendance: Proportional Hazard Estimations of a Dynamic Motivation Model (Monograph)", *Journal of Applied Psychology*, 73, pp. 119-134.
- Hodgetts & Aitman (1983). *Comportamiento en las Organizaciones*. Ed. Nueva Edit. Interamericana. México.
- Hope, L. & Hill, K. (1997). "Employee work values and organizational attachment in North Mexican maquiladoras". *The International Journal of Human Resource Management*, 8 (4), 502-50
- Kinicki, Ángelo & Kreither, Robert (2003). *Comportamiento Organizacional*. Editorial McGraw-hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México D.F.
- López Pérez L. (2011). Proyecto de Investigación, Identificación de los Factores que Propician la Rotación de Personal en Empresas Comerciales. Veracruz. México. Consultado 20 de agosto de 2014. en <http://cdigital.uv.mx/bits-tream/123456789/31355/1/lindaurolopezperez.pdf>
- Martínez, S.M. (2004). *Estrés Laboral*. 1ra Edición, Prentice Hall.
- Maslach, C. (1982). *Bour out: The couste off caring*. Englewood cliffs, N.J., Prentice Hall.
- Muchinsky P. (1977). "Employee Absenteeism: A Review of the Literature", *Journal of Vocational Behavior*, 10, pp. 316-334
- Nicholson N. & Johns Gary (1985). "The Absence Culture and the Psychological Contract-Who's in Control of Absence?", *Academy of Management Review*, Vol. 10.
- Porter L.W., Steers R.M, (1973) "Organizational Work, and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism", *Psychological Bulletin*, Vol. 80, pp. 151-176.
- Reyes Ponce, A. (2007). *Administracion de Personal*. Mexico D.F.: Limusa , s.A de C.V.
- Robbin (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Rodríguez J. (2007). *Administración moderna de personal*. Editorial Thomson. 7ma. Edición.
- Schultz, Duane, P. (1990). *Psicología Industrial*. Edit. MCGraw Hill. México.
- Van Yperen Hagedoorn (1996). *Rotación de Personal en la Maquiladora: La Satisfacción laboral, Liderazgo y Perfil Socio Demográfico*.