

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

**ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
CON ÉNFASIS EN GERENCIA**

**TESINA**

**LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA  
DESERCIÓN LABORAL EN EL  
DEPARTAMENTO DE MATERIALES EN  
BOSTON SCIENTIFIC COYOL DE ALAJUELA  
EN EL AÑO 2017**

**Sustentante:**

**José Antonio Castro Cascante**

**Tutor:**

**Róger Coto Mora**

**Julio 2018**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo José Antonio Castro Cascante, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 701560194 egresado de la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Gerencia de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Bachillerato, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Los factores que influyen en la deserción laboral en el Departamento de Materiales en Boston scientific Coyol de Alajuela en el año 2017, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de Heredia, a los \_\_\_\_\_17\_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_Julio\_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_\_dieciocho\_\_\_\_\_.

Firma del estudiante



Cédula 7-0156-0194

## CARTA DEL TUTOR

Heredia 13 de julio del 2018

**Departamento de registro  
Facultad de ciencias económicas  
Universidad Hispanoamericana**

Estimado señor:

El estudiante José Antonio Castro Cascante cédula de identidad número 701560194, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado Los factores que influyen en la deserción laboral en la empresa Boston Scientific, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de bachillerato en administración de empresas. En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		100%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



**Roger Coto Mora**  
**Cedula:1-1017-0421**  
**Carné Colegio Profesional: 022151**

12 de setiembre del 2018

Señores

Comisión de Trabajos Finales de Graduación  
Universidad Hispanoamericana  
Carrera de Administración de Empresas

Estimados señores:

Yo Noel Molina Blanco, cédula ocho cero cuarenta y seis cero quinientos ochenta y siete, vecino de San Juan de Tibás, de profesión Licenciado en Filología clásica, y que cuento con conocimientos y experiencia en revisión filológica de textos, doy fe de haber revisado el trabajo final de graduación del sustentante José Antonio Castro Cascante, titulado "Los factores que influyen en la deserción laboral en el departamento de materiales en Boston Scientific Coyol de Alajuela en el año 2017", para optar por el grado de Bachillerato en Administración de Empresas.

Después de la revisión y corrección de la estudiante, considero que el Informe del Trabajo Final de Graduación indicado anteriormente, cuenta con la revisión y corrección filológica en aspectos fundamentales que lo hacen apto para ser presentado al proceso de evaluación de los Trabajos Finales de Graduación en el nivel de Bachillerato.

Quedo a su disposición para cualquier consulta en:

Email: noelmolina16@hotmail.com

Teléfono celular: 84199224

Carné Colypro 57465

De ustedes muy atentamente,



Noel Molina Blanco  
Carné Colypro 57465

## CARTA DE LECTOR

San José, 4 de setiembre 2018

Universidad Hispanoamericana  
Sede Heredia  
Carrera Administración de Negocios  
Énfasis en Gerencia

Estimados señores :

El estudiante José Antonio Castro Cascante , cédula 701560194, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA DESERCIÓN LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE MATERIALES EN BOSTON SCIENTIFIC COYOL DE ALAJUELA EN EL AÑO 2017. Lo anterior para obtener el grado de Bachillerato en Administración de Empresas con énfasis en Gerencia.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Cordialmente,



MBA. Milena Sotela R.  
Cédula 1-573-526

## ÍNDICE

Contenido	
ÍNDICE .....	II
ÍNDICE DE FIGURAS .....	VI
ÍNDICE DE TABLAS .....	VIII
DECLARACIÓN JURADA .....	X
CARTAS DE APROBACION DEL TUTOR Y CONTRAPARTE .....	XI
DEDICATORIA.....	XII
AGRADECIMIENTO .....	XIII
INTRODUCCIÓN .....	XIV
CAPITULO I PROBLEMA DE INVESTIGACION .....	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	16
1.1.1. Antecedentes del problema.....	16
1.1.2. Problematización del problema .....	19
1.1.3. Justificación del problema .....	20
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA .....	22
1.3. OBJETIVOS.....	23
1.3.1. Objetivo general .....	23
1.3.2. Objetivos específicos.....	25
1.4. ALCANCES Y LÍMITES DEL PROBLEMA .....	27
1.4.1. Alcances.....	27

1.4.2. Limitaciones .....	28
CAPITULO II MARCO TEORICO.....	30
2.1 CONTEXTO HISTÓRICO .....	31
2.1.1 Antecedentes del contexto de la empresa.....	31
2.1.2 Generalidades de la empresa .....	32
2.2 CONTEXTO TEÓRICO.....	35
2.2.1 La Administración.....	35
2.2.2 Recursos humanos .....	37
2.2.3 Clima organizacional .....	42
2.2.4 Motivación .....	44
2.2.5 Liderazgo.....	46
2.2.6 Deserción .....	50
2.3 HIPOTESIS.....	57
2.3.1 Variable independiente.....	58
2.3.2 Variable dependiente.....	59
2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS .....	60
CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO .....	61
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	62
3.1.1 Finalidad.....	62
3.1.2 Dimensión temporal.....	63
3.1.3 Marco .....	64
3.1.4 Naturaleza .....	66
3.1.5 Carácter.....	68

3.2	SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN.....	71
3.2.1	Sujetos de información.....	71
3.2.2	Fuentes de primera mano.....	73
3.2.3	Fuentes de segunda mano.....	74
3.3	SELECCIÓN DEL MUESTREO.....	76
3.3.1	Población.....	76
3.3.2	La muestra.....	77
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN.....	79
3.4.1	Técnicas.....	82
3.4.2	Instrumentos.....	85
3.4.3	Selección de la técnica.....	86
3.4.4	Selección de instrumento.....	86
3.4.5	La codificación.....	87
3.5	DEFINICION CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LA VARIABLES.....	88
3.5.1	Definición conceptual.....	88
3.5.2	Operacionalización.....	89
3.5.3	Instrumentalización.....	89
3.5.4	Cuadro operacionalización de las variables.....	90
	CAPITULO IV.....	91
4.1	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	92
4.1.2	Cuestionario 1.....	94
4.1.3	Cuestionario 2.....	114
4.1.4	Datos secundarios.....	128

CAPITULO V .....	132
5.1 Conclusiones y recomendaciones .....	133
BIBLIOGRAFÍA CITADA Y CONSULTADA .....	141
BIBLIOGRAFÍA .....	142
GLOSARIO .....	147
ABREVIATURAS .....	149
ANEXOS .....	150
ANEXO 1. ENTREVISTAS PARA EL PERSONAL .....	151
ANEXO 2. ENTREVISTA PARA EL .....	154
ANEXO 3. HOJA DE OBSERVACIÓN.....	157

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sedes y recintos de la empresa Boston Scientific, Costa Rica.....	33
Figura 2 Organigrama de la empresa Boston Scientific, Costa Rica.....	33
Figura 3. Rejilla Gerencial.....	48
Figura 4 Género que conforma el departamento de materiales.....	94
Figura 5 Edad de los integrantes del departamento de materiales.....	96
Figura 6 Nivel de estudios de los integrantes del departamento de materiales ....	98
Figura 7 Antigüedad.....	100
Figura 8 oportunidad de crecimiento.....	102
Figura 9 Ayuda financiera.....	103
Figura 10 Ambiente laboral.....	105
Figura 11 Liderazgo.....	107
Figura 12 Evaluación de desempeño.....	109
Figura 13 Motivación.....	110
Figura 14 Factores determinantes.....	112
Figura 15 Género.....	114
Figura 16 Edad.....	115
Figura 17 Nivel de estudios.....	117
Figura 18 Antigüedad.....	119
Figura 19 Oportunidades de crecimiento.....	121
Figura 20 Ayuda financiera.....	122
Figura 21 Clima laboral.....	123

Figura 22 Liderazgo .....	124
Figura 23 Evaluación del desempeño .....	125
Figura 24 Motivación.....	126
Figura 25 Factores de deserción.....	127
Figura 26 Entrevistas de salida .....	128
Figura 27 Índices de deserción .....	130

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Operacionalizacion de la hipótesis .....	60
<i>Tabla 2</i> Fuentes de primera mano .....	73
Tabla 3 Operacionalización de las variables .....	90
Tabla 4 Género .....	94
Tabla 5 Edad.....	96
Tabla 6 Nivel de estudio.....	98
Tabla 7 Antigüedad .....	100
Tabla 8 Oportunidad de crecimiento .....	102
Tabla 9 Ayuda con Financiera.....	103
Tabla 10 Ambiente laboral .....	105
Tabla 11 Liderazgo .....	107
Tabla 12 Evaluación del desempeño .....	109
Tabla 13 Motivación .....	110
Tabla 14 Factores determinantes.....	112
Tabla 15 Género .....	114
Tabla 16 Edad.....	115
Tabla 17 Nivel de estudio.....	117
Tabla 18 Antigüedad .....	119
Tabla 19 Oportunidades de crecimiento .....	121
Tabla 20 Ayuda financiera .....	122
Tabla 21 Clima laboral .....	123

Tabla 22 Liderazgo .....	124
Tabla 23 Evaluación del desempeño .....	125
Tabla 24 Motivación .....	126
Tabla 25 Factores de deserción.....	127
Tabla 26 Entrevista de salida.....	128
Tabla 27 Índices de deserción .....	130

## **DEDICATORIA**

Primeramente, a mi Dios que ha estado conmigo en todo momento, y él ha sido quien me ha acompañado en este viaje de mi vida. A mi gran esposa Laura María Morales González y mi hija Valentina Castro, Morales ellas han sido el motor de mi vida. Mis padres por darme la crianza y el amor y afecto y a mi cuñada Tatiana Morales González por el apoyo incondicional.

## AGRADECIMIENTO

Siempre el primero en mi vida por agradecer será mi Dios, por darme la oportunidad de estar en este mundo y de cubrirme con su amor.

A mi esposa Laura María Morales Gonzales que me ha apoyado en cada paso que he dado a lo largo de estos años en mi carrera y a mi hija Valentina Castro, Morales que con sus muestras de amor me ha impulsado a no rendirme.

A mi madre que durante mi carrera me dio ese impulso cuando a veces me sentía, rendido y siempre me ayudó en esos momentos con palabras de aliento.

A todos mis profesores y mi tutor Roger Coto Mora, que compartieron el conocimiento conmigo, y mis compañeros, qué sería una clase sin ellos. Y por el apoyo y compartir el conocimiento.

A Zico Alfredo Arrieta Pérez por todo el soporte brindado en estos años en la universidad, y con esta investigación, de verdad que ha sido un gran amigo que siempre me ha motivado a seguir adelante y no retroceder.

## Introducción

La siguiente investigación se basa en determinar los factores que influyen en la deserción laboral en la empresa *Boston Scientific*, con el propósito de conocer las razones por las que la gente se está marchando de la compañía, y a su vez, generar recomendaciones para neutralizar el fenómeno y que el recurso humano con que cuenta la empresa tenga más estabilidad laboral.

El primer capítulo se inicia con lo que es el problema de investigación y sus antecedentes, también se definen los objetivos, tanto el general como los específicos, los alcances y limitaciones de esta investigación.

Para el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico que trata del contexto histórico, así como la definición de conceptos, en los cuales se va a basar la investigación. Un apartado importante en este segmento es que se plantea la hipótesis así también como sus variables.

En el tercer capítulo se muestra la metodología que se va a emplear en este trabajo de investigación, se explica qué tipo de investigación es, así como su muestra y se mencionan las técnicas que se van a usar y sus instrumentos.

En el cuarto capítulo trata del análisis de datos. En este apartado se va a mostrar toda la información que se obtuvo con su respectivo análisis de los factores de deserción, se dará el resultado tanto de los cuestionarios y los datos de observación, que se aplicaron para obtener las respuestas para esta investigación.

En el quinto capítulo termina la investigación con sus conclusiones y recomendaciones respectivas, con el propósito de detallar qué aspectos se deben mejorar para solucionar el problema de deserción en la empresa.

## **CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1.1. Antecedentes del problema

El siguiente proyecto de investigación se efectúa con los empleados del departamento de materiales de *Boston Scientific* para el periodo del 2017. Trata de los factores que influyen en la deserción laboral. Desde principios del año 2017, se empezó a registrar deserción laboral de *Material Handlers* (encargados de recibir y suministrar el material a producción) que activó la alarma, y que para cierre de año impactó las métricas de costos, por las horas extra que la empresa necesitó para cubrir el personal que le hacía falta en el departamento.

Existe información que se refiere a la deserción laboral. A continuación, se mostrarán algunas investigaciones asociadas con el tema. En su tesis, Análisis de la rotación de personal que se presenta en los departamentos Taller, Ventas y Administrativos en una empresa Automotriz Vetrasa en el periodo de enero-diciembre 2015 Campos (2016) afirma:

La rotación de personal es la consecuencia de ciertos factores internos o externos que se presentan dentro de la organización sobre la actitud y el comportamiento del personal. Dentro de los factores externos se pueden mencionar despidos, mala selección, mayor remuneración, mal clima laboral, problemas familiares, oportunidad de crecimiento, lejanía al trabajo, entre otros. Y dentro de los factores internos se pueden señalar crecimiento profesional, aumento salarial, promociones, transferencias, entre otros. (p.22)

Diferentes autores resaltan la importancia de las buenas relaciones entre la empresa y el empleado, con el propósito de evitar deserción laboral, en su tesis, Clima

laboral en las dimensiones de liderazgo, motivación, relaciones laborales y ambiente físico, en el servicio de archivo clínico del Hospital San Juan de Dios, en el periodo comprendido de mayo a noviembre de 2015. Según Corrales (2015) “Conseguir formar buenas interacciones con las personas generará un entorno laboral agradable y por lo tanto, evitará que los colaboradores de una empresa experimenten sensaciones de frustración, agresividad, enojo y la deserción laboral”.(p.58).

Otras investigaciones mencionan factores como, el estrés, ubicandolo como un factor de desercion laboral. En su tesis, El estrés en la desercion laboral de los trabajadores de la Empresa Milmarcas en la Ciudad de Quito. Hidalgo (2016) afirma. “El Estrés laboral impide el desarrollo de las actividades disminuyendo así la calidad en la atención, haciendo que los objetivos y misión establecidos no se lleguen a cumplir a (sic) causa de la Deserción Laboral”.(p.17).

La deserción puede presentarse en muchas áreas en las organizaciones, tanto en empresas con fines comerciales, así como instituciones educativas. En su tesis, Desercion del sistema educativo motivos y sentir del joven desertor. Según Caballero (2016), “La deserción escolar surge en todas las clases sociales, distintos niveles educativos e instituciones. El fenómeno afecta a los planteles educativos y a los individuos que quedan fuera del sistema educativo en general”.(p.1).

Otro estudio en el cual se encontró el fenómeno de la deserción escolar se presentó, en su tesis. Factores familiares que influyen en la deserción escolar de los adolescentes pertenecientes al programa de justicia juvenil restaurativa del Ministerio Público Distrito fiscal la Liberta en el año 2014 el en el cual Rithzy (2014) plantea. “La desercion escolar es el abandono temporal o indefinido del sistema educativo”(p.11).

como se puede apreciar la desercion es un fenómeno que se puede manifestar en distintas áreas de las organizaciones independientemente de a qué se dediquen.

### 1.1.2. Problematización del problema

Plantear un problema es detallar que es realmente lo que se quiere estudiar, es darle una estructura al fenómeno o problema que se quiere indagar, como lo afirma Sampieri, Collado, y Lucio, (2014).

El planteamiento del problema nos conduce a saber qué deseamos investigar, el identificar los elementos que estarán relacionados con el proceso y precisar el enfoque en virtud de que en las perspectivas cuantitativa y cualitativa se define con claridad cuál es el objeto de análisis en una situación determinada, y de que, según el tipo de estudio que se pretenda realizar ambos pueden mezclarse. (p.31)

Durante el año 2017, en el departamento de materiales de *Boston Scientific*, sucedió una situación de deserción laboral, razón que preocupó a las jefaturas, así como el departamento de recursos humanos, ya que las cargas laborales se iban a ver impactadas al aumentarse por la falta de personal. Y la preocupación aumentaba para los encargados del personal al no tener suficiente tiempo de respuesta ante la renuncia de algunos colaboradores sin el preaviso correspondiente.

Otros renunciantes, si hacían el preaviso, pero el tiempo no era prudente o el necesario, para que recursos humanos tuvieran a tiempo, el reemplazo de la vacante listo y con la documentación pertinente para iniciar sus labores.

He aquí los problemas que empezaron a enfrentar y les hacía difícil como departamento, salir a tiempo con lo que el departamento de materiales necesitaba para cumplir los objetivos mensuales.

### 1.1.3. Justificación del problema

A la hora de investigar es bueno tener claro lo siguiente según Pimienta y De la Orden Hoz, (2017) afirma:

La finalidad de justificar algún trabajo de investigación es brindar argumentos para explicar la importancia del tema o problema, o dar cuenta de la exploración y uso de nuevas metodologías y teorías. Asimismo, consiste en describir la manera en que el estudio de dicho problema contribuirá a la construcción de nuevos conocimientos en el área investigada, a dar cuenta de las causas de la elección de los métodos utilizados en la recolección de datos, así como en brindar la explicación sobre el análisis y la interpretación de posibles resultados. Las razones variarán de acuerdo con los intereses del investigador y del tema a investigar. (p.79)

Se escoge el tema de la deserción laboral en *Boston Scientific*, ya que la empresa tiene como objetivo en el departamento de materiales, una tasa baja de deserción personal, como meta, de un 1%. Debido a esto se toma la decisión de estudiar el comportamiento de componentes internos y externos de la empresa, y que tan determinantes han sido para que algunos trabajadores de la empresa tomaran tal decisión.

La razón de estudiarlo es porque acarreó consecuencias para el departamento de materiales, ya que alteran de manera negativa las métricas de rendimiento, productividad y de servicio al cliente, así como de su costo de producción, ya que al tener menos personal la compañía se ve inducida a dar horas extras, y esto se ve reflejado en su costo final. Y también por ser una industria de producto médico, su personal debe estar altamente capacitado y entrenado, por lo cual al contratar una

persona nueva conlleva invertir mucho tiempo, no solamente en capacitación, lo que le genera un alto costo para llevar a cabo las operaciones que necesita para producir, sino que también todo personal nuevo tiene una curva de aprendizaje, que es de mínimo tres meses, en el que hay que tenerlo con mucho cuidado debido al producto que se fabrica, por lo que, cuando un empleado decide renunciar el impacto que genera en el departamento es invaluable.

## 1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

A continuación, se va a formular la pregunta que va a permitir a llevar a cabo la investigación del fenómeno de deserción que se está presentando en el departamento de materiales de la empresa de *Boston Scientific* en el 2017. Tomando en cuenta lo que dice Sampieri et al, (2014) “El problema debe estar formulado como pregunta, claramente y sin ambigüedades; por ejemplo: ¿Qué efecto?, ¿en qué condiciones...?, ¿Cuál es la probabilidad de...?, ¿Cómo se relaciona... con...?”(p.36).

La pregunta que surgió despues de consultar la teoria según el autor, es la siguiente

**¿Cuáles son los factores que influyeron en la deserción laboral en el departamento de materiales de *Boston Scientific* en el año 2017?**

### **1.3. OBJETIVOS**

Los objetivos ayudan a establecer que es lo que el investigador pretende lograr en una investigación, es el propósito, intención de resolver un problema, por eso se debe saber cuáles son sus objetivos. Tanto por lo que se inicia el estudio, así como el paso a paso de cómo lo va a hacer.

Los objetivos se encargan de marcar el rumbo de una investigación, hacia dónde ir, qué investigar, y qué medir, “los objetivos deben expresarse con claridad y ser específicos, medibles, apropiados y realistas –es decir susceptibles de alcanzarse” (sampieri et al,2014,p.37).

#### **1.3.1. Objetivo general**

El objetivo general, es aquel que se puede separar en objetivos más específicos, como para ir haciendo el estudio por partes, por eso generaliza la investigación como un todo, ya que lo que busca es un objetivo que nos ayude a empezar a investigar algo. “El objetivo general refleja la esencia del planteamiento del problema” (Castillo, Olivarez y González, 2014,p.96)

No se debe olvidar iniciar ese planteamiento con un verbo infinitivo. “El objetivo general es coherente con el problema, inicia con un verbo en infinitivo y enuncia la solución al problema, contiene todas las variables y ámbito del problema” (Montes, 2014,p.191)

Al igual, muchos autores coinciden en que este objetivo es la esencia de la investigación. “Debe reflejar la esencia del planteamiento del problema y la idea expresada en el título del proyecto de investigación” (Bernal, 2016,p.128).

El objetivo general planteado para esta investigación con el cual se quiere llegar a determinar los factores de la deserción laboral es el siguiente.

**Determinar los factores que influyeron en la deserción laboral en el departamento de materiales de *Boston Scientific* en el año 2017.**

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Los objetivos específicos, son aquellos que desarrollan la investigación, ya que, al hacer el estudio por pasos, da la facilidad de ir entendiendo una fase y luego otra, hasta tener todas las partes completas, y poder comprender, el objetivo general por el cual inicio todo. “Se desprenden del general y deben formularse de forma que estén orientados al logro del objetivo general” (Bernal, 2016, p.128)

Otro aporte señala, que estos objetivos son los que se generan a partir del objetivo general. “Los objetivos específicos se desprenden del general y son los pasos orientados al logro del objetivo general ” (Castillo et al, 2014,p.96)

En otra definición lo que se dice en la teoría, es que para poder obtener una buena recolección de datos, se debe tener un buen planteamiento de los objetivos específicos, Sampieri et al, (2014)afirma:

Al momento de elegir y diseñar el o los instrumentos de recolección de los datos más adecuados para lograr el objetivo del estudio, es necesario pensar en las ventajas y desventajas de cada uno; en otras palabras, la selección de las herramientas de investigación de un proyecto en particular depende del planteamiento del estudio, los objetivos específicos de análisis, el nivel de intervención del investigador, los recursos disponibles, el tiempo y el estilo. (p.417)

A continuación se van a presentar los objetivos específicos, que van a complementar a el objetivo general ya planteado.

#### **1. Identificar el nivel de deserción laboral en el departamento de materiales en *Boston Scientific* en el año 2017.**

2. **Mencionar los factores internos y externos que influyeron en la deserción laboral en el departamento de materiales en *Boston Scientific* en el año 2017.**
  
3. **Comparar los niveles de deserción laboral de los años 2014 al 2017 en el departamento de materiales en *Boston Scientific*.**

## 1.4. ALCANCES Y LÍMITES DEL PROBLEMA

### 1.4.1. Alcances

Los alcances en una investigación revelan varios entes, como el resultado que se va a obtener, de dónde proviene y de qué depende. “Resultan de la revisión de la literatura y de la perspectiva del estudio Dependén de los objetivos del investigador para combinar los elementos en el estudio” (Sampieri et al, 2014,p.90)

El proyecto de investigación se realizará en la empresa *Boston Scientific*, en la Zona Franca Propark en el Coyoil de Alajuela en el departamento de materiales para el año 2017. Se busca con la investigación, identificar los factores que influyeron en la deserción laboral. Esto aplica para el departamento de materiales.

Los alcances para esta investigación serán los siguientes

- Se hará un estudio al departamento de recursos humanos, *managers* del área, supervisores, líderes, con el fin de conocer sus detalles del fenómeno que está sucediendo.
- También se aplicará otro estudio a los empleados del departamento de materiales del supermercado y bodega, para conocer detalles que puedan brindar sobre el tema.
- Los entregables del proyecto serán las conclusiones y recomendaciones para los factores más relevantes con un ofrecimiento de solución al problema.
- Se hará una revisión de las entrevistas de salida para conocer la opinión de los desertores

### 1.4.2. Limitaciones

Las limitaciones van a indicar las restricciones que se van a tener a la hora de plantear un problema para hacer una investigación, se debe tener en cuenta que existen varias prohibiciones. Bernal ( 2016) afirma:

Las limitaciones en un proyecto de investigación pueden referirse a:

**Limitaciones de tiempo** Es necesario determinar cuál será el periodo, sea retrospectivo o prospectivo, dentro del cual se realizará el estudio del hecho, la situación, el fenómeno o población investigados. Por ejemplo, si el interés es estudiar el comportamiento de un sector económico, o los indicadores económicos de un país, es indispensable definir durante qué periodo (años, meses) se realizará tal análisis.

**Limitaciones de espacio o territorio** Son aquellas demarcaciones del espacio geográfico dentro del cual tendrá lugar una investigación. Las investigaciones pueden limitarse a una zona geográfica de una ciudad, a una ciudad, una región, un país, un continente, etcétera.

**Limitaciones de recursos** Mencionan la disponibilidad de recursos financieros para la realización del proyecto de investigación. (p.139,140)

Las limitaciones para esta investigación, en cuanto a la información o accesibilidad son:

- Una de las más significativas es la de la accesibilidad a la información con propósitos académicos, ya que la empresa cuenta con políticas de confidencialidad, por lo tanto, no puede ayudar con mucha retroalimentación

para realizar la investigación que se va a plantear, Esto por parte de la compañía.

- Los factores encontrados en la investigación como los de salarios no se podrán exponer a profundidad en esta tesis, solo se mencionarán si por alguna razón lo destacan en el estudio que se va a plantear y se hará la sugerencia pertinente, pero no se profundizará en el tema.

Otra de las limitaciones es con respecto al tiempo, las más destacadas son las siguientes:

- El tiempo que dura la empresa en entregar la información una vez que se solicita, en este caso las entrevistas de salida del personal, que es cuando al personal que renuncio, se le hace una entrevista para ver cuáles son las razones por las que decide no seguir en la compañía. esto tarda de 15 a 22 días hábiles. lo que dificulta seguir con los capítulos por desarrollar.

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

## 2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

### 2.1.1 Antecedentes del contexto de la empresa

La empresa *Boston Scientific* es una compañía, que se dedica a la producción y comercialización de productos médicos menos invasivos. Su mercado es a nivel mundial y todo lo que se produce cuentan con la aprobación del *FDA (Food and Drug Administration)*. Ya son más de 25 años en los cuales, ha perfeccionado mucho su práctica, lo cual ayuda a la mejora de procedimientos médicos que han beneficiado a muchas personas alrededor del mundo. Estos procedimientos habitualmente se introducen en el cuerpo humano, por medio de pequeñas incisiones y se pueden guiar a la mayoría de las zonas anatómicas para diagnosticar y tratar una extensa diversidad de problemas médicos.

La historia de *Boston Scientific* nace a finales del año 1960, cuando el cofundador John Abele obtuvo una participación en *Medi-Tech Inc*, una compañía de investigación y desarrollo centrada en el desarrollo de alternativas a la cirugía tradicional. Los primeros productos de *Medi-Tech*, una familia de catéteres dirigibles, se introdujeron en 1969 y se utilizaron en algunos de los primeros procedimientos menos invasivos, estas versiones de catéteres dirigibles se utilizan hoy en día.

En 1979, Abele y Pete Nicholas se asociaron para comprar *Medi-Tech* y juntos constituyeron *Boston Scientific Corporation*. En ese año solo tenían 38 trabajadores, y sus ventas fueron de dos millones de dólares, luego de ahí el crecimiento y obtención de otras empresas como *Intellect Medical Inc*, *Atritech Inc* y *Asthamatx Inc*. y otras más, influyeron en la creación de hoy día de más de 25,000 empleos y una red de global y centros de fabricación, distribución y tecnología. (*Boston Scientific Corporation*, 2018).

### 2.1.2 Generalidades de la empresa

En Costa Rica, la empresa empieza a funcionar a partir del 2004, con su planta situada en *Global Park*, en la Aurora de Heredia, en ese año contrató 250 profesionales en el área de producción, calidad, ingeniería y desarrollo de procesos.

Luego de esto se inicia la construcción de la segunda planta ubicada en el Coyol de Alajuela, en junio del 2009 con inversión millonaria de 65 millones de dólares. *Boston Scientific* es la única empresa de dispositivos médicos que cuenta con dos plantas de manufactura en el país. (La Nación, 2009)

Hoy en día, ambas plantas brindan empleo a más 2.500 personas de las que el 70% son personal directo y el otro 30% personal indirecto. De acuerdo con la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE), el sector de dispositivos médicos o ciencias de la vida, representa la tercera fuerza exportadora a nivel nacional, debido a los \$1.169 millones en ventas al exterior que registro durante el 2010 (*Boston Scientific Corporation*, 2018).

*Boston Scientific* es una empresa que cuenta con distintas localizaciones a nivel mundial. Y cabe destacar que con programas como **involucrarse**, la compañía apoya a organizaciones caritativas. En el caso de *Costa Rica* tales como:

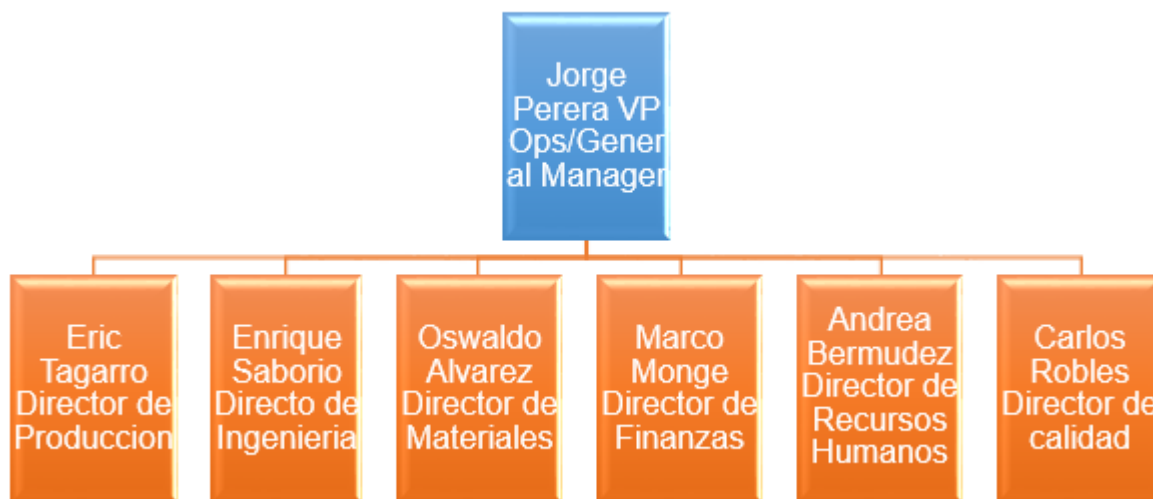
- Apoyo al Hospital de Niños..
- Casas construidas para personas discapacitadas.

En las siguientes fotografías se aprecian tanto la planta de Heredia como la del Coyo! ubicadas en Costa Rica.



*Figura 1. Sedes y recintos de la empresa Boston Scientific, Costa Rica.*  
Fuente: Boston Scientific Corporation, 2017

Acontinuacion se muestra la estructura organizacional de la empresa



*Figura 2 Organigrama de la empresa Boston Scientific, Costa Rica.*  
Fuente: Boston Scientific Corporation, 2017

### **2.1.2.1 Misión**

*Boston scientific* se conserva fiel a su misión original. Es una empresa comprometida con la búsqueda de nuevas maneras de ser mejor cada día (*Boston Scientific Corporation*, 2018)

### **2.1.2.2 Visión**

“Ser el mejor proveedor de dispositivos médicos en el mundo” (*Boston Scientific Corporation*, 2018)

### **2.1.2.3 Política de calidad**

“Yo mejoro la calidad del cuidado del paciente y de todo *Boston Scientific*” (*Boston Scientific Corporation*, 2018).

### **2.1.2.4 Productos:**

En *Costa Rica*, los productos que se manufacturan son del área de Endoscopia (*Gastro Intestinal, Biopsy, Forceps, Polypectomy, Snares*), Urología y Cardiología. Estos productos manufacturados ayudan a tratar diferentes condiciones médicas, que anteriormente requería de operaciones que eran muy invasivas (*Boston Scientific Corporation*, 2018).

## 2.2 CONTEXTO TEÓRICO

En este apartado se van a definir conceptos que ayudarán a la investigación por realizar, para poder comprender cada etapa del tema que se estudiará, que tiene que ver con los factores que influyen en la deserción laboral, se hará utilizando apoyo en autores y artículos de investigación y científicos.

### 2.2.1 La Administración

Para definir este concepto se va a hablar de uno de los pioneros en esta teoría, Frederick Winslow Taylor quien desarrollo la administración científica y también se va a mencionar a Elton Mayo quien desarrollo lo que hoy se conoce como relaciones humanas. Peralta (2015) afirma:

**Administración científica.** Frederick Winslow Taylor (1856 -1915), es considerado padre de los principios de la organización científica del trabajo. “El Taylorismo es un sistema que tiende a aumentar la productividad del trabajo en las fábricas, mediante la simplificación de los procesos, la eliminación de los tiempos, mediante un cronometraje riguroso y una selección de personal adecuada.

**Relaciones Humanas.** Elton Mayo (1880 – 1949) y colaboradores, pertenecientes a la escuela humanística de la administración en *EE. UU.* realizó el experimento de *Hawthorne – de Western Electric*, donde se organizó en dos grupos a los trabajadores: grupos experimentales (quienes eran sometidos a diferentes pruebas) y grupos de control (quienes no eran sometidos a ninguna prueba, y realizaban el trabajo rutinario). (p.25)

Actualmente se conoce la administración como todo aquello donde se organizan todas las prioridades para la toma de decisiones, más allá de simplemente conducir un grupo de personas hacia los objetivos que requiere una empresa; se trata del cómo se hace, cómo se ejecutan esas decisiones, y en qué momento es el más apropiado. Pérez (2015) afirma:

Es el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa” cuando se habla de métodos es (sic) que utilizan en las empresas para llevar a cabo su búsqueda mejores resultados. (p.11)

Por último, una de las definiciones más conocidas es la que se va a dar a continuación según Pérez (2015) “La Gestión Administrativa es “El logro de las metas, producto del esfuerzo coordinado de una organización cuya finalidad es obtener la mayor eficiencia posible a través (sic) de la planeación, organización, dirección y control de los recursos organizacionales”.(p.11)

### **2.2.2 Recursos humanos**

Con el paso del tiempo esta función de la administración del recurso humano fue mutando, cambiando, transformándose, cada vez se daban cuenta que el recurso humano no podía tratarse como un elemento más, porque llegaron a la conclusión de que en las empresas lo más inestimable que tiene son las personas que lo integran.

Báez y Santos (2014) afirman:

Con el paso del tiempo, alrededor de la década de 1950, el nombre que llevaba cambió para denominarse Administración de Personal, en dónde (sic) se buscaba administrar a las personas de acuerdo con la legislación laboral vigente.

En 1960, el concepto sufrió una nueva transformación debido a que la legislación laboral había quedado obsoleta y las organizaciones iban creciendo en gran medida, al asumir nuevos retos. De esta manera, se consideró a las personas como los recursos esenciales, únicos e inteligentes para llevar a cabo los retos que debían enfrentar las grandes organizaciones y, de esta manera, lograr el éxito que las mismas esperaban.

A partir de la década de 1970 surgió el concepto de recursos humanos.

Los mismos se basaban en el principio de que las personas debían administrarse por la dirección de la empresa o por un área que se especialice en Recursos Humanos.

En la actualidad, "...con las nuevas características del tercer milenio, (globalización de la economía, fuerte competitividad en el mundo de los negocios, cambios rápidos e imprevisibles y dinamismo del ambiente), las organizaciones exitosas ya no

administran ni recursos humanos ni personas; ahora administran con las personas. Eso implica tratarlas como agentes activos y proactivos, dotados de inteligencia y creatividad, de iniciativa y decisión, de habilidades y competencias y no solo de capacidades manuales, físicas o artesanales. Los individuos constituyen un poderoso activo que impulsa la creatividad organizacional, de la misma manera que lo hacen el mercado o la tecnología...” (p.17)

Sin duda alguna la administración o gestión del talento, es una de las tareas a la que le dedican mucho tiempo en las organizaciones, su mayor enfoque es tratar de cuidar el personal con el que está conformada.

Para definir qué es la administración del talento del humano, se van a dar algunas definiciones con diferentes puntos de vistas, primeramente, se responderá ¿Qué es?, Dessler (2015) afirma:

Una organización consiste en las personas con roles asignados de manera formal, que trabajan en conjunto para alcanzar las metas de la compañía. Un gerente es la persona responsable de alcanzar las metas de la organización mediante la administración de los esfuerzos del personal de la compañía. (p.32)

En esta definición lo que se puede apreciar es el rol, y también como el gerente puede influir en la buena administración del personal, dado que, según como lo lidere, se podrá contar con el personal para la obtención de las metas que la empresa necesita.

Otra definición de la administración de recursos humanos, con un enfoque más a las funciones, que debe realizar el departamento de recursos humanos por Forest Y Fred (2017) es la siguiente:

Administración de recursos humanos incluye actividades, como reclutamiento, entrevistas y exámenes de selección, orientación, capacitación y entrenamiento, desarrollo de personal, seguridad e higiene, evaluación, recompensas, disciplina, promoción, transferencia, separación, y liquidación como empleados, así como la administración de las relaciones sindicales. (p.98)

Esta definición se inclina más a las tareas en función de lo que debe hacer el personal de recursos como departamento, y no como lo que significa el talento humano. Tal como si se va a definir seguidamente Prieto (2013) afirma el talento humano:

Como aquella gente cuyas capacidades están comprometidas a hacer cosas que mejoren los resultados en la organización. Asimismo, define al profesional con talento como un profesional comprometido que pone en práctica sus capacidades para obtener resultados superiores en su entorno y organización. (p.17)

A continuación, se van a definir algunos conceptos de los que se encarga recursos humanos que tiene que ver con el personal, así como tareas que deben hacer para mantener un buen ambiente laboral, pero también lo que deben hacer cuando el personal deserta de la empresa.

**Material Handler:** se especifica el empleado al cual le va a hacer el estudio esta investigación ¿Qué es el *material Handler*? “Es el encargado de recibir material de los

proveedores y suministrarlo a producción". (*Boston Scientific Corporation* , 2018). Este personal es reclutado por Recursos Humanos.

**Entrevista de salida:** es uno de los métodos por el cual el Departamento de Recursos Humanos, mediante una serie de preguntas determina la razón de salida de su personal. Campos (2016) detalla:

La entrevista de separación o llamada entrevista de salida constituye uno de los medios para controlar y medir los resultados de la política de recursos humanos practicada por la organización. Suele ser el principal medio para diagnosticar y determinar las causas de la rotación de personal. (p.61)

**Relaciones interpersonales:** son muy importantes, en cualquier área de trabajo y determinaran mucho el ambiente laboral y hasta puede incidir en los resultados del departamento en una empresa. Según Garita (2014) :

La manera en cómo se generen las relaciones interpersonales tiene mucha influencia en el sentir de los colaboradores y la actitud de que cada persona. Las relaciones interpersonales pueden provocar respuestas afectivas: insatisfacción laboral, tensión, ansiedad, pérdida de identificación con la organización, disminución del compromiso y de la implicación o intención de abordar. Además de respuestas conductuales como ausentismo, disminución del rendimiento, conductas contraproducentes. (p.56)

**Evaluación del desempeño:** Una de las tareas que desarrollan los encargados de recursos humanos en la empresa es la evaluación del desempeño que según Hidalgo (2017):

Los programas de evaluación de desempeño son fundamentalmente elaborados por el departamento de recursos humanos(sic) en las empresas, contribuyen a la determinación de políticas salariales, promoción, el mejoramiento continuo y establecimiento de planes de capacitación y desarrollo, también se puede utilizar en investigaciones, acciones en toma de decisiones del personal, tales como: traslados, suspensiones hasta muchas veces resultar en despidos. (p.73)

Pero ¿Qué es la evaluación del desempeño? este término tan importante en una organización. Según Mino (2014)

La Evaluación de desempeño, Dessler, (2001) define a la evaluación de desempeño como “la calificación a un empleado comparando su actuación, presente o pasada, con las normas establecidas para su desempeño. Así pues, el proceso de evaluación implica: establecer las normas del trabajo, evaluar el desempeño real del empleado con relación a (sic) dichas normas y volver a presentar la información al empleado con el propósito de motivarle para que elimine las deficiencias de su desempeño”. (p.18)

Esta herramienta ayuda a que el empleado se dé cuenta de las áreas que debe mejorar, para que así sea provechoso y productivo para el puesto que desarrolla.

### **2.2.3 Clima organizacional**

Para que en una empresa los niveles de retención estén dentro del objetivo meta por parte de una organización, debe existir un buen ambiente laboral agradable, ya que este factor en la empresa mide cómo los integrantes de una organización lo perciben, Vargas (2017) afirma:

El clima laboral es definido como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. (p.19)

Medir este factor ayuda a saber cómo se comporta dentro de la empresa, de esta manera se puede hacer más fácil la resolución de conflictos, entre los empleados en la empresa y con esta base tomar acciones. Tal como Corrales (2015) afirma:

Un estudio de clima laboral es esencial que se desarrolle en los diversos centros de trabajo, con el fin de obtener resultados que permitan ejecutar acciones y actividades tendientes a lograr la motivación en sus colaboradores para así resolver conflictos en las diferentes variables que se analizan y facilitar los procesos de negociación, en beneficio de las partes involucradas. (p.16)

El talento humano hoy en día es el gran protagonista dentro de una organización y para apoyar esta idea, Campos (2016) afirma:

El capital más valioso que poseen las empresas en la actualidad es el personal el cual hay que saber impulsar, por ello, para cualquier organización es un desafío

percibir qué tanto sus colaboradores están motivados, desmotivados, satisfechos o insatisfechos, para poder mantener una estabilidad laboral. (p.18)

Sin un buen clima organizacional, va a ser muy difícil que se pueda generar ese entusiasmo que se necesita en la organizaciones para lograr las metas, y alcanzar los objetivos que cada compañía se plantea año tras año, por eso es importante medirlo, tenerlo claro y saber cuál es el comportamiento de los integrantes del equipo de trabajo, para de esta manera, mediante actividades que fomenten crear un ambiente laboral sano, la motivación en los empleados sea más fácil trabajarla y obtener buenos resultados.

Para culminar, este factor de clima organizacional ha tenido un crecimiento muy importante ya que su enfoque es en el personal que integra una organización. “En el contexto de la globalización, en los últimos años, se observa que crece el interés en las organizaciones por enfocar la atención al capital humano que trabaja en dichas organizaciones” ( Pérez y Rivera, 2015,p.3).

Si esto no se logra, o no se es capaz de generar un ambiente de trabajo idoneo, tampoco se logrará una estabilidad de los trabajadores y por esta razón es que en algunas organizaciones existe mucha deserción laboral.

#### **2.2.4 Motivación**

Uno de los elementos que todo ser humano necesita para lograr objetivos es la motivación, ya que es un gran estimulador, así lo dice en el libro comportamiento organizacional Chiavenato (2017):

Los actos del ser humano están guiados por su cognición por lo que piensa, cree y prevé. Pero al preguntarse el motivo por el que actúa de cierta forma, surge la cuestión de la motivación. La motivación funciona en términos de fuerzas activas e impulsoras que se traducen en palabras como deseo y recelo (temor, desconfianza y sospecha). La persona desea poder y estatus, teme la exclusión social y las amenazas a su autoestima. Además, la motivación busca una meta determinada, para cuyo alcance el ser humano gasta energía. (p.41)

Uno de los pilares en cuanto a las teorías de la motivación son las planteadas por el psicólogo Abraham Maslow que dejó claro que la necesidad humana está en un orden de niveles en los cuales cumple un papel importante, Enriquez (2013) afirma:

La teoría de Maslow establece que hay una jerarquía de cinco necesidades humanas visualizadas como una pirámide; en la base están las necesidades inferiores, necesidades fisiológicas, le siguen las de seguridad, las sociales o de afiliación y en la cima las más elevadas las de autorrealización o de propia actualización. (p.16)

Además, también se puede añadir que la motivación es de gran compromiso, ya que puede conducir a las metas que se requieren conseguir en una organización. “La motivación dentro de una institución es de gran relevancia, ya que a ésta se le otorga

gran cantidad de responsabilidad por la obtención de las metas u objetivos que se le proponga el departamento en sí” (Ulate, 2014,p.23).

En las empresas este factor se evalúa con la capacidad que tienen las organizaciones para conservar la persuasión de manera positiva, para que sus colaboradores cumplan con sus diligencias de trabajo. Para esto, deben crear y fomentar oportunidades de crecimiento, condiciones laborales que sean sanas es decir amigables, se debe reconocer el trabajo de los empleados, tratar de funcionar con trabajo en equipo, y también valores con una visión que tengan una dirección esto para se promueva un sentido de pertenencia.

### **2.2.5 Liderazgo**

Para entender el liderazgo se debe definir qué significa un líder dentro de una organización. Un líder no es aquel que solamente se encarga de dar órdenes e imponer lo que se debe hacer, si bien es cierto tiene autoridad, debe saber cómo ejercerla, y que representa su posición dentro de la empresa y que se espera de Él. López (2013) afirma:

El hecho de influir en otras personas y de que éstas te sigan, es ya una acción de liderazgo y viene a ser como el ejercicio de la autoridad, para que la gente, ya sea en grupo grande o pequeño, se oriente para conseguir una meta en común. (p.4)

Uno de los mayores retos hoy en día para las organizaciones, es tener líderes que estén interesados en llevar a su equipo al próximo nivel, que tengan claro como influir entre sus colaboradores, para que motivados por tener un guía que sabe cómo visualizar un objetivo, sobre el cual luchar y tener un resultado positivo, es como las organizaciones tienen éxito. Por tal razón es importante tener dentro de este equipo un liderazgo apropiado, Coulter (2014) afirma:

Los buenos líderes pueden motivar al equipo para que los sigan aún en las situaciones más difíciles. ¿De qué manera? Estableciendo objetivos claros, demostrando que el cambio es posible si se deja de lado la inercia, aumentando la confianza personal de los miembros del equipo y ayudándoles a alcanzar todo su potencial. (p.431)

En cuanto al liderazgo, hay muchas definiciones ya que todos tiene un punto de vista diferente Pérez y Rivera (2015), afirman “existen casi tantas definiciones del liderazgo como personas que han tratado de definir el concepto. Aquí se entenderá el

liderazgo gerencial como el proceso de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo y de influir en ellas". (p.32)

El liderazgo hoy en día se ha vuelto un tema de suma importancia, es un elemento muy delicado y por esa razón hoy se exige que tengan altas capacidades, ya que las organizaciones necesitan que este líder se enfoque en los objetivos de la empresa, así como también en las personas que conforman su grupo de trabajo. Para ampliar lo mencionado se usará la **rejilla gerencial** con los tipos de liderazgo.

La rejilla gerencial, lo que va a ayudar es a medir el liderazgo y fue desarrollada por Blake y Mouton en el año 1964, su utilidad brindará información de cómo está este factor en la organización, y a partir de ahí promover las mejoras para que los encargados dentro de la empresa conozcan cómo medir su labor y cómo mejorarla, esto se logra mediante capacitación. López (2013) afirma:

- Estilo de liderazgo 1.1: puntuación mínima tanto en la dimensión interés por la producción como en la dimensión interés por las personas.
- Estilo de liderazgo 9.1: refleja puntuación máxima en el interés por la producción y sin embargo mínimo por las personas.
- Estilo de liderazgo 1.9: refleja puntuación máxima en la dimensión interés por las personas y mínima en producción.
- Estilo de liderazgo 5.5: refleja puntuación intermedia en ambas dimensiones.
- Estilo de liderazgo 9.9: representa el estilo de liderazgo óptimo refleja una puntuación máxima en ambas dimensiones.

En este modelo existe un estilo ideal de liderazgo, (el estilo 9.9), puesto que las dos dimensiones interés por las personas y por la producción, ambas son complementarias, de tal forma que, para potenciar la función de liderazgo, el líder tiene que adoptar y desarrollar ambas dimensiones. (p.11,12)

Mediante la siguiente representación gráfica se va a explicar con un gráfico como luce lo mencionado anteriormente.

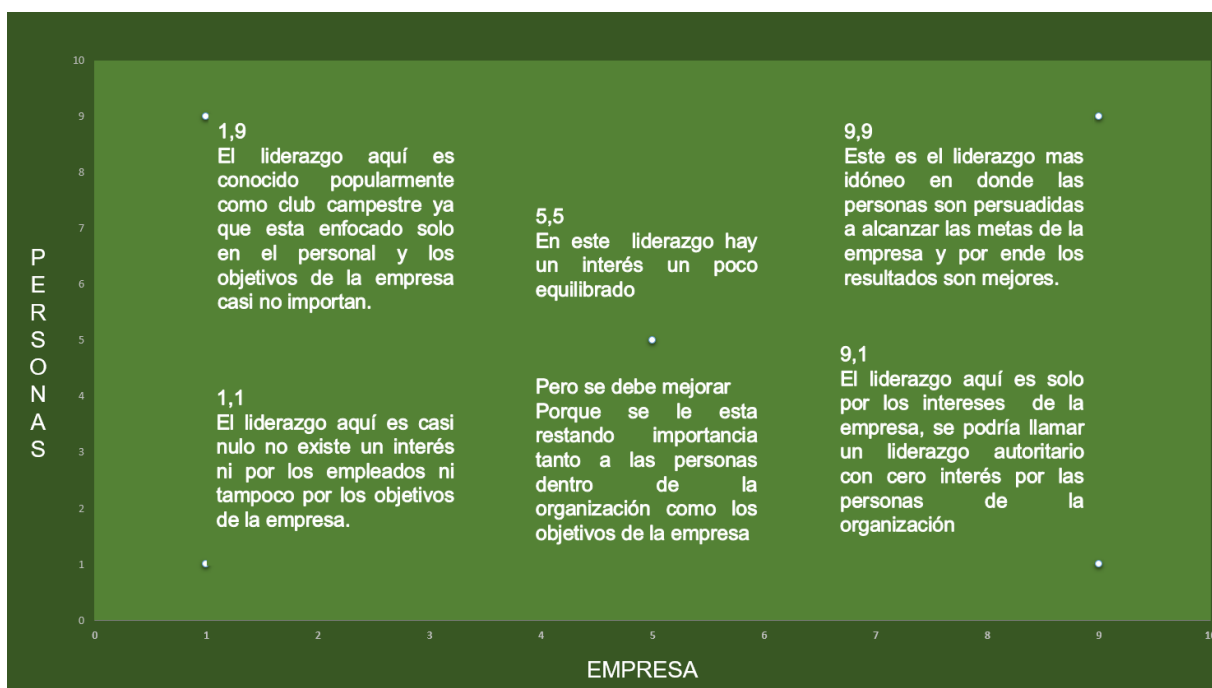


Figura 3. Rejilla Gerencial

Fuente: Castro, 2018

En este gráfico se encuentra señalado con detalle, cada punto y se da una breve explicación de lo que representa en la escala, explicando con mayor profundidad y cómo son los tipos de liderazgo en una empresa.

Es muy importante conocer cómo está el liderazgo en la empresa, ya que este va a arrojar resultados que se están manifestando, y si no se detectan, un liderazgo 1.1 puede llevar a una organización a resultados desastrosos, mientras que un liderazgo

9.9 dara resultados positivos, un buen clima laboral, y una motivacion alta y una aptitud para buscar nuevas metas y nuevos retos.

### 2.2.6 Deserción

Cuando se habla de la palabra deserción o desertor, no se debe pensar en que los motivos son solo por razones negativas, ya que también se pueden tener razones con metas individuales que cada individuo valora a la hora de tomar esta decisión, con el fin de cumplir un propósito, así que este termino de deserción es difícil de definirlo, Caballero (2016) afirma:

El fenómeno de la deserción es sumamente complejo, la dificultad de establecer un consenso respecto al concepto de dicho fenómeno es por su propia naturaleza dinámica, es decir que es estático, se encuentra en constante cambio. Diversos autores que han realizado investigaciones sobre este fenomeno lo conciben desde una perspectiva particular, de acuerdo con los propósitos de su investigación existe una premisa general del concepto deserción, pero aun hoy en día este sigue ambiguo, ya que puede ser entendido de distinta forma. (p.33)

La deserción es un tema que no se puede generalizar, por tal razón se debe estudiar por separado, de esta forma se podrá definir qué sucedió con cada evento, con base en una investigación, se puede determinar qué lo impulsó y si el factor señalado es repetitivo, entonces se podrán trabajar en él para, de esta manera, mejorar todo aquello que lo esté provocando. A continuación, se van a definir los tipos de deserción que más se conocen. Las más comunes son:

- Deserción escolar
- Deserción militar
- Deserción laboral

### **2.2.6.1 Deserción escolar:**

Uno de los tipos de deserción muy común es la deserción escolar, el cual traspasa barreras internacionales no solo nacional, Rithzy (2014) afirma:

El fenómeno de la deserción escolar es un problema que afecta a todos los niveles educativos y se manifiesta a nivel internacional, nacional, regional, local e institucional. En países de Latinoamérica, el problema ha sido estudiado preferentemente en educación primaria y secundaria, debido a que la deserción se produce así con mayor frecuencia en los primeros años de la enseñanza básica. (p.80)

No se puede afirmar que el mismo caso o factores que afectan a un estudiante de primaria, es el mismo que afecta a un estudiante de colegio o universidad en el caso de los estudiantes de escuela según Espinoza, Castillo, González, Loyola (2012) :

Los factores que originan la deserción del sistema escolar formal se suelen agrupar en dos grandes marcos interpretativos, cuyo énfasis está puesto en variables de índole extraescolar e intraescolar, respectivamente. En el primero de ellos, que constituye el foco del presente trabajo, se identifica a la situación socioeconómica y al contexto familiar de niños, niñas y jóvenes como las principales causales del abandono escolar. Se mencionan la pobreza y la marginalidad, la búsqueda de trabajo, el embarazo adolescente, la disfuncionalidad familiar, el consumo de drogas y las bajas expectativas de la familia con respecto a la educación, entre otros desencadenantes. Con diferentes grados de implicación, se señalan como responsables en la producción y reproducción de estos factores al Estado, el mercado del trabajo, la familia, la comunidad y los grupos de pares. (p.139)

Ahora, para conocer otro polo totalmente opuesto, pero en la misma línea estudiantil, se va a definir los factores que se presentan en la deserción escolar universitaria que según Aparicio (2012):

Se asocia con la excesiva duración de las carreras, la masificación, la precariedad de medios, baja dedicación de los docentes, la carencia de expectativas a la vista del creciente desempleo y de las bajas posibilidades de inserción laboral acorde a la formación, el trabajo paralelo a los estudios, etc. A eso se suma la ineficacia académica, la mala calidad de la enseñanza, los sistemas de evaluación y de selección, la dificultad manifiesta de los estudios, el alto nivel de exigencias del profesorado, el salto importante que supone el tránsito del nivel medio a la Universidad en sentido amplio, la escasa orientación vocacional, el alto número de alumnos por clase, la ausencia de selección en algunas carreras, el énfasis del plano lo teórico enciclopédico contra la práctica, la baja dedicación del profesorado, el bajo interés despertado entre los alumnos, la poca comunicación existente entre profesor y alumnos en una universidad de masas, etc.(p.151)

Como se puede apreciar, ambos estudios hacen énfasis en el tema de la deserción de estudiantes, pero con niveles de grado de diferencia y como esos niveles representan un cambio tan radical, pero que al mismo tiempo provocan, el abandono de los estudios. En el primer caso con los escolares de primaria con niños, la situación económica de los padres va a determinar en algunos casos la continuación del niño o niña en la escuela. Y en el caso de los estudiantes universitarios la duración de una carrera en tiempo, y el desempleo de la zona en la que habita puede ser un factor que lo obligue a dejar sus estudios de carrera.

### **2.2.6.2 Deserción militar**

El servicio militar tampoco escapo de este fenómeno, de hecho, según Ledezma, Aguilar y Cordoba (2014):

En la terminología militar, la deserción es el abandono de su deber en una declaración de guerra o en batalla o su puesto asignado en el momento que se dé la orden de retirada, asedio invasión incursión por parte del enemigo, igualmente durante una emboscada. (p.15)

### **2.2.6.3 Deserción laboral**

Todo aquello que se relaciona con el abandono de un puesto de trabajo del empleado en una empresa, es llamado deserción laboral, Huacón (2016) afirma:

Se define la deserción o absentismo laboral como la conducta justificada o injustificada que tiene el talento humano al faltar a su lugar de trabajo, la deserción laboral se puede clasificar en dos categorías ya sea regulado, es decir, cuando el trabajador se pronuncia anticipadamente de algún asunto que deba resolver o situaciones inesperadas como enfermedad o accidente laboral, por otro lado la deserción no regulada es cuando el personal toma la decisión de faltar a sus obligaciones voluntariamente sin permisión, finalmente se ha expuesto un término conocido como ausentismo presencial que se determina como la asistencia al trabajo, pero la mayor parte del tiempo se ocupa en actividades que no corresponden a las actividades de la empresa.(p.15)

Algunos de los modelos explicativos del ausentismo laboral sostienen, que se puede notar cuando un empleado tiene esas intenciones y no lo ha comunicado, y es su ausencia laboral. Luna Y Brokate, (2014) afirman:

Ausentismo laboral y retiro organizacional. Este modelo sostiene que los trabajadores que se van a retirar voluntariamente de las organizaciones tienen una mayor tasa de ausentismo que aquellos que permanecen. Existiría una relación positiva entre ausentismo laboral y retiro organizacional. Los trabajadores que abandonan la organización tienden a ser los más jóvenes y de menor posición que los que permanecen en ella. Estos jóvenes de menor nivel perciben más oportunidades fuera de la organización que dentro de ella. Los trabajadores de mayor edad y mejor posición tienen mucho más que arriesgar en términos de beneficios sociales y enfrentan menos oportunidades fuera de la organización. (p.30)

Claro está que no se puede afirmar que este modelo es definitivo, y que el ausentismo es lo que un desertor hará como regla, si no, que puede ser una sospecha que puede mostrar a un final el efecto mencionado de presentar su retiro de manera formal de la compañía.

La importancia de tratar de retener el personal en una empresa es esencial por los costos que le genera el tratar de reponer la persona faltante, tanto por medio de horas extras, así como la contratación de personal nuevo. Aguirre (2012) explica:

El personal es por sí mismo uno de los gastos más grandes de una empresa. La sustitución de un empleado cuesta a una compañía hasta tres veces los salarios anuales de esa persona, de modo que la rotación constante de empleados puede convertirse en un problema fuera de control, sin mencionar los efectos negativos que esta tiene al interrumpir la productividad. (p.29)

Aparte de los costos que esto genera, un aspecto delicado que hay que cuidar es la imagen de la empresa, altas tasas de deserción pueden poner en entredicho la reputación de cualquier organización, y no solo eso, también sus consumidores, clientes, interesados puede opinar de una manera negativa de una compañía.

Algunos de los factores por las cuales los integrantes de una organización desertan según Pineda (2017):

Entre las causas más comunes que se encuentran al interior de las empresas “pueden ser por desajuste entre el empleado y el jefe directo, la filosofía de la organización, el entrenamiento incorrecto del empleado, la poca remuneración salarial, las políticas de la organización que debilitan la satisfacción por el trabajo (reconocimiento, evaluaciones de desempeño, asuntos de vacaciones, etc.), malas condiciones económicas y financieras de la organización”, entre otros. (p.37)

Algunos criterios importantes por evaluar en una organización que tiene que ver con este fenómeno son:

- Evaluación del desempeño: casi siempre es un factor que causa desmotivación en el empleado. y depende cómo se aplique esta herramienta puede ser un factor que ayuda a desarrollar el personal o más bien ser negativo
- Mejor oferta laboral: es cuando consigue una mejor posición laboral y de mayor remuneración.
- Mal clima laboral: cuando al ambiente de trabajo ya sea con los compañeros o jefes no lo sientan bien o a gusto para trabajar.

- Liderazgo: la forma como los superiores dirigen e influyen va a tener un efecto y un resultado. Por tal razón, se debe hacer una buena selección del encargado de área. Debe ser un líder con buena comunicación con interés por los objetivos de la empresa, así como como la de construir buenas relaciones interpersonales. Si esto no se da el liderazgo puede tener mucha repercusión en la deserción laboral.
- Situaciones personales: en algunas ocasiones problemas económicos como las deudas o la distancia para llegar a laborar son razones de peso para buscar nuevas ofertas laborales.
- Crecimiento personal: una empresa que provoca estancamiento del personal, en la que no hay evolución, puede hacer que sus integrantes abandonen la organización, ya que como se mencionó en la pirámide de necesidades de Maslow, es una y de vital importancia el poder tener autorrealización personal, desarrollar el potencial humano.

Todo esto, si no se sabe controlar en una empresa, puede hacer que se vea muy mal y por ende surjan muchas opiniones negativas, y se debe recordar que la imagen de una empresa son sus empleados.

## 2.3 HIPOTESIS

A continuación, se va a definir la hipótesis de la investigación, pero antes se va a mencionar que es una hipótesis Sampieri et al, (2014) afirma:

Hipótesis son las guías de una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación. (p.104)

Por su parte según Bernal (2016),” Una hipótesis es una suposición respecto de algunos elementos empíricos y otros conceptuales, y sus relaciones mutuas, que surge más allá de los hechos y las experiencias conocidas, con el propósito de llegar a una mayor comprensión de los mismos” (p.184).

En el libro metodología de la investigación se encuentra la siguiente definición según Pimienta et al ( 2017), “La hipótesis es una posible respuesta a cualquier problema que nos planteemos, aunque todavía no sepamos si es cierta o no” (p.80).

Con base en lo anterior, se va a plantear la hipótesis que no es más que algo que está en duda, pero que a su vez se puede probar. Como con esta investigación se trata de encontrar los factores que influyen en la deserción laboral se debe investigar ¿cuántos son? Y ¿cuáles son? entonces la hipótesis de esta indagación es la siguiente:

**A mayor cantidad de factores internos y externos, mayor cantidad de deserción laboral**

### 2.3.1 Variable independiente

La variable independiente es la que ayuda a determinar el cambio que se da en la variable dependiente, ya que esta, como la causa que provoca dicho efecto de cambio, según Sampieri et al, (2014) "La variable independiente es la que se considera como supuesta causa en una relación entre variables, es la condición antecedente" (p.130).

Otra afirmación de que la variable independiente influye en otras variables es la de Figueroa, Ramírez y Alcalá (2014) "La variable independiente es la propiedad de un fenómeno que puede influir, incidir o afectar a otras variables. Por lo tanto, es la que el investigador escoge o manipula para observar los efectos en la variable dependiente" (p.25).

La variable independiente puede ser causal y que ayude a buscar la respuesta a la hipótesis, no se debe olvidar que también es experimental tal como lo afirma Bernal (2016) "la variable independiente se conoce también como variable experimental o de tratamiento". (p.153). esto, lo que quiere decir, es que se puede probar algo y obtener un resultado, que va a variar ya que no se ha establecido algo en concreto y con esa base se puede perfeccionar.

Para efectos de la presente investigación, la definición que más está acorde con lo que se requiere determinar es la definición de Sampieri et al. (2014) "La variable independiente es la que se considera como supuesta causa en una relación entre variables, es la condición antecedente". (p.130) de esa forma la variable independiente que se tiene es: **Los factores internos y externos**

### **2.3.2 Variable dependiente**

Las variables dependientes son las que registran los cambios tal como lo menciona Figueroa et al, (2014)

Son las variables de respuesta que se observan en el estudio y que pueden estar influidas por los valores de las variables independientes. En otras palabras, son las que registran los cambios de la manipulación de la variable independiente por el investigador. (p.25)

También se le puede llamar el resultado u operación establecida según Sampieri et al. (2014), “y al efecto provocado por dicha causa se le denomina variable dependiente (consecuente)”. (p.130).

También podemos decir que esta variable es usada para definir el problema estudiado como lo dice Bernal (2016), “la variable dependiente, conocida también como resultados o efecto, se refiere a los efectos observados en el estudio”.( p.153).

En el caso de esta investigación para la variable dependiente será usada la definición de Sampiere et al. (2014) “y al efecto provocado por dicha causa se le denomina variable dependiente (consecuente)”. (p.130). ya que precisamente es lo que se quiere encontrar, el efecto la consecuencia dada o provocada por causa de la variable independiente. La variable dependiente en esta investigación sera:

**La deserción laboral.**

## 2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Conceptualizar la definición ayudará a poder entender mejor, para tener una idea más amplia en la investigación. “La operacionalización se fundamenta en la definición conceptual y operacional de la variable” (Sampieri et al. 2014, p. 141)

Tabla 1 Operacionalización de la hipótesis

Hipótesis	Conceptos	Variables	Indicadores
A mayor cantidad de factores internos y externos.	Todo aquello que influye en la deserción laboral	Variables externas, Variables internas	Crecimiento personal, problemas financieros, Clima laboral, Liderazgo, evaluación del desempeño, motivación.
Mayor cantidad de deserción de Laboral.	Cantidad de personas que se van de la empresa	La deserción laboral	Porcentajes, Número de personas que desertaron

Fuente: Castro, 2018

## **CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO**

## 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

### 3.1.1 Finalidad

Para definir la finalidad en una investigación según la teoría, hay dos formas, una aplicada y la otra es teórica, se van a definir ambas y se seleccionara la que más ayuda en esta investigación.

En el caso de la finalidad aplicada, según Rojas (2017) “su finalidad Es la solución de problemas más prácticos para transformar las condiciones de un hecho que preocupa. El propósito fundamental no es aportar al conocimiento teórico.” (p.61)

La investigación básica (teórica) según Rojas (2017)” ...es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación sin un fin práctico, específico e inmediato. Su objetivo es crear un cuerpo de conocimientos teóricos en algún campo de ciencia”(p.61)

Para el caso de esta investigación se utilizará la aplicada ya que es más acorde con lo que se quiere estudiar. Porque lo que se quiere es resolver un problema un fenómeno que está sucediendo.

De esta forma, obteniendo los puntos clave en la investigación, es que se va a poder llevar cabo un propósito para formular un plan y tratar de tener los niveles de deserción presentados en el departamento, teniendo claro qué está provocando la salida del personal. Por lo tanto, con base en este estudio, se espera que los resultados sean positivos, que ayuden a mejorar la situación que se está presentando, y se pueda acoger en otros departamentos de la empresa.

### 3.1.2 Dimensión temporal

La dimensión según Sampieri et al. (2014) “por su dimensión temporal o el número de momentos o puntos en el tiempo en los cuales se recolectan datos”. (p.154).

En el caso de la investigación transversal o transeccional, según este tipo de investigación, revela cómo se encuentra el elemento por estudiar en un tiempo determinado. Para el caso de esta investigación, los factores que influyen en la deserción laboral de la empresa. según Bernal (2016) “son *seccionales* o transversales cuando la información del objeto de estudio (población o muestra) se obtiene una única vez en un momento dado”.(p.145)

Caso contrario, el de la dimensión longitudinal de querer saber cómo está algo en un determinado período y más bien conocer que ha sucedido durante todo un evento, entonces se utilizará el estudio longitudinal que en cuanto a esto, según Bernal (2016) “*longitudinales* aquellos que obtienen los datos de una misma población en distintos momentos durante un periodo determinado”. (p.145)

Par el caso de esta investigación, se va a usar la investigación transeccional ya que se quiere determinar cuáles son los factores de la deserción en *Boston Scientific*, en el año del 2017, de solo un año y no más años anteriores. Y este tipo de dimensión puede dar los datos que necesarios para tener un buen estudio del fenómeno.

### 3.1.3 Marco

Cuando se habla del marco, se está hablando de la dimensión de la población, o sea, lo que el investigador quiere abarcar para su estudio, para esto se requiere definir la amplitud y extensión de la organización o las áreas que se quieren estudiar, para el caso del marco **mega** según Rojas (2017):

Cuando, entonces, se pretende estudiar un gran espacio o temática, se dice que la investigación tiene un marco mega; a saber, una investigación es mega cuando se realiza un estudio nacional sobre condiciones socioeconómicos y para ello se aplica una censo en todo el país, o cuando se plantea realizar un análisis administrativo, que incluya a recursos humanos, finanzas y mercadeo, entre otras áreas, de toda la empresa o, cuando se plantea analizar una temática amplia y compleja en el campo del derecho labora.(p.67)

Para este estudio, algunos los ejemplos que se pueden usar y dar una visión de esta teoría más clara son“:

- A nivel empresa, cuando se estudian la deserción laboral en las dos empresas de *Boston Scientific* Ubicadas en Costa Rica.
- A nivel país, si se necesita estudiar el tema de la deserción laboral en todas las empresas del país.

Cuando se quiere una investigación **macro** es decir estudiar una población extensa, según Sáenz, Gorjón, Gonzalo, Y Díaz (2012) “Las teorías a nivel macro explican grandes cantidades como las instituciones sociales, los sistemas culturales o las sociedades enteras” (p.61).

Como ejemplos se pueden tomar los siguientes:

- A nivel empresa estudiar el tema de deserción laboral en toda la empresa de *Boston Scientific* en la zona del Coyol de Alajuela.
- A nivel país se puede estudiar la deserción laboral en el zona de Alajuela.

Por ultimo, se va a definir lo que seria un estudio a nivel **micro** según Sáenz et al (2012) “Las teorías a nivel micro proveen explicaciones limitadas a pequeñas entidades de tiempo, espacio o número de personas”(p.61).

Algunos ejemplos de esta teoría serían

- Estudiar la deserción laboral en solo un departamento específico en la empresa *Boston Scientific* en el Coyol de Alajuela.
- A nivel país sería estudiar la deserción laboral en solo una empresa en la zona del Coyol de Alajuela

Con base en lo anterior, y para efectos de esta investigación, este estudio se centrará en el marco micro, ya que se quiere conocer cuáles son los factores de la deserción laboral en un solo departamento, en este caso el del área materiales de la planta del Coyol de Alajuela exclusivamente.

### 3.1.4 Naturaleza

En la naturaleza se escoge el método que se va a aplicar en el estudio del fenómeno, en la actualidad existen tres tipos: enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto.

Cuando se quiere optar por un estudio **cuantitativo**, se dice que el primer paso en un fenómeno con este enfoque, es apoderarse de la información, y una vez con esto examinar las hipótesis que se hayan planteado, Todo esto se tiene que apoyar en información numérica, con sus observaciones estadísticas respectivas, y con estos datos tratar de probar las suposiciones que se han programado en el desarrollo de la investigación Sampieri et al. (2014) afirma:

El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis. (p.4, 5)

Si lo que se quiere es la percepción que tienen los sujetos en una determinada población, desde su punto de vista sobre algún fenómeno, se necesita un estudio de enfoque **cualitativo**, en este concepto según Sampieri et al. (2014) “El enfoque

cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados” (p.358).

En algunas ocasiones se necesitan ambos métodos. Y para eso se tiene el enfoque **mixto**, en esta dirección lo se busca es abordar la necesidad de dos métodos ya que uno solo no es satisfactorio para la investigación. En cuanto a su definición, dedicada al contexto mixto, lo que dice la teoría es que utiliza tanto el cualitativo y el cuantitativo, según Sampieri et al.(2014):

La integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno, y señala que éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”); o bien, que dichos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (“forma modificada de los métodos mixtos”).(p.534)

Para efectos de esta investigación, se va a utilizar el método mixto, ya que se cuenta con variables e hipótesis del método cuantitativo, pero por otro lado también se requiere saber el punto de vista, de los integrantes del departamento en el cual se va a hacer el estudio, en cuanto algún tema, por tal razón se trabajará con este enfoque.

### 3.1.5 Carácter

El carácter ayuda a encontrar su alcance, a definir si una investigación es de tipo exploratorio, correlacional, explicativo o descriptivo. A continuación, se va a puntualizar cada una de ellas, para poder determinar cuál de estas es la más correcta en esta investigación.

Es **exploratorio**, cuando se trata de destacar la búsqueda de procedimientos para así poder hacer algún estudio posterior se utiliza este tipo de investigación. Pimienta et al,(2017)afirma:

Exploratorias. En ocasiones también se les denomina estudios piloto, y su finalidad o propósito es identificar los aspectos fundamentales del fenómeno, objeto o problemática analizada, así como determinar los métodos y procedimientos más adecuados para la realización de posteriores investigaciones. Es decir, el desarrollo de este tipo de investigación permite obtener resultados que, a su vez, dan lugar a nuevas investigaciones cuyo objetivo sea la comprobación de dichos resultados.  
(p.83)

Cuando se requiere un estudio de carácter **descriptivo**, lo que se quiere es derivar un bien o acontecimiento que se esté ostentando, y lo que se hace es detallar todas las dimensiones en este caso Sampieri et al.( 2014) afirma:

Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro

fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p.92)

Este método utiliza mucho el análisis es como su característica según Pimienta et al,(2017)

Busca identificar y describir los elementos, propiedades o características principales que componen o explican determinados fenómenos o problemáticas, basándose en el método analítico. En algunas ocasiones, permiten el desarrollo de conocimientos que también pueden servir de base para la realización de investigaciones más profundas sobre el tema o problemática estudiada. (p.83)

El estudio **explicativo** muestra cómo encontrar las causas que provocan los fenómenos. Sampieri et al. (2014) afirma:

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables. (p.95)

En el caso de los estudios correlacionales por lo general, lo que buscan es que, cuando se tienen variables, se establecen una relación entre ellas. También se puede decir que tienen como finalidad la asociación no causal.

Para Bernal (2016), “la investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables” (p.147).

Para el caso de esta investigación se va a utilizar el carácter descriptivo, ya que se necesita saber las dimensiones en la cuáles se está dando el fenómeno de la deserción; y a su vez exploratorio porque los resultados de este estudio pueden servir para analizar en otros departamentos, si en dado caso se diera la misma situación que está ocurriendo en el departamento de materiales.

## 3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

### 3.2.1 Sujetos de información

Para poder elaborar una investigación ¿Es necesario una muestra? Según Sampieri et al, (2014) lo define así:

No siempre, pero en la mayoría de las situaciones sí realizamos el estudio en una muestra. Sólo cuando queremos efectuar un censo debemos incluir todos los casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o la población. Por ejemplo, los estudios motivacionales en empresas suelen abarcar a todos sus empleados para evitar que los excluidos piensen que su opinión no se toma en cuenta. Las muestras se utilizan por economía de tiempo y recursos..(p.172)

En el caso de esta investigación si es necesario tener una muestra y para hacerlo, según Sampieri et al (2014):

Por tanto, para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de muestreo/análisis (si se trata de individuos, organizaciones, periodos, comunidades, situaciones, piezas producidas, eventos, etc.). Una vez definida la unidad de muestreo/análisis se delimita la población. (p.173)

En cuanto a la unidad con quienes se va a trabajar en esta investigación, se tomará en cuenta el departamento de materiales de la empresa *Boston Scientific* en el coyol de Alajuela, actualmente son 80 integrantes que están conformados por 76 *Material handlers* y 4 de puestos administrativos, de los que 12 son de género femenino, entre 18 y menos de 50 años de edad, y 68 de género masculino entre 18 y menos de 60 años de edad, se llevara a cabo entrevistando al el personal del área y también con

datos recopilados de recursos humanos, para conocer cómo se encuentran los factores que se quieren indagar, así como los mencionados por el personal que se marchó de la empresa.

### 3.2.2 Fuentes de primera mano

Lo recomendable es no tener una única fuente, ya que se podría estar obviando mucha información que puede darle un nuevo punto de vista al investigador, y ampliar su conocimiento en cuanto a esto. Sampieri et al. (2014), afirma " Siempre y cuando el tiempo y los recursos lo permitan, es conveniente tener varias fuentes de información y métodos para recolectar los datos". (p.417).

En cuanto a las fuentes de primera mano. Bernal (2016) afirma "Las fuentes primarias son todas aquellas de las cuales se obtiene la información directa, es decir, de donde se origina la información". (p.258) En la siguiente tabla se puede apreciar cómo se usó esta fuente.

*Tabla 2 Fuentes de primera mano*

AUTOR O AUTORES	UNIVERSIDAD U ORGANIZACIÓN	PAÍS	AÑO
Marisol Valverde Corrales	Universidad Hispanoamericana	Costa Rica	2015
Stephanie Campos Fernández	Universidad Nacional de Trujillo	Perú	2015
Rithzy Noelia Gil Carlos	Universidad Hispanoamericana	Costa Rica	2016
Ana Guadalupe Hidalgo	Universidad Técnica de Ambato	Ecuador	2016
Martin Silvestre Teh Caballero	Universidad Pedagógica Nacional	México	2016

*Fuente: Castro, 2018*

### 3.2.3 Fuentes de segunda mano

Estas fuentes, lo que las caracterizan es que son de consulta bibliográfica como libros. Según Bernal (2016) "Las fuentes secundarias son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino los referenciales". (p.258), tal como lo indica el autor se refiere a las fuentes de libros de autores o de sitios *web* donde tengan los datos del autor, el título, y su año de publicación.

Todo lo que se use en una investigación con apoyo en algún autor, lo que ayudará es a mejorar lo que no se encuentra en las fuentes de primera mano, las diferencias son que, por ejemplo, en la primaria son escritos, cartas, opiniones, y generalmente son subjetivos y en el caso de las secundarias son muy objetivas y analizadas.

Lo que más marca la distancia de una a la otra es que las secundarias son más elaboradas tales como diccionarios o enciclopedias, en el caso de libros de metodologías de investigación, en los que sus datos están muy organizados.

### 3.2.4 Fuentes de tercera mano

Por último, se tienen las fuentes terciarias. Según González, (2017)

Artículos científicos de revistas reconocidas e indexadas, artículos de expertos. Se establece el nombre del artículo, nombre de la revista y el número como el año.

Libros y documentos relacionados con los temas que se desarrollan. (p.35)

Por su parte según Rojas (2017) afirma:

Agrupan compendios de fuentes secundarias. Se trata del documento donde se encuentran registradas las referencias de otros documentos de características diversas, compendian nombres y títulos de revistas y otras publicaciones periódicas, así como nombre de boletines, conferencias y simposios, sitios *web*, empresas, asociaciones. (p.80)

Todos los artículos que se usen en una investigación, revistas o *blogs*, estarán aportando información de tercera mano, las cuales son de suma importancia porque enriquecen la investigación.

### 3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO

#### 3.3.1 Población

Cuando se habla de la selección de la muestra se está hablando del **universo** total de lo que se va a investigar, y puede estar integrada por grupos en general, empresas organizaciones, individuos, comunidades y diversas situaciones, “Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Sampieri et al, 2014.p.174)

La empresa *Boston Scientific* en el Coyoil de Alajuela cuenta con más de 2500 empleados, lo cual es una población de mucha proporción en la que se tienen bastantes departamentos, por tal razón se escoge el departamento de materiales para el estudio.

El departamento de materiales está conformado tanto por hombres como por mujeres, de los que alrededor de un 15% son mujeres y un 85% hombres, aquí se está tomando en cuenta ambos turnos tanto los de turno A, B, C que serían el turno diurno, mixto y el nocturno.

### 3.3.2 La muestra

Para esta investigación se puede escoger entre la muestra probabilística y la no probabilística las cuales se van a explicar en este apartado. pero primeramente se va a definir que es **la muestra**. Sampieri et al. (2014) plantea “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”.(p.175).

Las dos categorías de muestra que se puede usar son: la probabilística y la no probabilística. En el caso de la **muestra probabilística**, Sampieri et al (2014) la describe:

En las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis.(p.175)

En este tipo de muestra cualquier integrante del departamento de materiales podría ser elegido para utilizar este método, lo cual es muy propicio para el tipo de investigación. Caso contrario, se tiene con la **muestra no probabilística**, que según Sampieri et al. (2014) “En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador”.(p176)

En otras palabras el encargado de la investigación puede elegir cualquiera y lo hará dependiendo, de si la causa tiene que ver con el prospecto.

Para el caso de esta investigación, el tipo de muestra que se va a utilizar es el de la **muestra probabilística** ya que permite utilizarla en investigaciones de tipo transeccional y descriptivo, como es el caso de esta investigación y así como lo explica Sampieri et al (2014) "Las muestras probabilísticas son esenciales en los diseños de investigación transeccionales, tanto descriptivos como correlacionales-causales (las encuestas de opinión o sondeos, por ejemplo), donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población".(p.177)

Para la elección de los sujetos a los cuales se les va a aplicar o van a participar en el estudio, serán de 65 empleados; la razón es porque ese número representa un 81.% más del 50% de la población, de los cuales 10 serán mujeres y 40 hombres. A estos 50 se les va a aplicar un cuestionario, los escogidos deben cumplir los siguientes requisitos.

- Tener entre 18 y 50 años( no más de esa edad)
- Tener más de un año en la empresa( personal en periodo de prueba no se tomará en cuenta por el poco tiempo en el área)
- Tener contrato permanente en el puesto, no puede ser un empleado que está en estado temporal.

Adicionalmente, se contará con 15 personas más, de los que se extraerá información pero de las entrevistas de salida, con el que se completan los 65 participantes elegidos aleatoriamente.

### 3.4 Técnicas e instrumentos para recolectar la información

La recolección de datos es de vital importancia si se quiere estudiar un fenómeno.

“Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (Sampieri et al, 2014,p.198). Se va a definir cada una de las técnicas e instrumentos y al final se escogerá el que será utilizado en esta investigación.

Un instrumento de medición es aquello que proporciona la información para estudiar un fenómeno. Sampieri et al. (2014) “Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente” (p.199).

La recolección de datos debe tener la mayor veracidad posible, por eso tiene algunos conceptos muy importantes que hablan de su confiabilidad. A la hora de utilizar los instrumentos se debe tener claro que deben cumplir algunos requisitos para que sean confiables, ya que si no lo son, pueden perder su validez. Dentro de esos requisitos destacan los siguientes:

- La confiabilidad Sampieri et al. (2014)” La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”.(p.200)
- Validez Sampieri et al. (2014) “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir. Por ejemplo, un instrumento válido para medir la inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria”.(p.200)

Todo esto se debe a que no se puede jugar con los datos, cualquier instrumento puede ser de confianza, pero no precisamente por eso va a tener la validez que se necesita para la investigación.

Aparte de esto se sabe de factores que pueden afectar esta validez tales como:

- La improvisación según Sampieri et al. (2014)

La improvisación. Algunas personas creen que elegir un instrumento de medición o desarrollarlo es algo que puede tomarse a la ligera. Incluso, ciertos profesores piden a los alumnos que construyan instrumentos de medición de un día para otro o, lo que es igual, de una semana a otra, lo cual habla del poco o nulo conocimiento del proceso de elaboración de instrumentos de recolección de los datos. Esta improvisación genera casi siempre instrumentos poco válidos o confiable. (p.205).

- Utilizar instrumentos desarrollados fuera del contexto nacional: Es obligatorio tropicalizar los cuestionarios al entorno cultural al tiempo en el que se está investigando. Sampieri et al. (2014) "Las culturas, los grupos y las personas cambian; y esto debemos tomarlo en cuenta al elegir o desarrollar un instrumento de medición".(p.205)

- uso de instrumentos inadecuados Sampieri et al. (2014) plantea:

Utilizar un lenguaje muy elevado para los sujetos respondientes, no tomar en cuenta diferencias de género, edad, conocimientos, memoria, nivel ocupacional y educativo, motivación para contestar, capacidades de conceptualización y otras diferencias en los participantes, son errores que llegan a afectar la validez y la confiabilidad(p.205)

Seguidamente se van a mencionar las técnicas. Existen varias que pueden ayudar con la investigación. Se va a detallar cada una y se escogerá una o varias que ayuden a estudiar el fenómeno.

### 3.4.1 Técnicas

Las técnicas que se utilizan en las investigaciones son la entrevista y la observación, se definirán otras más con el fin de enriquecer la investigación y se definirá cuál o cuáles se va a aplicar.

Dentro de ellas se encuentran, **Escala de Likert** que según Sampieri et al. (2014) “Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes”. (p.238)

Otra no muy usada es el del **Escalograma de Guttman** Sampieri et al. (2014) afirma:

El escalograma de Guttman es otra técnica para medir las actitudes y al igual que la escala de Likert, se fundamenta en afirmaciones o juicios respecto del concepto u objeto de actitud, ante los cuales los participantes deben externar su opinión seleccionando uno de los puntos o categorías de la escala respectiva. (p.251)

También se conoce el **diferencial sistemático** “Este diseño resalta el empleo de ciertos pasos en el análisis de los datos” (Sampieri et al,2014,p.473)

Una de las mas comunes es la **entrevista**, es como un uno a uno con el participante por estudiar. Es muy usada con investigaciones descriptivas, según Bernal (2016) “la investigación descriptiva se soporta principalmente en tecnicas com la encuesta, la entrevista, la obsevación, y la revision documental”(p.144).

Este método puede ser aplicado de varias formas, por ejemplo, individuales o grupal Sampieri et al. (2014) afirma:

Casi siempre las entrevistas son individuales, aunque podrían aplicarse a un grupo pequeño (si ésta fuera la unidad de análisis). Es decir, el cuestionario lo responden entre todos sus miembros o parte de ellos (por ejemplo, cuestionarios para parejas o una familia, o un área de una empresa).(p.235)

Cabe destacar que la entrevista cuantitativa es dispereja de la cualitativa. Algunas caracterizticas las señala. Sampieri et al. (2014):

- a) El principio y final de la entrevista se definen con claridad. De hecho, tal definición se integra en el cuestionario.
- b) El mismo instrumento se aplica a todos los participantes, en condiciones lo más similares posible (estandarización).
- c) Se busca que sea individual, sin la intrusión de otras personas que pueden opinar o alterar de alguna manera la entrevista.
- d ) Es poco a nada anecdótica (aunque en algunos casos es recomendable que el entrevistador anote cuestiones fuera de lo común como ciertas reacciones y negativas a responder).
- e) La mayoría de las preguntas suelen ser cerradas, con mínimos elementos rebatibles, ampliaciones y sondeos.
- f ) El entrevistador y el propio cuestionario controlan el ritmo y la dirección de la entrevista.
- g) El contexto social no es un elemento a (sic) considerar, lo es solamente el ambiental.
- h) El entrevistador procura que su patrón de comunicación sea similar (su lenguaje, instrucciones, etcétera). (p.234)

Por ultimo esta el metodo de la **observación** Este método tiene mucha validez y se enfoca con énfasis en los comportamientos conductuales. Sampieri et al, (2014)

Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías. Útil, por ejemplo, para analizar conflictos familiares, eventos masivos (como la violencia en los estadios de fútbol), la aceptación-rechazo de un producto en un supermercado, el comportamiento de personas con capacidades mentales distintas, la adaptación de operarios a una nueva maquinaria, etc. (p.252).

### 3.4.2 Instrumentos

El cuestionario Son tal vez unos de los más usados por los investigadores, ya que ayudan cuando se tienen variables que se precisan calcular. Según Pimienta et al,(2017) “Estará integrado por un conjunto de preguntas directas o indirectas, que pueden formar parte de las entrevistas o las encuestas”. (p52)

Existen dos formas de aplicar un cuestionario según Sampieri et al (2014) “Los cuestionarios se aplican de dos maneras fundamentales: autoadministrado y por entrevista (personal o telefónica)”.(p.233) en el caso de este estudio se utilizara el autoadministrado. “Autoadministrado significa que el cuestionario se proporciona directamente a los participantes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos” (Sampieri et al, 2014.p.233).

Las cámaras de video se utilizaron en un experimento Sampieri et al. (2014)” Asimismo, Franco, Rodrigues y Balcells (2008) evaluaron la pedagogía de instructores de ejercicios físicos y aeróbicos en tres gimnasios de Portugal, al analizar por observación clases grabadas en video”.(252)

Las listas de cotejo Lo que conforma es un listado de indicadores en el que se comprueba cómo se encuentran estos a la hora de evaluar un comportamiento. Echavarría (2015)” al observar un investigador un fenómeno, no siempre podrá retener toda la información ni podra grabarla, por eso puede utilizar un instrumento sencillo denominado hoja de cotejo”.(p.230).

Pruebas estandarizadas e inventarios según Sampieri et al (2014) afirma:

estas pruebas o inventarios miden variables específicas, como la inteligencia, la personalidad en general, la personalidad autoritaria, el razonamiento matemático, el sentido de vida, la satisfacción laboral, el tipo de cultura organizacional, el estrés preoperatorio, la depresión posparto, la adaptación al colegio, intereses vocacionales, la jerarquía de valores, el amor romántico, la calidad de vida, la lealtad a una marca de algún producto, etc. Hay miles. (p.252)

Uno que se utiliza bastante es el de datos secundarios (recolectados por otros investigadores) “Implica la revisión de documentos, registros públicos y archivos físicos o electrónicos”. (Sampieri et al, 2014,p.252)

### **3.4.3 Selección de la técnica**

En este trabajo de investigación se va a utilizar la técnica de la observación, que son investigaciones que hizo Recursos Humanos para determinar cuáles eran las razones de renuncia, y también la entrevista, para detallar un estudio de cómo se encuentra los indicadores de estos factores actualmente.

### **3.4.4 Selección de instrumento**

Se va a utilizar el instrumento de datos secundarios, para revisar las entrevistas de salida del personal del departamento de materiales, dado que el fenómeno se estudió y se guardó en registros (archivos) que se pueden revisar, y el cuestionario que es un instrumento de la entrevista el cual será autoadministrado.

### **3.4.5 La codificación**

Es una parte elemental del estudio cuando ya se ha investigado el fenómeno, esto ayudará en la investigación para analizar y traducir estos datos en números. Para efectos de esta investigación es descubrir cuáles son los factores que influyen en la deserción laboral, y la vital importancia es saber cuáles tuvieron un mayor puntaje para de esta forma enumerarlos en un orden de importancia y poder ir tratando los de más impacto. Sampieri et al.(2014)” Los datos deben resumirse, codificarse y prepararse para el análisis”(p.254)

Se utilizarán gráficos para tabular la información recolectada, y luego se explicarán para mayor entendimiento del estudio. De esta manera, se podrá analizar con representaciones gráficas, cómo se encuentra cada factor y cómo lo percibieron anteriormente, y poder analizar con porcentajes cuáles factores influyeron más.

### 3.5 Definición conceptual, operativa e instrumental de la variables

La operacionalización ayuda a determinar cómo se va a medir el concepto en una investigación, lo hace con sus indicadores que el investigador puede observar; aquí se detalla con cuáles, y cómo cada variable de esta investigación será medida y estimada.

#### 3.5.1 Definición conceptual

Para esta investigación la hipótesis que se estableció es la siguiente **A mayor cantidad de factores internos y externos, mayor cantidad de deserción laboral.**

Debido a esto surgen dos variables, una independiente, y la otra dependiente, en las cuales se va a recalcar, cuál definición según autor se va a emplear, y qué cumple más con el objetivo que se quiere desarrollar en la investigación.

En cuanto a la **variable independiente** se utilizará la definición “La variable independiente es la que se considera como supuesta causa en una relación entre variables, es la condición antecedente”. (Sampieri et al, 2014, p.130) para el caso de esta investigación, son el conjunto de **factores internos y externos que** están provocando el fenómeno de deserción.

Para el caso de la **variable dependiente** la definición que se va a utilizar será la siguiente. Sampieri et al. (2014) “y al efecto provocado por dicha causa se le denomina variable dependiente (consecuente)”. (p.130). la variable dependiente de esta investigación es **la deserción laboral**, que en este caso, es el número de personas (en porcentajes) que deciden terminar el contrato laboral con la empresa y abandonan su puesto de trabajo.

### 3.5.2 Operacionalización

La operacionalización de una variable, según Sampieri et al (2014), es “Una definición operacional constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado”(p.120)

Operativamente la **variable independiente** se clasifica en factores internos y externos:

La deserción laboral ocurre por factores internos tales como clima organizacional, liderazgo, evaluación del desempeño	La deserción laboral ocurre por factores externos: tales como problemas financieros, crecimiento
--	--

Operativamente **Variable dependiente** la deserción laboral se define

El número de personas que desertan esta entre el rango el esperado de parte de la empresa de un 1%	El número de personas que desertan es mayor del esperado de 1% por parte de la empresa.
--	---

### 3.5.3 Instrumentalización

Se va a utilizar **datos secundarios** “Los índices de deserción” y “Los factores que influyeron en la deserción”, del **cuestionario 1** la pregunta 4,5,7,8, que habla de “crecimiento personal, problemas financieros, liderazgo, evaluación del desempeño” y del **cuestionario 2** la pregunta 4,5,6,7,8,9, que hablan de “crecimiento personal, problemas financieros, clima laboral, liderazgo, evaluación del desempeño y motivación”.

### 3.5.4 Cuadro operacionalización de las variables

Tabla 3 Operacionalización de las variables

Objetivo específico	Hipotesis	Variable	Definicon conceptual	Definición operacional	Definicion instrumental
<p>1. Identificar el nivel de desercion laboral en el departamento de materiales.</p> <p>2. Mencionar los factores que influyeron en la deserción laboral en el departamento de materiales en <i>Boston scientific</i></p> <p>3. Comparar los niveles de desercion con los años anteriores</p>	A mayor cantidad de factores internos y externos, mayor cantidad de deserción laboral	<p>Factores Internos y externos</p> <p>La desercion laboral</p>	<p>son el conjunto de factores internos y externos que están provocando el fenómeno de deserción</p> <p>son el numero(en porcentajes) de personas que deciden terminar el contrato laboral con la empresa y abandonan su puesto de trabajo.</p>	<p>La deserción laboral ocurre por factores internos tales como clima organizacional, liderazgo, evaluación del desempeño.</p> <p>La deserción laboral ocurre factores externos: tales como problemas financieros, crecimiento personal.</p> <p>El número de personas que desertan esta entre el rango el esperado de parte de la empresa de un 1%</p> <p>El número de personas que desertan es mayor del esperado de 1% de parte de la empresa.</p>	<p>Datos secundarios que trata sobre "índices de desercion"</p> <p>Datos secundarios "Entrevistas de salida."</p> <p>Cuestionario 1 pregunta 4-5-7-8 que tratan acerca de "crecimiento personal, problemas financieros, liderazgo, evaluación del desempeño".</p> <p>Datos secundarios "índices de deserción"</p> <p>Cuestionario 2 preguntas 4-5-6-7-8-9, que tratan acerca de "crecimiento personal, problemas financieros, clima laboral, liderazgo, evaluación del desempeño y motivación".</p>

Fuente: Castro, 2018

## **CAPÍTULO IV**

## 4.1 Análisis e interpretación de datos

Para desarrollar este capítulo se va a utilizar la información obtenida por los sujetos de estudio, y los datos que se lograron extraer después que se aplicó el cuestionario y la observación.

El objetivo primordial es examinar los factores, procesar todos esos datos y plantear un análisis que conduzca a generar beneficio y a su vez, que ayude a la resolución del fenómeno que se ha estado manifestando.

Cabe destacar que la entrevista se aplicó en este año 2018, con el fin de conocer la opinión de los integrantes del departamento de la empresa, para analizar cómo se encuentran en la actualidad, y que el año pasado provocaron la deserción.

Así mismo, al departamento encargado de recursos humanos se le investigó, de esta exploración se logró extraer las entrevistas de salida que aplicaron para conocer las causas que provocaron el problema de deserción en el año 2017.

Uno de los aspectos que ayudaron a enriquecer esta investigación, fue que la meta establecida del número de entrevistados se obtuvo con mucho éxito, y por el lado de recursos humanos se obtuvieron 15 entrevistas lo cual representa el 100% de información de datos secundarios, lo cual ayuda a que la investigación tenga toda la información que necesita para el desarrollo completo del estudio.

Para lo que fue el cuestionario, se aplicaron dos, el número uno está dirigido para *material Handlers* con el fin de conocer como percibían ellos cada factor, que estaba sujeto a estudio, y el cuestionario dos, se le aplicó al personal administrativo para así diferenciar como las jefaturas percibían estos factores, de esta manera se podía

diferenciar y poder plantear soluciones más adelante en la investigación. Adicionalmente, se aclara que la meta eran 65 personas, pero al final respondieron más personas los cuales serán tomados en cuenta para al final tener un total de:

- 55 *material handlers*
- 5 personas de personal administrativo
- 15 personas extraídas de entrevistas de salida

Para un total de 75 personas de 80 que conforman el departamento, lo que representa un 94% de participación.

El detalle de cómo se va a interpretar la información obtenida, será por medio de tablas, en las cuales se detallarán cuantas personas y rangos de las edades, responderán como percibían o califican los factores en los cuales se centró la investigación. Seguidamente estas respuestas se representarán por medio de gráficos, y se detallarán en porcentajes.

## 4.1.2 Cuestionario 1

Pregunta 1

Tabla 4 Género

DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Género	Masculino	41	75%
	Femenino	10	18%
	No especificaron	4	7%
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente: Castro,2018

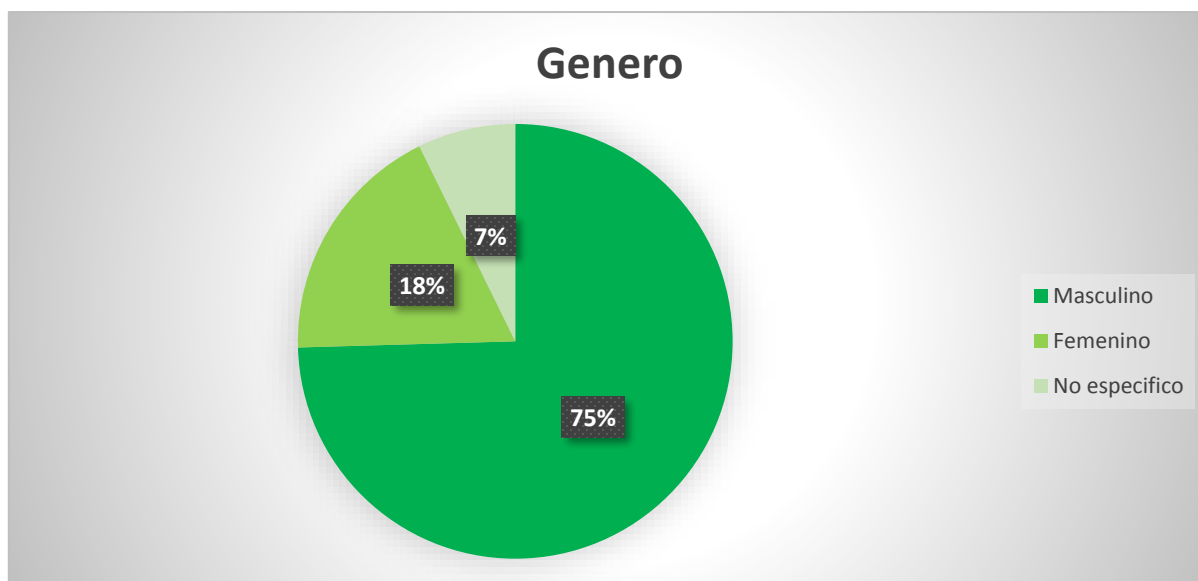


Figura 4 Género que conforma el departamento de materiales

Fuente: Castro, 2018

Como se puede apreciar en el gráfico, el departamento de materiales de *Boston Scientific* está conformado de la siguiente manera:

- Un 75% de los encuestados de materiales son del género masculino lo cual representa un total de 41 hombres.

- Un 18% de los encuestados del departamento de materiales (material handlers exclusivamente) son del género femenino lo que representa un total de 10 mujeres.
- Un 7% de los encuestados del departamento de materiales (material handlers exclusivamente) decidieron no indicar su género lo cual se respeta, esto representa un total de 4 personas.

## Pregunta 1

Tabla 5 Edad

DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Edad	18 a 25 años	21	38%
	26 a 33 años	17	31%
	34 a 41 años	10	18%
	42 a 48 años	4	7%
	No especificaron	3	6%
<b>Total</b>		<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente: Castro, 2018

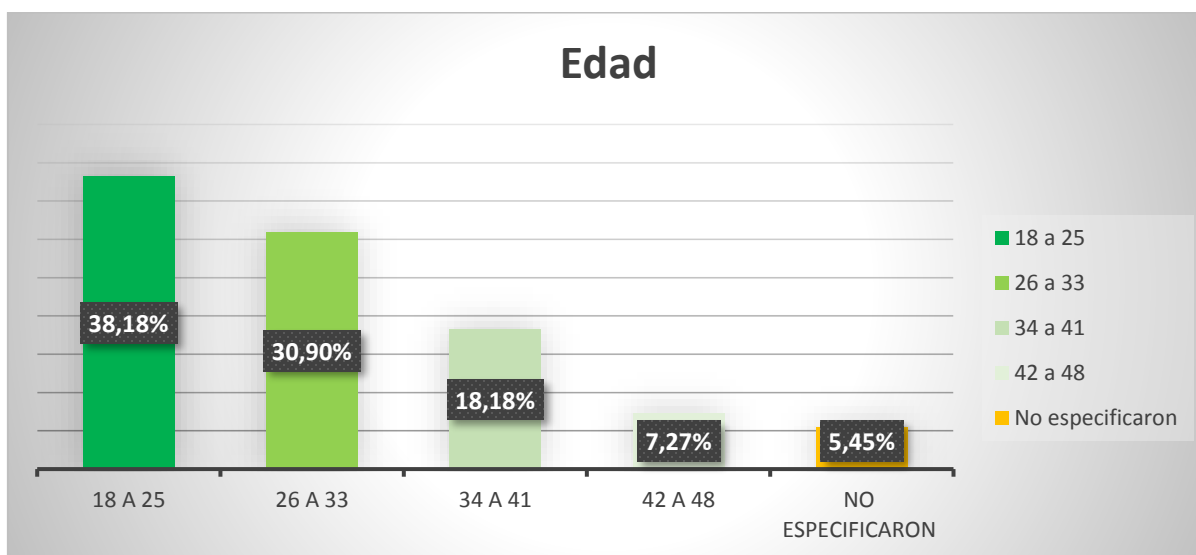


Figura 5 Edad de los integrantes del departamento de materiales

Fuente: Castro, 2018

En cuanto a las edades de los integrantes del departamento de materiales solo *material handlers* está conformado por:

- Un 38% pertenece a los empleados entre los 18 a 25 años lo que representa un total de 21 personas
- Un 31% de los empleados son entre edades de los 26 a 33 años

- Un 18% pertenece a los empleados que oscilan entre las edades de 34 a 41 años
- El 7% de los empleados de materiales son de edades entre 42 a 48 años siendo el rango más alto en cuanto a edades en el departamento.
- Un 6% de los encuestados decidieron no brindar la información de sus edades lo cual representa un total de tres personas.

Pregunta 2.

Tabla 6 Nivel de estudio

DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Nivel de estudios</b>	Primaria completa	4	7%
	Noveno año	13	24%
	Secundaria completa	28	51%
	Técnico	1	2%
	Universidad	9	16%
	<b>Total</b>		<b>55</b>

Fuente: Castro, 2018

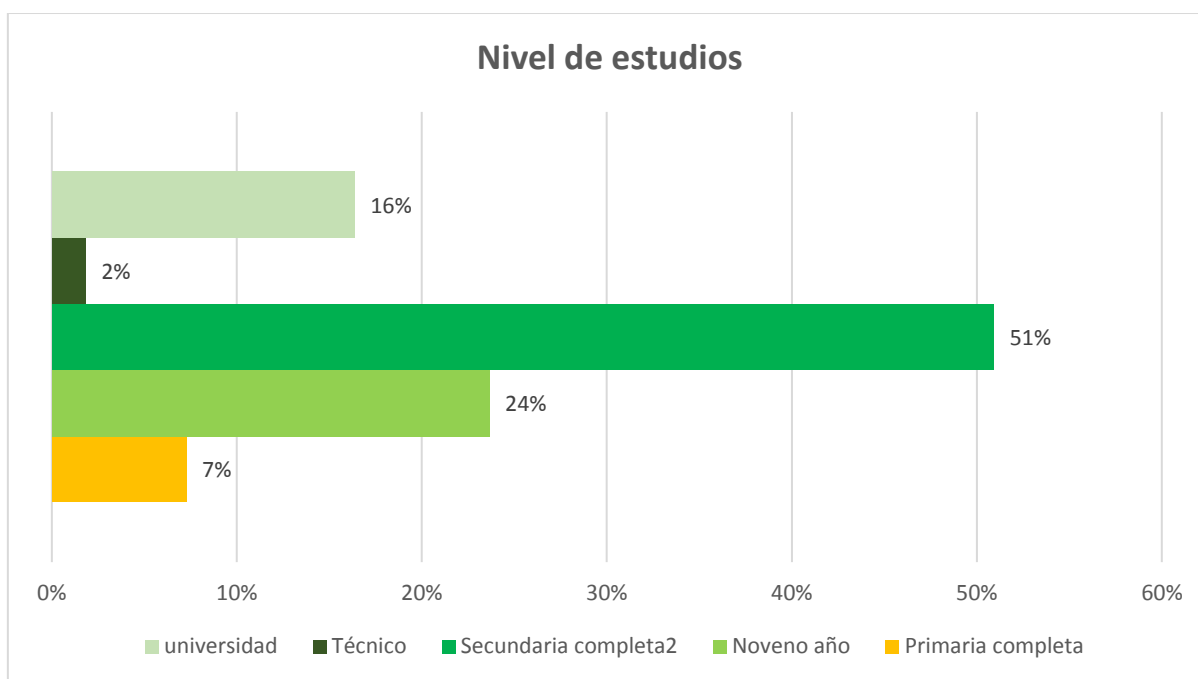


Figura 6 Nivel de estudios de los integrantes del departamento de materiales

Fuente: Castro, 2018

En cuanto a los niveles de estudio se clasificaron en primaria, noveno año de colegio, secundaria, técnico y universidad.

- Los encuestados solo con primaria completa representan el 7% de los encuestados para un total de cuatro personas.
- Un 24% de los encuestados solo tienen un noveno año para un total de 13 personas
- Uno de los que tiene más relevancia se puede ver con los empleados con secundaria completa que representan un 51%, un total de 28 personas.
- Solo un 2% del departamento de los encuestados tiene un técnico en número uno, empleado del departamento.
- Por último, con estudios universitarios están un 16% de los encuestados lo que representa un total de nueve personas.

## Pregunta 3

Tabla 7 Antigüedad

DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Antigüedad	1 a 2 años	7	13%
	3 a 4 años	12	22%
	5 a 7 años	10	18%
	8 a 10 años	8	15%
	11 a 13 años	18	33%
	<b>Total</b>		<b>55</b>

Fuente: Castro, 2018

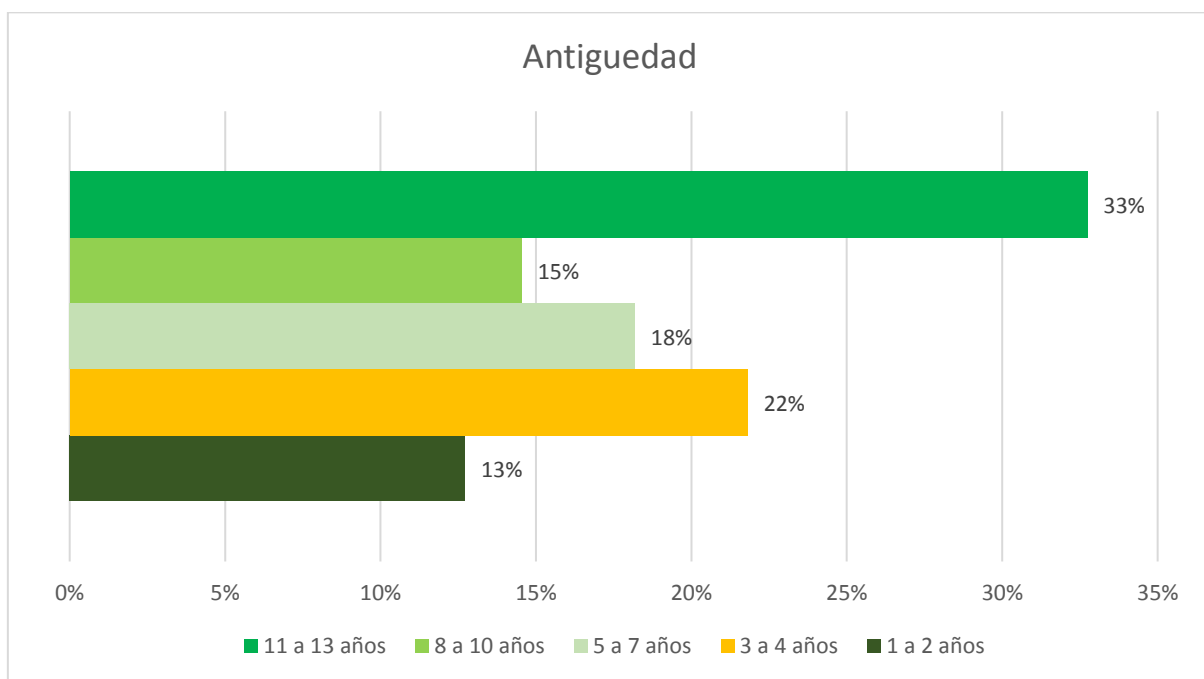


Figura 7 Antigüedad

Fuente: Castro, 2018

En cuanto a la antigüedad se puede observar que hay mucho personal con mucho tiempo de laborar en la empresa.

- Un 13% de los encuestados tienen uno a dos años de antigüedad, en cantidad son siete personas.
- Un 22% de los encuestados, tienen entre tres y cuatro años de laborar en la empresa, en número son 12 personas.
- Le sigue un 18% de encuestados entre cinco y siete años o sea, 10 personas.
- Un 15% de los encuestados están entre los ocho y diez años de pertenecer a la compañía.
- Por último, el restante 33% que son los de mayor porcentaje son de 11 a 13 años y en número son 18 personas.

## Pregunta 4

Tabla 8 Oportunidad de crecimiento

DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Oportunidad de crecimiento	Si	37	67%
	No	18	33%
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente: Castro, 2018

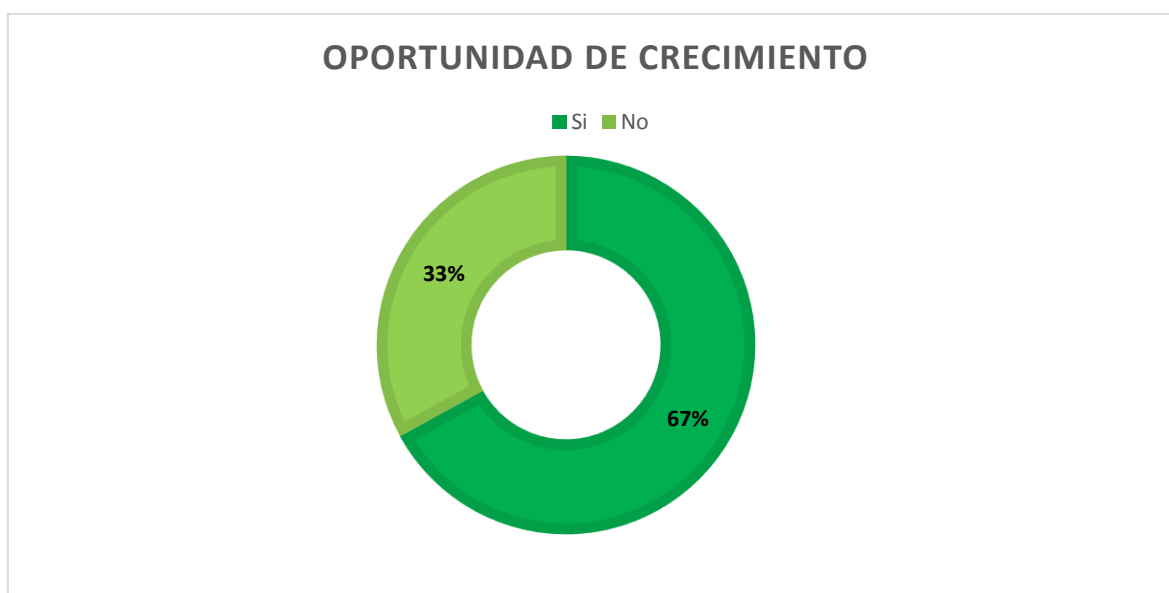


Figura 8 oportunidad de crecimiento

Fuente: Castro, 2018

En cuanto al crecimiento que pueden tener en la empresa, una tercera parte del *material handlers* creen no tener oportunidades de crecimiento. A continuación se detalla qué opinaron los encuestados.

- Un 33% de los encuestados creen no tener oportunidades de crecimiento en la empresa.
- Un 67% de los encuestados dieron una respuesta positiva

## Pregunta 5

Tabla 9 Ayuda con Financiera

DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Ayuda financiera</b>	Si	26	47%
	No	29	53%
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Castro, 2018

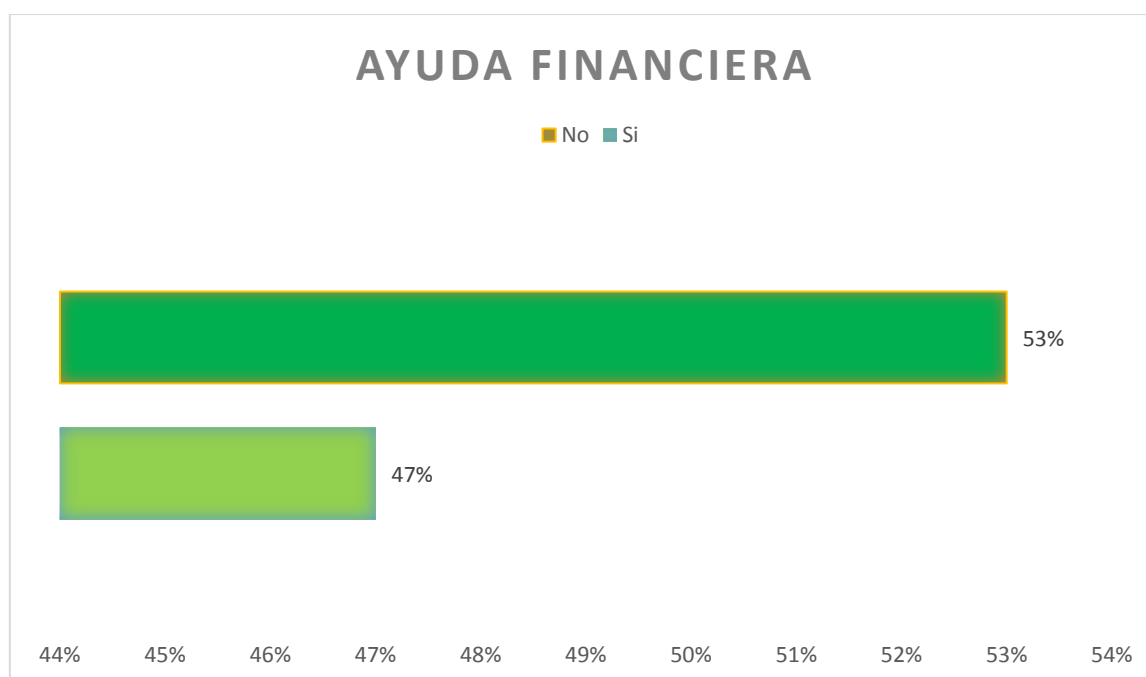


Figura 9 Ayuda financiera

Fuente: Castro, 2018

Con respecto a los problemas financieros, hubo un resultado más parejo y cercano al 50% en el que afirmaron lo siguiente:

- Un 53%, en número 29 encuestados, afirmaron que si sentían apoyo por parte de la empresa en cuanto a este tema.

- Mientras que un 47% en cantidad 26 encuestados, afirmaron que no sentían apoyo de la empresa si ellos tenían problemas financieros.

## Pregunta 6

Tabla 10 *Ambiente laboral*

DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Ambiente laboral</b>	Si	40	73%
	No	15	27%
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente: Castro, 2018



Figura 10 *Ambiente laboral*  
Fuente: Castro, 2018

Un aspecto tan importante como lo es el ambiente o clima laboral se evalúa y resultó ser bastante positivo para la empresa.

- Ya que un 73% de los encuestados lo que representa un total de 40 encuestados, dijo sentirse bien con el clima laboral de la empresa en el departamento de materiales.

- Mientras que un 27% equivalente a 15 encuestados dijo no sentirse bien con el clima laboral de la compañía.

## Pregunta 7

Tabla 11 Liderazgo

DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Liderazgo	Excelente	6	11%
	Muy bien	6	11%
	Bien	14	25%
	Regular	24	44%
	Malo	3	5%
	Muy malo	2	4%
	<b>Total</b>		<b>55</b>

Fuente: Castro, 2018

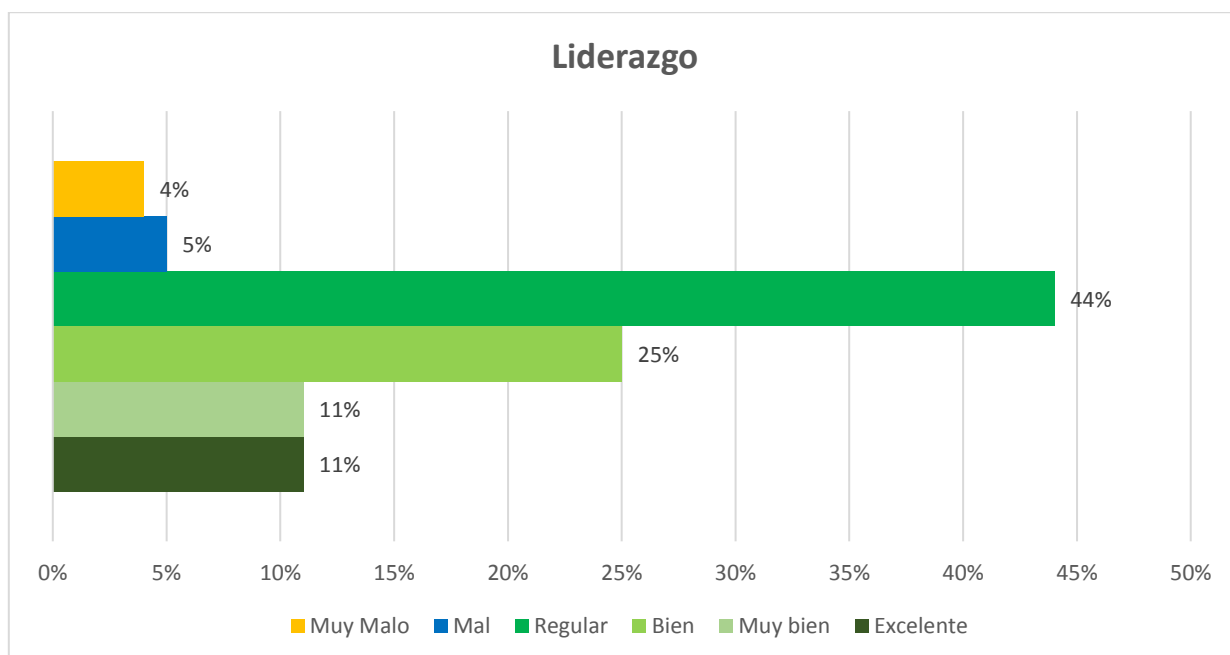


Figura 11 Liderazgo

Fuente: Castro, 2018

El liderazgo fue evaluado desde excelente hasta muy malo y los resultados fueron los siguientes:

- Un 11% lo consideran **excelente** para un total de seis personas.
- Un 11% consideran el liderazgo no excelente, pero sí **muy bien** en total son seis personas.
- Luego, un 25% lo evalúan **bien** en número son 14 personas
- Un resultado muy negativo y predominante fue el de **regular** con un porcentaje de 44% con un total de 24 personas
- Y aquí empiezan los resultados que le dieron clasificación muy baja un 5% lo consideran **malo** en número son 3 personas.
- Y **muy malo** así lo afirmaron un 4% lo que son 4 personas

## Pregunta 8

Tabla 12 Evaluación del desempeño

DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Evaluación del desempeño	Si	27	49%
	No	28	51%
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente: Castro, 2018

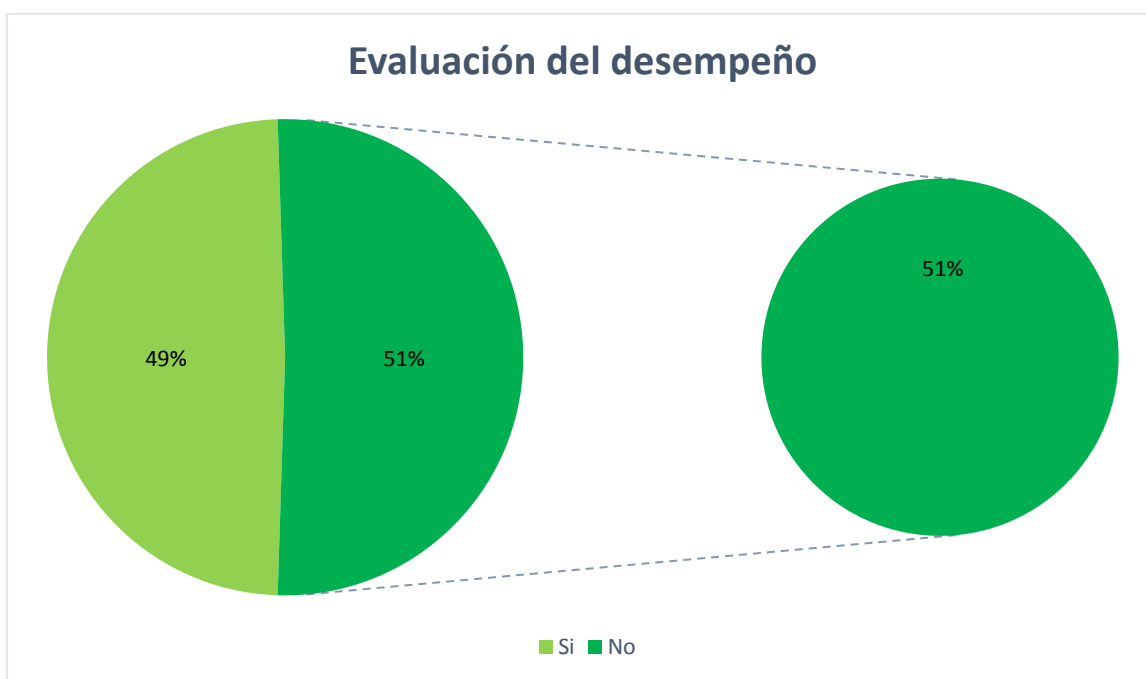


Figura 12 Evaluación de desempeño  
Fuente: Castro, 2018

Cuando se preguntó sobre la evaluación del desempeño, los resultados fueron casi iguales tanto en lo positivo como en lo negativo.

- Un 51% expresado en números, 28 personas afirmaron que sí les ayudaba a crecer positivamente
- Y un 49%, 27 personas dijeron que no.

## Pregunta 9

Tabla 13 Motivación

DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Motivación</b>	Si	30	55%
	No	25	45%
<b>Total</b>		<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente: Castro, 2018



Figura 13 Motivación

Fuente: Castro, 2018

La motivación también se evaluó y estos son los resultados arrojados en esta investigación.

- Un 55%, 30 encuestados dijeron, que si recibían reconocimientos que los motivaba en el departamento.

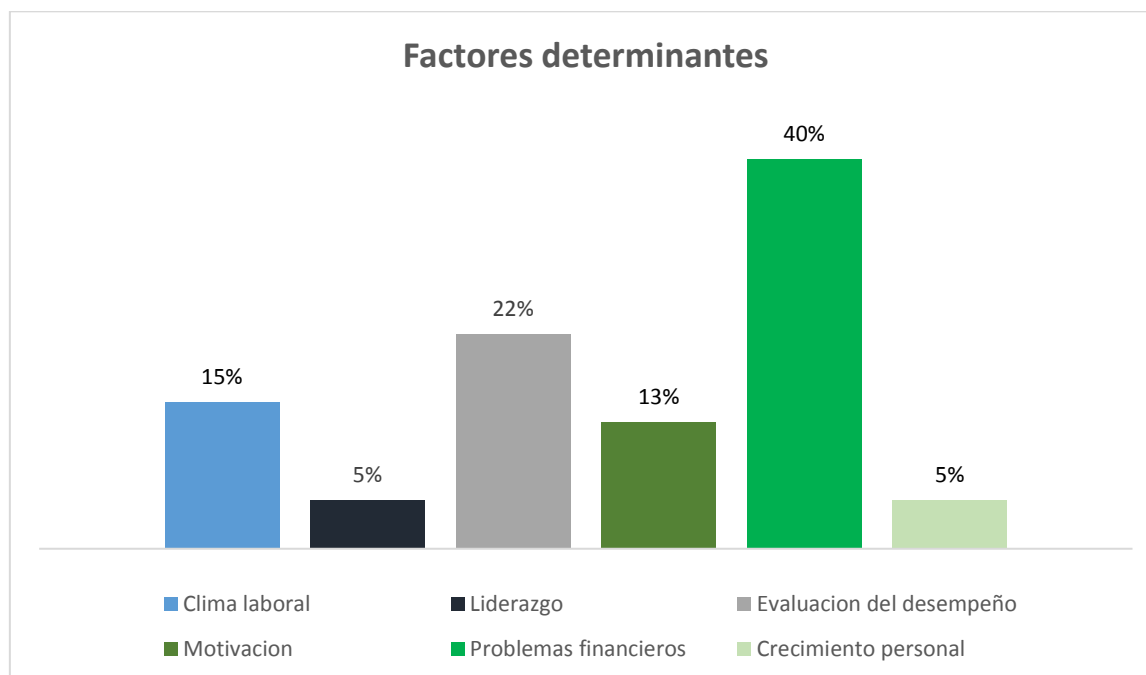
- Mientras que un 45%, 25 personas se mostraron en desacuerdo y dijeron que no recibían motivación.

## Pregunta 10

Tabla 14 *Factores determinantes*

DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Factores determinantes</b>	Clima laboral	8	15%
	liderazgo	3	5%
	Evaluación del desempeño	12	22%
	Motivación	7	13%
	Problemas financieros	22	40%
	Crecimiento personal	3	5%
	<b>total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Fuente: Castro, 2018



*Figura 14 Factores determinantes*  
Fuente: Castro, 2018

La última pregunta aplicada a los encuestados fue que cuál factor consideran que ha sido el más influyente que provoque deserción laboral y las opiniones fueron variadas.

- Un 15% afirmaron que el clima laboral fue causante del fenómeno, para un total de ocho personas
- Con un 5%, tres personas, afirmaron que fue el liderazgo el que tuvo que ver con el fenómeno.
- Con un 22%, 12 personas dijeron que la evaluación del desempeño fue uno de los causantes del evento.
- Un 13%, siete personas, concluyen que la motivación fue el de mayor peso
- Con un porcentaje muy alto de 40%, 22 personas opinan que el causante son los problemas financieros.
- Y finalmente con un 5%, tres personas acusan que es el crecimiento personal

Cuando se les pregunto si tenían algún comentario adicional, algunos opinaron lo siguiente. Hicieron mención al salario que por motivos de la empresa no se puede incluir en la investigación con profundidad.

### 4.1.3 Cuestionario 2

#### Pregunta 1

Tabla 15 Género

DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Género</b>	Masculino	4	80%
	Femenino	1	20%
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Castro, 2018

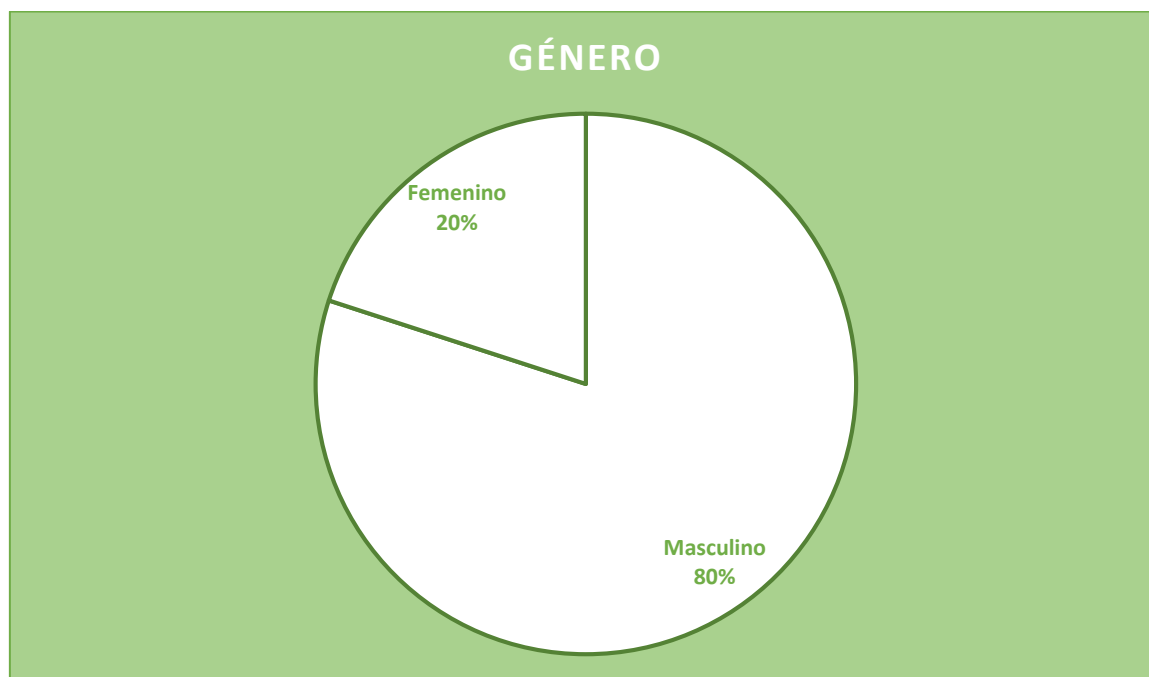


Figura 15 Género  
Fuente: Castro, 2018

Un 67% de los encuestados son de género masculino para un total de cuatro personas y un 33%, una persona, es de género femenino.

## Pregunta 1

Tabla 16 Edad

DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Edad</b>	18 a 25 años	1	20%
	26 a 33 años	1	20%
	34 a 41 años	3	60
	41 a 48 años	0	0%
	49 a 56 años	0	0%
	56 a más años	0	0%
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Castro, 2018

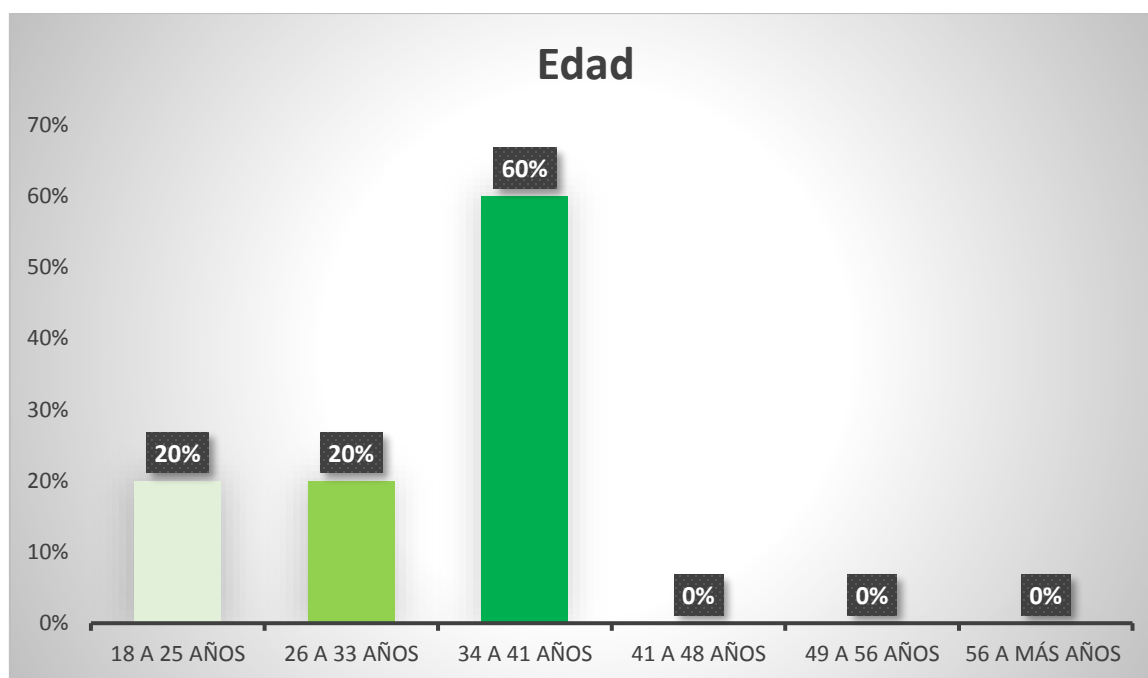


Figura 16 Edad

Fuente: Castro, 2018

- Como se puede apreciar un 20% de los encuestados están entre edades de 18 a 25 años

- Otro 20% también, pertenecen a edades entre 26 a 33 años
- Y un 60% de los encuestados se encuentran entre 34 a 41 años, lo cual representa el mayor porcentaje de edades que predominan en las jefaturas

## Pregunta 2

Tabla 17 Nivel de estudio

DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Nivel de estudios</b>	Primaria completa	0%	0%
	Noveno año	0%	0%
	Secundaria completa	1	20%
	Técnico	0%	0%
	Universidad	3	60%
	postgrado	1	20%
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Castro, 2018

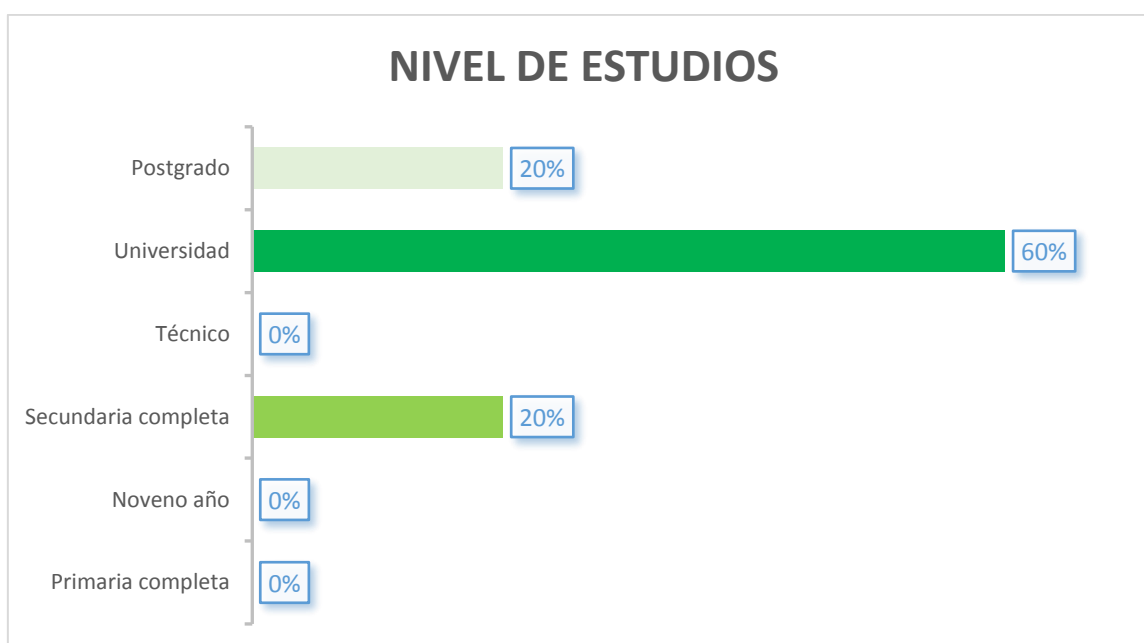


Figura 17 Nivel de estudios

Fuente: Castro, 2018

Como se puede apreciar, no hay encuestados solamente con primaria, noveno año o técnicos, los porcentajes se dividieron en otras categorías.

- Un 20%, un encuestado, solo tiene secundaria completa
- Un 60%, tres personas, tienen estudios universitarios.
- Y un 20%, un encuestado, tiene un postgrado

## Pregunta 3

Tabla 18 Antigüedad

DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Antigüedad</b>	1 a 2 años	0	0%
	3 a 4 años	0	0%
	5 a 7 años	2	40%
	8 a 10 años	0	0%
	11 a 13 años	3	60%
	<b>Total</b>		<b>55</b>

Fuente: Castro, 2018

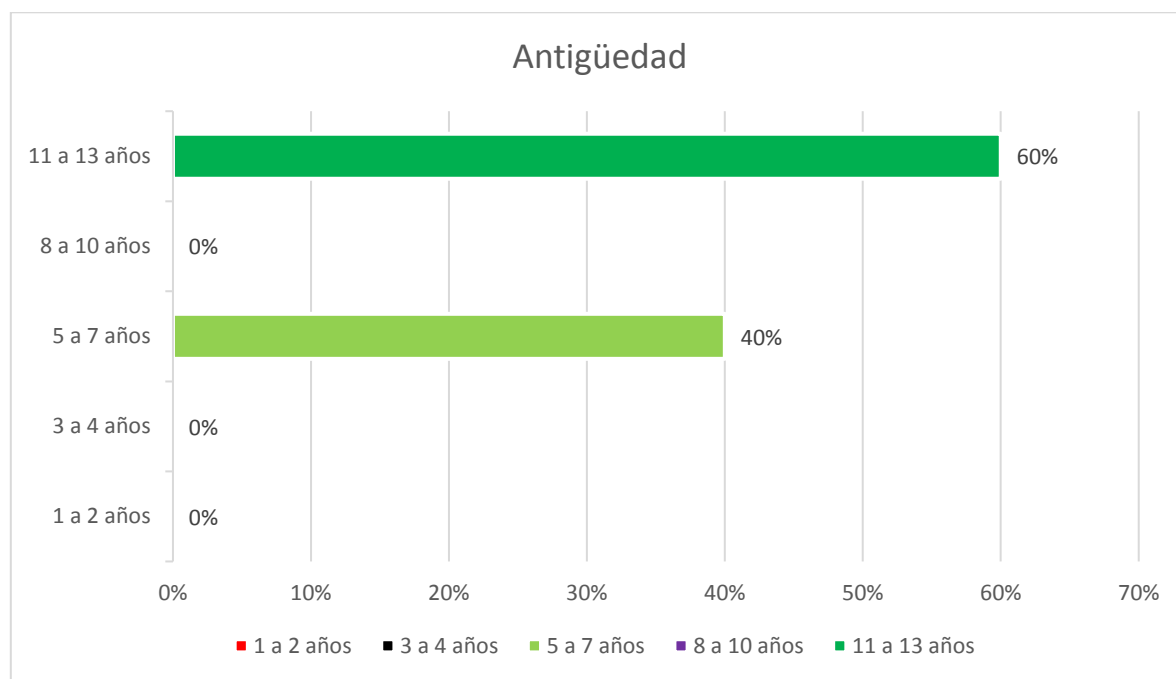


Figura 18 Antigüedad

Fuente: castro, 2018

En la que respecta a la antigüedad de los cinco encuestados, solo dos personas tienen entre cinco y siete años para un 40%, y el restante 60%, en este caso tres personas, tienen 12 años de laborar para la empresa.

## Pregunta 4

Tabla 19 Oportunidades de crecimiento

DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Oportunidades de crecimiento</b>	Si	5	100%
	No	0	0%
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Castro, 2018



Figura 19 Oportunidades de crecimiento  
Fuente: Castro, 2018

La mayoría de los encuestados afirmaron que sí se incentiva al *material handler* a que participen cuando hay algún concurso. Lo anterior representa el 100% en total los cinco encuestados.

## Pregunta 5

Tabla 20 Ayuda financiera

DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ayuda financiera	Si	5	100%
	No	0	0%
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Castro, 2018

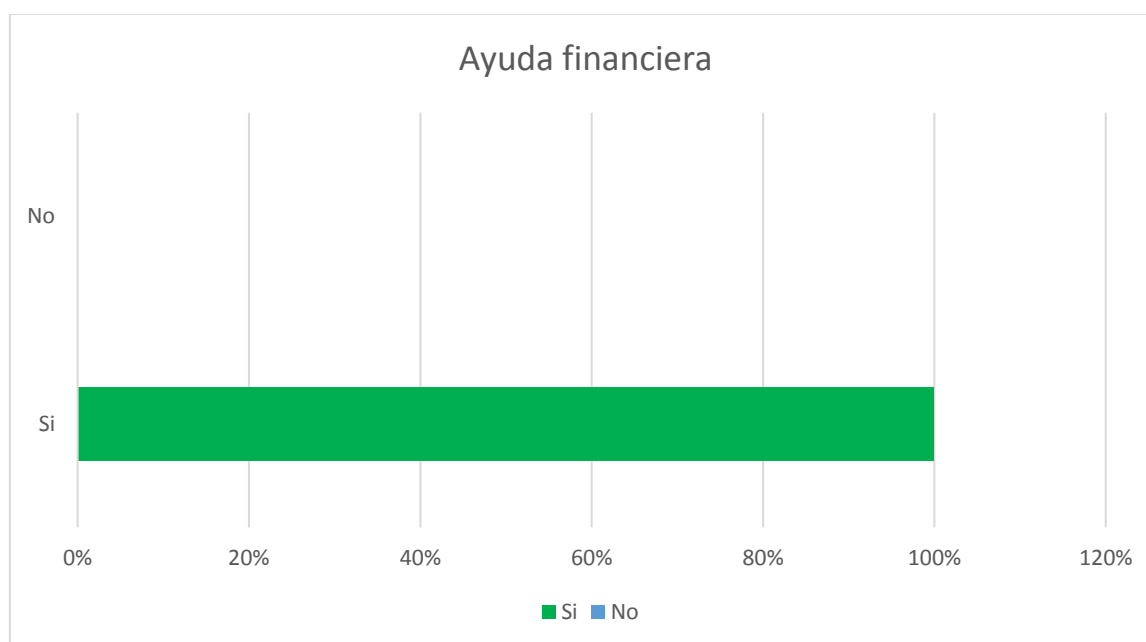


Figura 20 Ayuda financiera  
Fuente: Castro, 2018

En lo que es ayuda financiera todos los encuestados estuvieron de acuerdo en que si se brinda ayuda al empleado cuando tiene alguna dificultad financiera.

## Pregunta 6

Tabla 21 *Clima laboral*

DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Ambiente laboral</b>	Si	5	100%
	No	0	0%
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Castro, 2018

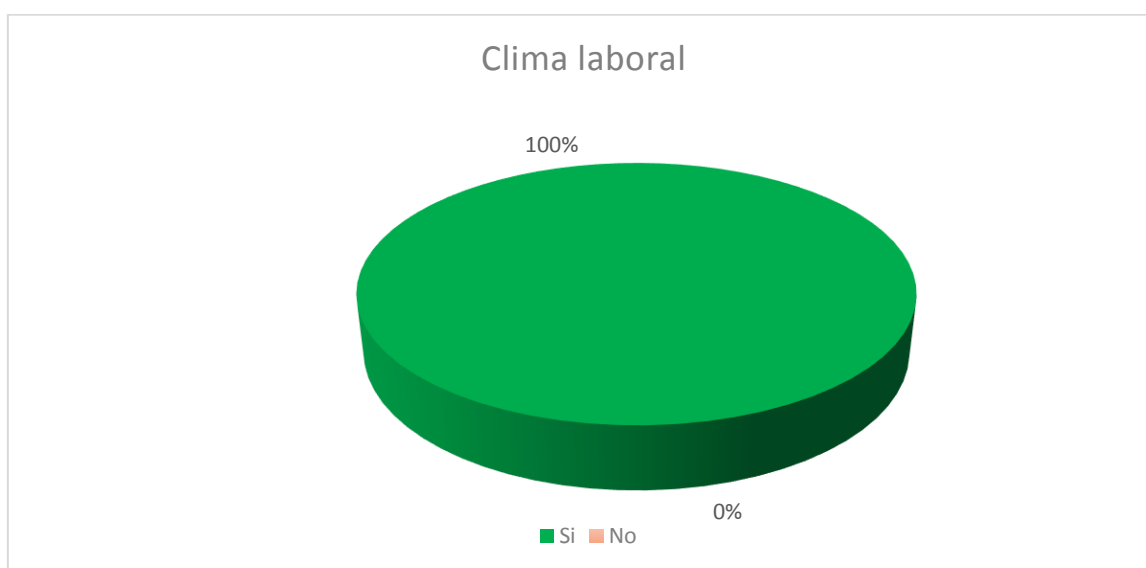


Figura 21 *Clima laboral*  
Fuente: Castro, 2018

La respuesta al clima laboral muestra que el 100% de los encuestados estuvieron de acuerdo con que la empresa desarrolla programas para mantener a los empleados con una buena satisfacción laboral,

## Pregunta 7

Tabla 22 Liderazgo

DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Liderazgo</b>	Si	5	100%
	No	0	0%
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Castro, 2018

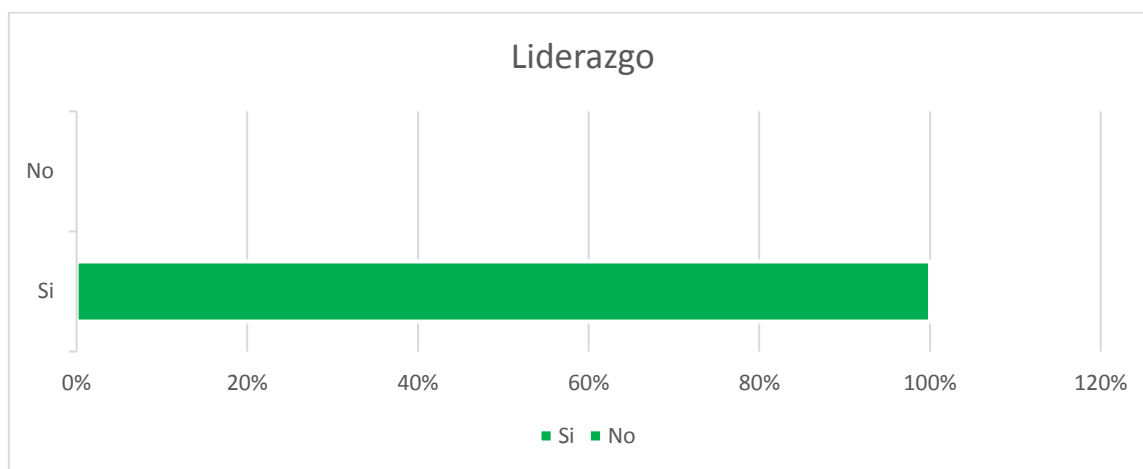


Figura 22 Liderazgo  
Fuente: Castro, 2018

El tema del liderazgo es un factor que la empresa cuida demasiado, el 100%, de los encuestados, afirman que la empresa les ayuda a desarrollarse como líderes de sus áreas.

## Pregunta 8

Tabla 23 *Evaluación del desempeño*

DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Evaluación del desempeño	Si	5	100%
	No	0	0%
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Castro, 2018



Figura 23 *Evaluación del desempeño*  
Fuente: Castro, 2018

Para los encuestados, en el tema de la evaluación del desempeño el 100%, cinco personas, están de acuerdo con que la evaluación del desempeño se hace de la mejor manera y que si les ayuda a crecer, si saben aprovechar la oportunidad.

Pregunta 9  
Tabla 24 *Motivación*

DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Motivación</b>	Si	5	100%
	No	0	0%
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Castro, 2018

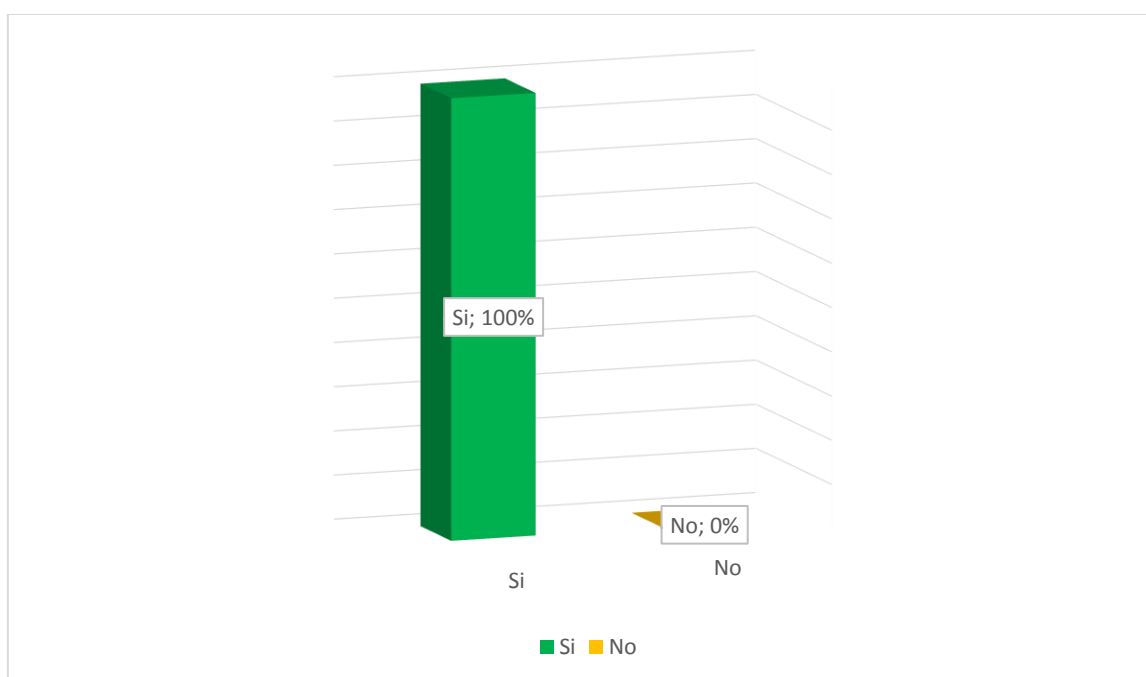


Figura 24 *Motivación*  
Fuente: Castro, 2018

El 100% de los entrevistados, es decir, las cinco personas, están de acuerdo con que la empresa da buenos reconocimientos con el fin de mantener la motivación del empleado lo mejor posible.

## Pregunta 10

Tabla 25 Factores de deserción

DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Factores de deserción</b>	Si	5	100%
	No	0	0%
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Castro, 2018

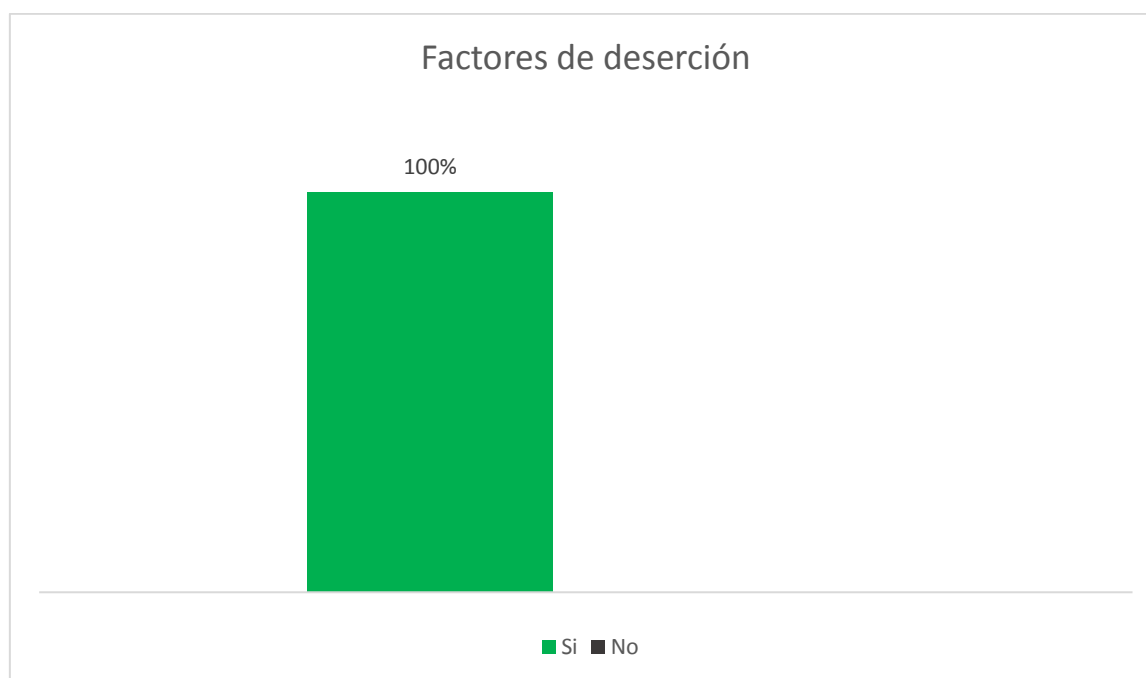


Figura 25 Factores de deserción

Fuente: Castro, 2018

El 100% de los entrevistados, las cinco personas, si tenían conocimiento sobre los factores que estaban provocando el fenómeno de deserción en el departamento. Pero cuatro de ellos no comentaron si sabían cuál era el factor causal, una persona comento que era el liderazgo y el salario

#### 4.1.4 Datos secundarios

Tabla 26 *Entrevista de salida*

DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Entrevistas de salida</b>	Clima laboral	1	5%
	liderazgo	0	0%
	Evaluación del desempeño	3	14%
	Motivación	1	5%
	Problemas financieros	2	9%
	Crecimiento personal	7	31%
	Otros (distancia)	2	9%
	Otros (salario)	5	22%
	Negocio familiar	1	5%
<b>Total</b>		<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Castro, 2018

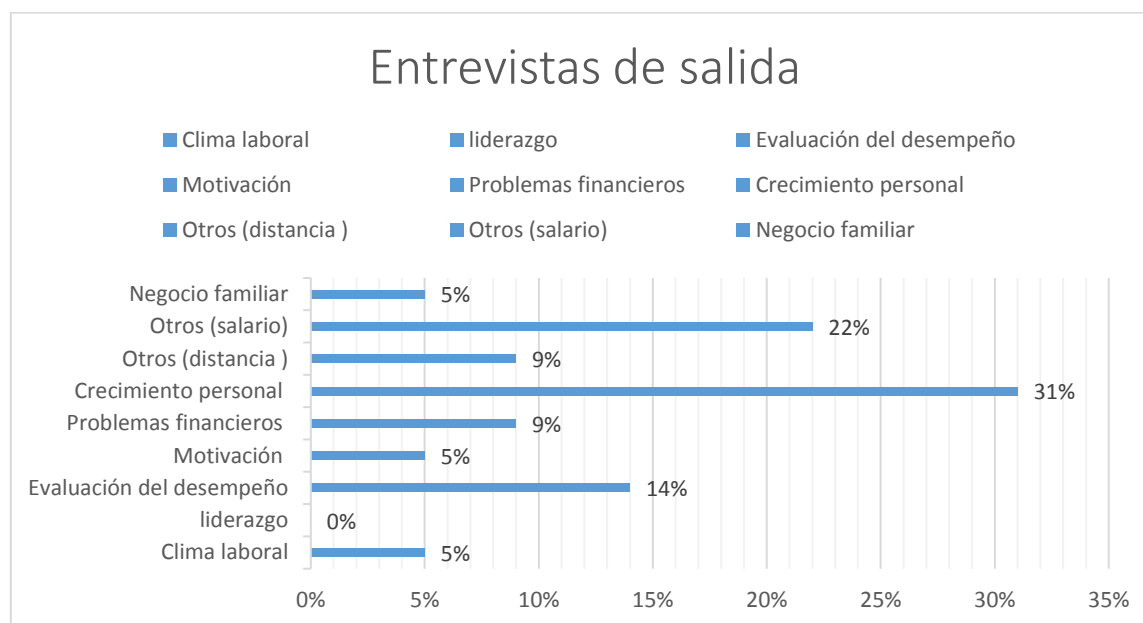


Figura 26 *Entrevistas de salida*  
Fuente: Castro, 2018.

En cuanto a las entrevistas de salida del personal, arrojó datos interesantes que a continuación se detallan:

El clima laboral solo conformó un cinco de total de razones de salida del personal, lo que equivale a una persona.

El liderazgo tuvo un 0% de quejas como razón de salida.

La evaluación del desempeño si fue un factor un poco determinante ya que obtuvo un 14% como causa de razón de salida lo que equivale a tres personas.

La motivación solo fue mencionada por una persona, lo que equivale a un 5% de los encuestados.

Por problemas financieros un total de dos personas se marcharon de la empresa por esa razón, para un 9%.

El factor más determinante de todos fue el de crecimiento personal ya que el 31% de los desertores lo hicieron por esta razón, lo que equivale a siete personas.

En otros, por distancia de llegar al trabajo un 9%, dos personas, desertaron por esta razón.

El salario fue otro punto muy alto, un 22% en total cinco personas, buscaron un mejor salario en otra empresa, por tal razón desertaron de la compañía.

Por negocio familiar un total del 5% desertó lo que equivale a una persona.

Tabla 27 *Índices de deserción*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	TOTAL, DE DESERCIÓN	TOTAL, DE RETENCIÓN
Renuncias del año 2014	0	<b>0%</b>	<b>100%</b>
Renuncias del año 2015	4	<b>5%</b>	<b>95%</b>
Renuncias del año 2016	11	<b>15%</b>	<b>85%</b>
Renuncias del año 2017	15	<b>19%</b>	<b>81%</b>

Fuente: Castro, 2018

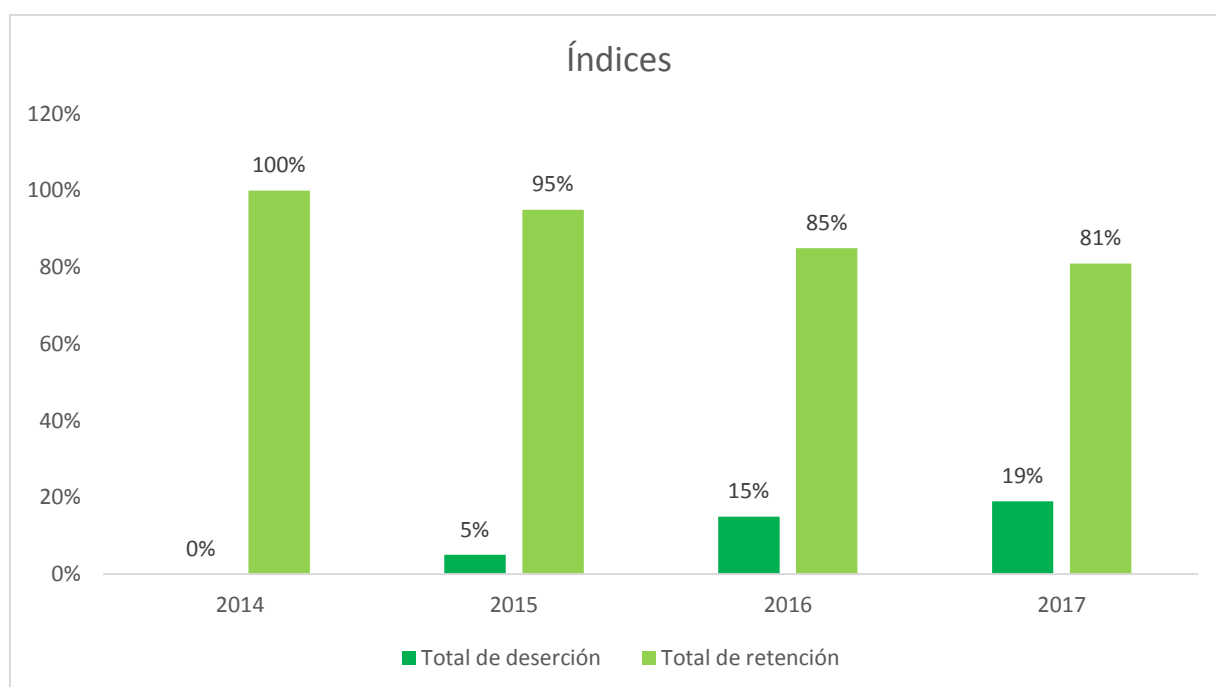


Figura 27 *Índices de deserción*

Fuente: Castro, 2018

En cuanto a las renunciaciones de los años anteriores los datos encontrados son los siguientes:

En el año 2014 no hubo deserción con un 0% y un 100% de retención.

En el año 2015 la deserción fue de un 5%, 4 personas, y la retención de un 95%, 73 personas en total no desertaron.

En el año 2016 un 15%, 11 personas desertaron y la retención fue de un 85%, 73 personas se mantuvieron en la empresa.

Finalmente, y con un aumento significativo en el 2017 la deserción llegó a un 19 % con un total de 15 personas abandonando la compañía, y la retención fue de un 81% para un total de 65 personas que se mantuvieron en el departamento.

## **CAPÍTULO V**

## 5.1 Conclusiones y recomendaciones

A continuación, se van a mostrar los resultados obtenidos en esta investigación con sus conclusiones, luego de llevar a cabo las encuestas y estudio de datos secundarios, sobre deserción laboral en la empresa *Boston Scientific* aplicada al departamento de materiales de la empresa, también se darán las recomendaciones para contrarrestar este fenómeno.

En cuanto a la hipótesis que se planteó de si a más factores internos y externos mayor deserción laboral, se cumple, ya que fueron varios factores que provocaron el fenómeno y no solo uno, además de que no son solamente internos también hay externos.

En cuanto a los objetivos que conformaron la idea central e impulsaron este estudio se detalla lo siguiente:

<b>Objetivo específico nº 1</b>	
Identificar el nivel de deserción laboral en el departamento de materiales en <i>Boston Scientific</i> durante el año 2017.	
<b>Conclusión</b>	<b>Recomendación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>La investigación se centró en el Departamento de Recursos Humanos de la empresa <i>Boston Scientific</i>, y mediante la obtención de los datos, se concluye que el nivel de deserción laboral durante el año 2017 fue de un 19%, lo cual para la empresa es un porcentaje muy alto, por cuanto el nivel del Departamento establecido como tope, es de un 1% de deserción, por lo cual ese 19% obtenido demuestra que la deserción es bastante alta y significativa, perjudica a la organización no solo en la pérdida de recursos financieros, sino también en los futuros procesos de atracción y selección de personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Departamento de Recursos Humanos debe crear una herramienta de medición de la deserción laboral y llevar un control trimestral que les permita mantener la meta establecida de un 1% anual y si este porcentaje es sobrepasado determinar, evaluar los factores que están provocando esa problemática.</li> <li>Crear un plan de retención de personal aplicable en el año 2019 que se enfoque en los factores de deserción determinados en esta investigación.</li> <li>Confeccionar un perfil del candidato idóneo, en el que se establezcan los elementos y parámetros necesarios que debe cumplir, tanto las competencias necesarias así como</li> </ul>

	<p>el sentido de pertenencia y la importancia de su rol en el equipo de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El Departamento de Recursos Humanos debe comprometerse a gestionar más el talento humano procurando un desarrollo de sus capacidades y competencias, lo cual es conveniente en la consecución de los objetivos organizacionales.</li></ul>
--	---

<b>Objetivo específico nº 2</b>	
Mencionar los factores internos y externos que influyeron en la deserción laboral en el departamento de materiales en <i>Boston Scientific</i> durante el año 2017.	
<b>Conclusión</b>	<b>Recomendación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El factor externo con más influencia, según los datos obtenidos de la investigación, fue el crecimiento personal con un 31%, lo cual significa que para los encuestados en la empresa <i>Boston Scientific</i> no hay oportunidad de crecimiento y por tal razón es común que tomen la decisión de buscar esa oportunidad en otra compañía.</li> <li>• También se logró visualizar que existe un 33% del personal actual en la empresa que, a pesar de no haber renunciado, sienten lo mismo, están en una compañía que no procura el desarrollo, lo cual en cualquier momento podría incrementar el porcentaje anual de deserción identificado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar talleres y capacitaciones que les provean a los colaboradores herramientas sobre las competencias, responsabilidades y habilidades requeridas en los puestos que la empresa ofrece, de esta manera el Departamento de Recursos Humanos procura un desarrollo de su personal, mejorando las condiciones técnicas y la motivación de los colaboradores para mantenerse en la empresa y optar por mejores posiciones dentro de la misma.</li> <li>• Crear estructuras o categorías para el puesto de <i>material handler</i> y cada una de ellas con su correspondiente perfil y requisitos para que el empleado que aspire a una de esas</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otro de los factores internos que provocaron la deserción actual según la investigación, corresponde a la evaluación del desempeño con un 14%. Se pudo constatar que más del 50% de los empleados actuales expresaron que la aplicación de esta herramienta no les beneficia en nada al no brindar una retroalimentación que les permita mejorar su productividad, evaluándose además aspectos que no buscan el desarrollo de la persona y tener un marco estadístico establecido de cuantos van a tener una buena nota y cuantos no.</li> <li>• El salario, con un 22% fue el otro factor que influyó en la deserción laboral de los empleados de la empresa <i>Boston Scientific</i>.</li> </ul>	<p>categorías tenga conocimiento de lo que requiere para crecer dentro de la empresa, mejorando de igual manera su remuneración.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar y establecer otro método de evaluación de desempeño que busque una calificación más objetiva y ajustada a la realidad y que no solo se obtenga de un marco estadístico ya establecido, lo cual actualmente no agrega valor al empleado para mejorar su rendimiento.</li> <li>• Hacer estudio de mercado sobre salarios del puesto de <i>material handler</i>, con el propósito de que la empresa <i>Boston Scientific</i> pueda analizar e incrementar el salario o los incentivos actuales y así obtener un compromiso de cada uno de los empleados, con lo que se reduciría el nivel de deserción laboral pues se mejoraría su condición salarial que aún hoy sigue siendo un factor</li> </ul>
---	--

<ul style="list-style-type: none"><li>• Como conclusiones adicionales que no provocaron deserción laboral, pero que se determina que para la investigación es información valiosa, es el factor interno de liderazgo, el cual fue calificado como regular por el 44%, de igual manera, se obtuvo como factor externo que un 53% de los colaboradores tienen problemas financieros, que los lleva a buscar otros lugares para laborar.</li></ul>	<p>determinante en la permanencia de los empleados en las empresas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar capacitaciones a las jefaturas y hacer énfasis en un liderazgo que se enfoque tanto en las personas como en los objetivos de la empresa, tal como lo señala la rejilla gerencial explicada en esta investigación.</li><li>• El Departamento de Recursos Humanos debe, como ente asesor, capacitar, entre otros, en mejoramiento de las finanzas de los colaboradores, realizando convenios con empresas que le permitan mejorar su economía y salir de la presión financiera en que muchos dentro de la empresa están viviendo.</li></ul>
---	--

<b>Objetivo específico nº 3</b>	
<p>Comparar los niveles de deserción laboral de los años 2014 al 2017 en el departamento de materiales en <i>Boston Scientific</i>.</p>	
<b>Conclusión</b>	<b>Recomendación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediante este estudio se logró determinar que los niveles de deserción en el año 2014 eran nulos con un 0%, sin embargo, para el año 2015 se generó un incremento en los índices de deserción con un 5%, luego un 15% en el año 2016 y finalmente un 19%, en el 2017; esta situación evidencia que el incremento por año ha sido en promedio de un 13%.</li> <li>• Se logró identificar que este incremento evidenció un pensamiento erróneo de las jefaturas en cuanto a que los factores como liderazgo, ambiente laboral, motivación, evaluación del desempeño y crecimiento personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar encuestas cada tres o seis meses que busquen y recolecten datos sobre factores como: liderazgo, clima laboral, crecimiento personal, (salarios), evaluación del desempeño, así como los problemas financieros.</li> <li>• Comunicar tanto a los colaboradores como a las jefaturas los resultados obtenidos y determinar mediante sesiones de trabajo los factores que les está afectando y mediante un plan estratégico, incentivar un mejoramiento continuo que no incremente la deserción laboral.</li> </ul>

estaban gestionándose de una manera adecuada.	
--	--

**BIBLIOGRAFÍA CITADA Y CONSULTADA**

## Bibliografía

Aguirre, E. (2012). Influencia de la sobrecarga horaria, en la deserción laboral de los trabajadores de la empresa Almapo S.R.L departamento de la Libertá, Provincia de Trujillo, Durante el año 2012. Trujillo.

Báez F, y Santos M. (2014). Estudio de caso: La comunicacion en el hotel rio grande. Santa Fe.

Barrantes, R. (2012). Investigación un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo (1ª ed ed.). San Jose CR: EUNED.

Bernal, A. (2016). Metodología de la investigación (Cuarta edicion ed.). (o. Fernández, Ed.) Bogotá, Colombia: Pearson.

Caballero, S. (2016). Deserción del sistema educativo:motivos y sentir del joven desertor. Mérida,Yucatan .

Campos, s. (2016). Análisis de la rotación de personal que se presenta en los departamentos Taller, Ventas y Administrativos en una empresa Automotriz Vetrasa en el periodo de enero-diciembre 2015 . heredia

Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos (10ª ed ed.). México: McGrwaw-Hill Interamericana.

Corporation, B. (2018).

Corrales Valverde , M. (2015). Clima laboral en la dimensiones de liderazgo,motivación,relaciones laborales,y ambiente fisico, en el servicio de archivo clínico del Hospital San Juan de Dios, en el periodo comprendido de mayo a noviembre del 2015. Universidad Hispanoamericana.

Coulter, R. (2014). Administracion (12ª edicion ed.). Naucalpan de Juarez, Estado de México , México: Pearson.

Cruz Del Castillo C, Olivarez, S, y González, M. (2014). Metodología de la investigación (1ª ed ed.). México: Grupo Editorial Patria.

Dessler, G. (2015). Administración de Recursos Humanos (14ª ed ed.). México.

Barrantes, R. (2015). Investigación un camino al conocimiento San Jose, Costa Rica: 1º ed

Encarnación, O. (2017). Elaboración de un manual de motivación para disminuir la deserción laboral en el personal de ventas de la empresa Cambaceo ubicada en el Centro Norte del DMQ en el año 2017. Quito.

Enriquez Segura, C. (2013). Propuesta con base a la responsabilidad social aplicada en talento humano, como estrategia para la disminución de la deserción laboral. Caso de estudio entidad financiera. Universidad San Buenaventura Cali .

Espinoza O, Castillo D, González L, y Loyola J. (2012). Factores familiares asociados a la deserción escolar en Chile. Universidad del Zulia Venezuela, Maracaibo.

Figueroa Montaña A, Ramírez Sánchez U, y Alcalá Gutiérrez, J. (2014). Introducción a la metodología experimental (1ª ed .). México: Pearson.

Garita Cordero t. (2014). Análisis del ambiente laboral de la dirección de Administración y gestión de personal de la Sede de la Caja Costarricense de Seguro Social, durante el tercer cuatrimestre del 2013. Universidad Hispanoamericana.

González, L. (2017). Guía trabajo finales de graduación tesis y tesis en ciencias sociales (3ª Ed .). Heredia.

Hernández Sampieri R., Fernández Collado C., y Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación (Cuarta edición ed.). México: McGraw-Hill.

Hidalgo, M. (2017). Análisis del clima organizacional que se presenta en las oficinas centrales de la Empresa Servicios Informáticos Lexington S.A en el primer trimestre del 2017. Universidad Hispanoamericana, Heredia.

Hidalgo, G. (2016). El estrés en la deserción laboral de los trabajadores de la empresa milmarcas en la ciudad de Quito . Trabajo de investigación previo a la obtención del título de psicóloga en la Ciudad de Quito, Ambato.

Huacón, A. (2016). Análisis de la deserción del talento humano de la Granja la Fortuna Criatec S.a de la Parroquia Tenguel. Parroquia Tenguel.

Ledezma Ledezma A, Aguilar Murray J. S, y Córdoba Palacios M. (2014). Análisis a las causas de la deserción en la justicia penal militar en el batallón de infantería No. 12 BG Alfonso Mano Salva Florez Sede Quibdó para el periodo comprendido 2011-2013 . Universidad Libre Seccional de Pereira , Facultad de Derecho Especialización en Derecho penal y Criminología .

López, E. (2013). La importancia del liderazgo en las organizaciones. Barcelona.

Luna Guzmán R, y Brokate Morán F. (2014). Caracterización del ausentismo laboral en el personal de enfermería del Hospital Universitario del Caribe en Cartagena en el periodo de Septiembre 2012 a Septiembre 2013. Universidad de Cartagena, Cartagena.

Mino, E. (2014). Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque 2014. Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.

Montes, E. (2014). <http://repositorio.uncp.edu.pe>. Huancayo Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1148/mit2.pdf?sequence=1>

Nacion, L. (2009). Economía. Firma médica Boston Scientific amplía producción en el país. Recuperado el 17 de 02 de 2018, de [http://www.nacion.com/ln\\_ee/2009/junio/10/economia1991451.html](http://www.nacion.com/ln_ee/2009/junio/10/economia1991451.html)

Noelia, G. (2014). Factores familiares que influyen en la desercion escolar de los adolescentes pertenecientes al programa justicia juvenil restaurativa del Ministerio público Distrito Fiscal La Libertad en el año 2014. Trujillo, Perú.

Oscoco, H. (2015). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha Andahuaylas-Apurimac,2014. Andahuaylas.

Pérez Tenazoa O, y Rivera Cardozo L. (2015). Clima organizacional y satisfaccion laboral en los trabajadores del instituo de investigaciones de la amazonía peruana, periodo 2013. Iquito Perú.

Pérez, Y. (2015). La gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo del talento humano de la Cooperativa de ahorro y crédito Sagrada Familia LTDA, sucursal Riobamba periodo 2015. Riobamba.

Pimienta Prieto, H, y De la Orden Hoz A. (2017). Metodología de la investigacion (Tercera Edición ed.). México: Pearson.

Prieto Bejarano, P. (2013). Gestion del talento humano como estrategia para la retencion del personal . Medellín.

Forest D, y Fred D. (2017). Conceptos de administracion estrategica (15<sup>a</sup> ed.). México: Pearson.

Roberto Hernández sampieri, R., Fernández collado, C, y Baptista Lucio P. (2014). Metodologia de investigacion. Mexico: Mc Graw Hill.

Rojas, A. (2017). Los procesos de desarrollo de carrera y planes de sucesión y su influencia en la motivación de los empleados del Banco de Costa Rica en la zona comercial de Guadalupe durante el II semestre, 2017. Universidad Hispanoamericana

Sáenz López A, Gorjón Gómez J, Gonzalo Quiroga M, y Díaz Barrado M. (2012). Metodología para investigaciones de alto impacto en las ciencias sociales y jurídicas . Madrid: Dykinson.

Sampieri et al. (2014). Metodología de la investigación (Sexta edición ed.). México: Mac Graw Hill.

Scientific, C. B. (2018).

Teresita, M. (2012). La deserción universitaria como parámetro de calidad y su relación con factores psicosociales. Universidad Nacional de Cuyo Argentina .

Torres, A. (2016). Metodología de la investigación (4 ed.). (G. Ltda, Ed.) La Sabana, Colombia: Pearson.

Ulate, O. (2014). Análisis del clima organizacional del departamento de diario de inmuebles del registro nacional.

Valverde, H. (2017). Análisis del clima organizacional que se presenta en las oficinas centrales de la empresa Servicios Informáticos Lexington S.A. En el primer trimestre del 2017 .

Vargas, E. (2017). Análisis del clima organizacional en la empresa American Business Academy Sede Central San José, durante el primer trimestre de 2017 .

## **GLOSARIO**

Gastro Intestinal: Producto medico

Biopsy: Producto medico

Forceps: Producto medico

Polypectomy: Producto medico

Snares: Producto medico

*Material Handlers*: personal encargado de recibir material de proveedor y suministrar material a produccion

Numeros *Random*: numeros aleatorios

## **Abreviaturas**

CINDE: Coalición Costarricense de iniciativas de desarrollo

FDA: Food and Drug Administracion

RRHH: Recursos Humanos

EE. UU: Estados Unidos

## **ANEXOS**

**Anexo 1. Entrevistas para el personal**

**Material Handler**

**Universidad Hispanoamericana**  
**Carrera de Administración de Negocios Con énfasis en Gerencia**  
**Investigación para optar por el grado de bachillerato**

**Estimado compañero:**

Reciba un cordial saludo. El siguiente cuestionario es un trabajo de investigación para fines universitarios de José Antonio Castro Cascante y tiene el propósito de identificar cuáles son los factores que influyen en la deserción laboral del departamento de materiales (bodega, supermercado), Marque con una (x) dentro del paréntesis su respuesta será totalmente confidencial. al final del trabajo se hará un entregable con recomendaciones para la empresa. Gracias por su aporte.

1-Indique su edad y género

2- Nivel de escolaridad

Primaria completa ( ) Noveno año ( ) Secundaria completa ( ) Técnico ( ) Universidad ( )

3- ¿Cuánto tiempo tiene de laborar para la empresa?

4- ¿Considera que tiene oportunidad de crecimiento en la empresa de Boston scientific?

Si ( ) No ( )

Si la respuesta es no comente ¿Por qué cree que no tiene oportunidad de crecimiento?

---



---



---

5- ¿Si tiene problemas financieros puede buscar ayuda en la empresa?

Si ( ) No ( )

6-¿Se siente satisfecho con el clima laboral, considera que la empresa es un buen lugar para trabajar?

Si ( ) No ( )

Si la respuesta es no comente que considera que no está bien con el clima laboral del departamento en la empresa.

---



---



---

7- ¿Cómo evalúa el liderazgo, en el departamento de materiales en Boston scientific?

Excelente ( ) Muy bien ( ) Bien ( ) Regular ( ) Mal ( ) muy malo ( )

8- ¿En cuanto a la evaluación del desempeño, considera que le ayuda a crecer y a mejorar sus competencias?

Si ( ) No ( )

Si la respuesta es no explique ¿Por qué considera que la evaluación del desempeño no le ayuda?

---

---

---

9- ¿En su departamento recibe reconocimientos que lo motiven a ser y dar lo mejor de cada día?

Si ( ) No ( )

¿Que mejoraría en cuanto a este factor de motivación?

---

---

---

10- ¿Qué factores considera que influyeron más en la salida de personal en el departamento de materiales? Puede destacar cualquiera de los siguientes:

Clima laboral ( ) Liderazgo ( ) Evaluación del desempeño ( ) Motivación ( ) Problemas financieros ( ) Crecimiento personal

Otro

---

---

---

**Anexo 2. Entrevista para el  
personal Administrativo**

**Universidad Hispanoamericana**  
**Carrera de Administración de Negocios Con énfasis en Gerencia**  
**Investigación para optar por el grado de bachillerato**

**Estimado compañero:**

Reciba un cordial saludo. El siguiente cuestionario tiene el propósito de identificar cuáles son los factores que influyen en la deserción laboral del departamento de materiales. Marque con una (x) dentro del paréntesis y si al final tiene algún comentario adicional de alguna pregunta por favor colocar el número de la pregunta y el comentario. Las entrevistas no llevan nombre y su respuesta será totalmente confidencial.

2-Indique su edad y género

\_\_\_\_\_Años- masculino ( )-Femenino ( )

3-Nivel de escolaridad:

Primaria completa ( ) Noveno año ( ) Secundaria completa ( ) Técnico ( ) Universidad ( ) Postgrado ( )

4-¿Cuánto tiempo tiene de trabajar en la empresa?

\_\_\_\_\_Año(s)

4-¿Si la empresa brinda oportunidades de crecimiento, se incentiva a los colaboradores de materiales para que participen?

Si ( ) No ( )

5-¿Cuándo algún colaborador de materiales dice que se va a ir de la empresa por problemas financieros, hacen algo para ayudarlo?

Si ( ) No ( )

Si la respuesta es sí comente ¿Cómo le ayudan?

---



---

6-¿En cuanto al clima laboral desarrollan programas, actividades, para que los empleados se sientan satisfechos con el ambiente laboral?

Si ( ) No ( )

Si la respuesta es sí comente ¿Cuáles actividades desarrolla la empresa?

---



---

7-¿En cuanto al liderazgo, la empresa desarrolla a los líderes mediante capacitaciones que les ayude a mejorar, para que puedan influir de la mejor manera con los empleados a cargo para el logro de los objetivos?

Si ( ) No ( )

8-¿En cuanto a la evaluación del desempeño, cuando se les da a los empleados, lo hacen de manera que los motive a crecer, potenciar sus fortalezas y mejorar sus competencias?

Si ( ) No ( )

9-¿En cuanto a la motivación, la empresa da reconocimientos que ayude a que este factor se mantenga buscando lo mejor de cada empleado?

Si ( ) No ( )

Si la respuesta es sí comente ¿Cómo los mantienen motivados?

---

---

---

10- ¿Conocía las razones de porque se estaba presentando el fenómeno de deserción laboral en el departamento de materiales?

Si ( ) No ( )

Algún comentario sobre las razones de este fenómeno

---

---

---

**Anexo 3. Hoja de observación**

# UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

## ADMINISTRACION DE EMPRESAS CON ENFASIS EN GERENCIA

### OBSERVACION SOBRE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA DESECCION LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE MATERIALES EN BOSTON SCIENTIFIC

Objetivo: recopilar los datos de las entrevistas de salida del personal con el fin de obtener el comportamiento de las variables internas y externas que ha influido en la deserción laboral.

Observador:(a) \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Hora de observación \_\_\_\_\_

Variables para observar:

- Índices de deserción.
- Factores internos: clima organizacional, evaluación del desempeño, liderazgo.
- Factores externos: Crecimiento personal, problemas financieros