

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**Análisis financiero de la alta rotación del personal, para establecer posibles
costos excesivos, en hospitales privados de la Ciudad de Guatemala**
(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Angélica Beatriz Hernández Mazariegos

Guatemala, agosto 2019

**Análisis financiero de la alta rotación del personal, para establecer posibles
costos excesivos, en hospitales privados de la Ciudad de Guatemala**
(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Angélica Beatriz Hernández Mazariegos

Lic. Elfego Amán López Ramírez (**Asesor**)

M.A. Alex Cárcamo Guillén (**Revisor**)

Guatemala, agosto 2019

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Luis Fernando Ajanel

Coordinador

Guatemala, Marzo de 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado "Análisis financiero de la alta rotación del personal, para establecer posibles costos excesivos, en Hospitales Privados de la Ciudad de Guatemala" y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Angélica Beatriz Hernández Mazariegos

Licenciatura en Contaduría pública y Auditoría

Carné No.: 201401320

REF.: C.C.E.E.LIC.CPA.A03-PS.007.2019

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 21 DE JUNIO DE 2019**

DICTAMEN

Tutor: Licenciado Elfego Amán López Ramírez
Revisor: Licenciado Axel Eduardo Cárcamo Guillén
Carrera: Licenciatura En Contaduría Pública Y Auditoría

En el Artículo Científico titulado: "Análisis Financiero de la alta rotación del personal, para establecer posibles costos excesivos, en Hospitales Privados de la Ciudad de Guatemala,"

Presentada por: Angélica Beatriz Hernández Mazariegos.

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada


M.A. Ronaldo Girón
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



Guatemala, 21 de marzo 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación a la asesoría del artículo científico titulado "**Análisis financiero de la alta rotación del personal, para establecer posibles costos excesivos, en Hospitales Privados de la Ciudad de Guatemala**", realizado por Angélica Beatriz Hernández Mazariegos, carné 201401320, estudiante de la Licenciatura en Auditoría, he procedido a la asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



Lic. Efigenio Amán López Ramírez
Contador Público y Auditor
Colegiado 6,191

Guatemala, 11 de abril 2019

Señores Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Presente

Estimados Señores:

En relación al Artículo científico titulado: "Análisis financiero de la alta rotación del personal, para establecer posibles costos excesivos, en Hospitales Privados de la Ciudad de Guatemala", realizado por Angélica Beatriz Hernández Mazariegos, Carné 201401320, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Revisión del mismo haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio Dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



Mgtr. Alex Eduardo Cárcamo Guillén

Colegiado Activo 8452

Dedicatoria

- A Dios** Por ser el centro de mi vida y darme la fortaleza, sabiduría para poder lograr las metas en esta etapa de mi vida.
- A mi familia** Por estar incondicionalmente a mi lado, dándome el apoyo necesario para no desfallecer y poder lograr mis metas.
- A mi hijo José Raúl** Por ser el amor de mi vida y la motivación para lograr este gran triunfo, esto es por ti y mi familia.
- A mi padres** Por ser el pilar de nuestro hogar y apoyo incondicional en lo largo de la carrera.
- A mis hermanos** Por ser ese ejemplo para lograr este triunfo, los amo.
- A mis amigos** Por atravesar este camino y lograrlo con éxito.

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	1
1.3 Objetivos de investigación	1
1.3.1 Objetivo general	1
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	2
1.6 Alcance de la investigación	2
1.6.1 Temporal	2
1.6.2 Geográfico	2
1.7 Definición de la muestra	2
1.7.1 Empleo de muestra finita o infinita	3
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	3
1.9 Recolección de datos	3
1.10 Procesamiento y análisis de datos	3
2. Resultados	
2.1 Presentación de resultados	4
3. Discusión y conclusiones	
3.1 Extrapolación	13
3.2 Hallazgos y análisis general	18
3.3 Conclusión	21
3.4 Legislación	21
Referencias	26
Anexos	

Lista de gráficas

Gráfica No. 1	4
Gráfica No. 2	4
Gráfica No. 3	5
Gráfica No. 4	5
Gráfica No. 5	6
Gráfica No. 6	6
Gráfica No. 7	7
Gráfica No. 8	7
Gráfica No. 9	8
Gráfica No. 10	8
Gráfica No. 11	9
Gráfica No. 12	9
Gráfica No. 13	10
Gráfica No. 14	10
Gráfica No. 15	11
Gráfica No. 16	11
Gráfica No. 17	12

Abstract

El capital humano dentro de una institución es el factor más importante, sin embargo requiere de inversión, costos que pueden afectar financieramente a la empresa, sin embargo, dichos desembolsos son necesarios, e incluyen principalmente capacitaciones, uniformes, pago de planillas y desvinculaciones.

En la ciudad Guatemala existen 48 hospitales privados, los cuales se encuestaron en su totalidad para confirmar si el índice de rotación establece costos excesivos dentro de las empresas.

Se logró confirmar que el 79% de los hospitales privados tiene un índice de rotación del 16% al 25% del personal y que el 80% de estos invierte en capacitaciones constantes tanto como capacitaciones conductuales y capacitaciones técnicas, y que de los hospitales privados también el 80% cuentan un presupuesto anual.

Además que el porcentaje de pago de prestaciones con indemnización en los hospitales privados es de un 22% al 40%, lo que confirma que dichas empresas efectúan gastos por concepto de inversión de personal y desvinculación del mismo, que al no ser bien gestionados por exceso de rotación de personal puede tener efectos de tipo financiero.

Introducción

El presente artículo de investigación presenta el análisis financiero sobre la alta rotación de personal y establece los costos que tiene los hospitales privados de la ciudad de Guatemala.

Como se muestra en los resultados el capital humano se ha convertido en factor fundamental de los hospitales privados, por la calidad del servicio que se debe prestar para ser competitivo, sin embargo el costo de la alta rotación del mismo puede tener un efecto significativo para dichas instituciones.

La recolección de datos fue a través de una encuesta que permitió conocer los costos que tienen los hospitales privados de la Ciudad de Guatemala, iniciando desde la contratación, capacitaciones, pago de prestaciones en planilla, y por la rotación (desvinculación).

La información fue brindada por las personas encargadas de recursos humanos, sin embargo también se estableció que un 20% de los hospitales privados contrata los servicios de empresas reclutadoras, por lo que deben tener un presupuesto para el pago de estos.

En la presentación de los resultados se puede apreciar que los hospitales privados pagan a su personal por medio de planilla con prestaciones y también cuentan con personal de servicios profesionales, y que el 83% del personal les pagan todas las prestaciones mínimas que establece la ley.

Así mismo se establece que el 80% de los hospitales invierte en capacitaciones constantes y que el mismo porcentaje cuenta con un presupuesto anual para que las mismas se den. Es importante mencionar que las capacitaciones más comunes que implementan son las conductuales y las técnicas.

La rotación de personal dentro de los hospitales privados está dentro un 16% al 25% y que de estos el 32% es por despido, y por tanto implica el pago de indemnización por tiempo laborado así como lo establece la ley.

Del resultado de la investigación se puede inferir que los costos que generan los hospitales privados de la ciudad de Guatemala son excesivos, por lo que pueden impactar financieramente a los mismos. Se considera que las desvinculaciones por rotación son los causantes de dicha problemática.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema:

Actualmente el capital humano dentro de una organización se ha convertido en parte fundamental de la misma, la inversión que se da a los colaboradores siempre será costeadada por la empresa; se pueden mencionar las capacitaciones laborales que significa una inversión en relación al nuevo colaborador y un gasto referido a la persona que deja el cargo, capacitaciones técnicas las cuales aportan destrezas al colaborador para mejorar en su área, capacitaciones conductuales que ayudaran a su personalidad, sin embargo existe una problemática dentro de la empresas y se trata de la elevada rotación del personal, aunque dentro de las organizaciones existen políticas y/o procedimientos no se puede evitar que la rotación no se lleve a cabo. Los tipos de retiro del personal son los siguientes; renuncia, despido y/o abandono de labores, a pesar de ello los despidos pueden impactar financieramente a la empresa ya que en este tipo de despido se debe cancelar todas las prestaciones. La política de una organización puede afectar en la decisión de pagar o no prestaciones laborales debido a que si en la política indica pago de indemnización universal, se debe pagar no solo cuando se dé un despido sino cuando también se den renuncia y/o abandono de labores. Se trata de conocer los costos adicionales al rotar excesivamente al personal y el impacto que los mismos tienen en los resultados de la organización.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cuál es el efecto financiero de la alta rotación del personal en una empresa hospitalaria de la Ciudad de Guatemala?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo general

Realizar un análisis financiero de la rotación del personal en los Hospitales Privados de la Ciudad de Guatemala

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el índice de rotación de personal
- Analizar el costo de la rotación de Personal

1.4. Definición del tipo de investigación

Descriptiva

1.4.1. Investigación descriptiva

El tipo de investigación descriptiva es basa en las características actuales de la población encuestada.

1.5. Sujeto de investigación

Los sujetos de investigación que proporcionaron los datos necesarios para el análisis son el gerente de recursos humanos y el gerente financiero de los hospitales privados de la ciudad de Guatemala fue la gerencia de recursos humanos y gerente financiero de la empresa.

1.6. Alcance de la investigación

1.6.1. Temporal

El estudio tuvo una duración de 3 meses en el período comprendido del enero a marzo 2019

1.6.2. Geográfico

La recopilación de datos se desarrolló en la ciudad de Guatemala

1.7. Definición de la muestra

Hospitales privados de la ciudad de Guatemala

1.7.1. Empleo muestra finita o infinita

Tomando en consideración el escaso número de unidades a investigar, se utilizó la técnica de censo, por lo que se recopiló información de los 48 hospitales privados de la Ciudad de Guatemala, que constituyen la totalidad de la población.

1.8. Definir instrumentos de investigación

Encuesta

1.9. Recolección de datos

- Encuesta

1.10. Procesamiento y análisis de datos

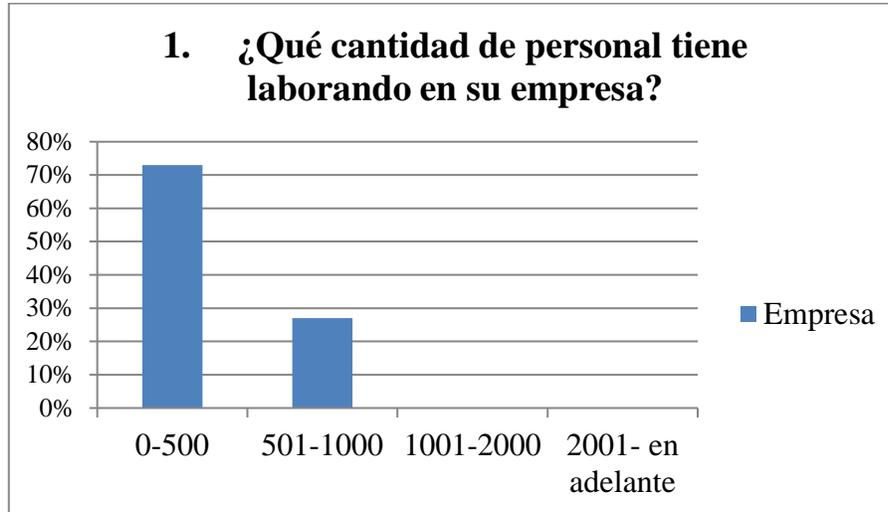
- Recolección de Datos
- Procesamiento de la información
- Presentación de los resultados a través de gráficas comparativas

Capítulo 2

Resultados

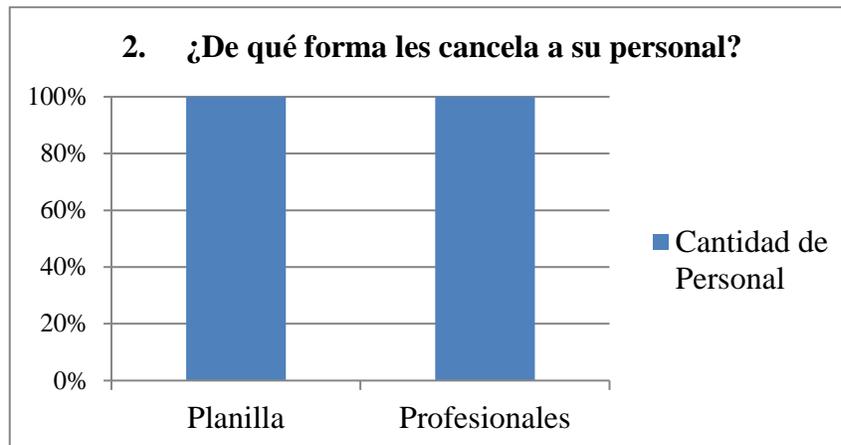
2.1 Presentación de Resultados

Gráfica No. 1



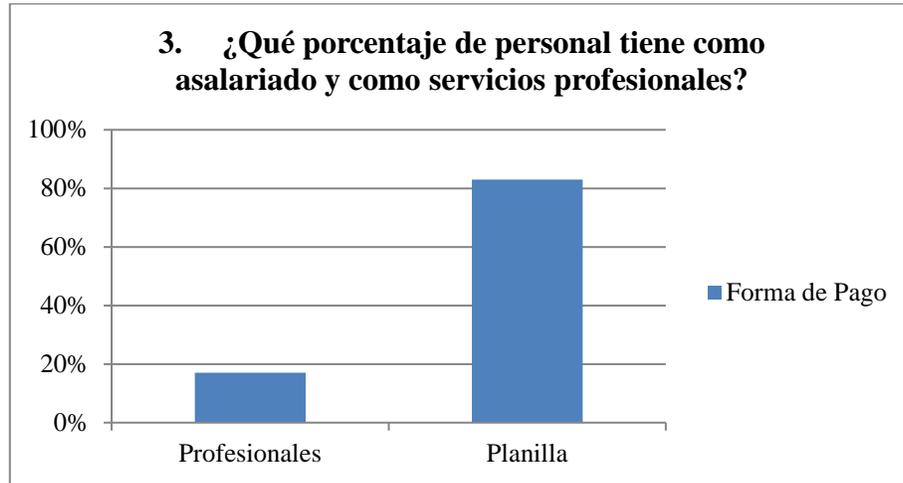
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Gráfica No. 2



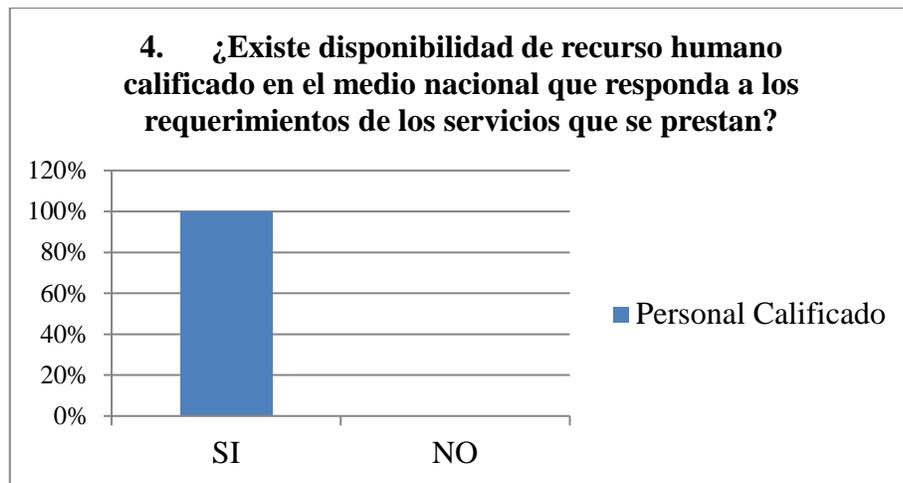
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Gráfica No. 3



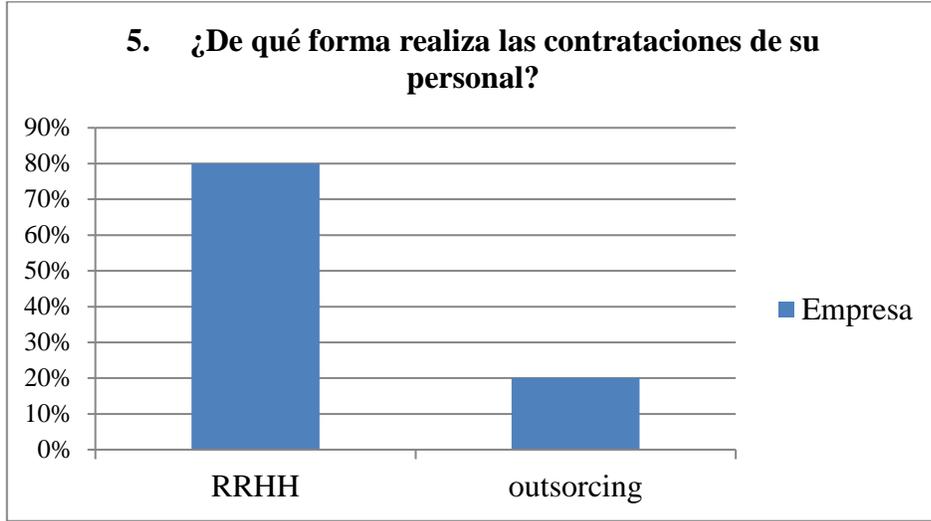
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Gráfica No. 4



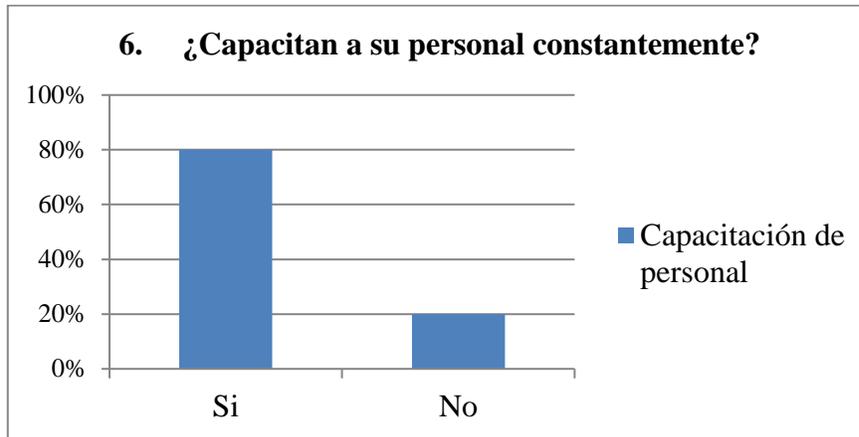
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Gráfica No. 5



Fuente: elaboración propia, año 2019.

Gráfica No. 6



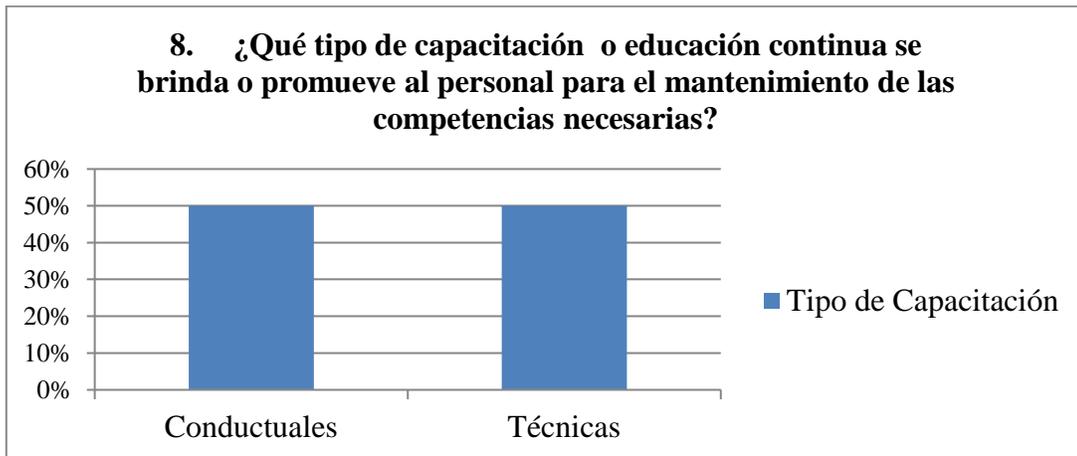
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Gráfica No. 7



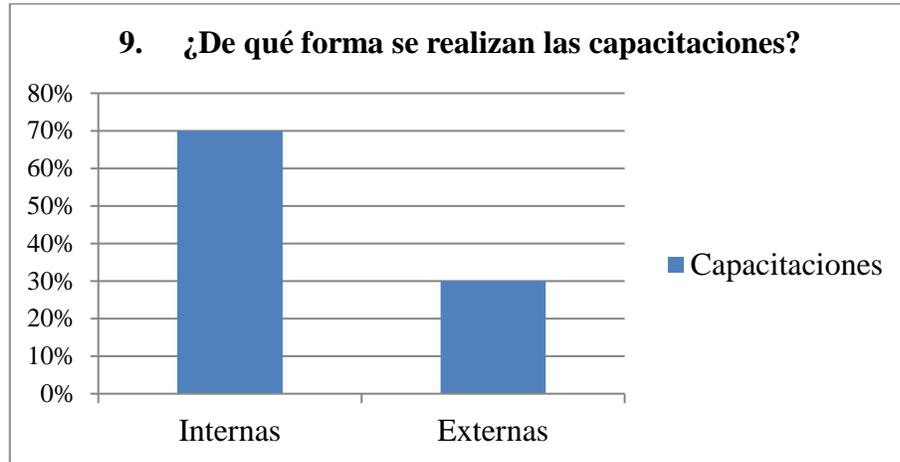
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Gráfica No. 8



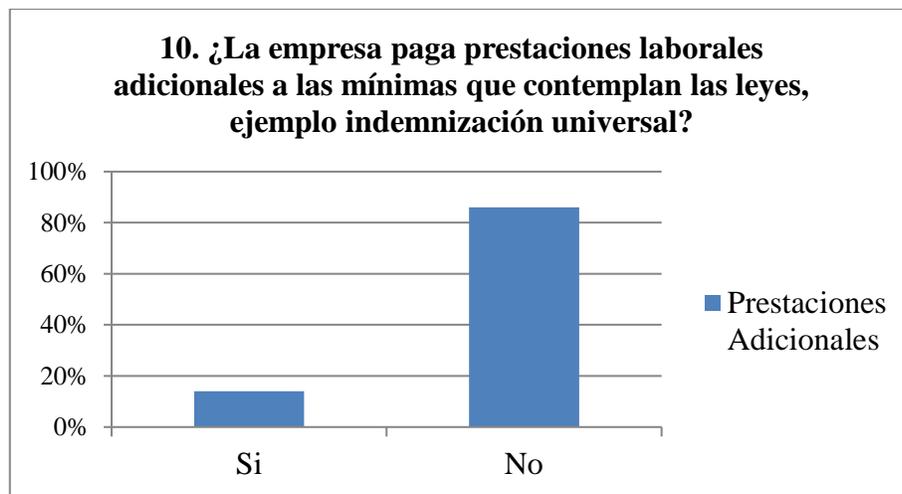
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Gráfica No. 9



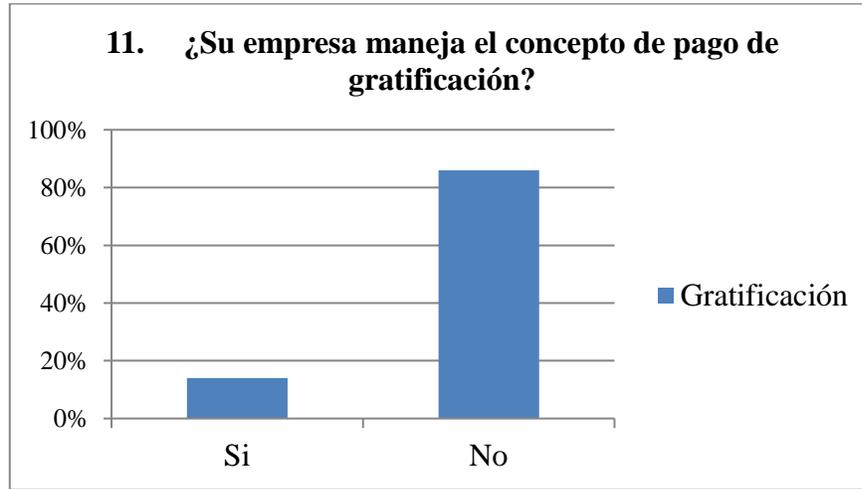
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Gráfica No. 10



Fuente: elaboración propia, año 2019.

Gráfica No. 11



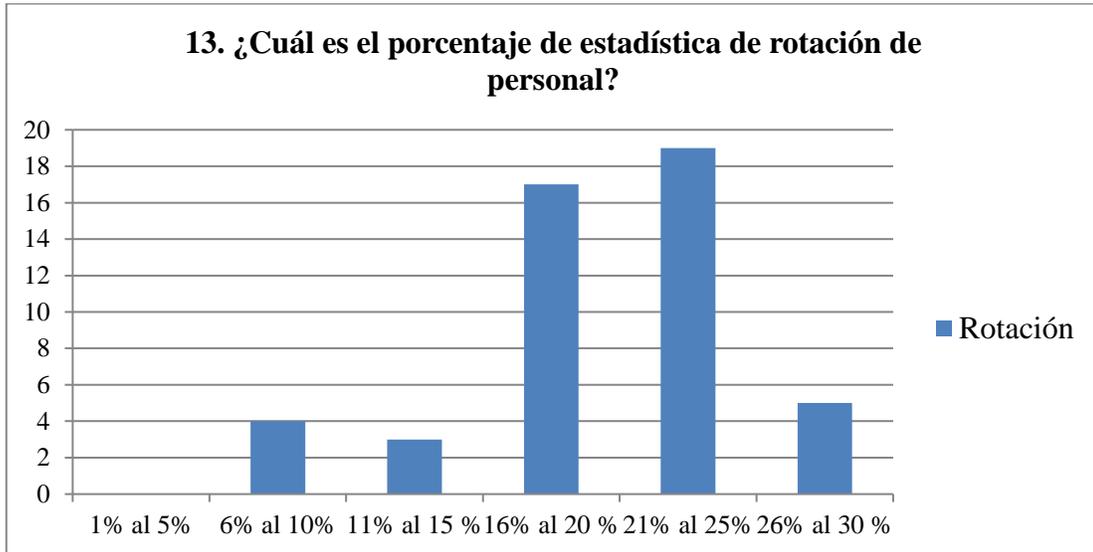
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Gráfica No. 12



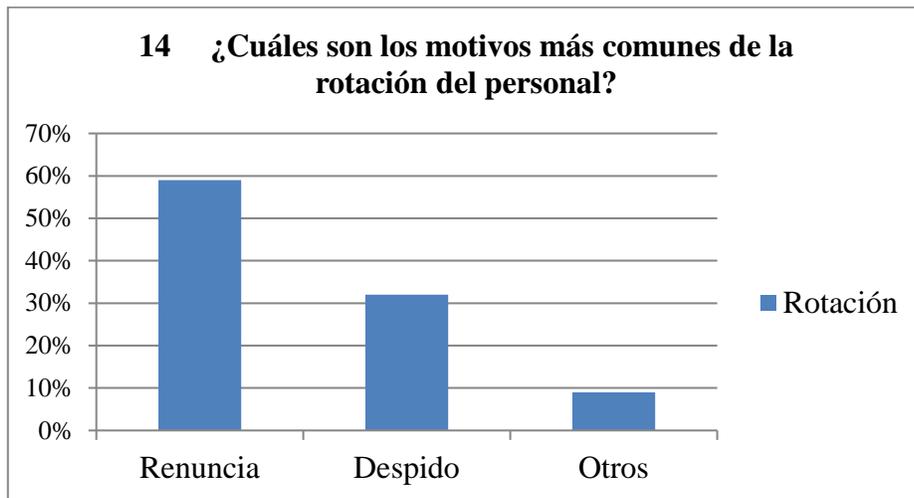
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Gráfica No. 13



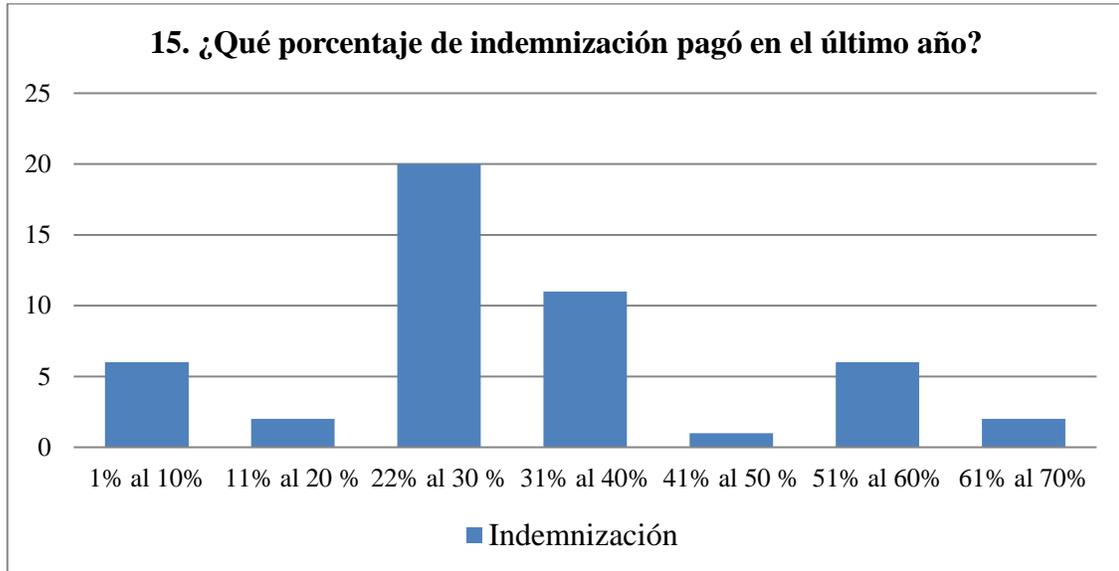
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Gráfica No. 14



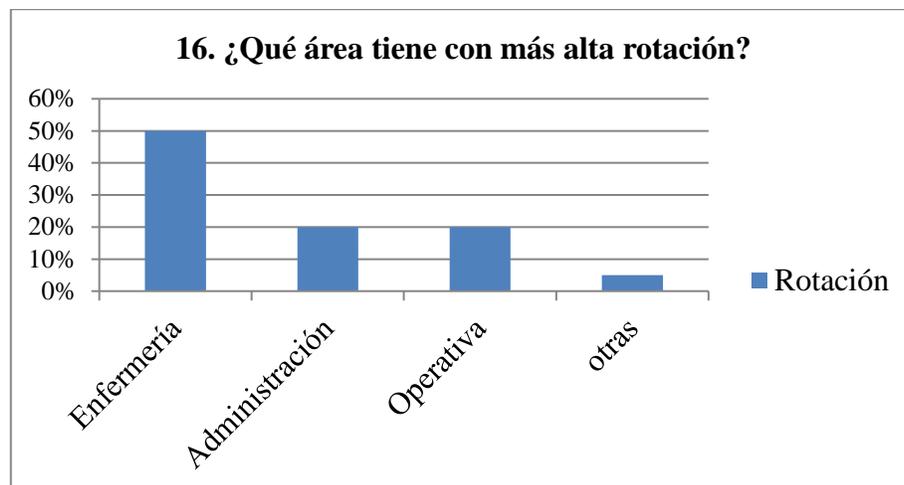
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Gráfica No. 15



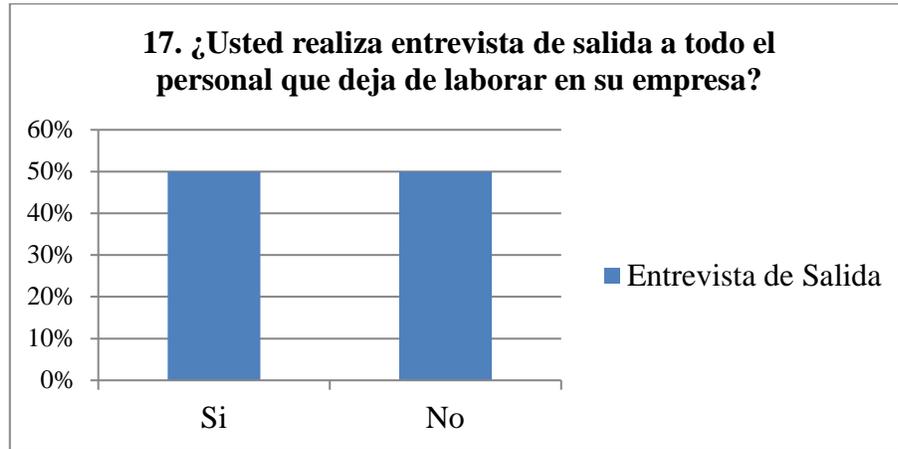
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Gráfica No. 16



Fuente: elaboración propia, año 2019.

Gráfica No. 17



Fuente: elaboración propia, año 2019.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

De acuerdo a la investigación de campo y las entrevistas efectuadas con los diferentes gerentes del área de recursos humanos y financiera de los hospitales privados de la ciudad de Guatemala, se pudieron obtener los siguientes puntos los cuales pueden impactar en el área financiera y así generar pérdidas económicas ya que la rotación de personal es un proceso que se vive a diario dentro de las empresas.

El primer punto detectado por medio de los cuestionarios utilizados en la entrevista y en el procesamiento de información: es sobre la cantidad de personal que tienen los distintos hospitales privados ya que esto indica los gastos y costos que puedan tener, por lo que las encuestas reflejaron que el 70% de los hospitales tiene de 1 a 500 personas. Dentro de los costos, gastos o inversiones que se dan dentro de los hospitales van desde las capacitaciones, uniformes, pago por indemnización, pago por prestaciones laborales, y gratificaciones adicionales. La diversidad de costos y gastos que los hospitales generan en función del número de personas contratadas establecido en la investigación confirma lo expresado en el trabajo de Weather y Davis (1993) quien afirma textualmente que "Los costos de las personas dentro de la contabilidad de personal se refiere a la cuantificación de las mismas como activos humanos e involucra la medición de los costos de adquirir y desarrollar diferentes clases de personal y se le puede llamar Contabilidad del Activo Humano".

El Segundo punto observado fue la forma de pago que los hospitales privados hacen por el trabajo realizado del personal, el cual se observó que el 100% de los encuestados indicaron que les pagan por medio de una planilla de prestaciones y un 98% por medio de una planilla de servicios prestados sin embargo también los encuestados informaron que el 83% del personal que tienen laborando en sus hospitales les pagan por medio de planilla de prestaciones por lo que este debe incluir las prestaciones mínimas de ley. Por lo que el alto porcentaje de personal contratado en forma permanente confirma que al momento de efectuar cambios del personal, se debe evaluar el impacto financiero y administrativo para los hospitales privados, lo cual se encuentra normado

en el Decreto No. 1441 Código de Trabajo de Guatemala artículo No. 88 que literalmente dice “Salario o sueldo es la retribución que el patrono debe pagar al trabajador en virtud del cumplimiento del contrato de trabajo o de la relación de trabajo vigente entre ambos. Salvo las excepciones legales, todo servicio prestado por un trabajador a su respectivo patrono, debe ser remunerado por este. El cálculo de esta remuneración, para el efecto de su pago, puede pactarse: a) Por unidad de tiempo (por mes, quincena, semana, día u hora). b) Por unidad de obra (por pieza, tarea, precio alzado o a destajo); y c) Por participación en las utilidades, ventas o cobros que haga el patrono, pero en ningún caso el trabajador deberá asumir los riesgos de pérdidas que tenga el patrono.

Como tercer punto observado fue el tipo de personal que tienen los hospitales y es que el 100% de los encuestados confirmaron que si hay personal calificado para los puestos vacantes. De acuerdo a lo anterior, en los hospitales privados se estableció que existe capacidad para cubrir los puestos vacantes y no afectar la calidad de la atención a los pacientes, al darse la rotación del personal, ya que se opera con base en descriptores de puestos, lo que confirma lo expresado por el autor (Sánchez (2011), en cuanto a implementar un programa de reclutamiento y selección de personal con base en un Manual de Análisis y Descripción de Puestos que se adecúe a las necesidades. Dicho autor literalmente expresa lo siguiente “En cuanto a los procesos de reclutamiento y selección de personal los encargados de recursos humanos tienen la libertad de realizarlos de la forma más adecuada, y dado que se encontraron deficiencias en la realización de dichos procesos se plantea implementar un programa de reclutamiento y selección de personal en base a un Manual de Análisis y Descripción de Puestos; que se adecuen a las” pag. 25)

Como cuarto punto se observó que no todos los hospitales privados cuentan con un departamento de recursos humanos que pueda llevar el proceso de reclutamiento y selección, y es que el 20% de los hospitales privados contratan los servicios de empresas reclutadoras como también llamados Outsourcing, quienes atraen el personal idóneo para las empresas a las que fueron contratadas o bien en este caso de los hospitales y que estas empresas ejercen el papel de proveedores especializados que ayudan a cubrir las necesidades de los hospitales, asimismo esto conlleva a un gasto adicional para las empresas y que deban tener un presupuesto fijo para cubrir este tipo de servicios. Como lo confirma el autor M. Sis (2013) quién expresa literalmente que:

“El outsourcing consiste, entonces, en contratar y delegar a largo plazo uno o más procesos no críticos para el negocio, a un proveedor más especializado, lo que lo diferencia sustancialmente de la simple contratación de servicios a terceros. Por lo anterior, es que se debe entender esta figura desde dos puntos de vista bien definidos, por un lado, el hecho de que se trata de una nueva modalidad de contratación en el orden laboral y civil, y por el otro, en términos técnicos de mejorar la calidad y eficiencia de las empresas en los servicios que presta a la colectividad. Para el Outsoucer esta modalidad de gestión viene a ser su negocio de servicios que ofrece en el mercado, y para el cliente es la respuesta a su necesidad de mejorar su gestión propia, de manera que al ponerse en contacto ambos se produce una verdadera alianza estratégica” p. 77 a la 80

Como quinto punto y uno de los más importante es sobre las inversiones que tiene los hospitales privados ya que el 80% de los encuestados indicaron que capacitan a su personal constantemente, y que esto conlleva a un costo por capacitaciones realizadas en las instituciones y asimismo se confirmó que también el 80% de los hospitales cuentan con un presupuesto disponible para que las mismas se lleven a cabo, dentro de las capacitaciones que se realizan están las conductuales y técnicas de las cuales estas el 70% son impartidas por el mismo personal y el otro 30% contratan los servicios de otras entidades. Además se puede confirmar que el capital humano es importante dentro de las instituciones ya como se observó las empresas invierten de diferentes maneras para que el personal sea retenido y que la rotación baje. Así como lo confirma el autor Ortiz (1996), quien afirma textualmente que "El recurso humano es un activo más importante que el inventario de mercaderías, por lo que representa un costo para la empresa, y que como cualquier otro recurso tiene su propio costo de reemplazo".

Como Sexto punto se logró observar que el 14% de los hospitales privados encuestados pagan otras prestaciones adicionales a las mínimas establecidas. Y el 86% únicamente pagan las establecidas por la ley. Entre la que se menciona en la encuesta realizada fue la “gratificación” el cual consiste en un pago que se da cuando se da una renuncia y que la misma es autorizada por la Gerencia General como muestra de agradecimiento por el tiempo laborado en la empresa, dicho monto es según lo autorizado por el jefe inmediato. Durante la investigación se concretó que en los hospitales privados la rotación se da por diferentes causas de terminación de contrato, los más comunes son por; renuncia quien tiene un 59%, un 32% por despido y un 9% por otras formas de

culminación. Además se pudo confirmar que los hospitales privados han cancelado de un 16% hasta el 40% de indemnización por lo que se puede observar el alto costo que se tiene con la rotación de personal. Además de los costos que se dan desde el inicio de selección, capacitaciones que se dan durante el tiempo laborado. Así como también lo confirma el autor Monzón (2010) que “La rotación de personal representa un desembolso monetario para la institución, ya que al reclutar, seleccionar, contratar, entrenar y capacitar al personal se incurre en una serie de gastos que van desde el anuncio en el periódico hasta la inducción y capacitación del empleado.” Así como también los desembolsos que se dan por la terminación de contratos como es el caso de los despidos y que esta normado en el Decreto No. 1441 Código de Trabajo de Guatemala en su artículo 78 donde hace referencia a la terminación de contrato y el tipo de prestaciones que las empresas deben cancelar y que literalmente dice que “La terminación del contrato de trabajo conforme a una o varias de las causas enumeradas en el artículo anterior, surte efectos desde que el patrono la comunique por escrito al trabajador indicándole la causa del despido y éste cese efectivamente sus labores, pero el trabajador goza del derecho de emplazar al patrono ante los Tribunales de Trabajo y Previsión Social, antes de que transcurra el término de prescripción, con el objeto de que pruebe la justa causa en que se fundó el despido. Si el patrono no prueba dicha causa, debe pagar al trabajador: a) Las indemnizaciones que según este Código le pueda corresponder; y b) Artículo de daños y perjuicios, los salarios que el trabajador ha dejado de percibir desde el momento del despido hasta el pago de su indemnización, hasta un máximo de doce (12) meses de salario y las costas judiciales.”

Como séptimo punto y el más importante de la investigación es la alta rotación del personal, el cual se observó que se ha considerado como parte del área administrativa dentro de las instituciones, y que no se ha evaluado el impacto que podría dar en el área financiera. En la mayoría de los hospitales privados y en el departamento de recursos humanos, han tomado el rol de contratar, y pagar, y no el de evaluar los motivos de la rotación, los cuales se pueden dar por distintos motivos como la falta de motivación que puede llevar a un bajo rendimiento en las entidades, falta de crecimiento dentro de la empresa que puede llegar a pensar en buscar mejores oportunidades, además del tipo de pagos que se hacen cuando el personal decide retirarse o la empresa decide despedirlos. En cuanto a la rotación se pudo confirmar que existe un 16% hasta el

25% de rotación dentro de las entidades y que esta rotación se da más en el área de enfermería con 50% de rotación, el área administrativa tiene un 25%, el área operativa con un 20% y otras áreas con un 5%. Así como lo confirma el autor Según Villegas (2012) que literalmente dice que “La rotación de personal se da entre empleados insatisfechos y con un deficiente rendimiento en su trabajo y esto los lleva a pensar en buscar un nuevo empleo, evaluar sus alternativas o anunciar su intención de abandonar la empresa. La rotación de personal es el intercambio de personas que ingresan a la organización así como de las personas que salen de la misma. Es un término utilizado en recursos humanos, estudia la forma en la que las empresas obtienen, desarrollan, evalúan y mantienen el número de personal idóneo para el logro de los objetivos. La relación laboral puede terminar debido a: Separaciones, renunciaciones o despidos” (Pág.15).

También se hace mención que durante la investigación los encuestados mencionaron que existen otros tipos de gastos que se pueden dar durante la rotación de personal las cuales podemos llamar como costo ocultos, y entre ellos podemos mencionar los siguientes:

- Comisiones que cobran las empresas de Outsourcing
- Costos de Reclutamiento y Selección
- Servicios médicos para evaluación
- Capacitaciones
- Uniformes
- Y el más importante el costo de desvinculación

Y que además también existen los costos indirectos por la rotación que pueden áreas específicas dentro de la institución como:

- El servicio dentro de los hospitales privados, ya la falta de personal recae en los demás y esto genere un mal servicio
- El costo por pago de horas extras

Con la información anterior confirmamos lo que el autor Monzón (2010), afirma literalmente que “Dentro de los costos se desglosa un concepto muy importante en las organizaciones como lo son los costos ocultos, “la particularidad de estos costos es que se les puede considerar como compromisos financieros clandestinos porque están al margen de los procedimientos y se

difunden y dispersan en toda la empresa. Son algo así como “polvo”. No solo se encuentran costos ocultos en un determinado servicio o una unidad de la empresa. De hecho los disfuncionamientos se producen en cualquier momento por parte de todo un ente. Un costo oculto nunca es provocado por una sola persona, se produce al interactuar varias personas y varios departamentos de la empresa”. Y como también lo indica la página de internet Deloitte.Estrada, que literalmente explica que “Para poder cuantificar el costo de la rotación del personal, en primer lugar hay que establecer categorizaciones del tipo de costos involucrados en la rotación de personal. Tenemos costo directo del reclutamiento, costos por caída en la productividad y reducción temporal del costo de mano de obra.”

3.2 Hallazgos y análisis general

3.2.1 Recursos Humanos

En la actualidad el departamento de Recursos Humanos es el encargado de contratar, capacitar, y cancelar a los colaboradores dentro de una institución sin embargo la unidad más importante dentro de dicho departamento es el área de reclutamiento y selección

- Reclutamiento y Selección

Es el encargado de atraer el personal idóneo para la institución.

Existen empresas outsourcing que prestan servicios de contratación de personal a los hospitales privados, lo cual implica un costo fijo.

Dentro la información recopilada se confirmó que el 80% de los hospitales privados encuestados posee un departamento de RRHH y un 20% contrata los servicios de empresas outsourcing. Estas últimas deben de tener un presupuesto fijo para el pago de los mismos.

Como se observó en las gráficas sobre la cantidad de personal que tienen los hospitales privados encuestados se pudo confirmar que el 70% de los mismos cuentan con aproximadamente 500 personas, por lo que dicha situación implica un costo desde el inicio del reclutamiento.

Asimismo se pudo confirmar que existen dos tipos de forma de pago donde en la primera es por medio de planilla con prestaciones mínimas que la ley establece, y una segunda forma con la

contratación de servicios profesionales, en la cual no se pagan prestaciones y se realiza a través de una factura. Sin embargo el pago en planilla con prestaciones es la que prevalece con un mayor porcentaje de pago a los colaboradores por lo que esto significa que a la hora de una desvinculación la empresa debe cancelar todas las prestaciones es decir, lo proporcional de aguinaldo, bono 14, vacaciones, y si fuera despido el pago de indemnización por el tiempo laborado en la empresa.

- Capacitación

Las capacitaciones en la actualidad forman parte muy importante dentro de las instituciones, tomándolas en cuenta como una inversión ya que se ha considerado como una actividad que aumenta las destrezas y motiva al personal, sin embargo se debe tener un presupuesto disponible para cumplir con las mismas:

Los hospitales privados de la Ciudad de Guatemala ha adaptado la capacitaciones como parte de una inversión donde se pudo confirmar el 80% de los mismo realizan capacitaciones constantemente dentro de las instituciones, así como se pudo confirmar que el 50% de ellas son capacitaciones conductuales que permiten que el personal pueda dar un buen servicio y que el ambiente sea agradable para ellos, y 50% de las capacitaciones son técnicas las cuales ayudan al personal para mejorar su trabajo.

Las capacitaciones pueden resultar un costo para las empresas ya que estas también requieren que sean externas por lo que se deben contratar empresas que impartan las capacitaciones necesarias los hospitales privados invierten un 30% en contratación de empresas, y un 70% se dan internas, esto último significa que el personal es capacitado por los jefes de las áreas.

- Nómina

El departamento o gerencia de recursos humanos cuenta con un área de nómina, la cual se encarga de realizar todos los pagos del personal de los hospitales, así como realizar los cálculos cuando se realizan desvinculaciones del personal.

Los pagos mínimos que se dan en planilla con prestaciones son los establecidos en ley, sin embargo en los hospitales privados de la ciudad de Guatemala hay un 14% de ellos que pagan

prestaciones adicionales, entre ellas la denominada “Gratificación”, la cual significa un pago que se da cuando se presenta una renuncia y la misma es autorizada por la Gerencia General como muestra de agradecimiento por el tiempo laborado en la empresa. Dentro del 14% de los hospitales privados que paga la gratificación, se determinó que en el último año pagaron un 5% de las renuncias que se dieron esto quiere decir que realizó un pago adicional a las prestaciones que corresponden según la ley y que este es un monto que el Gerente autoriza.

Las desvinculaciones se dan por distintos motivos, y dicha razón es la que determina la forma en que se debe pagar a la fecha de la baja de la institución. Actualmente el 79% de los hospitales privados de la ciudad de Guatemala tiene una rotación de personal dentro del 16% a 25%, por lo que la tasa es una tercera parte de todo el personal que tienen. Sin embargo de esta tasa de rotación el 59% son por renuncias, un 32% por despido y un 9% por otros motivos.

Según lo establecido en la ley cuando se da un despido se debe cancelar una indemnización por el tiempo laborado dentro de la empresa. En los Hospitales privados de la Ciudad de Guatemala se estableció que el 63% de los mismos canceló en el último año un 22% al 40% de indemnización, los cuales deben incluir, bono 14, aguinaldo, vacaciones, indemnización. Según el artículo 78 Decreto 1441 Código de Trabajo

El área que tiene más rotación de personal dentro de los hospitales es el de enfermería con un 50%, con lo cual se puede confirmar que el capital humano además de ser el factor más importante, también es el de mayor rotación. El área Administrativa tiene una rotación de 25%, operativa con un 20% y otras áreas con un 5%

El departamento de recursos humanos en los hospitales privados, ha incluido en la actualidad como parte de sus procedimientos de salida de personal, la entrevista de salida, la cual permite establecer con mayor detalle el motivo del retiro del personal. Se confirmó que un 50% de los hospitales realiza dicho procedimiento.

3.3 Conclusiones

1. La rotación del personal dentro de los hospitales privados tiene un impacto financiero importante, lo cual se comprueba con que un 83% que paga a su personal por medio de planilla con prestaciones, lo que significa que si una persona es despedida se deben cancelar todas las prestaciones establecidas en el artículo 78 del Decreto 1441, Código de Trabajo, lo que representa un efecto en la liquidez de dichas instituciones.
2. El índice de rotación de personal en los hospitales privados de la ciudad de Guatemala se encuentra entre un 16 a 25%, lo cual se refleja en el 79% de dichas instituciones, lo que expresado de diferente forma significa que la cuarta parte del personal se cambia en el término de un año.
3. El gasto de la rotación de personal incluye costos directos que son los de Reclutamiento y Selección, comisiones que cobran las empresas de Outsourcing, servicios médicos para evaluación, uniformes, capacitaciones y el más importante el costo de desvinculación. Los costos indirectos que afecta el servicio por la falta de personal y este se recarga a los demás, y pago por horas extras.

3.4 Legislaciones

Aspectos legales aplicables al área de pago de prestaciones laborales:

- Código de Trabajo de Guatemala Decreto No. 1441

Artículo 78. La terminación del contrato de trabajo conforme a una o varias de las causas enumeradas en el artículo anterior, surte efectos desde que el patrono la comunique por escrito al trabajador indicándole la causa del despido y éste cese efectivamente sus labores, pero el trabajador goza del derecho de emplazar al patrono ante los Tribunales de Trabajo y Previsión Social, antes de que transcurra el término de prescripción, con el objeto de que pruebe la justa causa en que se fundó el despido. Si el patrono no prueba dicha causa, debe pagar al trabajador:

- a) Las indemnizaciones que según este Código le pueda corresponder; y b) Artículo de daños y

perjuicios, los salarios que el trabajador ha dejado de percibir desde el momento del despido hasta el pago de su indemnización, hasta un máximo de doce (12) meses de salario y las costas judiciales.

Artículo 82. Si el contrato de trabajo por tiempo indeterminado concluye una vez transcurrido el período de prueba, por razón de despido injustificado del trabajador, o por alguna de las causas previstas en el artículo 79, el patrono debe pagar a éste una indemnización por tiempo servido equivalente a un mes de salario por cada año de servicios continuos y si los servicios no alcanzan a un año, en forma proporcional al plazo trabajado. Para los efectos del cómputo de servicios continuos, se debe tomar en cuenta la fecha en que se haya iniciado la relación de trabajo, cualquiera que ésta sea. La indemnización por tiempo servido se rige, además, por estas reglas: a) Su importe no puede ser objeto de compensación, venta o cesión, ni puede ser embargado, salvo en los términos del artículo 97. b) Su importe debe calcularse tomando como base el promedio de los salarios devengados por el trabajador durante los últimos seis meses que tengan de vigencia el contrato, o el tiempo que haya trabajado, si no se ha ajustado dicho término. c) La continuidad del trabajo no se interrumpe por enfermedad, vacaciones, licencias, huelga legal u otras causas análogas que según este Código suspenden y no terminan el contrato de trabajo. d) Es nula ipso jure la cláusula del contrato que tienda a interrumpir la continuidad de los servicios prestados o por prestarse; y e) El patrono que despida a un trabajador por causa de enfermedad o invalidez permanente o vejez, no está obligado a satisfacer dicha indemnización, siempre que el asalariado de que se trate esté protegido por los beneficios correlativos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y quede devengando, desde el momento mismo de la cesación del contrato, una pensión de invalidez, enfermedad o vejez, cuyo valor actuarial sea equivalente o mayor a la expresada indemnización por tiempo servido.

Artículo 88. Salario o sueldo es la retribución que el patrono debe pagar al trabajador en virtud del cumplimiento del contrato de trabajo o de la relación de trabajo vigente entre ambos. Salvo las excepciones legales, todo servicio prestado por un trabajador a su respectivo patrono, debe ser remunerado por éste. El cálculo de esta remuneración, para el efecto de su pago, puede pactarse: a) Por unidad de tiempo (por mes, quincena, semana, día u hora). b) Por unidad de obra (por pieza, tarea, precio alzado o a destajo); y c) Por participación en las utilidades, ventas o cobros

c) que haga el patrono, pero en ningún caso el trabajador deberá asumir los riesgos de pérdidas que tenga el patrono.

- Ley de Bonificación Anual para trabajadores del sector privado y público Decreto No. 42-92

Artículo 4. Para el cálculo de la indemnización a que se refiere el artículo 82 del Código de Trabajo, se debe tener en cuenta el monto de la bonificación anual devengado por el trabajador, en la proporción correspondiente a seis meses de servicios, o por el tiempo trabajado, si éste fuera menor de seis meses.

- Ley Reguladora del Aguinaldo Decreto Número 76-78

Artículo 9o. Para el cálculo de la indemnización a que se refiere al artículo 82 del código de Trabajo, se debe tomar en cuenta el monto del aguinaldo devengado por el trabajador de que se trate, en la proporción correspondiente a seis meses de servicios, o por el tiempo trabajado si los servicios no llegaren a seis meses.

Referencias

4.1 Artículo obtenido de Internet

1. Deloitte. (Costo de Rotación de Personal). Recuperado de <https://www2.deloitte.com/ec/es/pages/deloitte-analytics/articles/costos-de-rotacion-del-personal.html>
2. Prezi. (Impacto Financiero de la rotación de personal). Recuperado de <https://prezi.com/fyukml04zx8b/impacto-financiero-de-la-rotacion-de-personal/>

4.2 Tesis

1. MonzonBautista.J (2010). “ANÁLISIS DE LOS EFECTOS DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LOS COSTOS DE PRODUCCIÓN DE MAQUILAS DEL SECTOR DE MIXCO, CON MAS DE QUINIENTOS TRABAJADORES” (Tesis de Maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala) recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3552.pdf
2. SanchezAyala.M (2011). “MANUAL DE ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS COMO BASE DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL NACIONAL “SANTA ELENA” DE SANTA CRUZ DEL QUICHÉ” (Tesis de Maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala) recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3710.pdf
3. SisMendez.M (2013). “LA TERCERIZACIÓN O EL OUTSOURCING EN EL DERECHO LABORAL Y LA NECESIDAD DE SU REGULACIÓN” (Tesis de Licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala) recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_10961.pdf

4. VillegasRivas.Fredy (2012). “Causas de la Rotación de personal de receptores pagadores de la región I Metropolitana de una Institución Financiera” (Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar) Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Villegas-Fredy.pdf>

4.3 Legislación

1. Código de Trabajo de Guatemala Decreto No. 1441
2. Ley de Bonificación Anual para trabajadores del sector privado y público Decreto No. 42-92
3. Ley Reguladora del Aguinaldo Decreto Número 76-78

Anexos



UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Cuestionario de Investigación

Tema: Análisis financiero de la alta rotación del personal, para establecer posibles costos excesivos, en Hospitales Privados de la Ciudad de Guatemala

Tipo de Empresa: _____

Puesto que ocupa en la empresa: _____

Instrucciones: Responda la siguiente encuesta encerrando en un círculo las opciones, y responder las preguntas abiertas. Los datos serán manejados confidencialmente y con fines académicos.

1. ¿Qué cantidad de personal tiene laborando en su empresa?

0 – 500

501 - 1,000

1,001 – 2,000

2,000 - en adelante

2. ¿De qué forma les cancela a su personal?

Planilla

Servicios profesionales

3. ¿Qué porcentaje de personal tiene como asalariado y como servicios profesionales?

4. ¿Existe disponibilidad de recurso humano calificado en el medio nacional que responda a los requerimientos de los servicios que se prestan?

Si No

5. ¿De qué forma realiza las contrataciones de su personal?

- En su empresa hay un departamento de Recursos Humanos que realiza el proceso de contratación
- Las contrataciones se realizan a través de un outsourcing

6. ¿Capacitan a su personal constantemente?

Si No

7. ¿tiene un presupuesto para la capacitación de su personal?

Si No

8. ¿Qué tipo de capacitación o educación continua se brinda o promueve al personal para el mantenimiento de las competencias necesarias?

Conductuales

Técnicas

9. ¿De qué forma se realizan las capacitaciones?

Internas (el mismo personal capacitación a los subordinados)

Externas (Proveedores)

10. ¿La empresa paga prestaciones laborales adicionales a las mínimas que contemplan las leyes, ejemplo indemnización universal?

Si No

En caso de ser afirmativo:

Qué tipo de prestaciones? _____

11. ¿Su empresa maneja el concepto de pago de gratificación?

Si No

12. ¿Qué porcentaje de gratificación pago en el último año?

13. ¿Cuál es el porcentaje de estadística de rotación de personal?

14. ¿Cuáles son los motivos más comunes de la rotación del personal?

15. ¿Qué porcentaje de indemnización pago en el último año?

16. ¿Qué área tiene con más alta rotación?

Enfermería

Otros

Administración

Operativa

17. ¿Usted realiza entrevista de salida a todo el personal que deja de laborar en su empresa?

Si

No

Gracias por su colaboración