



**TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO**

**“LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL SERVICIO
AL CLIENTE DE COMEDORES INDUSTRIALES”**

**TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE
RESIDENCIA PROFESIONAL**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTA:
ANDREA PAOLA SERRANO HERNÁNDEZ**

**NOMBRE DEL ASESOR:
MTRA. YVONNE FLORES PIMENTEL**

APIZACO, TLAXCALA., MARZO 2025



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO®



Instituto Tecnológico de Apizaco
Ciencias Económico-Administrativas

Apizaco, Tlax., 12/Noviembre/2024

ASUNTO: Liberación de Proyecto para Titulación Integral.

CESAR REYNALDO RAMOS GOMEZ
JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES
P R E S E N T E.

Por este medio le informo que ha sido liberado el siguiente proyecto para la Titulación Integral:

a) Nombre del Egresado:	ANDREA PAOLA SERRANO HERNÁNDEZ
b) Carrera:	INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
c) Número de Control:	19371177
d) Nombre del proyecto:	LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE COMEDORES INDUSTRIALES.
e) Producto	TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL

Agradezco de antemano su valioso apoyo en esta importante actividad para la formación profesional de nuestros egresados.

ATENTAMENTE

Excelencia en Educación Tecnológica®
Pensar para Servir, Servir para Triunfar®

NORMA ANGELICA AGUIÑAGA SÁNCHEZ
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS
ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS

ASESOR
YVONNE FLORES PIMENTEL

NAAS/mcvh



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
TECNOLÓGICO NACIONAL
DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO
DEPARTAMENTO DE
CIENCIAS ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS





Instituto Tecnológico de Apizaco
División de Estudios Profesionales

Tzompantepec, Tlaxcala, **17 /febrero/2025**

SERRANO HERNÁNDEZ ANDREA PAOLA.
EGRESADA DE LA CARRERA DE INGENIERÍA
EN ADMINISTRACIÓN.
CON NÚMERO DE CONTROL 19371177.
PRESENTE.

Por este medio, me permito informar a usted que por aprobación de la comisión revisora asignada para valorar el trabajo que mediante la opción **TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL** y cuyo tema es: **"LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE COMEDORES INDUSTRIALES"**, conforme a lo establecido en el procedimiento para la obtención del Título Profesional en el Instituto Tecnológico, la División de Estudios Profesionales a mi cargo le otorga la:

AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

Debiendo entregar **2 USB** del mismo, apropiadamente empastados, a la brevedad, para presentar su Acto de Recepcion Profesional.

Sin otro particular por el momento me despido.

ATENTAMENTE

Excelencia en Educación Tecnológica®
Pensar para Servir, Servir para Triunfar®



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
TECNOLÓGICO NACIONAL
DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO
DIVISIÓN DE
ESTUDIOS PROFESIONALES

ISRAEL JORGE SÁNCHEZ SÁNCHEZ
JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES

ccp. Archivo
ijss/aehs -



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. Instituto Tecnológico No. 418, San Andrés Ahuashuatepec,
Municipio de Tzompantepec, Tlaxcala, Mex. C.P. 90491 Tel. (241) 4172010
Ext. 304, e-mail: dep_titulacion@apizaco.tecnm.mx | apizaco.tecnm.mx





TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MEXICO
CAMPUS APIZACO

INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN

**ALUMNA: SERRANO HERNÁNDEZ ANDREA
PAOLA.**

ASESORA: LIC. YVONNE FLORES PIMENTEL

PROYECTO:

**“LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL
SERVICIO AL CLIENTE DE COMEDORES
INDUSTRIALES”**

EMPRESA:

**GRUPO SERGAMEX (SERVICIO
GASTRONÓMICO MEXICANO)**

**RAZÓN SOCIAL: EL ARTE DE LA
ALIMENTACIÓN SALUDABLE S.A DE C.V**

DEDICATORIA

Con el pasar de los días pareciera que son cada vez más complicados, algunos errores cometidos en la vida, son acompañados de una rápida culpa, tristeza y desánimo que para este momento es lo último que necesitas.

Todos en algún momento hemos sentido que todo está mal, pues yo no soy la excepción, esto ocurrió en mi vida en un momento en el que el tiempo era vital, me encontraba en el desarrollo de este proyecto, cada día parecía que el tiempo era más corto y habían más cosas por hacer, solo miraba a mi alrededor y pensaba en todo momento que mi única y mejor solución sería tirar la toalla, renunciar a mis sueños en esta última etapa.

En un momento dentro de esta reflexiva situación, me detuve y pensé en mi hija, pensé en cómo se encontraría su vida, y en cómo afectaría a ella la toma de mi decisión, al mismo instante me di cuenta que si quería lo mejor para ella, debía esforzarme y realizar todos los sacrificios que fueran necesarios.

Ella fue mi motivación, una vez más mi hija trajo sentido a mi vida, una vez más ella fue la causante de mi anhelo de salir adelante, progresar y culminar con éxito este proyecto, por eso mismo dedico este proyecto a mi hija, dedico a ella cada esfuerzo que realice en la construcción de esté; agradezco a Dios por darme tan hermosa compañía y motivación para cada día ser mejor.

Gracias a mi hija por ser tan comprensiva, y por hacer de mí, la mamá más feliz de este mundo.

AGRADECIMIENTOS

A Dios:

Por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi vida y lograr la meta.

A mis padres:

MAMI PAULA HERNÁNDEZ

Este proyecto es el resultado de tu amor, apoyo y sacrificio en mi viaje educativo, tus palabras de aliento, tu perseverancia y tu ejemplo constante han sido mi inspiración. Cada día que trabajaste incansablemente y cada vez que me brindaste tu cariño son tesoros que valoro profundamente.

A través de tus enseñanzas y cariño, has dejado una huella imborrable en mi vida, y mi éxito académico es un reflejo de tu inquebrantable dedicación.

Gracias a tu apoyo y consejos he llegado a realizar la más grande de mis metas. La cual constituye la herencia más valiosa que pudiera recibir.

Eres la razón detrás de todos mis logros, mil gracias. ¡¡Te amo infinitamente!!

PAPÁ MODESTO SERRANO

Tu amor y consejos han sido fundamentales en mi búsqueda de conocimiento. Gracias por estar presente durante este largo camino.

A ambos los quiero mucho.

A mi hija:

Yalitza Ameyali eres y serás lo más importante en mi vida, hoy he dado un paso más para servirte de ejemplo. Gracias a ti he decidido subir un escalón más y crecer como persona y profesionalmente. Espero que un día comprendas que todas las veces que te dejé, fue por lograr lo que soy ahora y que este logro sirva de herramienta para guiar cada uno de tus pasos.

Gracias por existir, te amo mi niña preciosa.

A mis hermanos:

Victor Hugo porque eres una parte fundamental de quien soy y siempre estaré agradecida por eso. Gracias hermano, por ser mi apoyo incondicional, el tío consentidor y mi ejemplo a seguir. Te quiero más de lo que las palabras pueden expresar.

Betzi Izet no hay palabras para expresar lo agradecida que estoy por tener a una hermana tan increíble como tú.

Tu aliento constante y tus consejos sabios han sido fundamentales para mi éxito. Agradezco tu presencia en mi vida y celebro contigo este logro tan especial.

A mi asesora interna:

Lic. Yvonne Flores Pimentel le agradezco por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por su guía y todos sus consejos, los llevaré grabados para siempre en la memoria en mi futuro profesional.

A mi asesor externo:

Lic. Misael López Jaramillo por enseñarme, darme la facilidad de trabajar con los expedientes de la empresa y por ser tan comprensivo en cada dificultad que se me presentaba.

RESUMEN

El presente proyecto se desarrollará en Grupo Sergamex (Servicio Gastronómico Mexicano) S.A de C.V con razón social “El Arte de la Alimentación Saludable”. En toda organización se da la rotación de personal, entendida esta como la entrada y salida de los trabajadores dentro de una empresa, pero cuando está excede en cantidad y además en corto tiempo, entra a ser un problemática para la empresa que afecta tanto en costos en procesos de reclutamiento, selección y capacitación, como en la repercusión que tiene ante los empleados que aún siguen trabajando y ante el cliente al cual se le presta el servicio; por tal motivo el presente proyecto de investigación surge a partir del interés en poder identificar los motivos de retiro voluntario de los trabajadores de Grupo Sergamex S.A. de C.V, con el fin de proponer estrategias que permitan minimizar el índice de rotación, mitigando el impacto económico y operativo que esto provoca en la empresa y en la prestación de los servicios.

De acuerdo con la problemática mencionada anteriormente resulta más favorable realizar planes de acción pensando en el bienestar y estabilidad de los empleados, en el factor de tiempo y economía de la empresa, para ello se puede pensar en un plan de capacitaciones, formación de supervisores que den retroalimentación, reconozcan los logros del personal y se mantenga buena comunicación ya que esto tiene un efecto multiplicador en la compañía.

Para llevar a cabo este proyecto se realizara una serie de preguntas mediante un formulario de Google a las personas que han causado baja con el fin de recabar información y conocer el motivo por el cuál decidieron terminar la relación laboral con la empresa. Toda la información recabada durante el tiempo que se aplicará el formulario será de mucha importancia para llevar a cabo los objetivos del proyecto.

INDICE

Contenido

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTOS.....	3
RESUMEN.....	5
INDICE.....	6
INTRODUCCIÓN.....	9
OBJETIVOS (GENERAL Y ESPECÍFICOS).....	10
Objetivo general.....	10
Objetivos específicos	10
JUSTIFICACIÓN.....	11
1. DATOS DE LA EMPRESA	12
1.1 ANTECEDENTES.....	12
1.2 UBICACIÓN.....	12
1.3 MISIÓN.....	13
1.4 VISIÓN	13
1.5 SERVICIOS	13
1.6 CLIENTES	14
1.7 CARACTERIZACIÓN DEL AREA.....	14
FUNCIONES	14
OBJETIVOS	15
2. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1 CONCEPTO DE ROTACIÓN DE PERSONAL	15
2.2 TIPOS DE ROTACIÓN DE PERSONAL	16
2.3 CAUSAS DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL	16
2.4 IMPORTANCIA DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL	18
2.5 CAUSAS MÁS FRECUENTES QUE PROVOCAN LA ROTACIÓN DE PERSONAL	18
2.6 ELEMENTOS QUE DEBEN SER TOMADOS EN CUENTA PARA EVITAR LA ROTACIÓN DE PERSONAL.	19
2.6.1 CLIMA LABORAL	19
2.6.2 IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL.....	19
2.6.3 MOTIVACIÓN	20
2.6.3.1 MOTIVACIÓN LABORAL	20

2.6.4 RECONOCIMIENTO LABORAL	20
2.6.5 SALARIO	21
2.6.6 PRESTACIONES DE LEY	21
2.7 IMPORTANCIA DE UN BUEN CLIMA LABORAL	23
2.8 FACTORES DE MERCADO DE TRABAJO	23
3. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS ..	24
4. RESULTADOS	26
4.1 NOMBRES DE LOS ENCUESTADOS	26
4.2 EDAD.....	27
Ilustración 1.	27
4.3 SEXO	28
Ilustración 2.	28
4.4 ESTADO CIVIL	29
Ilustración 3.	29
4.5 ¿EN QUÉ COMEDOR LABORÓ?	30
Ilustración 4.	30
4.6 ¿CÓMO CONSIDERAS EL AMBIENTE LABORAL EN EL LUGAR DE TRABAJO?	31
Ilustración 5.	31
4.7 ¿COMO CONSIDERAS QUE FUE ADAPTARTE AL PUESTO QUE DESEMPEÑABAS EN LA EMPRESA?	32
Ilustración 6.	32
4.8 ¿CÓMO CALIFICARÍAS LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO AL CLIENTE (DENTRO DEL COMEDOR)?	33
Ilustración 7.	33
4.9 ¿CUÁL FUE EL MOTIVO DE SU RENUNCIA?	34
Ilustración 8.	34
4.10 ¿POR CUÁNTO TIEMPO ESTUVISTE PENSANDO EN DEJAR LA EMPRESA?	35
Ilustración 9.	35
4.11 ¿COMO FUE QUE TE ENTERASTE DEL EMPLEO DE LA EMPRESA?	36
Ilustración 10.	36
4.12 ¿QUÉ CONSIDERAS QUE SE PODRIA MEJORAR EN LA EMPRESA?	37
5. FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO	38
CONCLUSIÓN	41

RECOMENDACIONES	42
EXPERIENCIA PERSONAL PROFESIONAL ADQUIRIDA	43
COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS.....	44
FUENTES DE INFORMACIÓN	45
ANEXOS	46
INSTRUMENTO APLICADO	46

INTRODUCCIÓN

Este tipo de estudio es importante, porque a través de diferentes situaciones, factores y fenómenos que propone la teoría, se pueden inferir estrategias que ayuden a reducir la rotación de personal en las medianas empresas, puesto que una vez con el conocimiento de la causa, se pueden proponer diferentes acciones, ayudando de esta manera a que estas sean capaces de reducir diferentes problemáticas que se generan como, el aumento de sus costos, ya que a la hora de que una empresa adquiera un trabajador, este le genera a la organización gastos de capacitación de los diferentes planes y actividades que esta tenga propuesta para que este pueda adaptarse y se sienta cómodo dentro de la organización. Por otro lado, la investigación es de importancia, porque por medio del resultado, propone una manera de identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de una empresa (Edvinsson & Malone, 1998), los cuales corresponden a los sentimientos de los colaboradores hacia el sitio de trabajo, creando lazos con la organización, que contribuyen a la reducción del índice de rotación.

OBJETIVOS (GENERAL Y ESPECÍFICOS)

Objetivo general

Definir estrategias que ayuden a disminuir la rotación de personal para mejorar la retención de los empleados de Grupo Sergamex, en la ciudad de Puebla de Zaragoza en el periodo Enero-Junio 2024.

Objetivos específicos

- Revisar las posibles causas que generan la rotación a través del análisis de datos.
- Categorizar las causas de la rotación de personal.
- Identificar los motivos por los cuales renuncian los empleados a través de un formulario.
- Proponer estrategias para disminuir la rotación de personal en Grupo Sergamex

JUSTIFICACIÓN

Contemplando que el recurso humano es uno de los factores más importantes de en toda la organización, el conocer la satisfacción, motivación y compromiso de los empleados de cada uno de los departamentos de la empresa permitirá abordar los elementos que se tenían olvidados o los cuales no se encuentran suficientemente considerados. El control de estos permitirá crear vínculos con la empresa y hacer crecer en los empleados un sentido de pertenencia, que permita mejorar el desempeño individual, que correctamente seguido tiene un gran impacto positivo.

La rotación del personal puede ser favorable porque permite a las empresas e instituciones contar con personal nuevo que aporte conocimientos y perspectivas. Sin embargo, a su vez, puede resultar costosa, razón por la que la mayoría de empresas se interesan en mantenerla en un porcentaje bajo.

La importancia de tener una correcta visión del tema, deja de lado la importancia que tiene además de tener impacto de efectos de la misma representan afectaciones importantes a la productividad, ya que la salida de un integrante de la organización supone fuga de conocimientos internos que deben ser invertidos nuevamente en la contratación que le reemplace. Estos costos pueden darse ya sea en la forma de cursos de inducción, costos administrativos de contratación/finiquito tiempo en lograr avances en la curva de experiencia que cada.

De acuerdo con Domínguez, López, y Hernández (2015) los factores que más impacto tiene en la rotación de personal son “la remuneración económica, el crecimiento profesional dentro de la organización y la relación vida-trabajo”, la percepción que se tiene de estos, entre los empleados, genera un fenómeno que impacta negativamente el desarrollo de su trabajo.

1. DATOS DE LA EMPRESA

1.1 ANTECEDENTES

Grupo SERGAMEX (Servicio Gastronómico Mexicano), con razón social: El Arte de la Alimentación Saludable S.A. de C.V. Es una empresa que fue creada con el compromiso de ofrecer servicios de comedores industriales.

Su historia comenzó hace más de 21 años, operando comedores en Puebla y Tlaxcala, actualmente también en Veracruz, creando esquemas alimenticios balanceados con energías calóricas que ayudarán a sus colaboradores a rendir de manera efectiva en su jornada laboral.

Conocen la importancia de una buena alimentación en el trabajo, por ello se comprometen a cuidar la salud laboral a través de esquemas nutritivos y balanceados por expertos en alimentación que ayudarán al rendimiento efectivo del capital humano, además de utilizar insumos 100% naturales que permiten un sabor como en casa.



1.2 UBICACIÓN

Blvd. Hermanos Serdán No.786 Col. San Rafael Oriente, C.P 72020. Puebla, Puebla



1.3 MISIÓN

Proporcionar un servicio de alimentos que supere las expectativas de nuestros clientes, tomando en cuenta los aspectos de calidad, servicio, amabilidad, sazón e higiene.

1.4 VISIÓN

Consolidar nuestra imagen y presencia en el país para posicionarnos dentro de los tres primeros proveedores del ramo a nivel nacional; todo ello con el trabajo en equipo y personal calificado con el que contamos.

1.5 SERVICIOS

Además de ofrecerle nuestro servicio de comedor, contamos con la capacidad para hacernos cargo de sus eventos empresariales, poniendo a su disposición nuestro equipo de expertos para cumplir sus requerimientos y necesidades.

- Servicio de Comedor Personalizado

Pensado y planeado para vivir una experiencia gastronómica inolvidable.

- Work Lunch

Complementa su alimentación con diferentes combos listos para comer.

- Servicios especiales / Catering

Acompaña tus juntas y conferencias con nuestros bocadillos y bebidas.

- Eventos Empresariales

Convive con tus colaboradores, nos encargaremos de organizar tu evento.

1.6 CLIENTES

- Sabormex
- Kautex
- Capsugel
- Huf
- Smp Zitla
- Smp Puebla
- Skf
- Tenneco Puebla
- Coats
- Leonali
- C. Moctezuma
- Kaufen
- Refresco
- Gonac
- Tenneco Chachapa

Actualmente se agregó a Totis P1 y P2, Tenneco Pistones, Adler Pelzer. La empresa se encuentra en crecimiento y es por ello que debe disminuirse el índice de rotación para que pueda seguir creciendo.

1.7 CARACTERIZACIÓN DEL AREA

El departamento de Recursos Humanos cuenta con una jefatura de Nómina, el área está caracterizada por trabajar en conjunto para el buen manejo de la empresa.

FUNCIONES

1. Reclutar el factor humano con talento y habilidades que permita el desarrollo constante de la empresa.
2. Buscar el bienestar del personal mediante la mejora en relaciones laborales.
3. Realizar entrevistas a los aspirantes de las vacantes ofertadas.
4. Aplicar pruebas psicométricas.
5. Elaborar contratos de trabajo.
6. Conseguir una fecha para dar el curso de inducción a los nuevos trabajadores impartidos por el departamento de calidad.
7. Realizar altas de IMSS.

OBJETIVOS

1. Consolidar el dialogo para que las relaciones obrero – patronales se desarrollen en un clima armonioso.
2. Fomentar el trabajo en equipo.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 CONCEPTO DE ROTACIÓN DE PERSONAL

Orozco (2013) explica que es la proporción de personas que salen de una organización, sin tomar en cuenta los que lo realizan de una forma inevitable tales como jubilados y fallecidos, sobre el total del número de personas promedio de una compañía en un determinado período de tiempo siendo lo común de forma anual.

El resultado se debe comprender desde un punto de vista porcentual y sin suspicacias, ya que puede aludir a despidos, renunciaciones y conflictos. Por lo tanto también se toma en cuenta el desarrollo profesional o rotación interna, se debe enfatizar ya que en su concepción original no se toma como tal la oportunidad o beneficio que un colaborador podrá obtener hacia rango superior.

La rotación de personal es inevitable, el ambiente de toda empresa radica en el cambio desde los procesos hasta los colaboradores, no se puede considerar sólo como una desventaja ante las demás organizaciones, al contrario, puede ser un indicador de rentabilidad, productividad, evolución y empoderamiento por parte de los colaboradores.

Chiavenato (2009) menciona que la rotación de personal es la cantidad de personas que salen de la empresa de forma voluntaria e involuntaria, por causas externas o internas en un periodo de tiempo establecido el cual puede ser calculado o determinado de forma científica y objetiva. Por tal motivo se obtienen a partir de datos cuantitativos, los cuales están determinados por el índice de rotación de personal. Se tiene que tomar en cuenta que las personas que se retira por causas externas son debido a mejores ofertas laborales o un crecimiento profesional. Las internas ocurren por reestructuraciones en la empresa,

discrepancias o por bajo rendimiento de un colaborador. Hay que saber diferenciar la naturaleza u origen, para contemplar una estrategia que compense su manifestación.

2.2 TIPOS DE ROTACIÓN DE PERSONAL

Robbins (2013) menciona que existen dos tipos de rotación de personal. La interna se produce al haber una transferencia de puesto o departamento. Y la rotación externa surge por cambios organizacionales o discrepancias laborales con la organización por lo tanto el cese de labores. Como antecedente es importante mencionar que durante la revolución industrial no existía una noción sobre los cambios organizacionales y las tendencias administrativas, ya que todo se basaba en la producción. Rotación no se conocía como tal, solamente existía el empleo y el desempleo. En la actualidad este cambio es muy significativo ya que las tendencias vigentes revelan que un movimiento en la estructura no perjudica, al contrario, si fuese una promoción proyecta buenos resultados.

Continuado con la rotación interna todo movimiento tendrá que ser planificado como un crecimiento de sus colaboradores dentro de la empresa. Desde el reclutamiento y la selección, el encargado de recursos humanos determina el estado del postulante, evalúa sus competencias y extrapola su potencial.

La rotación externa tiende a enfocarse a un mal desempeño, discrepancias colaborador-organización, mejores oportunidades, jubilaciones, entre otros. Un colaborador deja de pertenecer a la empresa, tanto, por motivos personales u organizacionales.

2.3 CAUSAS DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL

Chiavenato (2009) determina que existen diferentes causas internas en relación a la rotación:

A) Causas internas:

- Políticas salariales de la organización
- Política de los beneficios sociales
- Tipo de supervisión ejercida sobre el personal
- Progreso profesional dadas por la organización
- Tipos de relaciones humanas existentes en la organización
- Seguridad industrial

- Comunicación informal
- Clima organizacional
- Políticas de reclutamiento y selección de recursos humanos
- Criterios en programas de desarrollo humano
- Criterios de evaluación del desempeño.

A través de entrevistas de salida, reputación de la organización e investigaciones profundas sobre fenómenos propios de la rotación de personal, se podrá establecer que causa interna produce dicha dinámica en la empresa.

B) Causas externas:

Zulema (2009) afirma que las circunstancias externas de cualquier compañía no son suficientes para provocar un cambio de puesto de trabajo, si el colaborador afectado no permite que pueda madurar en su interior y creen el motivo válido.

Paralelamente existen motivos personales independientes que pueden inducir al trabajador a cancelar su contrato de trabajo. Esto argumenta que no solo puede existir elemento externo, va aunado a una causa interna, sin embargo casusa externa como el mercado laboral puede provocar una rotación de talento humano, ya que habrá mejoras salariales y crecimiento profesional de las personas.

Según Ccollana (2014) se debe tener en cuenta que por lo general cuando una persona renuncia lo hace de un momento a otro, puede que un día sea contratado el personal y al día siguiente éste renuncie de manera voluntaria, dicho retiro afecta completamente a la compañía no solo en gastos sino también generando sobrecarga laboral para los otro trabajadores, teniendo en cuenta que alguien debe ocuparse de las funciones del personal faltante en el punto de trabajo, lo que hace que la percepción de los trabajadores que aún siguen en su puesto, tomen decisiones respecto a su permanencia en la empresa buscando su bienestar.

En cierta medida la rotación de personal está influenciada por la baja motivación y la insatisfacción laboral que tienen los trabajadores frente a su labor y lo que ésta conlleva, es decir; el trato, los jefes, las condiciones laborales y demás aspectos relevantes para la organización, se puede decir entonces que las causas que generan la salida de los

trabajadores son básicamente laborales, y en la mayoría de los casos los motivos de retiro pueden ser detectados para generar así una intervención en las que se tomen las medidas necesarias para disminuir la rotación de personal.

2.4 IMPORTANCIA DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL

La rotación de personal se ha convertido en un tema de importancia para las compañías, tal como Robbins (1996) expresa al respecto “la rotación también puede significar una interrupción en el trabajo eficiente de una organización, cuando el personal conocedor y experimentado se va y es necesario encontrar y preparar reemplazos para trabajos de responsabilidad” (P.27), esto ha llevado a que las diferentes empresas concentren grandes horas de análisis en encontrar las causas que están generando la rotación, para así poder generar estrategias que la disminuya.

2.5 CAUSAS MÁS FRECUENTES QUE PROVOCAN LA ROTACIÓN DE PERSONAL

Una de las causas más comunes que desde el punto de vista laboral han aumentado la rotación laboral en las empresas son las siguientes:

- **Clima laboral:** Los niveles altos no se preocupan por la carga de trabajo, ni escuchan a sus empleados, también se vuelven reactivos al momento que los empleados plantean un problema o alguna situación que los tenga insatisfechos.
- **Condiciones laborales:** Cuando el ambiente laboral donde el trabajador desempeña su labor no es el más adecuado hace que este se sienta insatisfecho y en casos extremos conduce a la rotación laboral.
- **Motivación:** Está relacionada con el sistema de estimulación moral y material vigente en la empresa que hace que los trabajadores se desmotiven y decidan marcharse de la misma.
- **Salario:** Es otro motivo que aducen los trabajadores en que consideran que el sistema de pago vigente no se corresponde con el esfuerzo realizado y con los resultados obtenidos sobre todo en trabajos manuales y alimentos monótonos.
- **Servicios y prestaciones:** Los escasos beneficios que se les brindan por pertenecer a la entidad en cuestión, provoca en ellos inconformidad y buscan un trabajo que si se les ofrezcan mejores prestaciones y beneficios. Lejanía del centro de trabajo,

problemas de trasladarse con sus propios medios, sobre todo por los acontecimientos inesperados en el trayecto casa.

2.6 ELEMENTOS QUE DEBEN SER TOMADOS EN CUENTA PARA EVITAR LA ROTACIÓN DE PERSONAL.

Existen elementos que de acuerdo a su importancia deben ser tomados en cuenta para disminuir la rotación de personal entre ellos caben destacar los siguientes:

- a) Clima laboral
- b) Motivación
- c) Reconocimiento laboral
- d) Salario
- e) Prestaciones de ley
- f) Crecimiento y desarrollo laboral

2.6.1 CLIMA LABORAL

El “clima laboral” es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el “saber hacer” del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona el terreno adecuado para buen clima laboral y forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas.

2.6.2 IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL

Las personas tenemos dos tipos de necesidades: materiales y de espíritu. Para mitigar las necesidades materiales es preciso tener comida, ropa, vivir en un lugar adecuado, tener dinero para la educación de los hijos y cubrir unos niveles mínimos de bienestar. En cambio las necesidades de espíritu muchas veces no están cubiertas en el ser humano: ser dueños de nuestro propio destino, encontrar aliciente a lo que hacemos en el trabajo y en nuestra vida personal (amigos, familia, amor).

2.6.3 MOTIVACIÓN

La motivación es parte fundamental para los empleados, ya que de esta forma pueden ser estimulados para un mejor desempeño en sus actividades laborales.

“Motivación es la necesidad o impulso interno de un individuo que lo mueve hacia una acción orientada a un objetivo”. Cuando los trabajadores disfrutan sus labores encuentran su actividad como retadora les agrada el entorno de su trabajo. Por lo común pone su mejor empeño, esfuerzo y desempeñan sus tareas con entusiasmo.

En otras palabras, están motivados para rendir una producción óptima. Por otra parte, si los empleados no pueden esperar el final de la jornada de trabajo, están alejados del resultado de sus esfuerzos y consideran que su trabajo es terriblemente aburrido, no rendirán su mejor esfuerzo.

2.6.3.1 MOTIVACIÓN LABORAL

Robbins lo define como los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo, los estímulos pueden venir de cualquier parte no necesariamente deben ser siempre de su trabajo sino que también puede ser de su familia o amigos.

Como ya se dio a conocer anteriormente la motivación o la forma de reaccionar ante esta estará ligada directamente con la personalidad y el sistema de creencias que tenga la persona de allí la necesidad de que el jefe sea capaz de diferenciar entre una persona que al recibir estímulos es capaz de dar lo mejor de sí o ante situaciones adversas esta no se rendirá e incluso debería de saber que estímulo dar para cuando se está en una situación difícil de persona para que esta se sobreponga lo más rápido posible y no afecte su desempeño.

2.6.4 RECONOCIMIENTO LABORAL

El reconocimiento laboral es uno de los factores importante para mejorar el desempeño del trabajador en su área laboral.

La relación entre trabajo y trabajador es un enlace entre ambos en el que el trabajador irá a laborar no solo como una necesidad en su vida ordinaria, si no también que pueda

presentarse con entusiasmo en el trabajo para que esto no implique aburrimiento y pesadez sobre el mismo. La persona mientras sea más reconocida; más empeño pondrá en sus labores.

2.6.5 SALARIO

El salario constituye el centro de las relaciones de intercambio entre las personas y las organizaciones. Todas las personas dentro de las organizaciones ofrecen su tiempo y su fuerza y a cambio reciben dinero, lo cual representa el intercambio de una equivalencia entre derechos y responsabilidades recíprocas entre el empleado y el empleador.

Salario es la retribución que deba pagar el patrón al trabajador por su trabajo.

El derecho a la retribución económica presenta hoy un carácter particular con apoyo en el principio de la reciprocidad, de la obligación correlativa del empleador y de las necesidades de los trabajadores como el gasto alimentario, la vivienda, la educación de los hijos, el vestido. Es por ello que la persona aspira a un salario que cubra todas sus necesidades.

2.6.6 PRESTACIONES DE LEY

Los trabajadores tienen derecho a prestaciones, las condiciones de trabajo en ningún caso podrán ser inferiores a las fijadas en la Ley Federal de Trabajo y deberán ser proporcionadas a la importancia de los servicios e iguales para trabajos iguales.

IMSS: El trabajador es asegurado por parte de la empresa para que pueda ser beneficiado por atención médica sin un solo costo.

Los patrones están obligados a registrarse e inscribir a sus trabajadores en el IMSS, comunicar sus altas y bajas, las modificaciones de su salario y los demás datos, dentro de plazos no mayores de cinco días hábiles.

El régimen obligatorio comprende los seguros de riesgos de trabajo, enfermedades y maternidad, invalidez y vida, retiro, cesantía de edad avanzada y vejez, guarderías y prestaciones sociales.

ISSSTE: Otorgamiento de los seguros, prestaciones y servicios en materia de medicina preventiva, enfermedad y maternidad, rehabilitación, y la asistencia médica integral

derivada de los riesgos de trabajo, que se proporcionan en las unidades médicas conforme a la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Para los fines antes enunciados el instituto ofrecerá programas culturales, programas educativos y de preparación técnica, de capacitación, de atención a jubilados, pensiones e inválidos, campos e instalaciones deportivas para el fomento deportivo, estancias de bienestar y desarrollo infantil; y los demás que acuerde la junta directiva.

Vacaciones: Se otorgan seis días por año trabajado. Se agregan dos días por cada año subsiguiente de servicio, hasta llegar a doce días. Después del cuarto año, el periodo de vacaciones aumenta en dos días por cada cinco años.

Los trabajadores que tengan más de un año de servicios disfrutaran de un periodo anual de vacaciones pagadas, que en ningún caso podrá ser inferior a seis días laborales, y que aumentará en dos días laborales, hasta llegar a doce, por cada año subsecuente de servicios.

Aguinaldo: Los trabajadores tendrán derecho a un aguinaldo anual que deberá pagarse antes del día veinte de diciembre, equivalente a quince días de salario, por lo menos.

Los que no hayan cumplido el año de servicios, independientemente de que se encuentren laborando o no en la fecha de liquidación de aguinaldo, tendrá derecho a que se pague la parte proporcional del mismo, conforme al tiempo que hubieren trabajado, cualquier que fuere éste.

Reparto de utilidades (PTU): Los trabajadores participaran en las utilidades de las empresas, de conformidad con el porcentaje que determine la comisión Nacional para la participación de los Trabajadores en las Utilidades de las Empresas.

La utilidad repartible se dividirá en dos partes iguales: la prima se repartirá por igual entre todos los trabajadores, tomando en consideración el número de días trabajados por cada uno en el año, independientemente del monto de los salarios.

La segunda se repartirá en proporción al monto de los salarios devengados por el trabajo prestado durante el año.

2.7 IMPORTANCIA DE UN BUEN CLIMA LABORAL

Las personas tenemos dos tipos de necesidades: materiales y de espíritu. Para mitigar las necesidades materiales es preciso tener comida, ropa, vivir en un lugar adecuado, tener dinero para solventar la educación de los hijos y cubrir niveles mínimos de bienestar.

Sin embargo las necesidades de espíritu muchas veces no están cubiertas.

2.8 FACTORES DE MERCADO DE TRABAJO

El mercado de trabajo está compuesto por la oferta y demanda laboral:

- La oferta laboral, está compuesta por todas las personas que se encuentran dispuestas a desempeñar una ocupación a cambio de una remuneración o salario.
- Mientras que la demanda laboral, está compuesto por las organizaciones, negocios, empresas, y personas que se encuentran dispuestas a requerir los servicios de otras personas para que desempeñen una ocupación que se encuentra vacante.

Según Chiavenato (2009), señala que el mercado de trabajo influye en la rotación del personal, por ello hace referencia a lo siguiente:

Cuando el mercado de trabajo está en situación de oferta hay exceso de vacantes y oportunidades de empleo. En ese escenario, los candidatos que buscan trabajo escogen y seleccionan las organizaciones que ofrecen las mejores oportunidades, salarios y beneficios. Las personas se predisponen a abandonar sus empleos actuales y probar mejores oportunidades en otras organizaciones, aumentando así la rotación de personal.

En cambio, cuando el mercado de trabajo está en una situación de demanda hay escasez de vacantes y oportunidades de empleo. En ese contexto, los candidatos compiten entre sí por las escasas vacantes presentando propuestas salariales más bajas o postulándose a puestos inferiores a los que pueden desempeñar. Las personas procuran aferrarse a sus empleos por temor a perderlos.

3. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

3.1 Conocer la empresa

Conocer el área de trabajo y detectar las necesidades de la empresa.

De acuerdo a mi cronograma de actividades las primeras 4 semanas fue para conocer la empresa, desde la parte administrativa hasta la operativa.

3.2 Investigación y revisión de expedientes de bajas en la empresa.

Checar los expedientes que integran las bajas de la empresa y revisar sobre las actividades que desempeñaba.

En la semana 5 y 6 entre al archivo para revisar cada uno de los expedientes de acuerdo al orden alfabético en el que están acomodados. Y la fecha en que causaron baja.

En la semana 7 seleccione los expedientes que eran los más recientes.

3.3 Visita a los comedores industriales

En la semana 8 y 9 recorrí y conocí en donde se ubica cada comedor. Así como también la parte operativa.

3.4 Planeación de cada paso a desarrollar del proyecto

Designar los pasos que se llevaran a cabo para desarrollar el tema.

En la semana 10 se planeó los pasos que se llevarían a cabo para desarrollar el tema antes mencionado.

3.5 Selección del instrumento para recabar información

Elegir el método por el cual se recabara la información para posteriormente tener una base de datos que nos permita conocer más sobre el motivo de bajas.

En la semana 11 se analizó cuál era el instrumento que sería más viable aplicar para recabar la información y por consiguiente seguir desarrollando el proyecto.

3.6 Aplicación del instrumento seleccionado

Poner en marcha el método que se haya elegido aplicándolo a los empleados en operación e incluso realizarlo a los que ya hayan sido baja.

El instrumento fue aplicado en la semana 12, 13 y 14 para recabar la mayor información posible para que la siguiente semana se analice y se obtenga el primer bloque de información sobre las causas de la rotación de personal.

3.7 Interpretación de los resultados

Analizar los resultados que se obtuvieron.

En la semana 15 y 16 se hará el análisis y redacción de la información obtenida.

3.8 Correcciones, pruebas y mejoras.

El asesor interno ha estado revisando el trabajo para así poder realizar las correcciones y mejoras en la redacción para entregarle un proyecto bien al asesor externo.

4. RESULTADOS

La empresa cuenta con 280 trabajadores en las distintas unidades ubicadas en Tlaxcala, Puebla y Veracruz.

Se aplicó el cuestionario a una muestra de 80 trabajadores de los cuales solo 66 accedieron a responderlo.

Y se aplicó enviándoles la dirección web a su número de WhatsApp y comentándoles que si lo podrían responder en cuanto tuvieran un pequeño tiempo disponible.

Una vez que se aplicó el cuestionario, se procedió a la recolección de datos e interpretación de ellos a través de ilustraciones, en donde se muestran

4.1 NOMBRES DE LOS ENCUESTADOS

1. MARINA CUENCA MENDEZ	34. JAVIER HERNÁNDEZ
2. EDGAR JOAQUIN AQUINO BARRERA	35. HERRERA MONROY ALEJANDRA
3. BRÍGIDA VÁZQUEZ MENDEZ	36. ADRIANA DOMÍNGUEZ SANCHEZ
4. DANIEL AVELINO	37. KATERINE SOFÍA HUERTA REYGOZA
5. KARINA IVON AGUILAR	38. RUBEN CHÁVEZ SALAS
6. LUIS ALVARO CALDERON LOPEZ	39. ROSALÍA NORIEGA RONZON
7. ERICK CORONA RAMÍREZ	40. GABRIELA GUTIERREZ AMADOR
8. MARÍA CRISTINA CUAUTLE SANCHEZ	41. ALEJANDRO BECERRA
9. MARIA IRMA DE AURELIO RAMÍREZ	42. ANGEL JONATHAN SANCHEZ
10. MANUEL GARCÍA LÓPEZ	43. ERIK CHOLULA
11. MARIA DEL ROCIO AYALA SOSA	44. CARMEN CERCADO
12. ERICK BARAJAS PEREZ	45. ARTURO DE LA LUZ
13. JIMENA BAROJAS	46. ALAN HUERTA JARDINES
14. JAZMÍN BÁEZ MÉNDEZ	47. ANDREA HERNÁNDEZ
15. MARLEM BONILLA LARA	48. ANA LAURA HUERTA
16. DALIA MARGARITA BENITEZ	49. LUIS JESÚS ROMERO
17. BAEZ MÉNDEZ JOSELYN	50. LUCIA GONZÁLEZ
18. MARIA ISABEL BONILLA DIAZ	51. RICARDO JUAN PORTADA
19. CESAR BUSTOS VALLE	52. ROSA VÁZQUEZ
20. NEPTHALI BAEZ RODRIGUEZ	53. DIANA TORRES
21. ARTURO BEDOLLA ZANCATL	54. ROBERTO SILVA
22. RAFAEL CUAUTLE	55. MARIA DEL PILAR ROMERO
23. ADRIANA PÉREZ CRUZ	56. URBANO SÁNCHEZ
24. LUIS ENRIQUE COYOTECATL	57. GRACIELA SOLIS
25. PAOLA YASMIN CADENA	58. DULCE ROSAS
26. ARMANDO CERVANTES	59. GLORIA ROJAS
27. ABIGAIL CARRILLO PAREDES	60. JUAN CARLOS ROMERO
28. MARIA DEL REFUGIO CHALTELL	61. DANIEL CASTELLANO

29. JOSE LUIS CRUZ CANELA	62. EDITH SERRANO
30. DANIEL CASTELLANO	63. ESTRELLA GARCÍA
31. KARLA MIRIAM CASELIS	64. MAYRA FLORES
32. DANIELA HERNÁNDEZ GASCA	65. BARBARA GÓMEZ
33. NEPTHALI BAEZ RODRIGUEZ	66. ARACELI EDITH GONZALEZ
	67. VICTOR HUERTA

El formulario de Google fue respondido por 66 personas.

4.2 EDAD

EDAD

66 respuestas

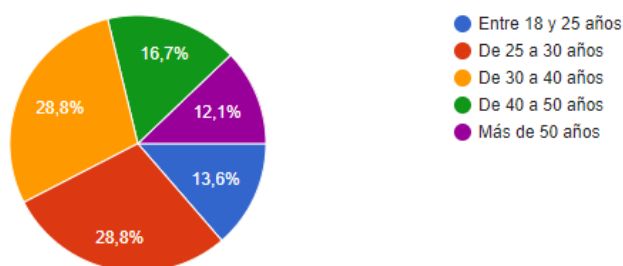


Ilustración 1.

De las 66 personas que respondieron el formulario:

- El 13.6% corresponde a una edad de entre 18 y 25 años. (9 personas)
- El 28.8% corresponde a una edad de 25 a 30 años. (19 personas)
- Otro 28.8% corresponde a una edad de 30 a 40 años. (19 personas)
- El 16.7% corresponde a una edad de 40 a 50 años. (11 personas)
- Y el 12.1% más de 50 años. (8 personas)

4.3 SEXO

SEXO

66 respuestas

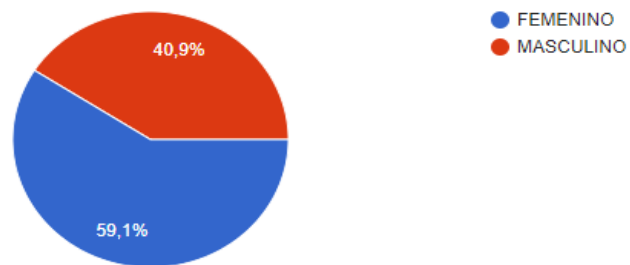


Ilustración 2.

De las 66 personas que respondieron el formulario, 39 (59.1%) son mujeres y 27 (40.9%) hombres. Es normal que sean más mujeres porque son labores de cocina y las mujeres son más desempeñadas en este rubro.

4.4 ESTADO CIVIL

ESTADO CIVIL

66 respuestas

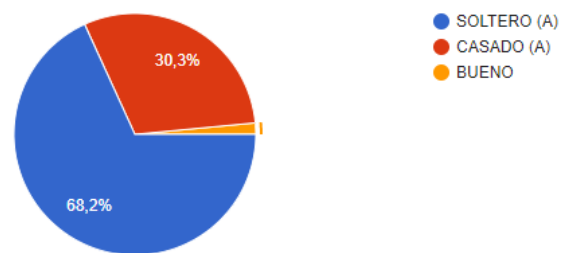


Ilustración 3.

El estado civil de las personas que respondieron el formulario la mayoría son soltero (a), hoy en día es común que no quieran casarse mediante la ley.

4.5 ¿EN QUÉ COMEDOR LABORÓ?

¿EN QUÉ COMEDOR LABORÓ?

66 respuestas

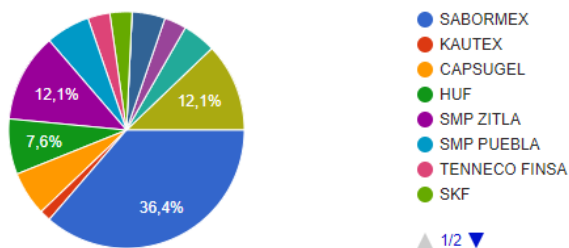


Ilustración 4.

De acuerdo a los comedores, Sabormex es quien más tuvo rotación de personal durante los últimos 5 meses.

Y en los comentarios que dejaron cada uno de los encuestados es que se quejan de la responsable del comedor por la mala manera en que los trataba así como otros factores que influyeron en que así como ingresaban causaban bajan a los pocos días.

4.6 ¿CÓMO CONSIDERAS EL AMBIENTE LABORAL EN EL LUGAR DE TRABAJO?

¿CÓMO CONSIDERAS EL AMBIENTE LABORAL EN EL LUGAR DE TRABAJO?

66 respuestas

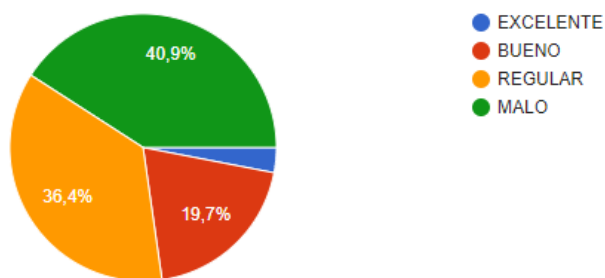


Ilustración 5.

En la vida nos encontramos en una constante búsqueda de nuestra mejor versión. Cada experiencia sea buena o mala nos deja una enseñanza: ayudarnos a ser mejores cada día y progresar en todos los aspectos de nuestra vida.

De acuerdo a los resultados de esta gráfica de las 66 personas:

- 2 consideran que era excelente. (3%)
- 13 dijeron que eran bueno. (19.7%)
- 27 comentaron que fue regular. (36.4%)
- Y 24 lo consideran que fue malo. (40.9%)

4.7 ¿COMO CONSIDERAS QUE FUE ADAPTARTE AL PUESTO QUE DESEMPEÑABAS EN LA EMPRESA?

¿COMO CONSIDERAS QUE FUE ADAPTARTE AL PUESTO QUE DESEMPEÑABAS EN LA EMPRESA?

66 respuestas

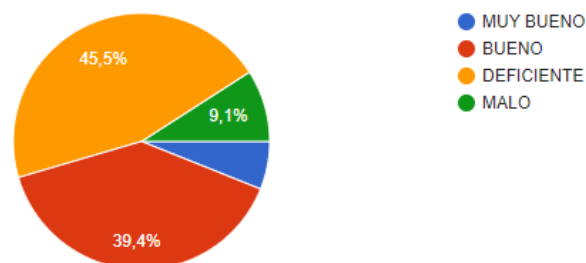


Ilustración 6.

Llegar nuevo a una empresa no siempre es fácil, más aún cuando se trata de tu primera experiencia laboral. Hay mucho en juego, y es normal experimentar cierto estrés ante la incertidumbre de lo que te espera, y la presión por responder a las exigencias del puesto, y del equipo.

Los resultados de esta gráfica de las 66 personas:

- 4 consideran que fue muy bueno. (6.1%)
- 26 comentaron que fue bueno. (39.4%)
- 30 lo consideraron deficiente. (45.5%)
- Y 6 lo consideran que fue malo. (9.1%)

4.8 ¿CÓMO CALIFICARÍAS LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO AL CLIENTE (DENTRO DEL COMEDOR)?

¿CÓMO CALIFICARÍAS LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO AL CLIENTE (DENTRO DEL COMEDOR)?
66 respuestas

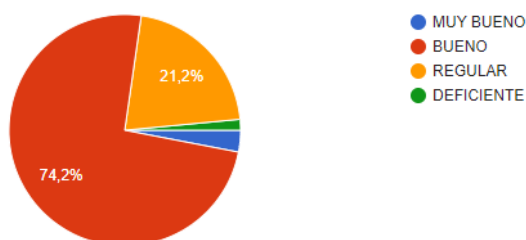


Ilustración 7.

En estos resultados la mayoría de los encuestados calificó el servicio al cliente de manera buena, ya que a pesar de las dificultades que se encontraron durante el tiempo que laboraron su objetivo era dar un buen servicio.

Algunas de las principales características del buen servicio al cliente son:

- Mostrar empatía por las necesidades del comprador.
- Contar con un servicio ágil y, sobre todo, resolutivo.
- Anticiparse a los posibles problemas que puedan surgir.

Y al momento de que cada trabajador desempeña su trabajo, da lo mejor de sí mismo para que todo salga bien.

4.9 ¿CUÁL FUE EL MOTIVO DE SU RENUNCIA?

¿CUÁL FUE EL MOTIVO DE SU RENUNCIA?

66 respuestas

Cop

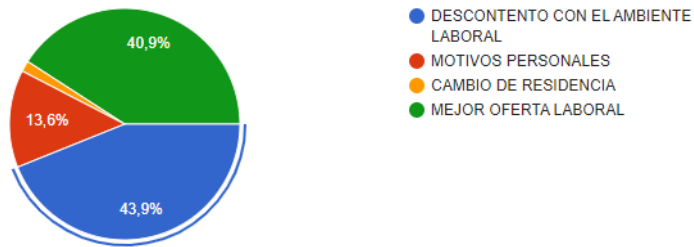


Ilustración 8.

En esta pregunta fue la que más me llamó la atención ya que aquí expresaron el motivo por el cual decidieron terminar relación laboral con la empresa.

- 29 estuvieron con descontento laboral. (40.9%)
- 9 se fueron por motivos personales. (13.6%)
- 1 por cambio de residencia.
- Y 27 encontraron una mejor oferta laboral. (43.9%)

Entre los puntos más frecuentes para cambiar de empleo es la búsqueda de otras oportunidades laborales, el acoso laboral, la falta de motivación, el ambiente laboral, entre otras.

4.10 ¿POR CUÁNTO TIEMPO ESTUVISTE PENSANDO EN DEJAR LA EMPRESA?



Ilustración 9.

Renunciar a un trabajo no siempre es la mejor recomendación pero en algunos casos como cuando ya no hay oportunidades de crecimiento profesional, despedirse de la empresa es la mejor opción.

De las 66 personas:

- La mayoría dijo que fue una decisión repentina. (56.7%)
- 9.1% menos de 1 mes lo pensó para terminar la relación laboral con la empresa.
- 10.6% en 15 días tomo la decisión de abandonar el trabajo.
- Y 13.6% en un mes decidió salirse de la empresa.

4.11 ¿COMO FUE QUE TE ENTERASTE DEL EMPLEO DE LA EMPRESA?

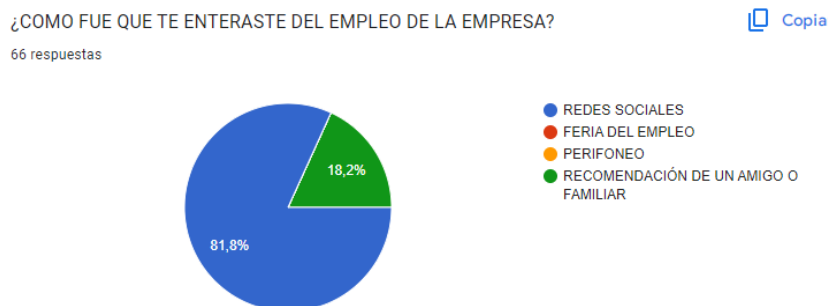


Ilustración 10.

Las empresas, los políticos y los grandes líderes, han notado el poder que tienen las redes sociales dentro de la sociedad, y han entendido que necesitan presencia en las mismas para llegar cada vez más a sus seguidores y lograr acercarse a ellos.

Es por ello que vemos como hoy en día desde las empresas más pequeñas hasta las multinacionales más grandes tienen presencia social media. Es por ello que las redes sociales pasaron de ser sólo una cosa de jóvenes a convertirse en un canal de comunicación de suma importancia para diversos sectores de la sociedad, en el que si no tienes presencia prácticamente no existes.

El cuestionario de Google Forms pude realizar el análisis el cual arroja que el 81.8% de los colaboradores conocieron las vacantes a través de las redes sociales; es decir que de 66 personas 54 vieron las vacantes en redes sociales (Facebook) lo cual hace que haya muchos ingresos así como días después causan baja.

4.12 ¿QUÉ CONSIDERAS QUE SE PODRIA MEJORAR EN LA EMPRESA?

En esta pregunta recibí distintos comentarios tanto buenos como malos.

Las opiniones de los empleados son vitales para optimizar el desempeño laboral y fomentar el crecimiento profesional dentro de una organización. Al establecer una cultura de retroalimentación continua, las empresas pueden brindar apoyo de forma constante a sus empleados, y así promover un ambiente de trabajo positivo.

La retroalimentación de los empleados puede ofrecer percepciones sobre diversas áreas, entre las cuales se encuentran las siguientes:

- Desempeño laboral: trato de los supervisores
- Satisfacción de los empleados: en torno a la carga de trabajo, el equilibrio entre la vida personal y laboral, y la seguridad laboral
- Educación continua: oportunidades de formación para el desarrollo de habilidades y el crecimiento profesional
- Compensación y beneficios: comentarios sobre compensación, beneficios, tiempo de vacaciones, etc.
- Procesos mejorados: percepciones destinadas a mejorar los flujos de trabajo e impulsar la escalabilidad
- Comunicación: qué tan bien los empleados entienden la misión, las metas y los objetivos de la organización

PROBLEMAS A RESOLVER, PRIORIZÁNDOSLOS

5. FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

Es fundamental observar cualquier tipo de situación, para formular estrategias efectivas que ayuden a mejorar, ya que implican un compromiso de cada uno de los miembros de la empresa para implementarlas.

De acuerdo al estudio realizado mediante la aplicación de cuestionarios se obtuvieron datos que indican las causas por las que el personal no se siente satisfecho en su puesto de trabajo y los motivos por los que deciden renunciar.

Los datos arrojados en las ilustraciones señalan que los factores que originan la rotación de personal en Grupo Sergamex S.A de C.V son los siguientes:

- Descontento con el ambiente laboral
- Encuentran una mejor oferta laboral
- Motivos personales
- Cambios de residencia

En los resultados se encuentran datos en los que el personal expresa que en el ambiente laboral el trato de su jefe no es el adecuado, no les permiten expresar sus inconformidades y los limitan a trabajar sin que se les reconozca su esfuerzo, esto genera un ambiente de hostilidad. Y es por ello que optan por buscar otra oportunidad de empleo y que sea mejor remunerado.

De lo anterior se diseñan las siguientes estrategias:

- Evaluar a los jefes del personal, es necesario dar cursos de liderazgo de mando y cumplimiento mejorando el trato jefe – subordinado.
- Estimular a los empleados que están como jefes y/o supervisores para crear una cultura de reconocimiento a su personal que tienen a cargo y se genere un ambiente de trabajo sano, donde el reconocimiento sea una acción moral.
- Implementar entrenamiento en la administración de su tiempo.

El personal puede administrar su tiempo y duplicar su rendimiento.

El trabajador requiere remuneración monetaria y también satisfacción, motivación, reconocimiento, algunos manifestaron su inconformidad por el salario que ofrece la empresa, aun cuando el salario se rige bajo la Ley Federal del Trabajo, y para ellos no les permite cubrir sus necesidades económicas.

- Implementar un sistema de reconocimiento y remuneración.

Que el personal tenga la certeza de que es valioso y parte importante de la empresa y que siempre tenga algo por el cual luchar.

Una clave para retener al personal es asegurarse de que hacen bien su trabajo en términos de habilidades, aptitudes, intereses, etc.

- Tener un sistema de entrenamiento de actualización

Mantener al personal en constante actualización ya que es la mejor manera de mantener a la empresa en crecimiento con personal competitivo.

- Hacer juntas de equipo para retroalimentación

La comunicación es importante para conocer las debilidades y reforzar para mejorar día a día.

- Aplicar programas de formación de personal capacitado.

Entre más se conozcan los miembros de un equipo, mayor será su rendimiento; y todos trabajaran enfocados a un mismo fin.

- Generar un manual de departamento de las funciones de cada puesto.

No depender del personal que se tiene en ese momento, quizás se irán; se debe redactar funciones y procesos de cómo se debe hacer cada cosa para facilitar el entrenamiento de otra persona.

Para conservar al personal, las empresas invierten grandes sumas en capacitación, motivación, incentivos, prestaciones, etc pero vale la pena.

El buen desempeño genera equipos de trabajo productivos, continuidad en los objetivos de la agrupación y un sentido de pertenencia a prueba de otras ofertas laborales.

En toda organización es normal que se presente un registro de entradas y salidas de recursos humanos, en cambio, a veces se sale de control cuando el registro de salidas aumenta notablemente por decisión de los empleados.

Las estrategias que se mencionan anteriormente son con la finalidad de que la rotación de personal reduzca en gran medida y se logre una estabilidad.

CONCLUSIÓN

Toda empresa está expuesta a tener problemas, como la rotación de personal, ya que es uno de los factores que provoca mayores pérdidas tanto en el aspecto económico como en la fuga de información, deterioro de equipo y costo de aprendizaje de los nuevos empleados.

Cuando existe un alto índice de rotación, es importante que se deban realizar entrevistas de salida al personal que decida presentar su renuncia, ya que es una forma donde se pueden analizar los factores por los que deciden irse y como empresa buscar mejoras, desde luego esta entrevista de salida debe estar estructurada con preguntas que puedan proporcionar los datos que ayudaran a conocer cuáles son los factores que influyen en la rotación. Grupo Sergamex (Servicio Gastronómico Mexicano) con razón social: el arte de la alimentación saludable S.A de C.V es una empresa que se está enfrentando a este tipo de problemas y requiere lograr un cambio con la finalidad de mejorar y retener al personal con mayor potencial, y una de las formas de lograrlo es mediante la aplicación de estrategias que le ayude a mejorar la cultura laboral, así como darle prioridad a la mejora en las relaciones humanas no ver el empleado como máquinas de producción, si no como un ser fundamental en los procesos productivos, y hacerlo sentir parte de la empresa.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados durante mi estancia en la empresa puedo recomendar que se contemple la importancia de tomar en cuenta la relación de jefe – subordinado ya que es el principal motivo por el cuál la gente renuncia.

Otro aspecto de gran relevancia es el salario que se le brinda al trabajador de nivel operativo, aunque se manejan conforme la Ley Federal de Trabajo es necesario que tengan:

- Compensaciones
- Cursos
- Mejorar el equipo de trabajo

Cuando una persona sale de la organización es importante se le realice una entrevista de salida. Ese documento deja constancia de cuáles son los motivos por los que ha decidido renunciar como pueden ser cambio de residencia, mejor oferta laboral, mal trato, motivos personas, etc.

Al evaluar la entrevista de salida se puede tener una expectativa de los trabajadores que tengan la intención de renunciar.

EXPERIENCIA PERSONAL PROFESIONAL ADQUIRIDA

De acuerdo a la experiencia que adquirí fue bastante buena ya que al conocer y estar presente al momento de reclutar al personal, se debe tener en cuenta distintos factores como son:

- La experiencia laboral, su familia, domicilio entre otros y que día a día fui reforzando al estar presente durante las entrevistas con los candidatos.

Así como también la importancia en el trato con el recurso humano ya que hay diversas formas para dirigirse a ellos, fortalecer un ambiente respetuoso y de buena comunicación.

El trabajo en equipo y la comunicación son parte fundamental en el área para el logro de los objetivos y el trabajo existente, acoplarme a un ambiente demandante trajo consigo mayor habilidad en la realización de tareas y actividades que me correspondían, rapidez y eficacia y aún más relevante el trabajar bajo presión debido a la exigencia que la misma área requería.

COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS

1. TOMA DE DECISIONES

Es la primera competencia que desarrolle ya que al observar la interacción de la licenciada de reclutamiento con los candidatos en la entrevista debía tomar la decisión si continuar con el proceso de contratación o de descartar al candidato. Y la decisión era de acuerdo a la información recibida a través de la entrevista inicial.

2. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

La resolución de problemas fue de la que más aprendí día con día ya que siempre habían temas que resolver con los empleados y al estar en el área de recursos humanos es el primer contacto al que se acercan y ya sea por algún tema de trabajo, nómina o inconformidad se necesitan soluciones rápidas y efectivas sin hacerlo tardado porque las personas son desesperadas y casi la mayor parte del tiempo la licenciada se encontraba ocupada.

3. LA COMUNICACIÓN

La comunicación es fundamental ya que es la base para trabajar en equipo, en este caso con mi asesor porque al aceptarme como practicante era esencial que supiera cada cosa que realizaría con la información de los expedientes así como las evaluaciones que él debía evaluar para posteriormente entregarlas a mi asesora externa.

4. ORGANIZACIÓN

Por último, la organización fue de las competencias más desarrolladas porque debía concentrarme tanto en el proyecto como en las clases que aun llevaba y para así poder cumplir con las actividades de acuerdo a mi cronograma.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Domínguez, M., López, J. & Hernández, B., (2015) [En línea] Available at: https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2263/T_MBA_43.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Último acceso: 24 enero 2020].
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos/El capital humano de las organizaciones (Octava ed.). México: Mc Graw Hill.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). Comportamiento Organizacional. Mexico: Pearson
- Zulema, R. (2009). Mercado laboral en Venezuela. Argentina: El Cid Editor, apuntes 2009.
- Ccollana, Y. (2014). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores, 5 (3), 53-62.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano (Tercera ed.). México D.F.: McGraw Hill.

ANEXOS

INSTRUMENTO APLICADO

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSccOt1wew0HRRDA4d_6_7R3iMrnnKsx1G2ByMPD4Xuk1x4KeA/viewform

Grupo Sergamex

PROYECTO: LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE COMEDORES INDUSTRIALES.

La finalidad de recabar la siguiente información es para analizar y desarrollar estrategias para evitar que los empleados abandonen sus puestos de trabajo.

paola3103sh@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

NOMBRE COMPLETO *

Tu respuesta

1.

- EDAD *
- ☐ Entre 18 y 25 años
- ☐ De 25 a 30 años
- ☐ De 30 a 40 años
- ☐ De 40 a 50 años
- ☐ Más de 50 años

- SEXO *
- ☐ FEMENINO
- ☐ MASCULINO

- ESTADO CIVIL *
- ☐ SOLTERO (A)
- ☐ CASADO (A)

2.

- ¿EN QUÉ COMEDOR LABORÓ? *
- ☐ SABORMEX
- ☐ KAUTEX
- ☐ CAPSUGEL
- ☐ HUF
- ☐ SMP ZITLA
- ☐ SMP PUEBLA
- ☐ TENNECO FINSA
- ☐ SKF
- ☐ COATS
- ☐ LEONALI
- ☐ KAUFEN
- ☐ GONAC
- ☐ TENNECO CHACHAPA
- ☐ REFRESCO

3.

¿CÓMO CONSIDERAS EL AMBIENTE LABORAL EN EL LUGAR DE TRABAJO? *

- ☐ EXCELENTE
- ☐ BUENO
- ☐ REGULAR
- ☐ MALO

¿COMO CONSIDERAS QUE FUE ADAPTARTE AL PUESTO QUE DESEMPEÑABAS EN LA EMPRESA? *

- ☐ MUY BUENO
- ☐ BUENO
- ☐ DEFICIENTE
- ☐ MALO

4.

¿CÓMO CALIFICARÍAS LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO AL CLIENTE (DENTRO DEL COMEDOR)?

- ☐ MUY BUENO
- ☐ BUENO
- ☐ REGULAR
- ☐ DEFICIENTE

¿CUÁL FUE EL MOTIVO DE SU RENUNCIA? *

- ☐ DESCONTENTO CON EL AMBIENTE LABORAL
- ☐ MOTIVOS PERSONALES
- ☐ CAMBIO DE RESIDENCIA
- ☐ MEJOR OFERTA LABORAL

5.

¿POR CUÁNTO TIEMPO ESTUVISTE PENSANDO EN DEJAR LA EMPRESA? *

- ☐ 1 MES
- ☐ MENOS DE 1 MES
- ☐ DECISIÓN REPENTINA
- ☐ 15 DIAS

¿COMO FUE QUE TE ENTERASTE DEL EMPLEO DE LA EMPRESA? *

- ☐ REDES SOCIALES
- ☐ FERIA DEL EMPLEO
- ☐ PERIFONEO
- ☐ RECOMENDACIÓN DE UN AMIGO O FAMILIAR

¿QUÉ CONSIDERAS QUE SE PODRIA MEJORAR EN LA EMPRESA? *

Tu respuesta

6.