



S.E.P. TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Tuxtepec

**“ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL Y EL
CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA
ECO-WASH”**

TESIS

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAESTRO (A) EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

ANA MARIA C.DE VACA AVILA

NUM. DE CONTROL

M05350381

ASESOR:

DR. DIONICIO PARRA VALIS

San Juan Bautista Tuxtepec 2021



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Tuxtepec
Subdirección Académica

Autorización de Presentación Electrónica de Tesis

San Juan Bautista Tuxtepec, Oax. **26/Septiembre/2021**

No. de Oficio 3183

C. ANA MARIA C. DE VACA AVILA
EGRESADA DE LA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
CON NÚMERO DE CONTROL M05350381
P R E S E N T E

POR MEDIO DE LA PRESENTE ME PERMITO COMUNICARLE QUE EL COMITÉ TUTORIAL INTEGRADO POR LOS CC. DIONICIO PARRA VALIS, ÁLVARO DÍAZ AZAMAR, ISABEL LIRA VÁZQUEZ Y ZULEMA OLGUÍN JÁCOME APROBÓ EN SU TOTALIDAD EL TRABAJO PROFESIONAL DENOMINADO "ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA ECO-WASH" PRESENTADO POR USTED COMO PRODUCTO DE TESIS DE ACUERDO AL LINEAMIENTO DE TITULACIÓN CORRESPONDIENTE, PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN.

POR LO ANTERIOR Y DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES SE LE DA TRÁMITE LEGAL PARA QUE PROCEDA A LA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL.

ATENTAMENTE
Excelencia en Educación Tecnológica

JULIÁN KURI MAR
SUBDIRECTOR ACADÉMICO

ccp. Depto. Servicios Escolares
Archivo
MEXCINDOM



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTEPEC

**SUBDIRECCIÓN
ACADÉMICA**



Calleada Dr. Víctor Bravo Ahuaje Num. 561, Col. Predio el Plancho,
C.P. 68350, Sn. Juan Bautista Tuxtepec, Oaxaca.
Tels. (297) 873-10-44, 873-10-60 ext. 131
email: profesional@tuxtepec.itesmm.mx, contacto





Carta de Cesión de Derechos Autorales

Título de la Tesis	ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA ECO-WASH
Autor principal	LIC. ANA MARIA C.DE VACA AVILA
Email de contacto	ana.cdevaca@gmail.com
Segundo autor	DR. DIONICIO PARRA VALIS
Tercer autor	DR. ISABEL LIRA VASQUEZ
Cuarto autor	DR.ÁLVARO DÍAZ AZAMAR
Registro ISBN / ISSN (Cuando aplique)	

Tuxtepec, Oaxaca **05/JULIO/2021**

Por este conducto manifiesto que es mi libre voluntad el ceder los derechos patrimoniales relativos a la obra literaria de la cual soy el autor, a favor del Tecnológico Nacional de México / Campus Tuxtepec; para que sea publicada, sin más límites que los establecidos en la Ley Federal del Derecho de Autor.

Extiendo la presente para los fines legales a que haya lugar.

Atentamente

Autor1: [LIC. ANA MARIA C.DE VACA AVILA]

Autor2: [DR. DIONICIO PARRA VALES]

Autor3: [DRA. ISABEL LIRA VASQUEZ]

Autor4: [DRA.ÁLVARO DÍAZ AZAMAR]

Firma

Firma

Firma

Firma

Agradecimientos

En primer lugar quiero agradecer a Dios por acompañarme y guiarme a lo largo de este proyecto, por darme la fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias en este recorrido.

Mi segundo agradecimiento es para tres personas muy importantes en mi vida, una de ellas ya no está conmigo pero sé que desde el cielo el me aplaude por haber tomado la decisión de seguir estudiando y poder lograr este grado, siempre me diste el ejemplo de luchar y nunca conformarse siempre buscar la forma de irse superando, Gracias papi me siento orgullosa ser tu hija. Mi segunda persona que agradezco su apoyo, sus palabras motivadoras, que siempre está a mi lado dándome su mano para caminar juntas y en momento de soltarnos es para aplaudirnos nuestros logros porque cada cosa que logro en mi vida es de las dos Mami, Mi tercera persona es alguien que a pesar de que tenemos nuestras diferencias y a veces tus palabras me duelen, pero sé que lo hacen para nuestro bien te quiero hermana.

Mi tercer Agradecimiento es para esa personitas que me escucharon, me alentaron, me dijeron no te rindas sigue ya falta poco, aquí estamos para ayudarte son mis mejores amigas Abigail, Viridiana y Yuliana a las quiero y agradezco por estar siempre ahí conmigo

Mi cuarto agradecimiento es para ustedes a mis compañeras Rosy, Angélica e Itzel, fueron parte de importante de este caminar, siempre motivándonos para lograr este grado.

Y por último agradezco a al equipo que hicimos para poder lograr este proyecto al Dr. Dionicio y sus compañeros de trabajo, juntos hicimos un equipo el cual nos acoplamos y

pudimos trabajar. Y a mi empresa en la cual pude desarrollar mi proyecto, a mi compañera de trabajo a Elizabeth que me apoyo y mis jefes que confiaron en mi

Gracias!!!

Dedicatoria

Ana Maria C.de Vaca Avila

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mi Familia por su sacrificio y esfuerzo por darme la oportunidad de realizar esta Maestría para mi futuro y por creer en mí capacidad, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado brindándome su comprensión, su amor y cariño.

A mi amado padre por ser mi fuente de motivación e inspiración para poderme superar cada día más y así poder luchar para que la vida me depare un futuro mejor.

A mí amada madre y hermana quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante, me brindaron su apoyo, para que siempre perseverante y pueda cumplir con mis anhelos

A mis compañeras y amigas, quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas, por lo cual logramos formar una bonita amistad.

A todas aquellas personas que durante estos dos años estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se hiciera realidad.

Gracias!!!

Resumen (300 palabras)

En la empresa Eco-wash, que está ubicada en la ciudad Tuxtepec, Oaxaca, la cual se dedica a lavados de autobuses , su principal cliente es la Empresa ADO, cuenta con una plantilla de ocho trabajadores, pero está teniendo una problemática y es la alta Rotación de Personal, generada por las causas del clima laboral y la política de la empresa para los turnos de trabajo, esto está ocasionando como empresa, los efectos de: pérdidas financieras a la empresa, pérdida de tiempo laborales y capacitación repetitiva por nuevas contrataciones y las altas y bajas del IMSS.

A través de un investigación que se realizará en dicha empresa basándonos en los hechos reales, buscando el mejor rendimiento del personal, para lo cual se aplicará diversas herramientas que permitan diagnosticar el fondo del problema, así como también la aplicación de la metodología científica que coadyuve al logro de los objetivos .

Para poder resolver la problemática de la empresa debemos bajar la Rotación de Personal eso nos llevara a que logremos tener una clima laboral satisfactorio para los empleados, turnos de trabajos en donde se puedan desarrollar en diferentes formas pero adecuadas al empleado, al tener un empleado satisfecho con su trabajo van a tener ahorro de tiempo ya que no tendrá la empresa que estar seleccionando, reclutando y contratando al nuevo personal, como también tendría disminución de costos en el tema de capacitación para el nuevo personal el cual se podría ocupar ese dinero para nuevas capacitaciones para mejorar sus desarrollo en actividades de la empresa. Con todo esto en conjunto podemos lograr una buena productividad tanto para la empresa como para el personal

Al tener un mejor desarrollo podemos lograr tener otras plazas para las limpiezas de las unidades, lo cual nos ayudaría para poder tener un reconocimiento y así tener más clientes y poder dar más beneficios a nuestro personal.

Palabras clave: (3-5 palabras)

- Rotación de personal
- Clima laboral
- Satisfacción laboral

Abstract (300 palabras)

In the Eco-wash company, which is located in the city of Tuxtepec, Oaxaca, which is dedicated to bus washes, its main client is the ADO Company, it has a workforce, but it is having problems and it is high Rotation of Personnel, generated by the causes of the work climate and the company policy for work shifts, this is causing as a company, the effects of: financial losses to the company, loss of work time and repetitive training for new hires and the ups and downs of the IMSS.

Through an investigation that will be carried out in said company based on real events, seeking the best performance of the personnel, for which various tools will be applied to diagnose the root of the problem, as well as the application of the scientific methodology that contributed to the achievement of the objectives.

In order to solve the problems of the company we must lower the Personnel Rotation that will lead us to achieve a satisfactory work environment for employees, work shifts where they can be developed in different ways but appropriate to the employee, having a satisfied employee with their work they will have time savings since they will not have the company to be selecting, recruiting and hiring new personnel, as well as would have lower costs in the training of new personnel who could use that money for new training to improve their development in company activities. With all this together we can achieve good productivity for both the company and the staff.

By having a better development we can achieve to have other places for the cleaning of the units, which would help us to have a recognition and thus have more clients and be able to give more benefits to our staff

Keywords: (3-5 keywords)

- Staff rotation
- Working environment
- Work satisfaction

CONTENIDO

Agradecimientos	2
Dedicatoria	6
Resumen (300 palabras)	7
Abstract (300 palabras)	9
Índice de figuras	12
Índice de tablas	7
Introducción	8
I. Problema de investigación	9
1.1. Antecedentes	9
1.2. Justificación	10
1.3. Hipótesis (si aplica)	11
1.4. Objetivos	11
1.4.1. Objetivo General	11
1.4.2. Objetivos Específicos	11
II. Marco teórico	12
2.1. Clima Laboral	12
2.1.1. Dimensiones del Clima Laboral	18
2.1.2. Medición del Clima Laboral	22
2.2. Índice de Rotación de Personal	26
2.2.1. Factores que Originan la Rotación de Personal	27
2.2.2. ¿Cuánto Cuesta la Rotación de Personal?	28
III. Metodología	32
1.3.1 Materiales e instrumentos	34
2.3.2 Métodos o procedimientos	35
IV. Resultados	40
Conclusiones	54
Recomendaciones	56
Referencias	57
Anexos	58
Glosario	59

Índice de figuras

Ilustración 1 Satisfacción de Necesidades Básicas	9
Ilustración 2 Factores que incluyen al Clima Laboral	15
Ilustración 3 Niveles de Investigación	32
Ilustración 4 Pasos para el Proceso de Investigación	36

Índice de tablas

No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.

Introducción

En la empresa ECO-WASH, de esta ciudad de Tuxtepec, Oaxaca, le está preocupando, un factor el cual está perjudicando para el logro de sus objetivos, y es la alta rotación de personal en el área de lavado, por lo cual determinó hacer una investigación, para poder saber cuál es el factor que le está ocasionando esa alta rotación de personal.

La empresa ECO-WASH, tiene la necesidad de realizar esta investigación ya que lo que va del año ha tenido más de 10 rotaciones de empleados en el área de lavado, para eso ha tenido efectos tanto financieros como de pérdida de tiempo.

Es por eso que se realizará una investigación, de forma explicativa, es decir porque nos vamos a basar a buscar las razones y causas que nos están ocasionando estos fenómenos de la rotación de personal, a través de los trabajadores encuestándolos, en forma que ellos se sienta con la libertad de decir que está pasando, que no les gusta, que forma la empresa no está apoyándolos para que se sienta en un ambiente satisfactorio, como para que no se sienta parte de la empresa.

Esta investigación tiene como propósito encontrar cuales son los factores que están llevando a que los empleados prefieran renunciar, que seguir siendo parte de la empresa, una vez encontrados buscar estrategias para que el empleado se sienta en un clima laboral de satisfacción para poderse desarrollar y así ver los resultados en la productividad de la empresa.

I. Problema de investigación

El problema que tiene la empresa Eco-Wash últimamente es no poder tener una base de empleados para el desarrollo de las actividades, ya que solo demoran poco tiempo el capital humano dentro de la empresa, es decir continuamente tiene rotación de personal, lo cual le afecta en sus planes de trabajo. Es por lo cual se desarrollará la siguiente investigación para encontrar que es lo que le hace falta a Eco-Wash para poder retener a sus capital humano.

1.1. Antecedentes

Como la empresa Eco-Wash, existen muchas empresas que están en la misma situación, preocupados por el índice de rotación de personal que tienen, pero esto no es ocasionado por estos tiempos, si no que viene sucediendo un poco más desde hace tres décadas atrás.

El capital humano es algo fundamental para toda empresa ya que es un factor principal para el cumplimiento de las metas de la organización, así como es importante también sabemos que es la parte más costoso de la empresa, porque desde que inicia el proceso de reclutamiento ya nos está generando un gasto, de ahí la selección y la capacitación son gastos que la empresa ya debe de completar dentro de sus presupuestos, por lo cual estos gastos no deben de aplicarse continuamente.

Es por lo cual se debe buscar cuales son las situaciones por las que el capital humano no quiere mantener ese compromiso con la organización, permanecer tanto tiempo dentro de ella, al no tener ese compromiso se le hace sencillo separarse sin ninguna preocupación de los efectos que pueda ocasionar en la organización.

En una de las investigaciones se comenta que hay varios modelos que se enfocan en dos facetas: la primera hace referencia a las variables que asocian a las actitudes de trabajo con la

rotación; esto es, las actitudes de trabajo tienen relación con la intención de renuncia y, de manera indirecta, con la renuncia en sí, proponiendo específicamente que los pasos intermedios son parte de una secuencia causal que va de la satisfacción en el trabajo hasta la renuncia. Además, las intenciones de búsqueda de trabajo y renuncia son la consecuencia de la evaluación comparativa que hace el individuo sobre su trabajo y otra alternativa se debe al empleo. (Zimmerman, 2006)

1.2. Justificación

Los motivos por los cuales nos llevaron a realizar la siguiente investigación, es que en la actualidad la empresa Eco-Wash tienen un problema de Rotación de Personal continuamente por el cual el índice de rotación es muy alto y nos generan gastos excesivos dentro de los presupuestos, por lo cual se debe buscar la situación del porque el personal no se está comprometiendo con la empresa o la empresa no está buscando el personal adecuado para el desarrollo de sus actividades, por eso mismo con esta investigación queremos lograr la reducción del índice de rotación de personal dentro de la empresa Eco-Wash.

La empresa Eco-Wash tiene un ambiente laboral que eliminar, está ocasionando que el personal no le gusta o le afecta para el desarrollo de su actividad dentro de la empresa que prefiere renunciar.

Los resultados que se obtengan serán de gran ayuda para la realización de mejoras dentro de la empresa.

1.3. Hipótesis (si aplica)

En esta investigación si aplica hipótesis la cual se formuló la siguiente:

“EL ALTO ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL DE LA EMPRESA ECO-WASH AFECTA NEGATIVAMENTE EL CLIMA LABORAL”

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Identificar cómo afecta el clima laboral la rotación de personal de la empresa Eco-Wash, mediante el uso de herramientas de diagnóstico que identifiquen las causas y sus efectos.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Identificar mediante el uso de herramientas de diagnóstico las causas y efectos de la rotación de personal
2. Diagnosticar el clima laboral de la empresa Eco-Wash
3. Establecer la relación entre Rotación y el Clima Laboral para conocer sus efectos.

II. Marco teórico

2.1. Clima Laboral

Cuando hablamos del clima laboral nos referimos al entorno en donde el personal desarrolla sus actividades, el cual va a influir en muchos aspectos al personal, tanto que puede llegar a satisfacer o determinar que este no requiera estar dentro de la empresa.

Para poder tener una idea más clara de lo que es el clima laboral nos vamos a apoyar de estas definiciones:

Debido a la dificultad formal que supone enunciar el concepto de clima laboral, se recurrirá a un conjunto de rasgos que ayuden a aproximar su significado:

- ✓ Es un conjunto de variables situacionales de distinto orden y naturaleza, que oscilan en el transcurso del tiempo, afectando de desigual manera a todos aquellos miembros de la comunidad laboral.
- ✓ Responde a una lógica de continuidad, ya que es una manifestación de las inercias culturales de la organización, aunque éstas puedan variarse, con independencia del nivel de esfuerzo requerido para ello.
- ✓ Está condicionado por dos dimensiones, la interna (la propia organización) y, en alguna medida, la externa (entorno con el que interactúa la organización, por ejemplo: clientes, competidores, proveedores, etcétera).
- ✓ Está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las actitudes, las aptitudes, las expectativas y, cómo no, por las realidades sociológicas, económicas y culturales de la empresa.

- ✓ Es un fenómeno «exterior» al individuo, aunque vivenciado en primera persona, del que se puede valer para amplificar los efectos sobre sí mismo, el grupo en que éste se desenvuelve y la propia organización a la que pertenece.

En otras palabras y de manera más intuitiva, el clima laboral tiene que ver con las sensaciones, no siempre generalmente compartidas por los miembros de un equipo humano y que se recogen bajo otros términos más cotidianos como el «ambiente», la «atmósfera» o el «aire» que se respira. (Capitán, 2009)

Pero el concepto de clima laboral se viene desarrollando de años anteriores ya que al ser humano lo han estado estudiando para poder ir modificando su desarrollo laboral como no los explica en el siguiente texto: (Govea, 2012)

Esto se creyó dado a los estudios que efectuó Hawthorne, en dónde cada vez que aumentaba la luz en una subsidiaria aumentaba la productividad de los trabajadores; bajaron la intensidad de la luz y la productividad siguió subiendo, en conclusión los trabajadores se sentían importantes ya que estaban siendo observados. Pero esta creencia ha sido criticada por carecer de rigor científico El movimiento de las relaciones humanas se basaba en la creencia de que existe un vínculo importante entre las prácticas administrativas, el estado de ánimo y la productividad. Los trabajadores llevan diversas necesidades sociales al trabajo, al realizar sus tareas se convertían en grupos de trabajo. A menudo, estos grupos satisfacen algunas de las necesidades de los obreros, siendo estos los más productivos. Entonces se decía que de acuerdo al ambiente, es como se iba a modificar la productividad. Aquí se desarrolla la Teoría X y Y de McGregor en dónde habla cosas pesimistas de los trabajadores (X) y la otra optimista (Y). (Govea, 2012)

En complemento con lo anterior, se explicara un poco más la teoría X y Y:

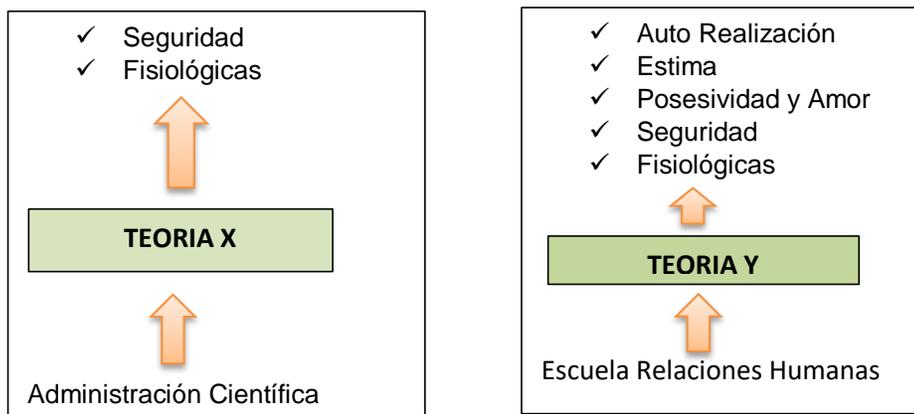
TEORÍA X:

Es la idea tradicional de administración basada en las doctrinas erróneas e incorrectas sobre el comportamiento humano, la teoría X refleja un estilo de administración estricto, rígido y autocrático que considera a las personas como objeto o medio de producción. Además se limita a que las personas trabajen dentro de ciertos esquemas y estándares previamente planeados y organizados. Igualmente la Teoría X presupone que los seres humanos son perezosos, tendiendo a eludir las responsabilidades, y por tanto deben ser estimulados a través del castigo.

TEORÍA Y:

Viene siendo la idea moderna de la administración, de acuerdo con la teoría del comportamiento, esta teoría se basa en ideas actuales sin preconcepciones respecto a la naturaleza humana. Por esto la teoría Y desarrolló un estilo de administración muy abierto y dinámico, extremadamente democrático, a través del cual administrar es el proceso de crear oportunidades, liberar potencialidades, remover obstáculos, impulsar el crecimiento intelectual y proporcionar orientación referente a los objetivos. En conclusión, La Teoría Y presupone que lo natural es el esfuerzo en el trabajo, por lo tanto los seres humanos tienden a buscar responsabilidades (Diaz, 2015)

Satisfacción de las Necesidades Básicas



A principios de los años 60's, los estudios del comportamiento organizacional empezaron a recalcar que es difícil encontrar principios universales para el manejo de la gente, aplicables en todas las situaciones. El enfoque de contingencia en la administración hace hincapié en el hecho de que no existe un modo mejor de manejar la gente o al trabajo. Un método utilizado a un grupo de personas no puede funcionar igual para todos. Pero este enfoque estimula a los gerentes y profesionales a que examinen las diferencias que existen en los trabajadores y así decidir qué acción tomar con cada persona.

Sin duda alguna el clima laboral es un instintivo de la supervivencia interna de una empresa u organización lo que da como resultado generando un alto grado de competitividad laboral.

El clima laboral es un aspecto elemental en las organizaciones ya que es el ambiente en el que se desenvuelven los trabajadores y está compuesto por una serie de características perceptibles en donde destacan:

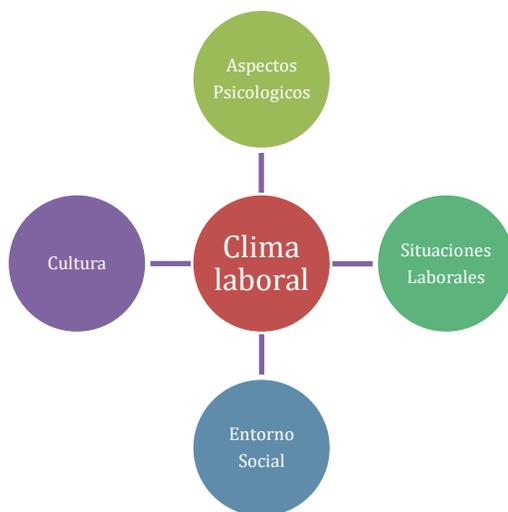


Ilustración 2 Factores que incluyen al Clima Laboral

Conceptos de cada factor que influyen el clima laboral:

Cultura:

La palabra cultura proviene del latín que significa cultivo, agricultura, instrucción y sus componentes eran cultus (cultivado) y ura (acción, resultado de una acción). Pertenece a la familia catorce (cultivar, morar) y colows (colono, granjero, campesino). La cultura a través del tiempo ha sido una mezcla de rasgos y distintivos espirituales y afectivos, que caracterizan a una sociedad o grupo social en un período determinado. Engloba además modos de vida, ceremonias, arte, invenciones, tecnología, sistemas de valores, derechos fundamentales del ser humano, tradiciones y creencias.

Este concepto se refirió por mucho tiempo a una actividad producto de la interacción de la sociedad. Quien desempeña un papel importante dentro de una organización, al involucrar al individuo en un sistema socio cognitivo y socio afectivo por tal motivo se involucra las creencias, significados y experiencias basadas en valores, ideologías, normas e incluso mitos y ritos organizacionales, dentro de un entorno para desempeñar así sus roles cotidianos en su área asignada o descritos.

Aspectos Psicológicos

Como las necesidades que los empleados sienten de establecer una relación social, por esto se analiza el carácter subjetivo al igual que las percepciones de cada individuo, la psicología considera al clima una esencia del ser humano. Este tiende a establecer sentimientos de simpatía o negatividad hacia la empresa u organización al sentirse parte de ella. Al mismo tiempo este clima laboral está formado por cada una de las percepciones, actitudes e interacciones entre los individuos que conforman la organización. Este clima se mediría a partir de las siguientes dimensiones: la estructura, normas, responsabilidad, apoyo o soporte, recompensas o remuneración, conflictividad, identidad y riesgo.

La estructura organizacional es la forma como está constituido el sistema administrativo formal en las que se encuentran las normas de trabajo, políticas empresariales, las relaciones de poder, las jerarquías y niveles organizacionales al igual que la asignación precisa de tareas, roles y funciones de los miembros y evitar la carga y la presión en el trabajo ya que afectan directamente el clima laboral de dicha organización, la creación de normas es muy importante puesto que en ellas se establecerá la forma de comportamiento en la organización y la manera en que se tienen que hacer las cosas siendo esta una forma de guiar las actividades laborales de los miembros de la empresa compartiendo responsabilidades dentro de las labores desempeñadas, esta particularidad brinda a los trabajadores discreción y lo más importante tienen la confianza suficiente para tomar decisiones a beneficio de la compañía y evitar cualquier tipo de percepciones negativas que puedan ser perjudiciales para el equipo y clima laboral. El apoyo por parte de dichos individuos es indispensable para la fijación y cumplimiento de metas, tanto en el ambiente laboral como en los métodos de administración del desempeño.

Otro de los aspectos que ayudan a que el individuo se sienta cómodo en la organización es con protección dentro de la misma, esto será posible con la implementación de estándares de seguridad, higiene, morales, económicos y legales con los que se sentirán seguros y recibirán un mejor desempeño del empleado. Hay dos factores que intervienen en el clima laboral y la competitividad de una organización relacionándose con la situación laboral como las Políticas de personal que se aplican tales como: el reconocimiento al esfuerzo y la productividad personal, los programas de incentivos y gratificaciones, la capacitación al personal, la política salarial, el apoyo social, las políticas de bienestar, las oportunidades de ascenso entre otros aspectos influirán de manera significativa en el clima. Acompañada del liderazgo, el estilo de liderazgo y supervisión, el ejercicio y aplicación del poder, las políticas de la empresa, el carisma y la

influencia del líder, la autoridad ejercida, la confianza del líder con los subordinados. El esfuerzo requerido en el desempeño de las actividades en su área de trabajo así mismo la secuencia de actividades para la ejecución del mismo interviniendo los factores físicos: Como la calidad y modernidad de las instalaciones, las condiciones de iluminación, ventilación, ruido y humedad, el estado operativo de la maquinaria, las herramientas, el mobiliario y los artículos de trabajo.

Entorno social

Es un conjunto de instrumentos ideales para el desarrollo de todas las actividades que realizan los empleados, al haber mejores condiciones de trabajo mejor será la calidad de vida del empleado y este a su vez retribuirá a la organización un mejor desempeño laboral. Todos estos factores condicionaran el clima organizacional y este influirá sobre el rendimiento y desempeño del personal, siendo importantes para la calidad del trabajo y la atención al cliente, la productividad y la rentabilidad, así mismo sobre su satisfacción personal, afectando directamente a la cohesión e identificación organizacional. (Govea, 2012)

2.1.1. Dimensiones del Clima Laboral

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón para llevar a cabo un diagnóstico del clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones .

Likert (1976) mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

1. **Los métodos de mando.** La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.

2. **Las características de las fuerzas motivacionales.** Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
3. **Las características de los procesos de comunicación.** La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
4. **Las características de los procesos de influencia.** La importancia de la interacción superior/ subordinado para establecer los objetivos de la organización.
5. **Las características de los procesos de toma de decisiones.** La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.
6. **Las características de los procesos de planificación.** La forma en que se establece el sistema de la fijación de los objetivos o directrices.
7. **Las características de los procesos de control.** El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
8. **Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento.** La planificación así como la formación deseada.

Litwin y Stringer (1968) resaltan que el clima organizacional depende de seis dimensiones:

1. **Estructura.** Percepción de las obligaciones de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización
2. **Responsabilidad Individual.** Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.
3. **Remuneración.** Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
4. **Riesgo y toma decisiones.** Percepción del nivel de reto y de riesgo y como se presenta en una situación de trabajo.

5. **Apoyo.** Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
6. **Tolerancia al conflicto.** Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.

Pritchard y Karasick (1973) desarrollaron un instrumento de medida de clima que estuviera compuesto por once dimensiones:

1. **Autonomía.** Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
2. **Conflicto y cooperación.** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que estos reciben de su organización.
3. **Relaciones sociales.** Se trata aquí del tipo de atmosfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
4. **Estructura.** Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y políticas que pueden emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
5. **Remuneración.** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
6. **Rendimiento.** Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
7. **Motivación.** Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.

8. **Estatus.** Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/ subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
 9. **Flexibilidad e innovación.** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
 10. **Centralización de la toma decisiones.** Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma decisiones entre los niveles jerárquicos.
 11. **Apoyo.** Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.
- Bowers y Taylor en la Universidad de Michigan estudiaron cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional.

Teniendo una idea más clara de las dimensiones, así pues, como dimensiones principales del clima laboral pondremos los siguientes:

1. **Autonomía :** El grado en los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus superiores y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficiente y a tomar iniciativas propias.
2. **Cooperación y apoyo:** Grado en que los miembros perciben en que la organización existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización .
3. **Reconocimiento:** El grado en que los miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y su contribución a la organización

4. **Organización y estructura** : Grado en que los miembros perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinado, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formulismos burocráticos.
5. **Innovación** : Grado en que los miembros perciben que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos y en general, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos que supone.
6. **Trasparencia y equidad:** Grado en que los miembros de la organización perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias , especialmente en cuanto a valoración del desempeño y oportunidades de promoción .
7. **Motivación:** Grado en que los miembros perciben que en la organización se pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destacada, generándose implicaciones y compromiso con la actividad realizada.
8. **Liderazgo:** Modo en que los miembros de la organización perciben a la dirección y los líderes, su comportamiento, así como el estilo de la relación con el resto de los empleados. (Martinez, 2016)

Alguna de estas sería que podíamos ocupar para nuestra investigación, que nos ayude a definir en Eco-Wash

2.1.2. Medición del Clima Laboral

En toda situación, tenemos que medir para que podamos sacar un parámetro, que nos ayude a saber cómo ir corrigiendo las situaciones que nos presenta.

Se puede ir paso a paso de la siguiente manera:

1. Realización de entrevista :

Hacer estudios del Clima Laboral en lapsos de tiempo establecidos: a través de la observación, entrevistas o encuestas a los trabajadores, siendo ésta última la más eficiente, debido a que permite recabar información en menor tiempo y de un número mayor de personas, pues la observación y entrevistas requieren de que alguien los supervise o las realice directamente, en cambio la encuesta puede realizarse en cualquier rato libre, pues se les puede dar a los empleados el cuestionario impreso o aplicarlo en la misma empresa vía electrónica, con ayuda de páginas en las que se puede diseñar la encuesta, recopilar los resultados y analizarlos. Es de suma importancia que antes de su aplicación se les informe a los integrantes de la empresa, en que consiste y que obtendrán con su aplicación, además de exponerles que todo se tratará confidencialmente, pues no es necesario que los empleados introduzcan su nombre

2. Identificación de los focos rojos:

Una vez que se hayan aplicado las herramientas, se debe hacer un análisis de la información obtenida ya sea por departamentos o global, para encontrar los problemas y lo que está causándolos.

3. Diseño de estrategia e implementación:

Éste es el punto más importante de la aplicación de un estudio de clima laboral, ya que de él depende que se presenten resultados, cambios en la productividad, si es que existieran problemas en su empresa. Después de que haya revisado los resultados de las respuestas de sus empleados e identificando los problemas y sus causas, hay que elaborar acciones para su corrección, de igual forma hay que comunicar los resultados a sus supervisores para que sean partícipes en la solución.

4. Por último hay que añadir que el análisis del clima laboral no es una solución:

Sino una herramienta de diagnóstico que nos ayudará a identificar las zonas que necesitan nuestra atención y que sólo de nosotros dependerá que el cambio se realice.

Una vez que se tenga definido como vamos a medir nuestro clima laboral hay que buscar los instrumentos de medición, se muestran algunos de ellos que pueden ser utilizados

- La entrevista

Consiste en una conversación que el investigador sostiene con un miembro de la organización que se pretende diagnosticar. El objetivo de esta conversación es obtener información sobre una gran variedad de temas de la organización y la opinión del entrevistado acerca de estos temas. Las expectativas, tanto del entrevistador como del entrevistado, pueden influir determinantemente sobre los resultados. El éxito de una entrevista se relaciona con la habilidad del entrevistador para escuchar adecuadamente, esta capacidad puede ser desarrollada si presta atención a los factores: motivación, interés, respeto, empatía, naturalidad y comprobación de lo escuchado. Uno de los problemas de mayor importancia es el tiempo que ocupa, ya que una entrevista toma aproximadamente 2 horas.

- La entrevista grupal

Consiste en exponer un grupo de cinco o seis personas seleccionadas por ser representativas de algún segmento de la organización. En la entrevista grupal las preguntas constituyen temas que no se encuentran dirigidos a una persona particular, sino que son planteados en grupo. El entrevistador tiene la misión de dirigir la entrevista, procurar que los integrantes del grupo sientan que todos sus aportes serán de utilidad,

generar clima de aceptación, dar oportunidad a todos de expresar sus opiniones, evitar alusiones personales descalificadoras.

- El cuestionario

Existen instrumentos claves para recoger aspectos del clima laboral, uno es el cuestionario para el análisis del clima laboral, cuya finalidad es dotar de sistemática el análisis del clima laboral del propio ámbito de trabajo y/o de la empresa en su conjunto. El objetivo del cuestionario es identificar claves relacionadas con el clima laboral de la organización, así por ejemplo, se realizan encuestas donde las personas encuestadas valoren un ítem según el grado de acuerdo o desacuerdo. Asimismo, para tener un análisis más completo, se pide que explique la causa de la valoración. Puede estar dado en preguntas abiertas, las cuales son cuando el encuestado es el que elabora la respuesta. La ventaja es que responderá sin dejarse influir por los criterios del encuestador. La desventaja radica en la dificultad para el trabajo y análisis posterior de los resultados así como también el tiempo que se ocupa en la lectura. Por otro lado las preguntas cerradas, son aquellas donde debe seleccionarse una respuesta entre las alternativas previamente definidas. La ventaja es que facilita el trabajo de codificación y recuento, mientras que la desventaja es que aporta información que está predeterminada. Las alternativas pueden ir planteadas de totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo, así como también entre casi siempre y casi nunca. Otros cuestionarios van del adecuado inadecuado de las dimensiones. Existen además cuestionarios específicos, elaborados para medir el clima de organizaciones particulares. Una vez tengamos los valores del resultado, existen tres focos de atención: - el de la situación en el conjunto de la empresa. - el de la situación en su departamento/área de trabajo. - el de la situación de los estilos de dirección de personas. Hay que realizar el análisis, pensando en obtener conclusiones simples mirando los resultados, ayudando a reflexionar sobre posibles

puntos de mal clima laboral. Del análisis, se puede observar casos del clima en el departamento sea menos positivo que en el conjunto de la empresa, implicaría preguntarse acerca de las razones de esa mayor negatividad en su propio ámbito y de la oportunidad de construir un plan de mejora. Hay que comentar al equipo las posibles ventajas de realizar la tarea de análisis colectivo. Mostrándole el modelo de cuestionario e invitándolos a que lo cumplimenten, poniendo un plazo para recoger las respuestas. Obtenido los resultados del cuestionario, hay que trabajar con las conclusiones en una reunión con el equipo, estimulando las posibles iniciativas de mejora. (Brancato, 2011)

Serían los más comunes, y los recomendados para realizar dentro de la empresa.

2.2. Índice de Rotación de Personal

Cuando se habla de las palabras Rotación de Personal, se nos viene a la mente cambio de personas constantemente, eso es lo que le pasa a varias empresas en la actualidad, el personal llega a la empresa se le da toda la información correspondiente para el desarrollo de sus actividades, pero en un determinado tiempo corto, el personal no encontró esa parte de satisfacción para poderse quedar a seguir con el cumpliendo los objetivos que la empresa le otorga, y se va sin interesarle la situación en que pone a la empresa.

Y la situación que pone a la empresa es que ya desde su inicio le costó financieramente ese nuevo personal, agregando el tiempo que se quedó le dio las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades dentro de la empresa, haciendo un listado de lo que se le dio, financieramente afecto ahora si lo hacemos continuamente a esa empresa le aparecerán números rojos continuamente.

En primer lugar buscaremos cuales son los factores más comunes que originan la rotación de personal.

2.2.1. Factores que Originan la Rotación de Personal

Cuando surgen problemas en la estabilidad laboral en una organización que afectan el desempeño de la misma hay que buscar las causas fundamentales que han dado origen a una excesiva rotación del personal.

Generalmente detrás de una excesiva rotación laboral se oculta la desmotivación, el descontento, la insatisfacción laboral y esto a su vez está influenciado por un conjunto de aspectos vinculados en muchos casos a una insuficiente gestión de los Recursos Humanos.

A continuación se mencionan algunas causas que llevan a identificar los factores más comunes que originan la rotación de personal.

Una de las causas más comunes que desde el punto de vista laboral han aumentado la rotación laboral en las organizaciones en los últimos años es la relacionada con el contenido del trabajo y los salarios cuando esta relación no se corresponde, el trabajador tratará de buscar una solución a esta situación dentro o fuera de su centro laboral , según sea posible aunque en nuestro país existe un sistema de tarifas que establecen que trabajos iguales reciben retribuciones iguales , esta relación puede vulnerarse por una serie de beneficios adicionales que pueden hacer que determinados tipos de trabajos sean más ventajosos y atractivos que otros , de ahí el éxodo que se ha producido en la última década hacia los llamado sectores emergentes en la economía como lo es el turismo.

Otra de las causas que comúnmente reflejan las investigaciones relacionadas con las salidas de los trabajadores son las 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.

Otra causa 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.

Con esto se puede definir que los tres factores más comunes son los siguientes:

1. Insatisfacción laboral
2. Baja remuneración
3. Selección incorrecta (Flores, 2008)

Teniendo estos factores Eco-Wash podrá determinar dónde está fallando en relación con su personal; si desde momento de una mala selección, lo cual podría ir sumando los otros dos factores, y es por eso que el personal prefiere retirarse.

2.2.2. ¿Cuánto Cuesta la Rotación de Personal?

En la actualidad para gerencia, y hasta para los dueños, que están cuidando los temas financieros, así como piden reportes de sus inventarios, sus cuentas por cobrar, así como la de sus proveedores, también ya están con el departamento de Recursos Humanos, solicitando estadísticas y logísticas de personal, porque teniendo controlado los inventarios eso habla de la eficiencia de la empresa, pero viendo el índice de rotación de personal tiene consecuencia en la empresa.

La alta rotación de personal no sólo representa un costo importante para la empresa sino que también tiene impacto significativo en la rentabilidad futura porque no garantiza una

calidad uniforme, ni permite entregar el servicio o el producto a tiempo y ser competitivo en costos. (D, 2003)

La rotación de personal está involucrada con los costos primarios y secundarios. Los costos primarios son las inversiones que realiza la empresa para contratar al personal para cubrir las vacantes, y los costos secundarios es lo que destina la empresa durante el tiempo en el que queda cubierta la vacante. Los costos de sustitución de recursos humanos son: costos de reclutamiento, de selección, de formación y de la ruptura laboral. . (Chiavenato, 1999)

Otro indicador que marca un impacto en la producción y desarrollo óptimo de la organización es el generado por el ausentismos. El ausentismo es el tiempo en que el empleado de una empresa no está trabajando cuando debería de hacerlo, algunos factores que lo ocasionan son la falta de motivación por el trabajo realizado ya sea porque es un experto en su trabajo o porque el trabajo no le gusta, el nivel de empleo, salarios, sexo, edad y situación familiar (Chiavenato, 1999). Entre las clasificaciones de ausentismo mencionamos las: faltas justificadas, injustificadas, las de por enfermedad, accidentes, por mencionar algunas. Siempre se ha dicho que a mayor motivación mayor producción por parte del personal. Por tal motivo es de suma importancia la satisfacción que encuentran los empleados con sus condiciones de trabajo, sus compañeros, sus superiores, etc., “la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo. La rotación se presenta cuando la satisfacción es baja, y esta es la proporción de empleados que abandonan una organización durante un periodo dado”.(Keith Davis y John Newstrom.2000).

La rotación de personal expresa el índice porcentual de empleados que circulan por la empresa, sobre el número medio de empleados que se quedan, en un período predeterminado y considerado, por ello la rotación de personal debe ser calculada en función al volumen de

recursos humanos disponibles más el costo real de los que se fueron y no como se acostumbra en función de entradas o salidas de personal. En el pasado reciente el factor humano dentro de las organizaciones ocupaba una importancia de segunda línea en los intereses y preocupaciones de los dueños y/o presidentes de las empresas, habiéndose concebido como costo y nunca como un recurso. En un nuevo escenario de referencia, con una realidad totalmente cambiada, que ha asimilado la implantación de nuevas tecnologías, conjuntamente de nuevas formas de trabajo y, como consecuencia de estos cambios se ha elaborado por exigencia de estas realidades nuevos perfiles profesionales, en donde prevalece el trabajo intelectual sobre el físico y el surgimiento de nuevas y exigentes necesidades y una visión ética y moral muy diferentes a las anteriores, los trabajadores no solamente ofrecen su capacidad de trabajo, sino que también sus aptitudes, una profesionalidad y una flexibilidad que requieren ser evaluadas y valorizadas. Estos nuevos y complejos componentes han traído como consecuencia que el factor humano se ha convertido en un elemento estratégico e inestimable para la empresa, que tienen la obligación de desarrollarlo para reafirmar la ventaja competitiva de la organización.

De acuerdo a los principios básicos de gerencia la rotación de personal se refiere a la cantidad de movimientos de trabajadores que entran y salen de una organización, ordinariamente expresado en términos de proporción de rotación. La rotación de personal para una organización, es a menudo, un índice importante de la eficiencia con que se están desempeñando las diferentes funciones de personal por parte de los máximos líderes de dicha institución. La proporción de rotación puede calcularse sobre la base del número de altas o separaciones, pero el porcentaje de bajas, con referencia a las renunciaciones y separaciones obligadas, es el más usado. Es decir la rotación de personal se refiere al movimiento de trabajadores que entran y salen de una organización. Los tratadistas con frecuencia la mencionan como uno de los factores que originan

el fracaso de los índices de productividad y de eficiencia de las instituciones, tendente a mantener el mismo ritmo que el de los competidores. De acuerdo a los expertos en la administración de personal han llegado a la conclusión que la sustitución de un trabajador consume mucho tiempo y dinero. Los costos de reemplazo por lo general se dividen en tres categorías: costos de separación para el trabajador que se va, costos de reclutar, seleccionar y emplear al trabajador que viene y costos de entrenamiento y capacitación para el nuevo trabajador. (Flores, 2008)

La determinación del índice de rotación del personal y su análisis sistemático es muy importante, pues se trata de recursos críticos para cualquier empresa y que deben mantenerse en el punto más bajo posible, dependiendo del tipo de negocio. Los costos de la rotación del personal pueden determinarse siguiéndole la pista al proceso que se sigue para la contratación ,mantenimiento y cesantía de un empleado. (D, 2003)

III. Metodología

En este Capítulo se desarrollará la metodología que nos guía al proceso de la investigación, ya que como toda investigación se requiere un procedimiento para poder llegar a una finalidad, primordial que es resolver el problema que presenta la empresa Eco-Wash.

Por lo cual empezaremos con los tipos de investigación que existen:

En la etapa de obtención de datos, se debe definir el tipo de estudio que se realizará.

Existen cuatro niveles de estudio: (Cauas, 2015)

Exploratorio	Descriptivo	Correlacional	Correlacional causal
<ul style="list-style-type: none"> • Estudios sin instrumentos de recolección para medición de variables, solo para identificación de variables. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio con encuesta • Estudio de caos • Investigación histórica • Estudios de evolución o desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios de correlación simple • Estudios comparativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Control mínimo • Control riguroso

Ilustración 3 Niveles de Investigación

El método de investigación que se utilizará es el descriptivo, consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una

hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

En el informe de la investigación se señalan los datos obtenidos y la naturaleza exacta de la población de donde fueron extraídos. La población a veces llamada universo o agregado constituye siempre una totalidad. Las unidades que la integran pueden ser individuos, hechos o elementos de otra índole. Una vez identificada la población con la que se trabajará, entonces se decide si se recogerán datos de la población total o de una muestra representativa de ella. El método elegido dependerá de la naturaleza del problema y de la finalidad para la que se desee utilizar los datos.

Los datos descriptivos se expresan en términos cualitativos y cuantitativos. Se puede utilizar uno de ellos o ambos a la vez.

Cualitativos (mediante símbolos verbales): Se usan en estudios cuyo objetivo es examinar la naturaleza general de los fenómenos. Los estudios cualitativos proporcionan una gran cantidad de información valiosa, pero poseen un limitado grado de precisión, porque emplean términos cuyo significado varía para las diferentes personas, épocas y contextos. Los estudios cualitativos contribuyen a identificar los factores importantes que deben ser medidos. (Visión científicista).

Cuantitativos (por medio de símbolos matemáticos): Los símbolos numéricos que se utilizan para la exposición de los datos provienen de un cálculo o medición. Se pueden medir las diferentes unidades, elementos o categorías identificables. (Morales, 2012)

Tomando en cuenta las diferentes categorías que tiene el método de investigación descriptiva, se ocupará la de encuesta:

Se llevan a cabo cuando se desea encontrar la solución de los problemas que surgen en organizaciones educacionales, gubernamentales, industriales o políticas. Se efectúan minuciosas descripciones de los fenómenos a estudiar, a fin de justificar las disposiciones y prácticas vigentes o elaborar planes más inteligentes que permitan mejorarlas. Su objetivo no es sólo determinar el estado de los fenómenos o problemas analizados, sino también en comparar la situación existente con las pautas aceptadas. El alcance de estos estudios varía considerablemente; pueden circunscribirse a una nación, región, Estado, sistema escolar de una ciudad o alguna otra unidad. Los datos pueden extraerse a partir de toda la población o de una muestra cuidadosamente seleccionada. La información recogida puede referirse a un gran número de factores relacionados con el fenómeno o sólo a unos pocos aspectos recogidos. Su alcance y profundidad dependen de la naturaleza del problema. (Morales, 2012)

1.3.1 Materiales e instrumentos

En la siguiente investigación de tipo descriptivo, se utilizó la técnica de encuesta lo cual se aplicó al personal de la empresa Eco-Wash, la que cuenta con dos turnos en la terminal de ADO que se ubica en la calle Matamoros entre la av. Jesús Carranza y la Calle Libertad, con dos personas por turno y dos turnos encierro es donde se resguardan las unidades para su limpieza, que son una persona para el turno matutino y dos personas para el turno la noche. Población total: Muchas veces no es difícil obtener información acerca de todas las unidades que componen una población reducida, pero los resultados no pueden aplicarse a ningún otro grupo que no sea el estudiado. (Morales, 2012)

El cuestionario es breve consta de una sola página, con fecha y sólo se marcaría el sexo de la persona, no se requiere que el empleado de identifique con su nombre, para respetar el

anonimato y pueda responder con sinceridad, para no ocasionar esa parte de que se pueda utilizar represarias contra la persona.

En esta investigación se ocupará algunos materiales como una computadora en donde realizará todo el proceso de dicha investigación desde la búsqueda de información, una impresora la cual nos ayudará a tener una gama de información por medio impreso físicamente, otras de nuestras herramientas será el internet el cual nos ayudará a buscar la información que necesitamos para el desarrollo de la investigación, también se ocupará un oficina en donde estarán todas estas herramientas como la papelería que se ocupará desde hojas blancas, lápiz, lapiceros y libreta para que tenga todo lo necesario para esta investigación.

2.3.2 Métodos o procedimientos



Ilustración 4 Pasos para el Proceso de Investigación

Siguiendo con los pasos del proceso de investigación lo desarrollamos de la siguiente manera:

✓ Inicio:

El estudio descriptivo se realizó, con una encuesta de 10 preguntas en donde no se solicitó el nombre, solo el sexo del trabajador, la cual se desarrolló en las instalaciones de la empresa a la que sirve como proveedor, solo utilizando 10 minutos del tiempo laboral, el cual se le solicitó al trabajador que sea sincero al momento de responder ya que no habrá represalias en su contra, que será algo confiable su respuesta, se quiere que fuera en un ambiente relajado y que él trabajador se sintiera con esa confianza de responder su cuestionario.

En los 4 años que lleva la empresa Eco-Wash dando el servicio de lavado, ha tenido una rotación de personal muy alta, solo por mes tiene 4 renuncias siendo que su plantilla en la

terminal es de 5 personas es decir un persona por semana le renuncia , para ser una empresa pequeña es algo muy exagerado en sus números, es por la cual se atribuye el ambiente laboral , a las condiciones de trabajo, es por lo que este proyecto investiga que está sucediendo dentro de la empresa Eco-Wash para que el empleado renuncie o mejor dicho no regrese al siguiente día, sólo espera el pago de su semana para ya no regresar.

✓ Diseño de Instrumento de Investigación

Se diseñó un cuestionario de diez preguntas, el cual solo se le está solicitando al trabajador , el nombre y sexo, de ahí son preguntas sobre el ambiente de trabajo, motivación , si le están dando las herramientas necesarias para poder realizar las actividades que le corresponden, si las inclemencias del tiempo las considera como para irse la empresa, las respuestas son de la escala de Likert en cual se mide del 1 al 5 de acuerdo a la siguiente escala :

- 1) Totalmente de desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Ni acuerdo ni desacuerdo
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

El trabajador debe de leer la afirmación y darle una puntuación a la respuesta según la escala, considerando el desarrollo de la actividad que está realizando.

✓ Aplicación del instrumento

El cuestionario se aplicará a los trabajadores de tanto terminal como de encierro, se le solicitará que se retiren de su actividad por 10 minutos, a la bodega que se tiene en las instalaciones del proveedor, el cual se le solita que lea cuidadosamente las preguntas y responda

con sinceridad, se le explicara que no habla ninguna sanción y que no se ocupara la información para represalias, es solo para una investigación.

Una vez que termine de responder, se le agradecerá y se le solicitara que regrese a sus actividades correspondientes.

De esta manera se aplicará a los siguientes trabajadores de la terminal, de ahí se realizara la actividad en encierro, de igual forma se le solicitará el personal uno por uno que se retire por 10 minutos a la bodega que se tiene en las instalaciones del proveedor, para que responda el cuestionario.

✓ Procesamiento de Datos

Una vez realizado la actividad de la aplicación del cuestionario, se recolectará la información obtenida de los trabajadores. Empezaremos a vaciar en Excel, haciendo tablas en donde se pondrán los datos es decir, se pone la pregunta del cuestionario, se hace una tabla con la escala que ocupamos y se pondrán cuantos trabajadores pusieron totalmente de acuerdo y así sucesivamente hasta que tengamos las 8 respuestas, una vez obtenida es información, se ocupará para las gráficas.

✓ Análisis de datos

Una vez que se tiene las gráficas, se puede realizar el proceso de reconocer la información útil, para poder dar una conclusión a la empresa, es decir, hacer una inspección o lectura de la base de datos que tenemos, con el fin de encontrar una solución al problema que se tiene.

✓ Resultados

En este punto se observará cual es la necesidad del trabajador dentro de la empresa Eco-Wash, para poderlo retener y así disminuir el índice de rotación de personal que se tiene. Al

ver en un aspecto estadístico y con números la importancia de las respuestas de los trabajadores y poder dar resultados a los dueños de la empresa Eco-Wash.

IV. Resultados

La encuesta se realizó con los empleados de la Empresa Eco-Wash, en las instalaciones del proveedor, ubicadas en la calle Mariano Matamoros No. 383 de la colonia La Piragua en San Juan Bautista Tuxtepec, Oaxaca. Se llevaron a cabo 5 encuestas con el personal de terminal y las otras 3 se realizaron en el encierro ubicado en la Calle Primero de Mayo S/N en el mismo Municipio antes mencionado.

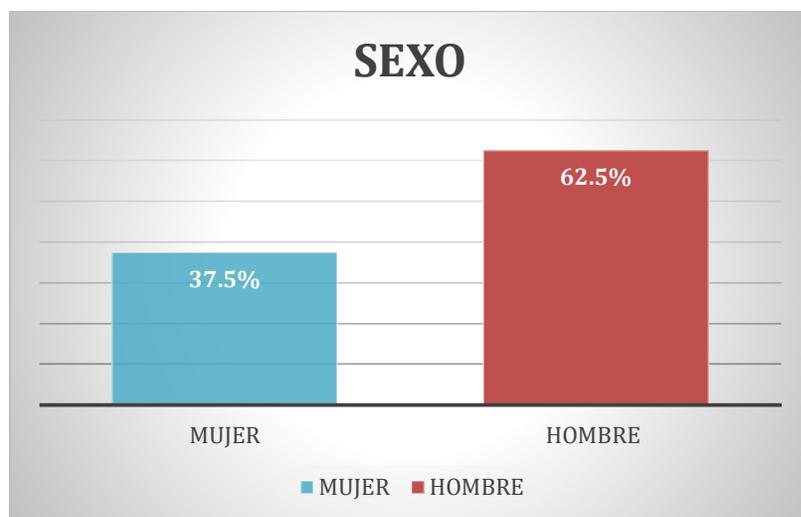
Se le solicitó a cada empleado que contestaran la encuesta, retirándose por 10 minutos de sus actividades correspondientes, a la bodega que nos corresponde dentro de las instalaciones del proveedor, para que la leyera y comprendiera lo que se le estaba preguntando, al término de su sección entrega encuesta, se le agradecía y solicitaba al siguiente empleado.

Una vez que se terminó la actividad de la aplicación de las encuestas de desarrollo la recopilación de la información y los resultados fueron los siguientes:

En la primera determinación es el sexo de los empleados de los cuales fueron encuestados nos dio como resultados el siguientes

Ilustración 5

El sexo del personal de la empresa Eco-Wash



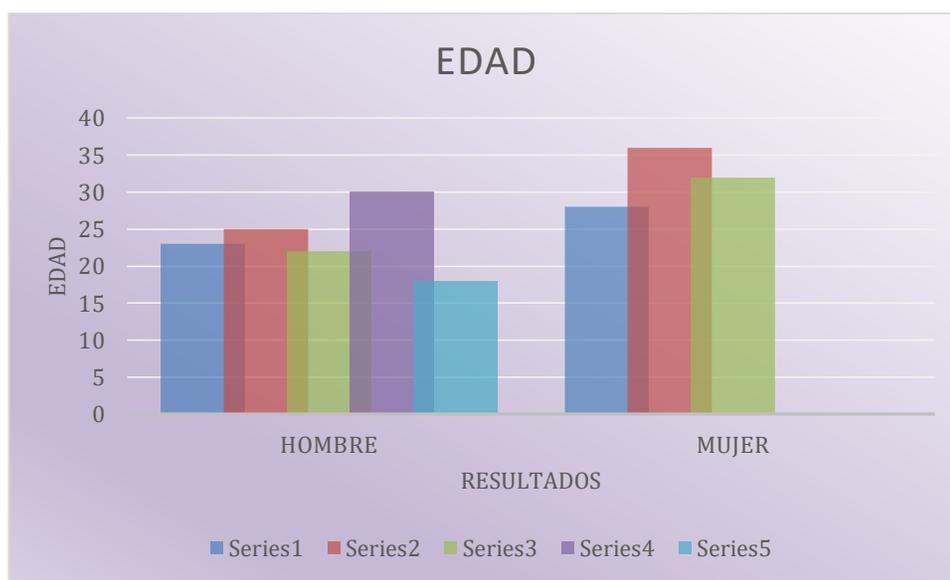
Fuente: Elaboración Propia

Esta grafica se muestra que se tiene más hombres que mujeres dentro de la empresa.

Pasando al otro punto de la encuesta fue la edad, para tener indicadores que nos ayuden a ver el rendimiento de las personas desarrollando la actividad que hacemos

Ilustración 6

Edad de los empleados de la empresa Eco-Wash



Fuente: Elaboración Propia

La siguiente gráfica es la edad de los empleados lo cual nos está reflejando que estamos dentro del parámetro, que es entre los 18 a 35 años, se tiene empleados de edades maduras y con responsabilidades, sólo tenemos uno de 18 años el cual puede ser uno de los problemas por su corta edad y pensar que es un juego estar haciendo esta actividad.

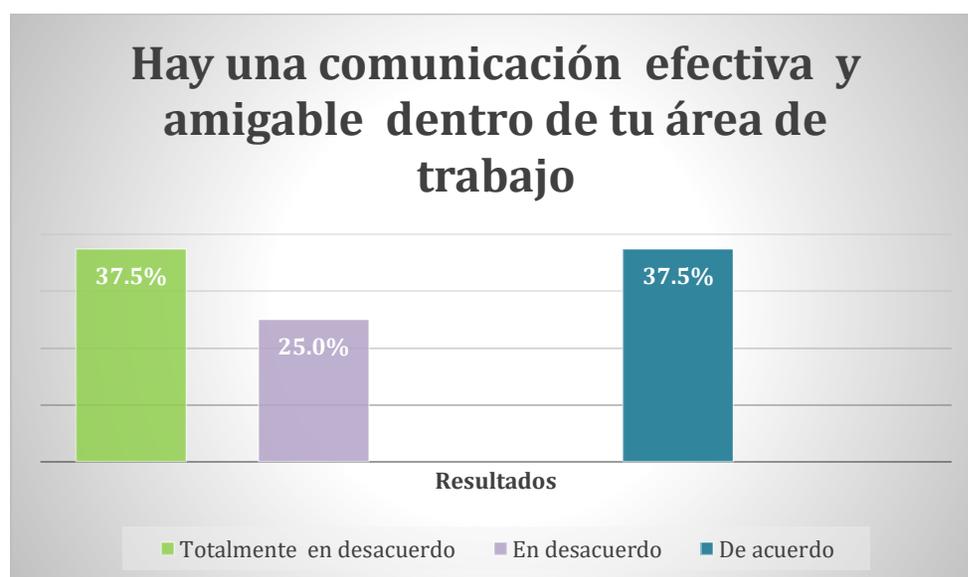
Estas dos gráficas por las cuales iniciamos fueron como la base de nuestra encuesta, las siguientes son los resultados de nuestra encuesta:

1. Hay una comunicación efectiva y amigable dentro de tu área de trabajo

En la primera pregunta del cuestionario, se quiso averiguar qué tanta comunicación tenían entre ellos, ya que su actividad dentro de la empresa requieren tener mucha comunicación, porque tiene que decirse que unidad se tiene que ir limpiando, y como se deben de organizar para poder realizar la actividad de limpieza. Y los resultados fueron los siguientes:

Ilustración 7

Hay una comunicación efectiva y amigable dentro de tu área de trabajo



Fuente: Elaboración Propia

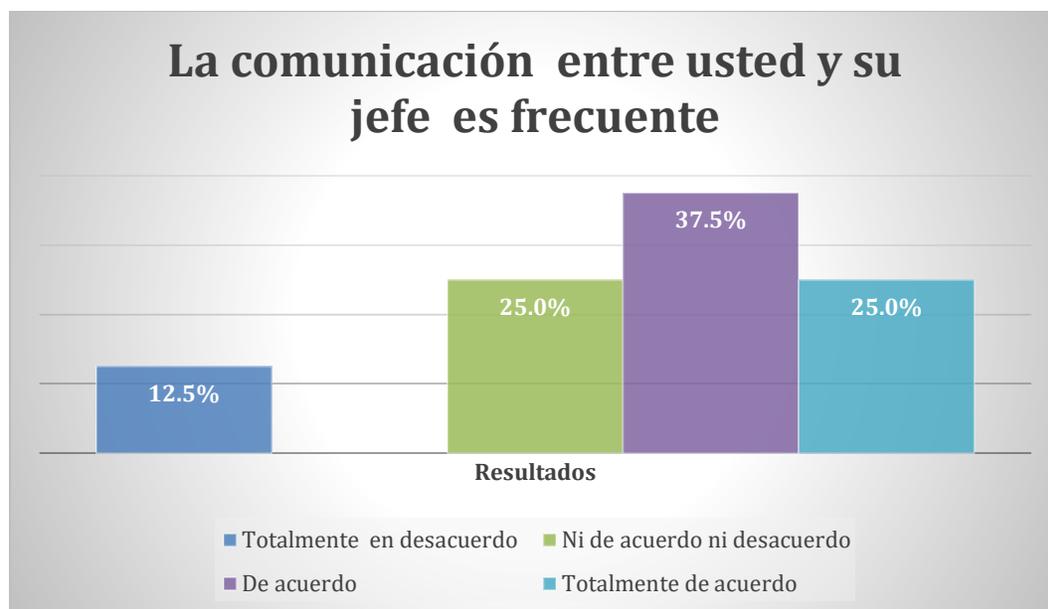
En esta gráfica, nos dice que no tienen una comunicación efectiva y amigable dentro de la empresa, lo que nos arroja estas encuestas fue el 37.5% están en totalmente en desacuerdo y el 25% esta en desacuerdo, a lo cual nos dice que no hay una efectiva comunicación dentro de su área de trabajo. Y eso nos está provocando que no realicen sus actividades de acuerdo a lo solicitado, y al no sentirse con esa confianza de poder decirle a su compañero limpia la siguiente unidad o hay que hacer esta unidad de esta forma para poder terminarla más rápido, poder llegar a un acuerdo en donde se puedan organizar para poder sacar la actividad como se debe.

2. La comunicación entre usted y su jefe es frecuente

En la siguiente pregunta el cuestionario, lo que se trata de investigar es como está la comunicación con el jefe, ya que por la actividad que se desarrolla deben de tener una fluidez en la comunicación y ese acercamiento con el jefe, ya que el proveedor se va directo con él, cuando se realiza alguna queja de las unidades mal limpiadas, y los resultados que nos dio fue el siguiente:

Ilustración 8

La comunicación entre usted y su jefe es frecuente



Fuente: Elaboración Propia

En esta gráfica, nos dieron diferentes resultados como desde el sentir del empleado, por lo cual nos dio una variación, el 12.5 % nos dijo que él no tenía comunicación con el jefe, el 25% nos dijeron que ni acuerdo ni desacuerdo es decir ni para bien ni para mal, y 37.5% nos dijo que si tienen comunicación con el jefe y el 25% nos dijeron que si totalmente de acuerdo, entonces no hay como una misma dirección entre todos hablando de la comunicación entre el jefe y sus empleados.

3. El ambiente laboral en tu área de trabajo es satisfactorio

En esta pregunta, se trata de investigar cómo se encuentra el ambiente laboral, dentro de sus áreas de trabajo, pero los resultados fueron los siguientes:

Ilustración 9

El ambiente laboral en tu área de trabajo es satisfactorio



Fuente: Elaboración Propia

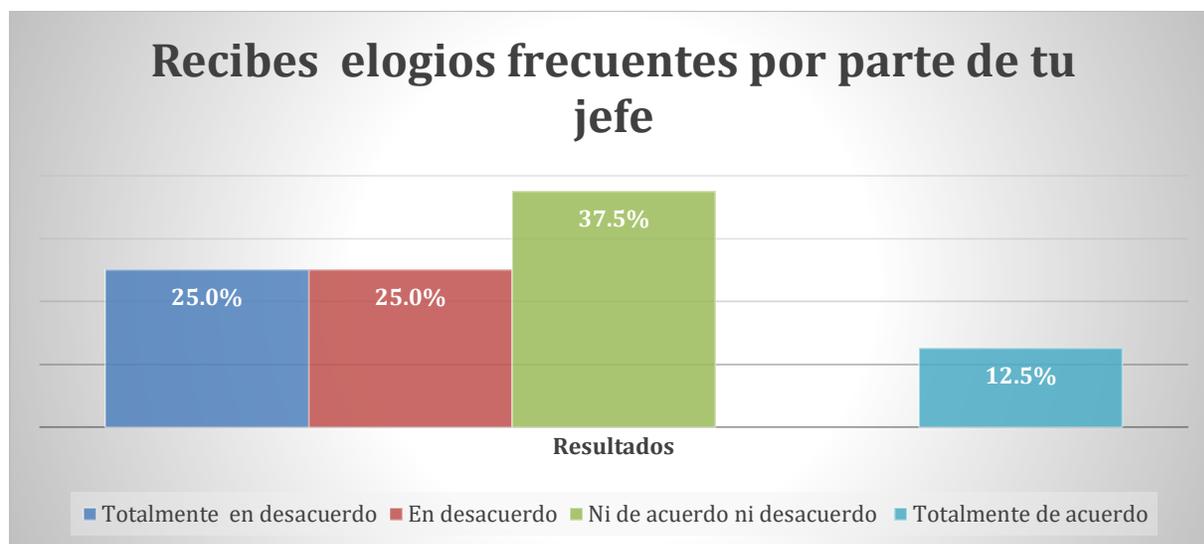
En esta gráfica, nos dicen que el ambiente laboral no lo ven como algo importante ya que de los 8 cuestionarios, hubo dispersión en los resultados ya que el 25% estuvieron en totalmente en desacuerdo, el 12.5% en desacuerdo, el 12.5% como que ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 25% como que dicen que si tiene un ambiente laboral satisfactorio y el otro 25% dicen que totalmente de acuerdo.

4. Recibes elogios frecuentes por parte de tu jefe

En esta pregunta, lo que se quiere saber si cuando el empleado recibe esa motivación de su jefe, siente más comprometido con la empresa, porque ya se siente como parte de la familia laboral, pero los resultados fueron los siguientes:

Ilustración 10

Recibes elogios frecuentes por parte de tu jefe



Fuente: Elaboración Propia

En esta grafica nos da los siguientes resultados, más elevado con el 37.5% fue ni de acuerdo ni desacuerdo, de ahí hubo como un empate con el 25% entre totalmente desacuerdo y desacuerdo y nuestro 12.5% nos respondió totalmente de acuerdo. Para nuestra investigación nos está dado como respuesta que ellos los elogios no los toman en cuenta ya que la respuesta más alta es ni acuerdo ni desacuerdo dudan están indecisos o no saben que son los elogios, esa afectividad que su jefe les está dando, ese apacho decir están haciendo las cosas bien felicidades. Los empleados no lo están valorando.

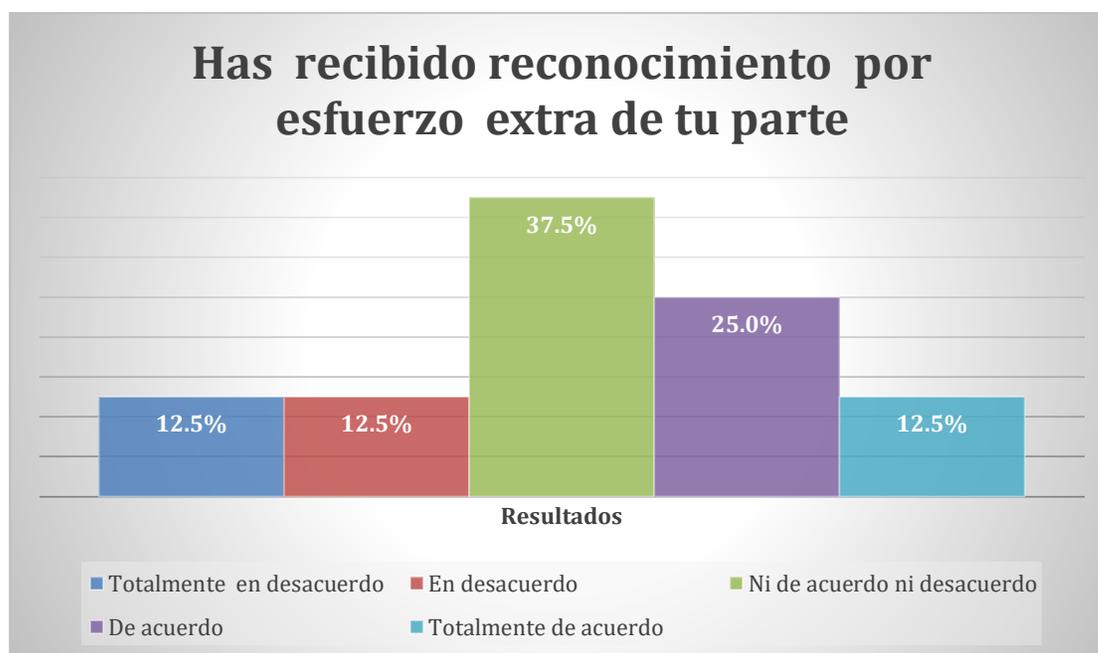
5. Has recibido reconocimiento por esfuerzo extra de tu parte

En la siguiente pregunta, queremos saber si con la motivación podemos llegar a formalizar a que los empleados a que se queden dentro de la empresa, dándole esa aplauso o un reconocimiento por que quedarse más tiempo para el desarrollo de la actividad. Ya que en ocasiones se abren más rutas o por eventos envían más unidades a limpieza de las que se tenían programas y se le

piden al personal quedarse más tiempo para que entre todos se pueda realizar la actividad nos descuidando los que se tienen programados y poder sacar los eventuales.

Ilustración 11

Has recibido reconocimiento por esfuerzo extra de tu parte



Fuente: Elaboración Propia

Los resultados fueron los siguientes, el más alto fue el ni de acuerdo ni desacuerdo con el 37.5%, seguido de acuerdo con el 25%, para que los últimos fueran un empate con el 25% totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. Por lo que nos dice que no han recibido esa palmadita de motivación que necesitan a pesar de que ellos dan más de lo que se le pide.

6. Te dan las herramientas necesarias para realizar tu trabajo

En esta pregunta se quiere averiguar si se le entregan las herramientas necesarias para poder realizar la actividad, es decir material para la limpieza de las unidades, sus escobas, mechudos,

atomizadores, recogedores, sus cubetas, todo eso es necesario para su limpieza de las unidades y para los empleados esas sus herramientas de día a día.

Ilustración 12

Te dan las herramientas necesarias para realizar tu trabajo



Fuente: Elaboración Propia

En esta gráfica, nos da un resultado muy favorable con el 62.5%, el cual nos dice que si la empresa si le entregan las herramientas necesarias, para poder realizar las actividades que le corresponde, en eso no hay tanto problema, la empresa si cumple por darle lo necesario para poder realizar la actividad.

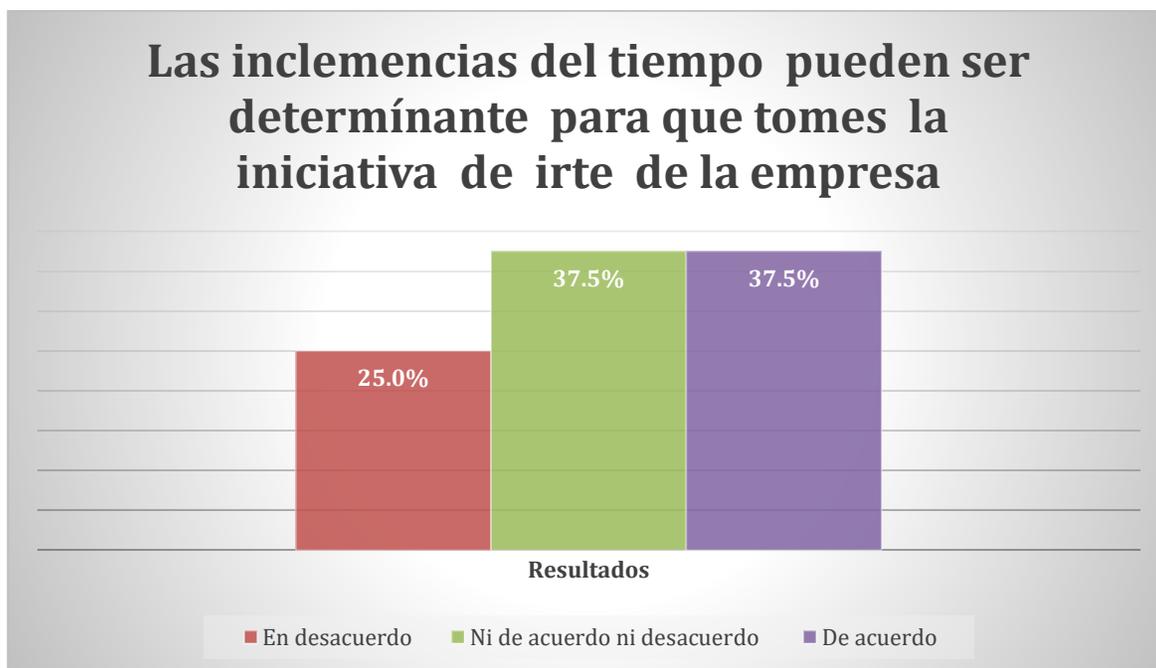
7. Las inclemencias del tiempo pueden ser determinante para que tomes la iniciativa de irte de la empresa

En esta pregunta se desarrolló ya que se pensaba que este era un motivo por lo que se iban los empleados ya que sus actividades dentro de la empresa, son estar bajo temperaturas muy altas en el tiempo de calor y cuando son las lluvias se mojan ya que tanto en la terminal como en encierro no hay un techado para que ellos puedan realizar la actividad de limpieza y lavado

de las unidades, por cual se hizo esa pregunta para que ver si a ellos se molesta o les perjudicas estar trabajando en medio de las inclemencias del tiempo.

Ilustración 13

Las inclemencias del tiempo pueden ser determinante para que tomes la iniciativa de irte de empresa



Fuente: Elaboración Propia

Y el resultado fue el siguientes para 37.5% fue que si están de acuerdo piensan dejar a la empresa por esta situación, más algo lo detiene pero si es algo si lo están tomando en cuenta, el otro 37.5% ni de acuerdo ni desacuerdo, es decir que el sol o el la lluvia ellos desarrollaran sus actividades y 25% está en desacuerdo ella no consideran dejar la empresa por este tema de las inclemencias del tiempo.

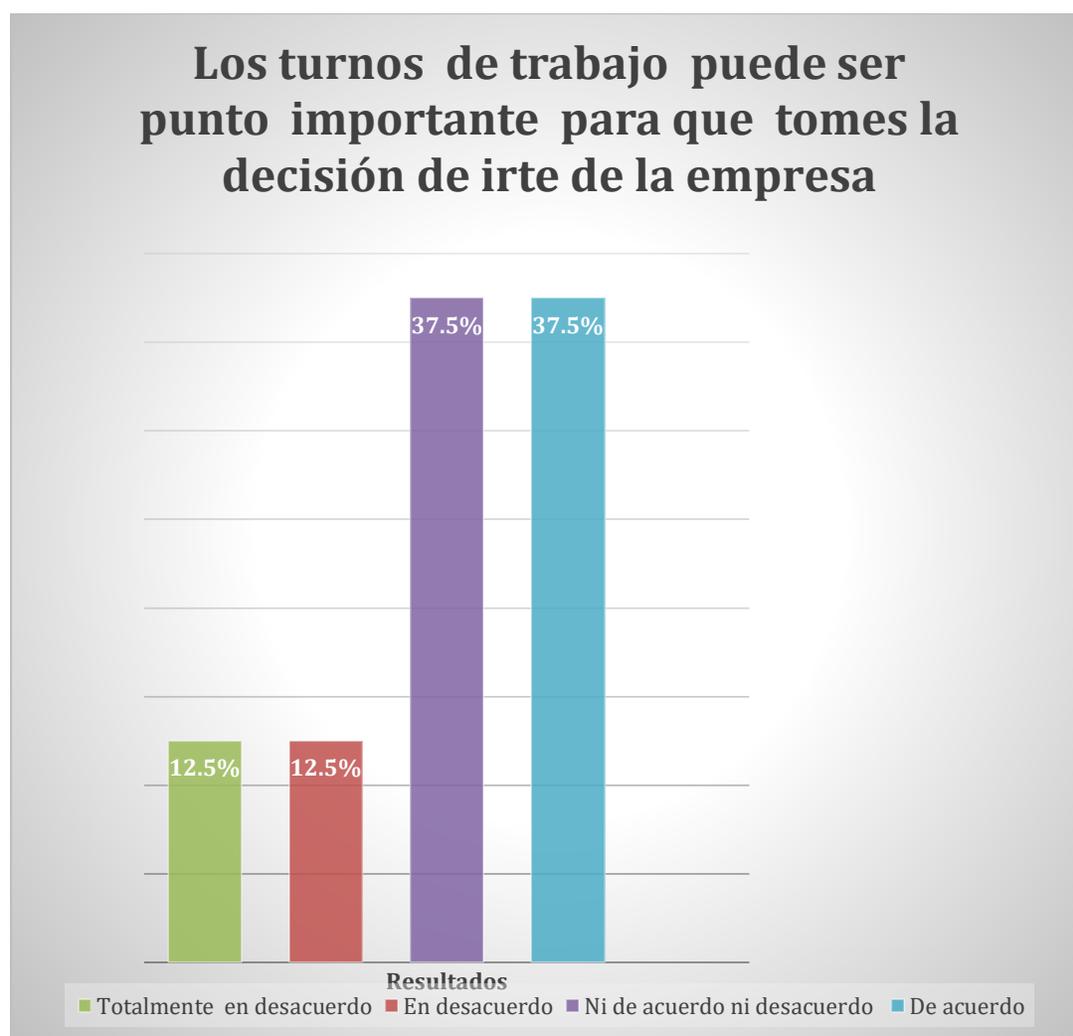
8. Los turnos de trabajo pueden ser punto importante para que tomes la decisión de irte

En esta pregunta del cuestionario, se realizó por que se manejan turnos de 8 horas pero seguidas es decir los turnos de terminal son los siguientes de 7:00 am a 3:00 pm y de 3:00 a 11:00 pm si

son de ocho horas pero a veces el turno de la tarde es como regreso a mi colonia o mis comunidades cuando quieren trabajar, el gasto de los taxi del regreso haciendo cuentas a veces nos les conviene y puede ser un motivo por el cual no se quieren quedar en la empresa, de igual forma en turno de encierro son de 6:00 am a 2:00 pm , de 2:00 a 10:00 pm y el de 10:00 pm a 6:00 pm y es la misma aplicación que en terminal son turnos de 8 horas pero son horas que ya pueden regresar a sus colonias.

Ilustración 14

Los turnos de trabajo pueden ser punto de importancia para que tomes la decisión de irte de la empresa



Fuente: Elaboración Propia

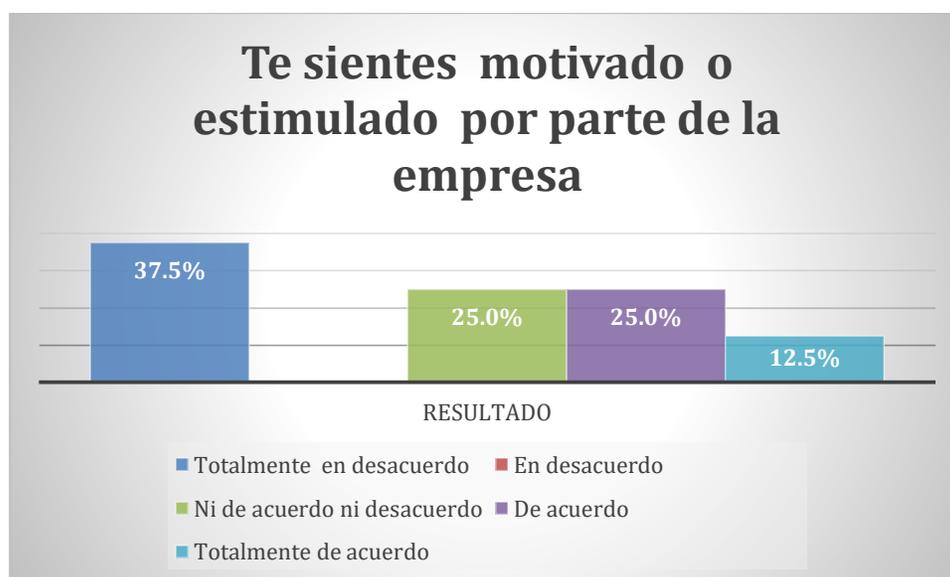
Pero los resultados que obtuvimos fueron que 37.5% si toman en cuenta que esos horarios de trabajo no les conviene y si pueden dejar a la empresa por ese tema, el otro 37.5% ni de acuerdo ni es desacuerdo ellas no consideran ese tema dentro de sus posibilidades para poder dejar la empresa, el 12.5% está en desacuerdo de igual forma no lo considera ella este tema de los horarios como algo importante como para dejar la empresa, el otro 12.5% en total desacuerdo ella no tiene problemas con los horarios. Si podríamos decir que si hay un 37.5% que si las toman en cuenta este tema de los horarios.

9. Te sientes motivado o estimulado por parte de la empresa

Esta pregunta se realizó con la finalidad de saber si el empleado se siente motivado dentro de la empresa, ya que es una actividad cansada es limpiar alrededor de 170 unidades entre los dos turnos en terminal, el turno más pesado es el de la mañana ya que son más rutas ellos se hacen 70 unidades en limpieza y sus 30 unidades de limpieza y lavado, bajo el sol o la lluvia. Entonces como empresa saben que los debes de motivar o buscar la manera de estimulador.

Ilustración 15

Te sientes motivado o estimulado por parte de la empresa



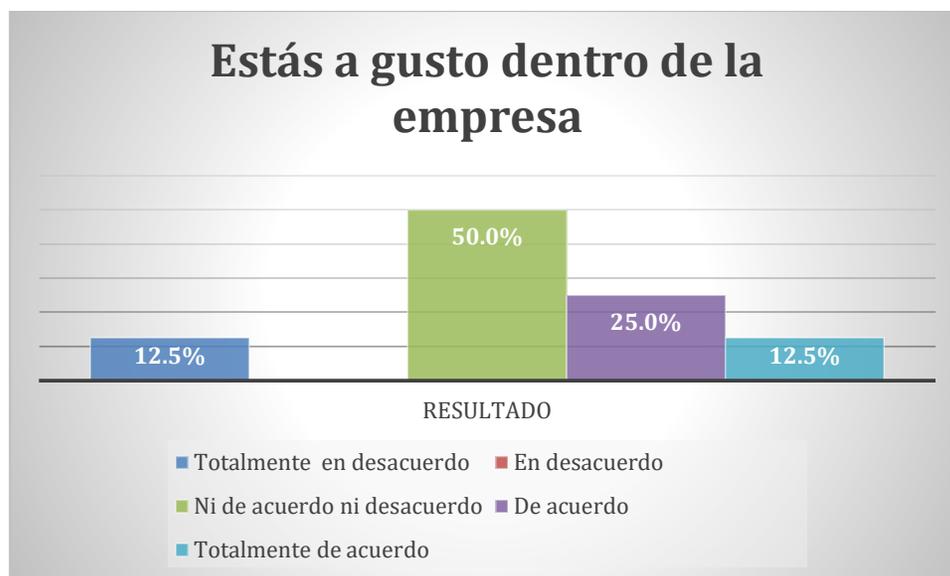
En esta gráfica, podemos ver que la respuesta que más resultado tiene con el 37.5% es totalmente en desacuerdo es decir que ellos no se sienten motivados por la empresa en ningún sentido ni económico, ni la palmadita en la espalda en donde sientes que te regresa esa fuerza de seguir trabajando porque sabes que te están observando y están viendo mi desarrollo en la empresa, que a veces como empleados eso queremos que nos vean y nos consideren parte de esa familia laboral. Para el otro 25% no de acuerdo ni es desacuerdo es decir no le van esa importancia si los motivan bien y si no para ellos es igual , para el otro 25% si se sienten motivados por la empresa y un 12.5% totalmente de acuerdo el si se siente que la empresa lo motiva.

10. Estás a gusto dentro de la empresa

La pregunta se realizó para concluir nuestro cuestionario, con una frase tan pequeña pero que puede decir mucho estas a gusto dentro de la empresa, para que la empresa este entera cómo se siente el empleado con ellos

Ilustración 16

Estás a gusto dentro de la empresa



Fuente: Elaboración Propia

En esta gráfica, nos dice que el 50% nos están indicando que ni de acuerdo ni desacuerdo que ellos dentro de la empresa ni a gusto ni en desajustó, ellos van desarrollan su actividad si le dan bien las herramientas y si no ellos con lo que le den ellos hacen , si hace calor o frio no hay problema, solo van por que tienen que ir y una necesidad económica es la que los mueve, un 12.5% nos dice que ella si siente totalmente de acuerdo, es decir se siente a gusto en la empresa, el otro 25% también está de acuerdo, y el 12.5% nos dice que totalmente en desacuerdo es decir, yo por una necesidad nada más .

Con esto concluimos los resultados obtenidos en la encuesta que realizo a los empleados.

Conclusiones

Viendo los resultados que obtuvimos dentro de esta investigación, podemos notar que en la empresa Eco-Wash, le falta mucho por atender a su personal, le entregara las herramientas necesarias para poder realizar sus actividades, mas no le da esa motivación que necesita el trabajador ese elogio, esa palmadita que a veces como trabajadores necesitamos, que nos consideran parte de la familia laboral.

Lo que en su momento pensamos que era los turnos porque a pesar de que son de ocho horas la distribución de las horas les perjudica ya que el turno matutino es de 7:00 am a 3 :00 pm y el vespertino es de 3:00 a 11:00 pm el cual sentíamos que era el problema porque ya no alcanzaban sus urbanos o el medio de trasporte para poder regresar a sus casa eso en caso de terminal, encierro el primer turno es de 6:00 am a 2:00 pm, siguiente turno es de 2:00 a 10:00 pm y el último turno es de 10:00 pm a 6:00 am sucede lo mismo el medio de trasporte, pero al ver los resultados obtenidos es porque ellos ya buscaron algún otro medio para poder regresar a su casa es decir una bicicleta o alguna moto, con respeto a las inclemencias del tiempo también se pensó que podrá ser un punto determinante para que ellos no se sintieran a gusto dentro de la empresa , ya que desarrollan la actividades bajo el sol y la lluvia , porque tanto en la terminal cono en el encierro no hay un techado para que ellos puedan cubrirse, se le ha solicitado al cliente que nos permitan poner una malla sombra o algún techado , pero nos comenta que el diseño de las terminales son así , y no se pueden realizar cambios dentro de ellos. Pero el personal se adaptado a esas inclemencias que ya no les toma como punto importante como para dejar la empresa.

El principal punto que se vio en esta investigación fue que al personal necesitan motivarlo, tener más comunicación con el tema jefe al personal, está faltando esa unión de altos mandos con el personal, buscar esas motivaciones, es decir dar a conocer programas o concursos dentro de los empleados que los motive a realizar su actividad, podríamos decir el empleado del mes, el empleado puntual, ya sea externarlo en público o darle un pequeño diploma, otra es buscar que si el empleado durante el mes, no tiene ninguna llama de atención o algún reporte de unidades mal limpiadas darle un reconocimiento económico, aplaudirle ese esfuerzo que está haciendo por mantener a sus equipo de trabajo, o desarrollando ese ambiente de trabajo favorable.

Como también ver la insatisfacción de los empleados, buscar ese acercamiento y empezar a preguntar el por qué actuar de esa forma dentro de la empresa, estar más cerca del empleado.

Le podremos decir a Eco-Wash, que para disminuir su rotación de personal debe considerar la motivación dentro de sus de sus planes laborales, porque se pensaba que eran por el ambiente laboral, por los turnos que se manejaban, pero lo que nos arrojó esta investigación fue que esos factores no eran parte de la decisión del empleado para retirarse de la empresa. A cual anulamos lo que se puso de hipótesis, el ambiente laboral que se desarrolla dentro de la empresa de Eco-wash para ellos es normal no lo consideran como un factor para que tomen esa decisión de irse, ellos lo que quieren es sentirme observados por sus jefes que vean que s trabajo tiene un valor y que se sientan motivados por lo que realizan, ya que su actividad que realizan si es algo cansando, entrar a una unidad con todo lo que se requiere su equipo, cubre bocas, careta, guantes, su mandil y entrar a un lugar cerrado a las temperaturas de esta ciudad si es cansado y agotador y más realizándolo a 170 unidades al día.

Recomendaciones

Las sugerencias que se le pueden dar a la empresa Eco-Wash son las siguientes:

- Hacer programas de Motivación, es decir el empleado del mes, el empleado puntual.
- Cada inicio de semana juntarnos hacer reuniones entre todo el equipo de trabajo, para ver las quejas que tuvimos y como las podemos mejorar.
- Implementar estímulos económicos al empleado que realice la actividad mejor o el turno que tenga menos quejas por parte del ADO
- Poner en marcha alguna actividad que relacione tanto el lavador como con gerencia para que empiece a fluir comunicación.
- Realizar algún convivio con el personal de lavado, en donde se encuentre gerencia, personal de ADO para que vean la importancia de su puesto que se un lavador también es parte importante de la empresa.

Referencias

(Brancato, 2011)

(Capitán, 2009)

(Cauas, 2015)

(D, 2003)

(Diaz, 2015)

(Flores, 2008)

(Govea, 2012)

(Martinez, 2016)

(Morales, 2012)

(Zimmerman, 2006)

Anexos

Glosario

Autocrático	Es un sistema de gobierno que concentra el poder en una sola figura (a veces divinizada) cuyas acciones y decisiones no están sujetas ni a restricciones legales externas, ni a mecanismos regulativos del control popular
Eludir	Evitar una dificultad, obligación, etc. con algún artificio o estratagema