

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
DE SALVATIERRA**



“Principales factores que influyen en la rotación del personal en la empresa BPI LOGISTICS SA DE CV”

Elaborado por:

Vanessa Rodríguez González

Carrera:

INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL

Asesor:

Lina Luna Medina.

Presentado para optar el título de Ingeniera en gestión empresarial

Proyecto realizado en: BPI LOGISTICS SA DE CV como requisito para aprobar las Residencias Profesionales de la Carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, en el Instituto Tecnológico de Salvatierra.

Asesor Interno: _____
Lina Luna Medina.

Asesor externo: _____
LEM.
Felipe de Jesus Garcia Miranda

Residente: _____
Vanessa Rodríguez González.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, a Dios que me ha permitido llegar hasta donde estoy por brindarme salud y una familia que me apoya en todo por darme fortaleza para superar todos los obstáculos que se me presentaron y que pude superar y por permitirme conocer mi fuerza interior.

A mi madre que es la persona que siempre me ha apoyado y que ha hecho todo lo posible porque me supere ella que en los momentos que sentía que ya no podía me abrazaba y me decía tu puedes yo estoy aquí contigo sin duda alguna a la persona que le debo todo lo que soy te amo.

A mis hijos Mateo y Luis que son lo mejor que la vida me ha regalado por ustedes que sin duda alguna son mi mayor inspiración.

A mi pareja y amigo Miguel Ángel Lara Becerra por su apoyo y comprensión en este trayecto que a pesar de tener altas y bajas siempre estuviste conmigo.

A los maestros que nos comparten sus conocimientos y experiencias para hacer de nosotros unos profesionales que están ahí para orientarnos y guiando nuestro camino.

A mis tutores tanto a la Maestra Lina Luna Medina que supo guiarme y a mi tutor externo Felipe De Jesus Garcia Miranda que fue un gran apoyo al darme la oportunidad de trabajar con él y por sus conocimientos que me brindo.

Vanessa

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a la persona que más me ha apoyado en todo este trayecto a mi madre María Leticia González Reyes que ha sido el pilar más grande en este camino, a mis hijos Luis y Mateo que son mi fortaleza para lograr lo que me propongo los que me hacen ser mejor persona los amo, a ti mi amor que siempre has sido de gran apoyo en esta aventura que emprendimos los dos y la cual está por concluir a mi familia y amigos que me apoyan y comprenden y me dan fortaleza para no rendirme en fin a todas las personas que han sido parte de tan grande proyecto.

Vanessa

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el propósito de determinar las causas de rotación de personal de la empresa BPI LOGISTICS SA DE CV.

Para el desarrollo de este proyecto se tomarán en cuenta tres factores importantes que se creen tienen directa relación con la alta rotación existente dentro de la empresa, como son: El clima laboral, a las bajas voluntarias como son renunciaciones y a los despidos justificados.

Se aplicarán encuestas que nos permitan saber con mayor precisión los verdaderos problemas y de esta manera buscar las alternativas para solucionar las problemáticas,

En base a los resultados obtenidos de las encuestas se procederá al desarrollo de las propuestas de mejora para disminuir las causas por lo cual el personal obtenga por irse a otra compañía.

Fomentando actividades y eventos que motiven a los empleados y hagan que estos se sientan parte de la empresa que el trabajo en equipo sea más saludable mejorando el clima y la cultura laboral dentro de la empresa. Logrando disminuir la rotación del personal dentro de BPI LOGISTIC SA DE CV y conservando a los que están laborando dentro de esta.

Buscando soluciones de fácil aplicación pero que requieren esfuerzo y compromiso por parte de todos los que conforman BPI LOGISTICS SA DE CV.

Al término de la aplicación de las propuestas se espera que en la empresa BPI la rotación disminuya considerablemente, que el clima laboral sea mejor y que el personal que aquí labora no tenga o sienta la necesidad de irse a buscar una mejor y más atractiva oferta de trabajo, sino que la encuentren en BPI.

Contents

AGRADECIMIENTOS	3
DEDICATORIA	4
RESUMEN	5
INTRODUCCION.....	10
CAPITULO I. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	11
1.1 Datos de la Empresa.....	11
1.2 Antecedentes de la empresa.	12
1.3 Problemática Identificada.....	15
1.4 Objetivos del Estudio	16
1.4.1 Objetivo general.....	16
1.4.2 Objetivos Particulares.....	16
1.5 Justificación del Estudio.....	16
1.6 Justificación de metodología del estudio.....	17
1.7 Alcance del proyecto.....	18
1.8 Limitaciones.....	18
CAPITULO II. SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES.....	19
2.1 Análisis Estratégico Elemental (FODA) de la Institución.....	19
2.1.1 Matriz de Factores Externos (EFE) de toda la Institución.....	19
2.1.2 Matriz de Factores Internos (EFI) de toda la Institución.....	21
2.1.3 Matriz Estratégica Elemental (FODA) de la Institución.....	22
2.1.4 Conclusión del Diagnóstico Inicial.....	25
2.2 Cronograma preliminar de actividades.....	26
2.3 Descripción detallada de las actividades.....	26
2.4 Aplicación de la Ing. Gestión Empresarial.....	28
2.5 Habilidades aplicadas.....	31
2.6 Habilidades Adquiridas.....	32
2.7 Problemas que se lograron resolver (priorizarlos).....	32
CAPITULO III. FUNDAMENTOS TEORICOS.....	33

3.1 Marco Teórico	33
3.1.1 ¿Qué es la rotación de personal?	33
3.1.2 ¿Que es el índice de rotación de personal?	33
3.1.3 ¿Factores que influyen en la rotación de personal?	34
3.1.4 ¿Tipos de rotación de personal?	37
3.1.5 Ventajas de la rotación de personal	37
3.1.6 Desventajas de la rotación del personal	39
3.1.7 Costos de la rotación de personal.	40
3.2 Marco Conceptual	42
3.3 Marco Jurídico/Legal:	44
3.3.1 Norma Oficial Mexicana NOM-068-SCT-2-2000.	44
3.3.2 Ley Federal del Trabajo	47
3.3.2.1 Días de descanso	47
3.3.2.2 Vacaciones	49
3.3.2.3 Salario	49
3.4 Marco Contextual	50
3.4.1 Micro localización	50
3.4.2 Macro localización.....	51
3.4.3 Filosofía de la empresa	53
CAPITULO IV METODOLOGIA	55
4.1 Alcance de la investigación	55
4.2 Necesidades de Información	55
4.2.1 Fuentes primarias	55
4.2.2 Fuentes Secundarias.....	56
4.3 Enfoque	56
4.4 Tipo de Diseño	57
4.5 Herramientas de Investigación	57

4.6 Pregunta de Investigación o Problemática a resolver.	58
4.7 Hipótesis o Supuestos.	58
4.7.1 Variable Independiente	58
4.7.2 Variable Dependiente.	58
CAPITULO V. RESULTADOS.....	58
5.1 Análisis e Interpretación de los Resultados.	58
5.1.1 Análisis de los resultados.....	58
5.1.2 Interpretación de los Resultados.....	67
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
6.1 Conclusiones	71
6.2 Recomendaciones	73
Referencias.....	74
ANEXOS	78
Anexo 1. Guía de Observación.	78
Anexo 2. Encuesta para identificar qué factores influyen en la Rotación de Personal.	82

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de factores externos MEFE	19
Tabla 2. Matriz de Factores Internos MEFI.....	21
Tabla 3. Matriz FODA.....	22
Tabla 4 Aplicación de la ingeniería en Gestión Empresarial.....	28
Tabla 5 Normas Oficiales Mexicanas.....	46
Tabla 6 ¿Cómo te has sentido en tu puesto de trabajo desde tu ingreso?	59
Tabla 7 ¿Qué diferencia has detectado entre lo que aprendiste en tu capacitación y la operación que vives día a día en tu trabajo?.....	60
Tabla 8 ¿Te motiva desempeñarte en tus actividades?	60
Tabla 9 ¿Se respetan tus actividades (contratación)?	61
Tabla 10 ¿La empresa está cumpliendo con el sueldo que te ofreció en un inicio?	62
Tabla 11 ¿Tu salario semanal te alcanza para solventar tus gastos?	62
Tabla 12 ¿Te sientes satisfecho con las prestaciones que la empresa te otorga?.....	63
Tabla 13 ¿Se están respetando jornada, horarios de trabajo asignados en un inicio?.....	64
Tabla 14 ¿Cómo consideras el trato que recibes de tu gerente general?	64
Tabla 15 ¿El uniforme o lo asignado para realizar tu trabajo es suficiente?	65
Tabla 16 ¿Cuál sería el motivo porque renunciarías a la empresa?.....	66
Tabla 17 ¿Cuál es tu opinión de la empresa?.....	66

Tabla 18 Rotación.....	67
Tabla 19 Bajas por mes.....	70
Tabla 20 Guía de Observación.....	78
Tabla 21 Instrucciones de llenado	81

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Empresa BPI LOGISTICS SA DE CV	11
Figura 2 Empresa BPI LOGISTICS SA DE CV	12
Figura 3 Puntos de Operación	14
Figura 4 Cronograma de actividades	26
Figura 5 Ubicación BPI LOGISTICS SA DE CV planta Celaya.....	51
Figura 6 Ubicación de MABE Saltillo.	52
Figura 7 MABE LEISER SLP	53
Figura 8 Ubicación MABE Querétaro.....	53
Figura 9 ¿Cómo te has sentido en tu puesto de trabajo desde tu ingreso?	59
Figura 10 ¿Qué diferencia has detectado entre lo que aprendiste en tu capacitación y la operación que vives día a día en tu trabajo?.....	60
Figura 11 ¿Te motiva desempeñarte en tus actividades?	61
Figura 12 ¿Se respetan tus actividades (contratación)?.....	61
Figura 13 ¿La empresa está cumpliendo con el sueldo que te ofreció en un inicio?.....	62
Figura 14 ¿Tu salario semanal te alcanza para solventar tus gastos?	63
Figura 15 ¿Te sientes satisfecho con las prestaciones que la empresa te otorga?	63
Figura 16 ¿Se están respetando jornada, horarios de trabajo asignados en un inicio?	64
Figura 17 ¿Cómo consideras el trato que recibes de tu gerente general?.....	65
Figura 18 ¿El uniforme o lo asignado para realizar tu trabajo es suficiente?.....	65
Figura 19 ¿Cuál sería el motivo porque renunciarías a la empresa?	66
Figura 20 ¿Cuál es tu opinión de la empresa?	67
Figura 21 Rotación natural e inducida.....	68
Figura 22 Rotación enero	68
Figura 23 Rotación febrero-marzo	68
Figura 24 Rotación abril-mayo.....	69
Figura 25 Rotación junio-julio	69
Figura 26 Rotación agosto-septiembre	69
Figura 27 Rotación octubre-noviembre.....	70
Figura 28 Rotación diciembre	70
Figura 29 Rotación todo el año.....	70

INTRODUCCION

Si bien ser competitivo y ofrecer calidad se ha convertido en un gran reto para cualquier empresa, retener al personal no es menos importante. No obstante, un fenómeno en la organización que impide el desarrollo y que se ha convertido en un problema serio, es la rotación de personal, un tema digno de estudio por la falta de información disponible, a pesar de que se sabe que el capital humano es para las organizaciones el activo más valioso, de tal manera que de todos los retos que una empresa enfrenta, éste debe ser uno de los cual las organizaciones tienen que poner más importancia, La rotación de personal se ha convertido en un factor de alarma, toda vez que afecta considerablemente a las organizaciones no sólo por los altos costos que significan debido a que el mercado laboral se está en constante movimiento, ya sea por la iniciativa de los trabajadores, cuando las renuncias son voluntarias o por decisión de la empresa cuando las renuncias son forzadas como es el caso de los despidos (Criollo, 2014).

Ya que en muchas ocasiones se va el personal con mayor talento y capacidad para cubrir y desarrollar las actividades de un puesto generando impactos negativos sobre la productividad y calidad del servicio brindado, haciendo mención a los altos costos de la capacitación y contratación de nuevos empleados, aunque muchas veces se pueden evitar si el puesto es tomado por alguien dentro de la empresa capaz de desarrollar las actividades de la vacante.

En este proyecto se dará a conocer la problemática por la cual está pasando la empresa BPI LOGISTICS SA DE CV, y se dividirá en cuatro capítulos donde se plasmará toda la investigación que se lleve a cabo para cumplir con el objetivo del proyecto.

CAPITULO I. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.1 Datos de la Empresa.

Empresa: BPI LOGISTICS SA DE CV.

Razón social: CARGO Industrial de México.

Actividad: Transporte de Mercancías (Logística.)

Ubicación: CARRETERA FEDERAL 51 KM 110 CELAYA – SALVATIERRA SN OJO SECO
CELAYA, GTO



Figura 1 Empresa BPI LOGISTICS SA DE CV
Fuente: Elaboración propia (2019).



Figura 2 Empresa BPI LOGISTICS SA DE CV
Fuente: Elaboración propia (2019).

1.2 Antecedentes de la empresa.

El principal fin de la administración de recursos humanos es proporcionar el talento y capacidades laborales requeridas por la organización para alcanzar sus objetivos, así como propiciar el desarrollo de habilidades y aptitudes de dichos individuos. A través de la historia podemos encontrar algunos hechos relacionados con la Administración como lo es la Teoría de Taylor que describe un grupo de principios de administración vinculados con la supervisión de trabajo en operarios, ocho años después apoya esta teoría con los principios de la obra de Administración Científica (García G. C., 2013).

En Estados Unidos, aproximadamente en el año de 1910 se descubrió la importancia del problema de rotación de personal, surgieron varias 39 discusiones al darse cuenta que el fenómeno representaba un costo significativo, así como la importancia de contratar personal temporalmente y evitar que surjan pérdidas en la organización. Aquellos empresarios que solían despedir a sus empleados debido a un error y seguros de poder reemplazarlo, se percataron que cada despido tenía un costo, y que esa cantidad no se podía pasar por alto, ese

mismo razonamiento servía para los que renunciaban a los cargos; de esta manera el número de despidos y las renunciaciones voluntarias existentes, se debían mantener al mínimo posible (García G. C., 2013).

Fayol, en 1925 estudió a la organización, fundamentalmente desde el punto de vista de sus interrelaciones estructurales. En el año de 1931, Emerson desarrolló los primeros trabajos sobre selección y capacitación de empleados. Mayol, en 1932, propuso la Teoría de Relaciones Humanas concluyendo que: “El trabajador no responde a motivaciones estrictamente económicas, pues comprende también la participación, comunicación, capacitación y otro tipo de estímulos que pueden reforzar los sentimientos y deseos de pertenencia a una empresa. En otras palabras, podrían verse más motivados a la búsqueda del progreso fuera de la empresa a la que pertenecen o a la emigración laboral, si esta conducta los rodea tanto en su entorno familiar como en su grupo de referencia, conformado por amistades y compañeros de trabajo (García G. C., 2013).

En la empresa BPI se han hecho investigaciones, pero los anteriores jefes del área de Recursos Humanos se han encargado de borrar la información.

CARGO INDUSTRIAL DE MEXICO es un equipo de trabajo que garantiza su servicio a través de la continua optimización y creación de estrategias logísticas enfocadas a resolver las necesidades de la industria manufacturera y de comercialización.

Es una organización formada por personas íntegras, honestas, confiables y comprometidas con importantes causas comunes, como:

- Diseño de rutas logísticas del sector productivo
- Consolidación de materias primas
- Traslado de productos terminados

TRANSPORTAMOS DE FORMA SEGURA Y A TIEMPO LOS BIENES DE NUESTROS CLIENTES

En Cargo Industrial de México llevamos más de 30 años ofreciendo soluciones de transporte y logística a nivel nacional. Siempre buscando cubrir los requerimientos de nuestros clientes con excelencia a través de un capital humano preparado, tecnología de punta y equipos modernos.

PUNTOS DE OPERACIÓN



Figura 3 Puntos de Operación

Fuente: Consultado de la información de la Empresa BPI (2000).

SERVICIOS

Ofrecemos soluciones de transporte de carga regular y logística a nivel nacional

Abastecemos líneas de producción de diferentes plantas con tiempos de entrega y horarios reducidos y transportamos contenedores internacionales al interior de la República. De igual manera trasladamos productos terminados a centros de distribución y ofrecemos el servicio de consolidación de carga para disminuir costos de nuestros clientes.

- Creación de rutas logísticas
- Diseño de circuitos dedicados
- Rutas de recolección o lecheras directas (milk runs)
- Consolidación y entrega de materiales
- Cross Dock (operación de andenes cliente)
- Optimización de costos y tiempos en rutas

ORGANIZACIÓN

MISION

Creamos, diseñamos y ejecutamos soluciones logísticas innovadoras que ayudan a nuestros clientes a enfocarse en su negocio, a través de un servicio de calidad, talento especializado y un enfoque sostenible.

VISION

Ser el socio logístico más importante para nuestros clientes, reconocidos por nuestro servicio profesional y personalizado.

VALORES

- **Integridad**

Actuar siempre con honestidad, confiabilidad y equidad

- **Mejora Continua**

Garantizar siempre la más alta calidad en nuestros servicios.

- **Respeto**

Actuar con tolerancia y buen trato

- **Compromiso**

Cumplir en todo momento.

CONTACTO

Oficina corporativa (461) 61-83415 mauricio.escartin@cargoindustrial.com.mx

1.3 Problemática Identificada.

En la actualidad el capital humano es una parte fundamental para el éxito y logro de las empresas por lo cual es cada vez más importante contar con el personal capacitado y productivo dentro de estas, por eso el encargado de Recursos Humanos debe ser muy cuidadoso al elegir el personal que laborará en la empresa ya que entre más capacitado y motivado este un trabajador mayor productivo es, de igual manera conservar al personal con el que se cuenta y que tiene todo el talento para desarrollar las actividades que se tienen.

Muchas veces no se les da el valor que merecen lo que hace que estos busquen otras empresas más atractivas donde se cubran las expectativas del trabajador y se les del valor y el lugar que requieren que más allá de verlos como empleados los vean como parte de su empresa.

Lo que no se ha venido dando en la empresa BPI LOGISTICS SA DE CV ya que por razones inciertas ha tenido una alta rotación de personal lo que no es bueno para la empresa ya que los gastos que se hacen para la contratación y reclutación de personal son altos y no son retribuidos, debido a esto no han logrado cumplir sus metas y objetivos establecidos de la manera que la empresa quisiera.

Desconociendo la insatisfacción de su personal y las razones que no les permite ser más productivos.

1.4 Objetivos del Estudio

1.4.1 Objetivo general

Aplicar propuestas de mejora en la empresa BPI LOGISTICS SA DE CV para disminuir la rotación de personal.

1.4.2 Objetivos Particulares.

Generar las propuestas que nos permitirán disminuir la rotación del personal, dentro de BPI.

Motivar al capital humano para lograr la correcta aplicación de las propuestas de mejora.

1.5 Justificación del Estudio.

En este proyecto se tiene como finalidad diseñar propuestas que mejoren la permanencia de sus empleados en la empresa BPI LOGISTICS SA DE CV y así de esta manera disminuir la rotación de personal que se ha venido dando, es por eso que con estas propuestas se pretende, identificar, conocer y mejorar las problemáticas causantes de la constante rotación para así seguir reteniendo a los mejores talentos y a los empleados más capacitados para lograr alcanzar los objetivos y metas fijados.

Identificar las causas que provocan que el personal se vaya de la empresa, para de esta manera generar propuestas que los motiven e incentiven a seguir dentro de la organización que cubran sus expectativas y que los haga sentir parte de la empresa.

Indagar sobre esas condiciones laborales que hacen atractiva a la empresa, puede darnos una pauta de cuáles son las características que deben tener las empresas, si quieren ser atractivas para el mercado laboral y atraer a los mejores candidatos, con el fin de mejorar sus procesos

internos, impactar positivamente en la economía de la empresa tanto del personal y contar con mediciones del desempeño laboral más favorables en el tiempo; mediciones que dependan de una certera obtención de conocimientos en dichos procesos y no de la inestabilidad de la relación laboral, esto pasa cada vez que el personal capacitado rota hacia otras empresas por diversos motivos lo cual genera efectos negativos dentro de la empresa ya que se queda sin personal los puestos y lo cual les genera gastos de contratación de nuevo personal incluyendo los gastos de capacitación, contratación que un futuro no se es favorable para la empresa ya que esta constante rotación genera un mal historial de la empresa lo cual no la hace atractiva para el personal que busca un trabajo y una economía estable. Por lo cual este proyecto Diseñara propuestas que mejoren todas las causantes de la rotación de personal para aplicarlas y así disminuir favorablemente esta problemática.

1.6 Justificación de metodología del estudio.

Para el desarrollo de este trabajo se utilizará un método de enfoque mixto ya que se pretende obtener resultados tanto cualitativos, es decir que obtendremos los principales factores que provocan la rotación de personal dentro de la empresa BPI, al igual que nos dará a conocer actitudes, gustos, habilidades y conocimientos de cada uno de los trabajadores. Sera cuantitativo también ya que nos arrojará resultados en números a la hora de vaciar la información en graficas que nos permitirán conocer el índice de rotación y el % del personal que estaba rotando.

El alcance de esta investigación será Descriptivo ya que se describirá la información obtenida de las encuestas, con el fin de comprender e identificar de manera más confiable los principales factores que generan la rotación del personal.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Arias, S/F).

Sera de un diseño no experimental porque no se pretenden controlar las variables y transversal porque solo será en un periodo de tiempo ya no tendrá continuación la investigación.

1.7 Alcance del proyecto.

Espacio: Esta investigación abarcará a todo el personal y las áreas (Operaciones, Finanzas, TIC's, Rendimientos, RH) que conforma la empresa BPI LOGISTICS SA DE CV planta Celaya, Gto.

Tiempo: Este proyecto se realizará en un lapso de cinco meses que abarca de agosto del 2019 a diciembre del 2019.

El proyecto será aplicable a todo personal tanto administrativo como de operaciones de la empresa.

1.8 Limitaciones

Espacio: El proyecto solo involucrará al personal de la planta BPI LOGISTIC SA DE CV planta Celaya y no se extenderá a las demás franquicias.

Tiempo: Solo se tendrán los cinco meses para la aplicación del proyecto porque se desconoce si tendrá continuidad el próximo año.

No se cuenta con los suficientes recursos económicos para dar incentivos y bonos de productividad.

CAPITULO II. SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES.

2.1 Análisis Estratégico Elemental (FODA) de la Institución.

2.1.1 Matriz de Factores Externos (EFE) de toda la Institución.

Tabla 1 *Matriz de factores externos MEFE*

Factores determinantes del éxito	Peso	Calificación	Calificación ponderada
Oportunidades			
Ampliar la cartera de clientes.	.15	4	0.6
Crecimiento económico del país.	.05	3	0.15
Instalación de nuevas industrias en el Estado.	.07	2	0.14
La mejora de la infraestructura carretera del centro del país.	.08	3	0.24
Mejora de sistemas satelitales (GPS, GSM)	.05	2	0.1
Amenazas			
Inseguridad en carreteras del Estado de Guanajuato.	.18	1	0.18

Incremento del robo de transportes de carga.	.14	1	0.14
Mayor competencia en el giro logístico.	.09	2	0.18
Retraso en entregas por cambios climáticos y bloqueos en carreteras.	.12	2	0.24
Cierre de empresas debido a la inseguridad.	.07	2	0.14
Total	1		2.11

Fuente: Elaboración propia (2019).

Nota: Las calificaciones indican el grado de eficacia que las estrategias de la institución pueden responder a cada factor: Calificaciones, 4: respuesta superior, 3: respuesta mayor al promedio, 2: respuesta promedio, 1: respuesta deficiente.

El total ponderado de 2.11 está por debajo a de la media de 2.50, lo que quiere decir, que se están aprovechando con eficacia las oportunidades, pero los efectos negativos de las amenazas externas no han podido ser controladas, ni se ha logrado disminuir (Min, 2018).

2.1.2 Matriz de Factores Internos (EFI) de toda la Institución.

Tabla 2. *Matriz de Factores Internos MEFI*

Factores críticos del éxito	Peso	Calificación	Calificación ponderada
Fortalezas			
Contar con su propio despacho de Diésel en cada planta.	.15	4	0.60
Contar con suficientes camiones para la cobertura de entregas a tiempo.	.10	3	0.3
Personal Capacitado.	.08	2	0.16
Rutas preestablecidas que permiten mayor control en el traslado y entrega de Materia Prima y Producto Terminado.	.13	4	0.52
Presencia en diferentes Estados del Centro y Norte del país.	.10	2	0.2
Debilidades			
Falta de seguridad.	.12	4	0.48
Mal ambiente de trabajo.	.10	3	0.3

Falta de comunicación (operativa y administrativa).	.09	2	0.18
El brindar los servicios solo a la empresa MABE.	.05	2	0.10
Falta de equipo de EPP.	.08	3	.24
Total	1		3.08

Fuente: Elaboración propia (2019).

Nota: Las calificaciones indican el grado de eficacia que las estrategias de la institución pueden responder a cada factor: Calificaciones, 4: respuesta superior, 3: respuesta mayor al promedio, 2: respuesta promedio, 1: respuesta deficiente.

El total ponderado de 3.08 está por arriba de la media de 2.50, lo que quiere decir que la empresa cuenta con grandes fortalezas para disminuir y atacar las debilidades que se tienen (Min, 2018)

2.1.3 Matriz Estratégica Elemental (FODA) de la Institución.

Tabla 3. Matriz FODA.

	Fortalezas	Debilidades
Factores internos	<p>F1. Contar con su propio despacho de Diésel en cada planta.</p> <p>F2. Contar con suficientes camiones para la cobertura de entregas a tiempo.</p> <p>F3. Personal Capacitado.</p> <p>F4. Rutas preestablecidas que</p>	<p>D1. Falta de seguridad.</p> <p>D2. Mal ambiente de trabajo.</p> <p>D3. Falta de comunicación (operativa y administrativa).</p> <p>D4. El brindar los servicios solo a la empresa MABE.</p> <p>D5. Falta de equipo EPP.</p>
Factores Externos		

	<p>permiten mayor control en el traslado y entrega de Materia Prima y Producto Terminado.</p> <p>F5. Presencia en diferentes Estados del Centro y Norte del país.</p>	
Oportunidades	Estrategia FO	Estrategia DO
<p>O1. Ampliar la cartera de clientes.</p> <p>O2. Crecimiento económico del país.</p> <p>O3. Instalación de nuevas industrias en el Estado.</p> <p>O4. La mejora de la infraestructura carretera del centro del país.</p> <p>O5. Mejora de sistemas satelitales y operativos (GPS, GSM, ZAM)</p>	<p>F1, O2, O4 Gestionar las rutas para hacer más fáciles las entregas y evitar el robo de diésel.</p> <p>F2, F4, O4, O5 Crear nuevos corredores utilizando las plataformas satelitales para crear geo cercas que reduzcan los tiempos de entregas para asignar más entregas y aprovechar al máximo los camiones.</p> <p>F5, O2, O5 Generar estrategias que nos permitan utilizar la infraestructura y la economía que nos brinda el estado.</p>	<p>D1, O2 Gestionar apoyos de seguridad al gobierno para que los tractos no sean robados.</p> <p>D2, O5 Aprovechar al máximo las plataformas para facilitar el trabajo y tener tiempo para cambiar la rutina diaria.</p> <p>D4, O1, O3 Identificar las necesidades del mercado para poder ofrecer los servicios demandados.</p>

Amenazas	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
<p>A1. Inseguridad en carreteras del Estado de Guanajuato.</p> <p>A2. Incremento del robo de transportes de carga.</p> <p>A3. Mayor competencia en el giro logístico.</p> <p>A4. Retraso en entregas por cambios climáticos y bloqueos en carreteras.</p> <p>A5. Cierre de empresas debido a la inseguridad.</p>	<p>F1, A3, A5 Controlar el desvío de rutas para ser más competitivos en el mercado.</p> <p>F2, F4, A2, A4 Gestionar a los operadores para que no hagan desvío de rutas y no se vean afectadas las entregas por algún incidente.</p> <p>F3, A5 Aprovechar al máximo los conocimientos del personal para que estén preparados para cualquier situación y que tengan iniciativa para solucionar los problemas para que no se vea afectada la empresa.</p>	<p>D1, A1, A2, A5 Hacer estrategias de seguridad donde el gobierno del estado se comprometa a cumplir y brindar protección a las empresas y transportes.</p> <p>D5, A3 Solicitar a la empresa a que se comprometa a brindar las herramientas necesarias para que el personal desarrolle sus tareas eficientemente para ser mejor que la competencia.</p> <p>D3, D2, A5 Gestionar capacitación para mejorar el desempeño laboral.</p>

Fuente: Elaboración propia (2019).

El principal objetivo de aplicar la matriz FODA en una organización, es ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro. Su nombre deriva del acrónimo formado por las iniciales de los términos: debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. La matriz de análisis FODA permite identificar tanto las oportunidades como las amenazas que presentan nuestro mercado, y las fortalezas y debilidades que muestra nuestra empresa (Espinoza, 2013).

2.1.4 Conclusión del Diagnóstico Inicial.

BPI LOGISTICS SA DE CV es una empresa que tiene presencia en diferentes estados que ofrece servicio de logística disminuyendo los horarios de entrega, con un servicio de rastreo satelital las 24 horas del día los 7 días de la semana su ventaja es que disminuye los tiempos muertos a la hora de cargar diésel ya que al contar con su propio despachador de diésel al comenzar la ruta el tracto ya va llenado para el recorrido y de esta manera las entregas son más eficientes.

También cuenta con varios puntos positivos que hacen que BPI sea una empresa bastante atractiva para ofrecer sus servicios a nuevas empresas y ampliar su cartera de clientes.

Cabe mencionar que se necesita trabajar en muchas estrategias para mejorar las amenazas y debilidades que pudieran afectar el crecimiento económico de la empresa.

2.2 Cronograma preliminar de actividades.

No.	Actividad	Responsable	Mes	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Realización de encuestas	Vanessa Rodríguez González	1			1																	
2	Identificación de las causas de la rotación del personal	Vanessa Rodríguez González	2			1	2																
3	Generación de propuestas	Vanessa Rodríguez González	2					1	2														
4	Documentar y presentar las propuestas	Vanessa Rodríguez González	4							1	2	3	4										
5	Motivar a los empleados a participar en las propuestas	Vanessa Rodríguez González	5											1	2	3	4						
6	Aplicación de las propuestas.	Vanessa Rodríguez González	8													1	2	3	4	5	6	7	8
7	Obtención de resultados.	Vanessa Rodríguez González	4																	1	2	3	4

Figura 4 Cronograma de actividades
Fuente: Elaboración propia (2019).

2.3 Descripción detallada de las actividades

Realización de encuestas:

Se elaborará una encuesta que será aplicada a los 90 empleados que laboran en la empresa BPI LOGISTICS SA DE CV para conocer lo que cada uno de ellos piensa y siente respecto a la empresa, gerentes, coordinadores y compañeros de trabajo.

1. Identificación de las causas de la rotación del personal:

En base a los resultados de la encuesta aplicada se identificarán las causas que hace que los empleados se vayan y que los que permanecen dentro de la empresa no estén conformes en su puesto de trabajo se graficaran y se obtendrán resultados más certeros.

2. Generación de propuestas:

Al ya tener identificadas las causas que provocan la rotación de personal se dará paso a la generación de propuestas mediante lluvia de ideas las cuales serán generadas por todo el

personal de la empresa de las cuales se tomarán las más beneficiosas tanto para empresa como para trabajador.

3. Documentar y presentar las propuestas

Se seleccionarán las mejores propuestas y se documentarán se llenarán formatos que después se presentarán al gerente general para su autorización y aplicación de estas.

4. Motivar a los empleados a participar en las propuestas:

Se motivará a los empleados a participar en las propuestas ya que son un factor muy importante para que estas propuestas tengan el impacto que se pretende lograr en este proyecto y dentro de la organización para beneficio de los trabajadores y para la disminución de la rotación del personal.

5. Aplicación de las propuestas:

Después de lograr que todos los que conforman BPI se involucren en las propuestas comenzaremos con la aplicación de las mismas a través de dinámicas, eventos, trabajo en equipo, incentivos entre muchas cosas más.

6. Obtención de resultados:

Al final de la aplicación de las propuestas se pretende haber logrado grandes y satisfactorios resultados como la disminución del personal de la empresa ya que las propuestas son para mejorar y ser una atracción de empleo tanto para empleados existentes como para futuros empleados.

2.4 Aplicación de la Ing. Gestión Empresarial.

Tabla 4 Aplicación de la ingeniería en Gestión Empresarial.

MATERIA	COMPETENCIA GENERAL DE LA MATERIA	COMPETENCIA DESARROLLADA Y/O APLICADA	APLICACIÓN
Fundamentos de Investigación.	Identificar las características básicas del investigador, explicar las técnicas, recursos y procedimientos necesarios para realizar una investigación, identificando los elementos que intervienen en el proceso de la investigación.	Aplicar técnicas, recursos y procedimientos requeridos para hacer una investigación y realizar una presentación al respecto.	Esta competencia se utilizó para poder estructurar de manera correctamente el presente trabajo de investigación, para desarrollar la metodología de manera efectiva en la empresa BPI.
Probabilidad y estadística descriptiva.	Realizar el proceso de recopilación, presentación y análisis de información económica-administrativa, formulando conclusiones, interrelacionando	Recopilar, organizar, analizar e interpretar estadísticamente conjuntos de datos tomados de una situación real. Representa gráficamente un conjunto de datos.	Esta competencia fue utilizada para la recopilación y análisis de los datos obtenidos y de esta manera poder graficar en el caso que fuera necesario para obtener resultados confiables para

	datos y alternativas de evaluación.		proceder a formular propuestas de cambio.
Dinámica social.	Integrar, dirigir y desarrollar equipos de trabajo, para la mejora continua y el crecimiento integral de las organizaciones.	Interactuar en grupos sociales y equipos de trabajo fortaleciendo las relaciones interpersonales.	Esta competencia se utilizó en la empresa para el desarrollo y aplicación de dinámicas en equipo que permitían que los empleados se relacionaran más lo cual mejora el trabajo en equipo y los resultados son más productivos.
Gestión estratégica.	Desarrollo de habilidades para la toma de decisiones estratégica en las empresas, considerando el entorno y aplicación de diversas técnicas, herramientas y conocimientos.	Formulación y selección de estrategias de acuerdo con la información obtenida en el análisis estratégico de la empresa y al diagnóstico del ambiente.	Esta competencia se utilizó para el diseño de propuestas de mejora para la disminución de la rotación del personal, basadas en información acerca de las necesidades que se tienen dentro de la empresa tanto en personal como grupalmente para posteriormente

				gestionar mayores recursos económicos para mejorar la situación.
Taller de relaciones públicas.	Aplica los fundamentos de las relaciones públicas a la organización en ceremonias formales y eventos sociales de forma profesional y concreta, respetando la imagen y los lineamientos del protocolo y la diplomacia.	Reconocer el papel estratégico de las Relaciones Públicas para el logro de los objetivos de la dentro de la organización.		Esta competencia se utilizó para que el personal de la empresa BPI tuviera que portar el uniforme de manera correcta ya que son la imagen de la misma, al igual que se hicieron eventos donde había protocolos de vestimenta.
Taller de destrezas directivas.	Aplicar herramientas para la toma de decisiones que permitan a la empresa ser sostenible.	conocerá y aplicara las herramientas para el análisis y toma de decisiones.		En esta competencia se realizaron actividades que nos permitieran conocer e identificar las habilidades y destrezas de los Directivos de la empresa para saber en qué se basan

			para la toma de sus decisiones.
Legislación Laboral.	Aplicar las normas legales que incidan en la creación y desarrollo de la empresa, en materia laboral y de seguridad social.	Resolver casos prácticos relacionados con los derechos y obligaciones de trabajadores y patrones.	Esta competencia se utilizó para saber con qué tipo de derechos y obligaciones cuentan los trabajadores de la empresa.
Administración de la salud y seguridad ocupacional.	Gestiona el desarrollo de programas de salud y seguridad en los centros de trabajo, para sensibilizar al estudiante en valorar las condiciones laborales a fin de asegurar que éstas favorezcan la productividad en un ambiente organizacional.	Reconoce los lineamientos legales aplicables a las relaciones colectivas para diseñar el reglamento interior de trabajo de las organizaciones.	Esta competencia fue utilizada para identificar si el personal de la empresa BPI utiliza el EPP y las medidas necesarias para evitar riesgos de trabajo.

Fuente: Elaboración propia (2019).

2.5 Habilidades aplicadas.

Trabajo en equipo: Esta habilidad se utilizó para que el desarrollo de las actividades, para que estas fuera en conjunto de manera coordinada y planeada para así lograr los objetivos.

Motivación: Realización de actividades donde se felicita al personal para que sepan lo importantes que son cada uno de los que conforman BPI para el logro de la empresa.

Trabajo bajo presión: Buscar alternativas que permitan reconocer cuando la situación no está bien y saber de qué manera reaccionar para que esto no impida que se realice el trabajo sin importar la circunstancia que se presente.

Creatividad: Generar ideas y actividades de manera diferente para salir de lo rutinario, pero sin olvidar el objetivo por el cual se está trabajando.

Responsabilidad: Esta habilidad se utilizó para ser responsables con las actividades que cada uno de los que conforman BPI se realicen en los tiempos o requerimientos en tiempo y forma sin que se presenten contratiempos.

Toma de decisiones: Para tener la libertad y el respaldo de que las decisiones que se tomen sean las correctas.

2.6 Habilidades Adquiridas.

Comunicación Asertiva: Comunicar de manera clara y objetiva el punto de vista, los deseos y sentimientos de manera respetuosa aceptando los diferentes pensamientos sin ofender o menospreciar a nadie.

Resolución de problemas de manera práctica: Poder identificar problemáticas para después darles una o varias posibles soluciones.

Proactividad: Estar preparada para los distintos cambios que se pueden llegar a dar dentro o fuera de la empresa para saber cómo reaccionar a ciertas circunstancias.

Iniciativa: Tener la iniciativa para idear, innovar o emprender sin miedo a fracasar.

Capacidad para planificar, ordenar y priorizar el trabajo: Saber dar prioridad a las cosas de manera planificada y ordenada para tener un mayor control en el trabajo.

2.7 Problemas que se lograron resolver (priorizarlos).

Rotación del personal

Ambienten de trabajo.

Trabajo en equipo.

Reglas de entradas y salidas del personal.

CAPITULO III. FUNDAMENTOS TEORICOS.

3.1 Marco Teórico

3.1.1 ¿Qué es la rotación de personal?

Es el retiro voluntario e involuntario permanente de una organización. Puede ser un problema, debido al aumento de los costos de reclutamiento, de selección, de capacitación y de los trastornos laborales. No se puede eliminar, pero se puede minimizar, sobre todo entre los empleados con un alto nivel de desempeño y de los difíciles de reemplaza (Cabrera, Ledezma, Rivera, 2011).

Considerando a Cabrera, et al (2011). Define la relación entre el número de empleados que ingresan y los que dejan de trabajar en la organización. La tasa de rotación de personal puede ser un indicador importante en la estabilidad del personal.

La rotación de personal es el grado de movilidad interna de los empleados; evitable o inevitable; saludable o no saludable para una organización (González, 2006).

3.1.2 ¿Que es el índice de rotación de personal?

Según Millán (2006). Es el cálculo de la rotación de personal y está basado en el volumen de entradas y salidas de personal en relación con los recursos disponibles en cierta área de la organización, dentro de cierto periodo de tiempo y en términos porcentuales. La ecuación para medir la rotación de personal es la siguiente:

$$\text{Índice de rotación de personal} = \left(\frac{(A + D)}{2} \right) (100) / EM \ 26$$

A = Admisiones de personal en el área considerada dentro del periodo considerado.

D = Desvinculación de personal en el área considerada dentro del periodo considerada.

EM = Efectivo medio del área dentro del periodo considerado. Puede ser obtenido por la suma de los efectivos existentes en la iniciación y en la finalización del periodo, dividida por dos.

La rotación de personal expresa el porcentaje de los empleados que circulan sobre el número medio de empleados, en el área y en el periodo considerado. Un índice de rotación de personal equivalente a cero demostraría un estado de total estancamiento de la organización. Por otro lado, un índice de rotación de personal elevado reflejaría un estado de fluidez de la organización que no podría fijar y asimilar adecuadamente sus recursos humanos. El índice de rotación ideal sería aquel que permitiera a la organización retener un personal de buena calidad, sustituyendo a aquel que presenta bajo desempeño difíciles de ser corregidos. No hay un número que defina el índice ideal de rotación, sino una situación específica para cada organización en función de sus problemas y de la propia situación externa del mercado. Hay empresas que evalúan la rotación de personal por departamentos y secciones. En estos casos cada subsistema debería tener un cálculo propio del índice de la rotación de personal a través de la ecuación siguiente:

$$\text{Índice de rotación de personal} = (((A + D) / 2) + R + T) (100) / EM$$

R = Recepción de personal por transferencia de otros subsistemas

T = Transferencias de personal para otros subsistemas (Millán, 2006).

3.1.3 ¿Factores que influyen en la rotación de personal?

- Salario: Es uno de los principales factores por el cual se da la rotación de personal en una empresa, ya que tienen que ver directamente con la satisfacción monetaria de los empleados. La importancia que se da a este factor, en la mayoría de las empresas no se realiza de la manera más objetiva ya que el salario se basa de acuerdo con el desempeño y tareas elaboradas eficientemente por parte de los trabajadores, la organización puede tener una buena productividad y remunerar a sus empleados con bajas retribuciones o remunerar tomando como referencia los aumentos inflacionarios, pero esto siempre

dependerá del presupuesto financiero asignado por la empresa, y algunos otros factores tales como la situación económica del país (Moreno y Lemus, 2017).

- Condiciones del trabajo: Es muy importante para los colaboradores y el buen desempeño de sus actividades y labores asignadas que las condiciones físicas de los centros de trabajo sean las adecuadas. En ellas se debe considerar “la salubridad, iluminación, espacios, elementos para prevenir riesgos y la facilidad de transporte para llegar al lugar, entre otros (Moreno y Lemus, 2017).
- Ambiente del Trabajo: Es muy importante para los trabajadores, y además para generar un buen desempeño en sus actividades, que las condiciones físicas de los centros de trabajo sean las adecuadas. En ellas se debe considerar la salubridad, iluminación, espacios, elementos para prevenir riesgos y la facilidad de transporte para llegar al lugar, entre otros (Moreno y Lemus, 2017).

Considerando a Moreno y Lemus (2017). La rotación de personal es causada por fenómenos internos y externos de la organización que influirán en las actitudes y comportamientos de los colaboradores.

De acuerdo con Moreno y Lemus (2017). Plantea que las causas de la rotación de personal se pueden agrupar en un triple orden de la siguiente manera:

- La de causa general que son independientes a la empresa y de cada persona
- Las de carácter empresarial ligadas a la implementación de la política del personal.
- Las de carácter personal relacionadas con el colaborador sus condiciones personales y familiares generalmente extra empresariales.

Los dos primeros factores agrupan las situaciones oportunas del mercado laboral, las condiciones del trabajo y la capacidad de los gerentes o administradores de la organización, en el tercer factor las causas están relacionadas con la personalidad de los trabajadores, su

convivencia con sus familiares, su entorno social, cultural y sus hábitos (Moreno y Lemus, 2017).

En cuanto al personal se debe analizar desde la perspectiva de satisfacción de su trabajo tanto el ambiente como su desarrollo personal, que serían claves para mantener la estabilidad emocional de los trabajadores en cuanto a actitud y comportamiento (Moreno y Lemus, 2017). De esta manera se lograría detectar si la insatisfacción laboral es la causante de la rotación de personal ya que este factor trae consigo una serie de componentes que se ven influenciados por la misma motivación.

Según Moreno y Lemus (2017). Indica que para determinar por qué se van los empleados, las principales causas de rotación de personal son: Relaciones con los supervisores, falta de reconocimiento de un buen desempeño, y su cultura y clima organizacional dentro de la empresa mientras que, por otro lado, de manera externa, se pueden mencionar: la oportunidad económica, las oportunidades de empleo en el mercado, etc.

El clima organizacional se define en sí, como un conjunto de propiedades o características del ambiente interno laboral, percibidas directa o indirectamente por los empleados de una organización, que se supone son una fuerza que influye en la conducta y comportamiento del trabajador. De este factor desprenden algunas variables como son:

- Variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, máquinas, etc.
- Variables estructurales, tales como tamaño de la organización, estructura organizacional, designación de puestos, etc.
- Variables del ambiente social, tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.
- Variables personales, tales como aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- Variables propias del comportamiento organizacional, tales como productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y stress, etc.

3.1.4 ¿Tipos de rotación de personal?

a) Rotación laboral interna:

Es la que se realiza dentro de la propia empresa, es decir, sin que ninguno de los trabajadores deje de formar parte de la misma. Simplemente, el movimiento consiste en cambiar las funciones de unos trabajadores a otros y sin que esto afecte el rendimiento. Este sistema es propio de las estructuras flexibles o de aquellos negocios en donde sus miembros se ocupan de todas las funciones por igual. Es más común en las empresas pequeñas que en las grandes, pues a mayor tamaño es más difícil implementar este método. En algunos casos, la rotación interna es motivada por la baja temporal de una persona cuyas funciones asumen sus compañeros. También es habitual la rotación laboral utilizada como una medida preventiva para preservar la salud física y psicológica de los trabajadores. Este tipo de rotación también es habitual en fábricas donde las funciones a desarrollar son mecánicas y repetitivas (Anonimo, 2017).

b) Rotación laboral externa:

Por el contrario, este tipo de rotación laboral es la que se produce cuando uno o varios miembros de la empresa se desvinculan de la misma y dan paso a nuevas incorporaciones. Las razones pueden ser voluntarias o involuntarias, pero el caso es que las plazas vacantes deben ser ocupadas. Existen empresas para las que la rotación laboral externa es una política corporativa, es decir, asumen que sus trabajadores solo permanecerán en los cargos durante un plazo específico y, terminado el mismo, buscan un reemplazo para ellos. No obstante, para otras compañías es una circunstancia a la que deben hacer frente cuanto antes con el fin de que no afecte sus niveles de productividad (Anonimo, 2017).

3.1.5 Ventajas de la rotación de personal

- Facilita la renovación del personal, y con ello la aparición de ideas nuevas y más acordes a los contextos. La fórmula ideal para cualquier empresa es la mezcla de experiencia y juventud.

- Reducción general de salarios, pues el personal nuevo no tiene los mismos beneficios que los trabajadores antiguos. En casos extremos, esto puede suponer una forma de ahorro para la continuidad, sostenibilidad y viabilidad del negocio.
- Permite el reclutamiento de nuevos talentos en el mercado. En algunas ocasiones, las empresas se privan de hacerlo por el hecho de que sus plantillas están completas y pierden la oportunidad de incorporar un talento de valor diferenciado para la compañía.
- Favorece el cambio de personas con un bajo rendimiento o que en lugar de aportar estén generando pérdidas a la organización (Millán, 2006).

Considerando a Garcia (2016) nos dice que otras ventajas de la rotación de personal son las siguientes:

- Permitir que cada persona que ejerza labores en la organización descubra su potencial, sus habilidades y destrezas que no había desarrollado durante su estancia en el puesto en el que se desempeñaba.
- Cada equipo de trabajo pueda interactuar con los nuevos integrantes periódicamente. Para que puedan aportar ideas al equipo de trabajo.
- Cada persona que tiende a descubrir en sí mismo, el líder que lleva dentro.
- Permitir que cada persona que es líder de un equipo de trabajo pueda desenvolverse con cada compañero dentro de la empresa y su área o departamento cuando está permitido trabajar en otra área en la no ha laborado antes.
- Permitir que todos los miembros de cada equipo tengan igualdad de oportunidades para poder desenvolverse en diferentes áreas de la empresa, para poder conocer y desarrollar nuevas habilidades y adquirir nuevos conocimientos. Las ventajas de la rotación de personal es que no requieren de instalaciones especiales y que el principiante hace trabajo productivo durante el proceso de aprendizaje (García, 2016).

3.1.6 Desventajas de la rotación del personal

Considerando a Millán (2006) dice que las desventajas de la rotación de personal son las siguientes:

- Supone inversión en procesos de selección, sobre todo cuando se trata de la rotación externa. Es decir, nuevos costes para el proceso de reclutamiento, formación, cualificación, etc.
- Afecta la integración de los equipos de trabajo, dado que los nuevos elementos tardan un plazo considerable en acoplarse a la dinámica de las empresas y en asumir de lleno sus funciones.
- Cuando la rotación es excesiva, la empresa puede proyectar una imagen de inestabilidad e improvisación hacia el exterior.
- Se corre el riesgo de que la información interna sea revelada por trabajadores que ya no estén en la empresa. Uno de los beneficios de mantener los grupos es que se afianzan los lazos, se genera confianza y existen menos posibilidades de que el capital corporativo de la empresa sea revelado a particulares (Millán, 2006).

Según Garcia (2016), las dificultades que provocan en la empresa la rotación del personal son las siguientes:

- Los colaboradores que no se sienten preparados para asumir nuevas funciones dentro de un nuevo departamento o área de la organización.
- Los trabajadores que no se sienten bien cuando sus compañeros de puesto son cambiados de grupo, porque sienten que han de perder a sus amigos.
- Los empleados que no toleran que sus compañeros tengan un ascenso dentro de la organización o sean promovidos a un mejor puesto.
- Los trabajadores que no asimilan o les cuesta adaptarse a nuevos miembros de su grupo.
- Hay personas que les cuesta seguir órdenes de los nuevos líderes.

- Los trabajadores que les cuesta adaptarse a un nuevo cargo que les exige ser líder de un grupo de personas, si ellos nunca han tenido este tipo de exigencias (García, 2016).

3.1.7 Costos de la rotación de personal.

El costo de rotación de personal, representa todo desembolso de dinero o que pueda expresarse en términos monetarios relacionado directa o indirectamente con la desvinculación del personal de la empresa, la rotación de personal implica costos primarios, secundarios y terciarios, los cuales se detallan a continuación (Coronado, 2005):

Costos primarios de la rotación de personal: Se relacionan directamente con el retiro de cada empleado y su reemplazo por otro. Incluyen: costos de reclutamiento y selección, costos de registro y documentación, costos de ingreso, costos de desvinculación.

Según Coronado (2005), los costos secundarios de la rotación de personal: Abarcan aspectos intangibles difíciles de evaluar en forma numérica porque sus características son cualitativas en su mayor parte, se refieren a los efectos colaterales inmediatos de la rotación. Los costos secundarios de la rotación de personal incluyen: efectos en la producción, efectos en la actitud del personal, costos extra laboral, costos extra operacional.

Costos terciarios de la rotación de personal: Se relacionan con los efectos colaterales mediatos de la rotación, que se manifiestan a mediano y largo plazo. En tanto los costos primarios son cuantificables y los secundarios son cualitativos, los costos terciarios son sólo estimables. Entre dichos costos se cuentan: costos de inversión extra, pérdidas en los negocios (Coronado, 2005).

Según Millán (2006). Es necesario saber hasta qué nivel de rotación de personal una empresa puede soportar sin mayores daños, es un problema que cada organización debe evaluar según sus propios cálculos y base de intereses. La rotación de personal involucra una serie de costos primarios y secundarios.

Entre los costos primarios de rotación de personal, están (Millán, 2006):

1. Costo de reclutamiento y selección

- Gastos de admisión y de procesamiento de solicitud del empleado.

- Gastos de publicidad.
- Gastos de mantenimiento de la selección de servicios médicos (salarios del personal de enfermería) promediados por el número de candidatos sometidos a exámenes médicos de selección.

2. Costos de registro y documentación:

- Gastos de mantenimiento de documentación como, los gastos en formularios, documentación, anotaciones, registros, etc.

3. Costos de integración:

- Gastos de selección de capacitación.

4. Costo de desvinculación:

- Costo de las indemnizaciones por el tiempo anterior a la opción por el FGTS, (Fondo de Garantía de Tiempo de Servicios)

Como son básicamente cuantitativos, los costos primarios de la rotación de personal son fácilmente calculables, bastando un sistema de tabulación y acompañamiento de datos.

Entre los costos secundarios de la rotación de personal, están:

1. Reflejos de la producción

- Pérdida de la producción causada por el vacío dejado por el empleado despedido, mientras no se ha cubierto el puesto.
- Producción generalmente inferior, por lo menos durante el periodo de ambientación del nuevo empleado que ha ocupado el cargo.

2. Perdidas en los negocios:

- La imagen y los negocios de la empresa pueden sufrir deterioro por la deficiente calidad de los productos en razón de la inexperiencia de los empleados. Obviamente los cálculos

de los costos primarios y secundarios de rotación de personal podrán tener mayor o menor influencia, de acuerdo con el nivel de interés de la organización (Millán, 2006).

3.2 Marco Conceptual

Actitud: Es un estado de disposición mental y nerviosa, organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo directivo dinámico en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones (Ubillos, Mayordomo, Páez, 2017).

La actitud es de suma importancia en esta investigación para poder lograr los objetivos de este proyecto, ya que la actitud les va a permitir adaptarse a las situaciones y cambios que se lleguen a realizarse en la empresa sin que les afecte tan directamente y de esta manera todos los trabajadores participaran en las actividades.

Ambiente de trabajo: Es el conjunto de factores que actúan sobre el individuo en situación de trabajo, determinando su actividad y provocando una serie de consecuencias tanto para el propio trabajador como para la empresa (Arias, 2018)

Este punto es importante para este proyecto ya que, al no tener un ambiente de trabajo bueno, no permiten que se desenvuelvan de manera satisfactoria las actividades ya que para lograr el objetivo de este proyecto es necesario crear un ambiente adecuado para la satisfacción de los trabajadores. Para que se sientan mejor al estar desempeñando sus actividades.

Costos: La suma de esfuerzos y recursos que se han invertido para producir algo útil. es un conjunto de gastos efectivamente soportados y variadamente reunidos en un ordenado grupo o conjunto.

También se definen como la medición en términos monetarios, de la cantidad de recursos usados para algún propósito u objetivo, tal como un producto comercial ofrecido para la venta general o un proyecto de construcción. Los recursos emplean materia prima, materiales de empaque. Horas de mano de obra trabajada, prestaciones, personal salariado de apoyo, suministros y servicios comprados y capital atado en inventario, terrenos edificios y equipo (Andenes, 2018).

Este concepto es uno de los que se pretende disminuir en este proyecto, ya que los gastos que genera la contratación del personal incluyendo capacitación, viáticos, comidas, productividad y prestaciones que esta genere no son buenos para la empresa

Capacitación: Es un proceso que desarrolla a la persona que se está capacitando ciertos conocimientos y habilidades, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen. La capacitación es una herramienta que posibilita el aprendizaje y por esto contribuye a la corrección de actitudes del personal en el puesto de trabajo (Jaureguiberry, 2010).

Se tomará en cuenta en este proyecto para desarrollar los conocimientos, habilidades y destrezas del personal de BPI a través de cursos y proyectos que les permitan adquirir mayor conocimiento.

Empresa: Es la unidad económica de producción o distribución de bienes o servicios, y por establecimiento, la unidad técnica que, como sucursal, agencia u otra rama semejante, sea parte integrante y contribuya a la realización de los fines de la empresa”. La empresa coordina y organiza a las personas, los objetos y los recursos económicos que hacen posible la producción (Nájera, 2009).

Es la parte fundamental para realizar esta investigación ya que es dentro de esta donde se encuentra la problemática que se está desarrollando y a la cual se le generaran propuestas de mejora.

Incentivos: Considerando a Downs (2014) son pagos hechos por la organización a sus empleados tales como salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios etc. a cambio de las contribuciones.

se gratificará a través de premios, y actividades al personal que se haga acreedor de recibirlo lo cual hará que el personal desarrolle sus actividades con mayor rendimiento y calidad.

Índice de rotación: Según Económico (2016) está basado en el número de entradas y salidas de personal con relación a los recursos disponibles en toda o en un área de la organización, dentro de cierto periodo y expresado en términos porcentuales.

El manejar un índice de rotación en este proyecto nos permitirá conocer el porcentaje de las entradas y salidas que se dan en un cierto periodo de tiempo en la empresa y para saber en qué mes se da más constante la rotación.

Motivación: Considerando a Sum (2015) es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño

En este proyecto se utilizará para motivar al personal a participar en las propuestas de mejora que se aplicaran en BPI para disminuir la rotación de personal.

Trabajador: Es la persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado Para los efectos de esta disposición, se entiende por trabajo toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio (Nájera, 2009).

Es la parte esencial de la empresa para que esta logre sus objetivos y así pueda ser competitiva en el mercado es importante en este proyecto ya que la problemática es el disminuir la rotación de este factor.

3.3 Marco Jurídico/Legal:

3.3.1 Norma Oficial Mexicana NOM-068-SCT-2-2000.

Transporte terrestre-Servicio de autotransporte federal de pasaje, turismo, carga y transporte privado Condiciones físico-mecánica y de seguridad para la operación en caminos y puentes de jurisdicción federal. Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos. - Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-068-SCT-2-2000, TRANSPORTE TERRESTRE-SERVICIO DE AUTOTRANSPORTE FEDERAL DE PASAJE, TURISMO, CARGA Y

TRANSPORTE PRIVADO-CONDICIONES FISICOMECANICA Y DE SEGURIDAD
PARA LA OPERACION EN CAMINOS Y PUENTES DE JURISDICCION FEDERAL.

CONSIDERANDO

Que es necesario aplicar procedimientos uniformes para la inspección y verificación de las especificaciones físico-mecánica durante el tránsito de los vehículos que prestan el servicio de autotransporte de pasaje, turismo, carga y transporte privado, en los caminos y puentes de jurisdicción federal, a efecto de determinar sus limitaciones en operación y promover que los servicios se presten en unidades vehiculares en óptimas condiciones. Que habiéndose dado cumplimiento al procedimiento establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento para la emisión de Normas Oficiales Mexicanas, el Subsecretario de Transporte, con fecha 11 de junio de 1999, ordenó la publicación en el Diario Oficial de la Federación del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-068-SCT-2-1999, Transporte terrestre-Servicio de autotransporte de pasaje, turismo y carga- Condiciones físico mecánicas y de seguridad para la operación en carreteras, a efecto de consulta pública. Que, durante el plazo de 60 días naturales, contado a partir de la fecha de publicación del Proyecto de Norma Oficial Mexicana, la Manifestación de Impacto Regulatorio, a que se refiere el artículo 45 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, estuvieron a disposición del público en general para su consulta. Que, en el plazo señalado, los interesados presentaron sus comentarios al Proyecto de Norma de referencia, los cuales fueron analizados en el seno del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Transporte Terrestre, integrándose a la Norma Oficial Mexicana las observaciones procedentes. Visto lo anterior, he tenido a bien ordenar la publicación en el Diario Oficial de la Federación de la Norma Oficial Mexicana NOM-068-SCT-2-2000, Transporte Terrestre-Servicio de Autotransporte Federal de Pasaje, Turismo, Carga y Transporte Privado-Condiciónes Físico-Mecánica y de Seguridad para la Operación en Caminos y Puentes de Jurisdicción Federal. México, D.F., a 1 de junio de 2000.- El Subsecretario de Transporte y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Transporte Terrestre, Aarón Dychter Poltolarek. - Rúbrica.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-068-SCT-2-2000, TRANSPORTE TERRESTRE-
SERVICIO DE AUTOTRANSPORTE FEDERAL DE PASAJE, TURISMO, CARGA Y

TRANSPORTE PRIVADO-CONDICIONES FISICOMECANICA Y DE SEGURIDAD
PARA LA OPERACION EN CAMINOS Y PUENTES DE JURISDICCION FEDERAL

La presente Norma Oficial Mexicana se complementa con las siguientes, Normas Oficiales Mexicanas y Normas Mexicanas vigentes o las que las sustituyan:

Tabla 5 Normas Oficiales Mexicanas.

NOM-002-SCT-2	Listado de las sustancias y materiales peligrosos más usualmente transportados.	Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de octubre de 1995.
NOM-004-SCT-2	Sistema de identificación de unidades destinadas al transporte terrestre de materiales y residuos peligrosos.	Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de septiembre de 1995.
NOM-005-SCT-2.	Información de emergencia para el transporte terrestre de sustancias, materiales y residuos peligrosos.	Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de julio de 1995
NOM-006-SCT-2	Aspectos básicos para la revisión ocular diaria de la unidad destinada al transporte de materiales y residuos peligrosos.	Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de agosto de 1995.
NOM-019-SCT-2	Disposiciones generales para la limpieza y control de remanentes de sustancias y residuos peligrosos en las unidades que transportan	Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de septiembre de 1995.

	materiales y residuos peligrosos.	
NOM-020-SCT-2	Requerimientos generales para el diseño y construcción de auto tanques destinados al transporte de materiales y residuos peligrosos, especificaciones SCT 306, SCT 307 y SCT 312.	Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de noviembre de 1997.
NOM-043-SCT-2	Documento de embarque de sustancias, materiales y residuos peligrosos.	Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de octubre de 1996.
NOM-067-SCT-2/SECOFI	Transporte Terrestre Servicio de Autotransporte Económico y Mixto–Midibús–Características y Especificaciones Técnicas y de Seguridad.	Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de noviembre de 1999.
NOM-008-SCFI	Sistema de unidades de medida.	Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de octubre de 1993.

Fuente: Recuperado de la página oficial de la Secretaría de Comunicación y Transporte (2000).

3.3.2 Ley Federal del Trabajo

3.3.2.1 Días de descanso

Artículo 69.- Por cada seis días de trabajo disfrutará el trabajador de un día de descanso, por lo menos, con goce de salario íntegro.

Artículo 70.- En los trabajos que requieran una labor continua, los trabajadores y el patrón fijarán de común acuerdo los días en que los trabajadores deban disfrutar de los de descanso semanal.

Artículo 71.- En los reglamentos de esta Ley se procurará que el día de descanso semanal sea el domingo. Los trabajadores que presten servicio en día domingo tendrán derecho a una prima adicional de un veinticinco por ciento, por lo menos, sobre el salario de los días ordinarios de trabajo.

Artículo 72.- Cuando el trabajador no preste sus servicios durante todos los días de trabajo de la semana, o cuando en el mismo día o en la misma semana preste sus servicios a varios patrones, tendrá derecho a que se le pague la parte proporcional del salario de los días de descanso, calculada sobre el salario de los días en que hubiese trabajado o sobre el que hubiese percibido de cada patrón.

Artículo 73.- Los trabajadores no están obligados a prestar servicios en sus días de descanso. Si se quebranta esta disposición, el patrón pagará al trabajador, independientemente del salario que le corresponda por el descanso, un salario doble por el servicio prestado.

Artículo 74. Son días de descanso obligatorio:

- I. El 1o. de enero;
- II. El primer lunes de febrero en conmemoración del 5 de febrero.
- III. El tercer lunes de marzo en conmemoración del 21 de marzo.
- IV. El 1o. de mayo.
- V. El 16 de septiembre.
- VI. El tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre
- VII. El 1o. de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal
- VIII. El 25 de diciembre
- IX. El que determinen las leyes federales y locales electorales, en el caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral. Artículo reformado DOF 22-12-1987, 17-01-2006

Artículo 75.- En los casos del artículo anterior los trabajadores y los patrones determinarán el número de trabajadores que deban prestar sus servicios. Si no se llega a un convenio, resolverá el Tribunal. Los trabajadores quedarán obligados a prestar los servicios y tendrán derecho a que se les pague, independientemente del salario que les corresponda por el descanso obligatorio, un salario doble por el servicio prestado.

3.3.2.2 Vacaciones

Artículo 76.- Los trabajadores que tengan más de un año de servicios disfrutarán de un período anual de vacaciones pagadas, que en ningún caso podrá ser inferior a seis días laborables, y que aumentará en dos días laborables, hasta llegar a doce, por cada año subsecuente de servicios. Después del cuarto año, el período de vacaciones aumentará en dos días por cada cinco de servicios, un período anual de vacaciones, en proporción al número de días de trabajos en el año.

Artículo 78.- Los trabajadores deberán disfrutar en forma continua seis días de vacaciones, por lo menos.

Artículo 79.- Las vacaciones no podrán compensarse con una remuneración. Si la relación de trabajo termina antes de que se cumpla el año de servicios, el trabajador tendrá derecho a una remuneración proporcionada al tiempo de servicios prestados.

Artículo 80.- Los trabajadores tendrán derecho a una prima no menor de veinticinco por ciento sobre los salarios que les correspondan durante el período de vacaciones.

Artículo 81.- Las vacaciones deberán concederse a los trabajadores dentro de los seis meses siguientes al cumplimiento del año de servicios. Los patrones entregarán anualmente a sus trabajadores una constancia que contenga su antigüedad y de acuerdo con ella el período de vacaciones que les corresponda y la fecha en que deberán disfrutarlo.

3.3.2.3 Salario

Artículo 82.- Salario es la retribución que debe pagar el patrón al trabajador por su trabajo.

Artículo 83.- El salario puede fijarse por unidad de tiempo, por unidad de obra, por comisión, a precio alzado o de cualquier otra manera. Tratándose de salario por unidad de tiempo, se

establecerá específicamente esa naturaleza. El trabajador y el patrón podrán convenir el monto, siempre que se trate de un salario remunerador, así como el pago por cada hora de prestación de servicio, siempre y cuando no se exceda la jornada máxima legal y se respeten los derechos laborales y de seguridad social que correspondan a la plaza de que se trate. El ingreso que perciban los trabajadores por esta modalidad, en ningún caso será inferior al que corresponda a una jornada diaria.

Artículo 84.- El salario se integra con los pagos hechos en efectivo por cuota diaria, gratificaciones, percepciones, habitación, primas, comisiones, prestaciones en especie y cualquiera otra cantidad o prestación que se entregue al trabajador por su trabajo.

Artículo 85.- El salario debe ser remunerador y nunca menor al fijado como mínimo de acuerdo con las disposiciones de esta Ley. Para fijar el importe del salario se tomarán en consideración la cantidad y calidad del trabajo. En el salario por unidad de obra, la retribución que se pague será tal, que, para un trabajo normal, en una jornada de ocho horas, dé por resultado el monto del salario mínimo, por lo menos.

3.4 Marco Contextual

3.4.1 Micro localización

CARGO INDUSTRIAL DE MÉXICO planta Celaya, Gto Oficinas Generales.

CARRETERA FEDERAL 51 KM 110, Salvatierra-Celaya S/N, 38158 Ojo Seco, Gto.

San Juan Bautista Cacalote, Guanajuato



cargoindustrial.com.mx



461 618 6800



Abierto ahora: 08:30–18:30

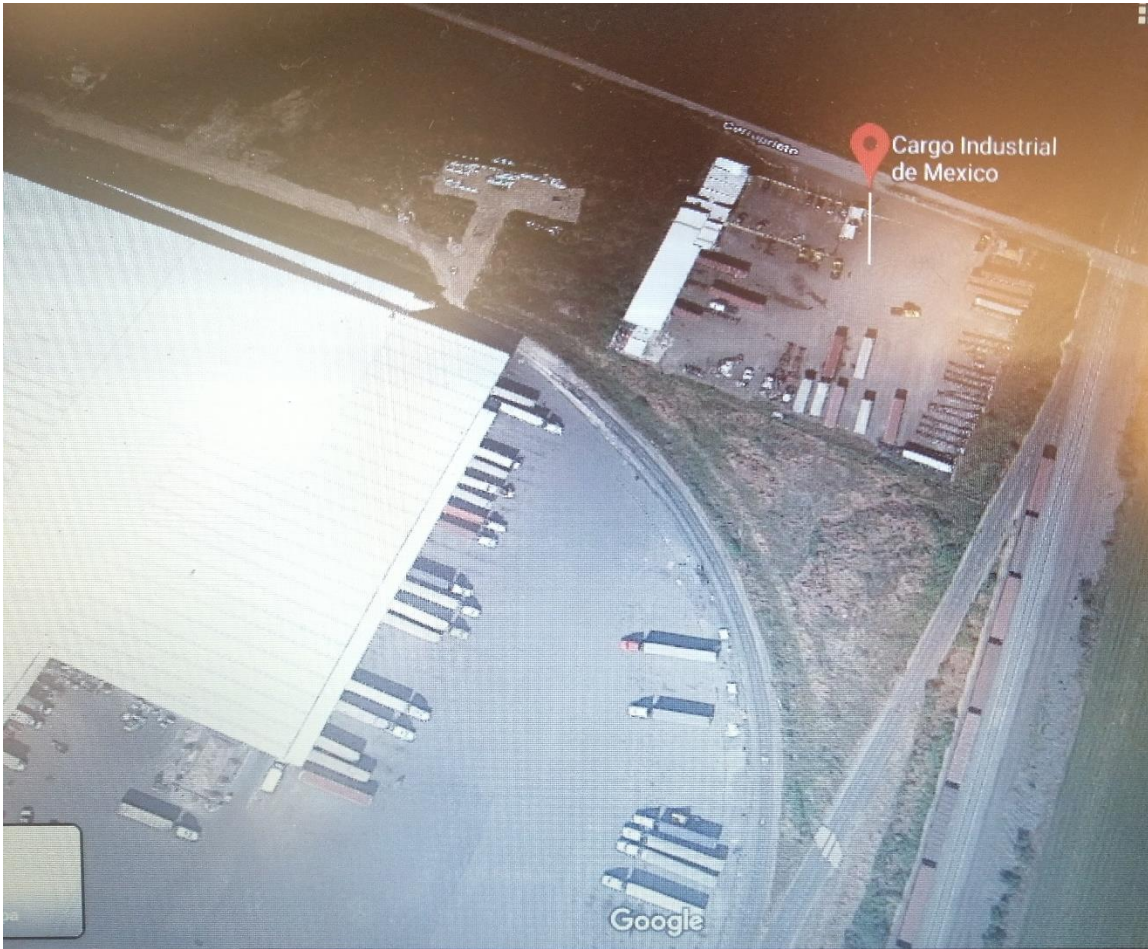


Figura 5 Ubicación BPI LOGISTICS SA DE CV planta Celaya.
Fuente: Google Maps (2019).

3.4.2 Macro localización

La violencia en Guanajuato empezó a aumentar en 2016 cuando pasó del lugar 16 al quinto en la incidencia delictiva nacional.

En el primer semestre de 2019, el estado de Guanajuato ocupó el primer lugar nacional en homicidios dolosos: se cometieron mil 383, según cifras del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Además de los homicidios, las desapariciones, extorsiones y robo de vehículos registran un incremento sin precedentes en Guanajuato, se ha vuelto cosa de todos los días para las empresas de paquetería, cargo y mensajería debido a la delincuencia. El robo de mercancía

y de vehículos va en ascenso, es cada vez más violento, e implica costos directos e indirectos que encarecen las operaciones.

En 2018, se reportaron 12,363 delitos de robo a transportistas, un aumento de 8.1% respecto a 2017, según las cifras del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Sin embargo, organizaciones como la Cámara Nacional del Autotransporte de Carga (Canacar) apuntan a incrementos de hasta 15%, con un costo que supera los 92,000 millones de pesos. Este entorno afecta a todo tipo de transportistas, incluyendo a las empresas de paquetería y mensajería, que, ante el reto de cubrir más territorio nacional, también se exponen cada vez más (Tolentino, 2019).

Lo cual ha afectado a la empresa en sus demás puntos de operación ya que por la cuestión de seguridad se han tenido pérdidas.

CARGO INDUSTRIAL DE MÉXICO Saltillo, Coah. Oficina Operativa.

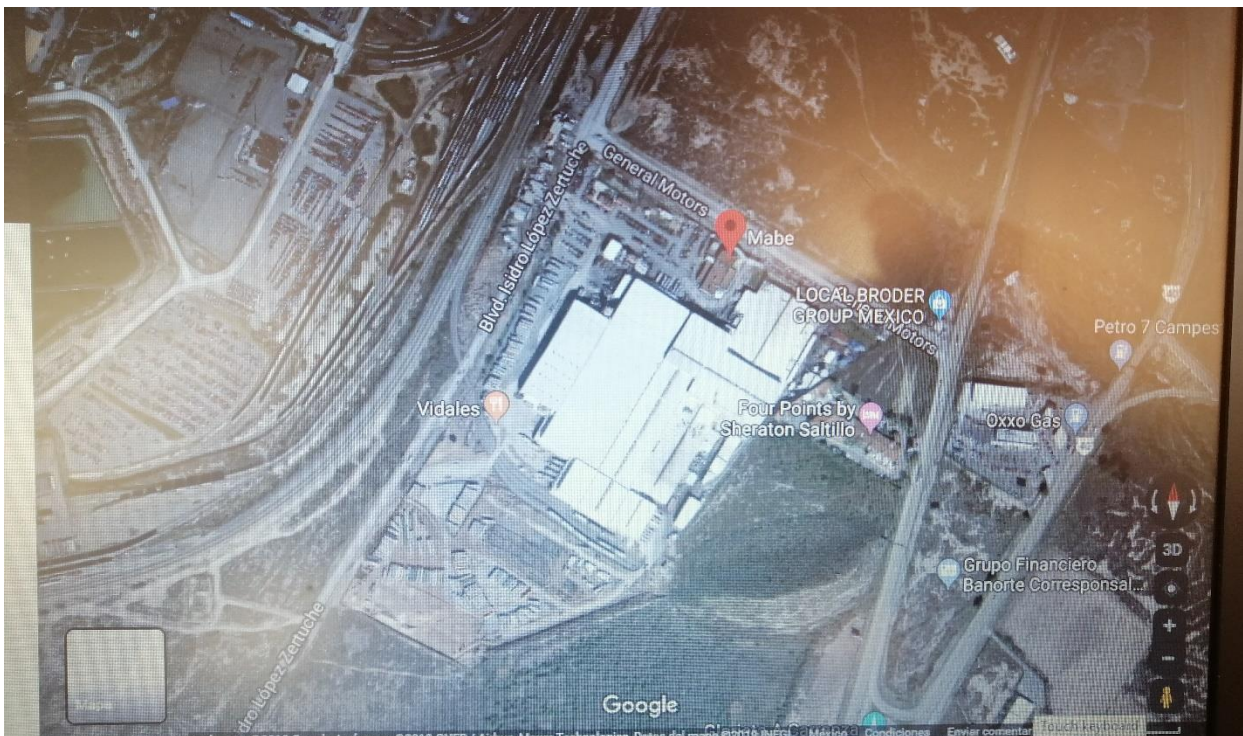


Figura 6 Ubicación de MABE Saltillo.

Fuente: Google Maps (2019).

CARGO INDUSTRIAL DE MÉXICO Planta Mabe Leiser San Luis Potosí Oficina Operativa.

MISION

Creamos, diseñamos y ejecutamos soluciones logísticas innovadoras que ayudan a nuestros clientes a enfocarse en su negocio, a través de un servicio de calidad, talento especializado y un enfoque sostenible.

VISION

Ser el socio logístico más importante para nuestros clientes, reconocidos por nuestro servicio profesional y personalizado.

VALORES

- **Integridad**

Actuar siempre con honestidad, confiabilidad y equidad

- **Mejora Continua**

Garantizar siempre la más alta calidad en nuestros servicios.

- **Respeto**

Actuar con tolerancia y buen trato

- **Compromiso**

Cumplir en todo momento.

CAPITULO IV METODOLOGIA

4.1 Alcance de la investigación

El alcance de esta investigación será descriptivo:

Considerando a Hernandez, Fernandez y Batista (2016) Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

Los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación (Hernandez et al, 2016).

Atravez de la encuesta aplicada al personal de la empresa BPI LOGISTICS SA DE CV, nos permitirá analizar, describir y comprender lo que les gusta o disgusta de su trabajo al personal en la empresa para después de obtener los resultados dar continuidad al diseño de las propuestas de mejora para la disminución de la rotación del personal en dicha empresa, lo cual nos permitirá aplicarlas de manera positiva al saber las preferencias, insatisfacciones y gustos que tiene cada uno de los empleados.

4.2 Necesidades de Información.

4.2.1 Fuentes primarias

Este tipo de fuentes contienen información original es decir son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluado por otra persona. Las principales fuentes de información primaria son los libros, monografías, publicaciones periódicas, documentos oficiales o informe técnicos de instituciones públicas o privadas, tesis, trabajos presentados en conferencias o seminarios, testimonio de expertos, artículos periodísticos, videos documentales, foros (Maranto y González, 2015).

En este proyecto se utilizaron este tipo de fuentes de información ya que se recurrió a buscar información sobre el tema en tesis, artículos, libros, revistas, etc. De este modo logramos tener una base para comenzar con nuestra investigación ya que fue muy importante utilizar las fuentes primarias para lograr desarrollar de mejor manera este proyecto.

4.2.2 Fuentes Secundarias

Este tipo de fuentes son las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria (Huamán, 2011).

La fuente secundaria que se utilizó en este proyecto fue una encuesta que se le aplicó al personal de BPI que fue elaborada con el fin de obtener información que nos permitiera comprender de mejor manera la problemática que se presenta dentro de la empresa.

4.3 Enfoque

Este proyecto tiene un enfoque Mixto:

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández y Mendoza, 2008).

Los métodos de investigación mixta son la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno. Éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (Hernández y Mendoza, 2008).

Se utilizó este tipo de enfoque porque al aplicar las encuestas nos arrojó datos cualitativos como lo fue las razones porque las personas dejan su trabajo, que les incomoda en su área de trabajo etc. y al graficar los resultados nos van a dar datos cuantitativos ya que nos darán porcentaje de rotación en determinados meses para poder realizar un índice de rotación.

4.4 Tipo de Diseño

El diseño que tiene este proyecto es no experimental y transversal:

Diseño no experimental es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos (Azul, 2011).

Se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador, al observar variables y relaciones entre estas en su contexto (Azul, 2011).

Considerando a Azul (2011) Cuando la investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo, se utiliza el diseño transversal. En este tipo de diseño se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

Este proyecto es no experimental porque no se pretende manipular las variables sino más bien trabajar en su contexto natural que sean más certeras las variables, es transversal porque se va a llevar solo en un lapso de tiempo ya no se va a tener continuidad alguna es decir comenzó en BPI el 19 de agosto del 2019 a diciembre de 2019.

4.5 Herramientas de Investigación

Encuesta: es una recopilación de opiniones por medio de cuestionarios o entrevistas en un universo o muestras específicos, con el propósito de aclarar un asunto de interés para el encuestador. Se recomienda buscar siempre agilidad y sencillez en las preguntas para que las respuestas sean concretas y centradas sobre el tópico en cuestión (Anonimo, 2010).

Observación. Es el examen atento de los diferentes aspectos de un fenómeno a fin de estudiar sus características y comportamiento dentro del medio en donde se desenvuelve éste. La observación directa de un fenómeno ayuda a realizar el planteamiento adecuado de la problemática a estudiar. Adicionalmente, entre muchas otras ventajas, permite hacer una

formulación global de la investigación, incluyendo sus planes, programas, técnicas y herramientas a utilizar (Anonimo, 2010).

La encuesta se utilizó para saber el motivo de que el personal de la empresa BPI no este conforme con su trabajo para de esa manera poder comprender el porqué de la rotación tan continua que se vino dando en los meses anteriores, por otro lado, la observación me permitió identificar el comportamiento del personal y sus características de cada uno de ellos y de qué manera influyen en la rotación de personal.

4.6 Pregunta de Investigación o Problemática a resolver.

¿Qué propuestas de mejora se pueden aplicar en la empresa BPI LOGISTICS SA DE CV para disminuir la rotación de personal?

4.7 Hipótesis o Supuestos.

Ha: Las propuestas de mejora que se aplicaran a la empresa BPI LOGISTICS SA DE CV lograran disminuir la rotación del personal.

Ho: Las propuestas de mejora que se aplicarán en la empresa BPI LOGISTICS SA DE CV no lograrán disminuir la rotación de personal.

4.7.1 Variable Independiente

Propuestas de mejora en la empresa BPI LOGISTICS SA DE CV.

4.7.2 Variable Dependiente.

Rotación de personal de la empresa BPI LOGISTICS SA DE CV.

CAPITULO V. RESULTADOS

5.1 Análisis e Interpretación de los Resultados.

5.1.1 Análisis de los resultados.

Se realizó el análisis mediante un Censo que de acuerdo con Arias (2018), se denomina censo, en estadística descriptiva, al recuento de individuos que conforman una población estadística, definida como un conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones. El censo de una población estadística consiste, básicamente, en obtener el

número total de individuos mediante las más diversas técnicas de recuento. Uno de los casos particulares de censo, pero, al mismo tiempo, uno de los más comunes, es el denominado censo de población, en el cual el objetivo es determinar el número de personas humanas que componen un grupo, normalmente un país o una nación. En este caso, la población estadística comprendería a los componentes o habitantes del grupo, país o nación.

Para el análisis se utilizó una encuesta que se hizo de manera censada es decir que como la empresa cuenta con 90 trabajadores se le pudo aplicar a toda la población de la empresa BPI LOGISTICS SA DE CV los resultados de dicha encuesta se graficaron en Excel y se muestran a continuación:

1. ¿Cómo te has sentido en tu puesto de trabajo desde tu ingreso?

Tabla 6 ¿Cómo te has sentido en tu puesto de trabajo desde tu ingreso?

Opciones	Frecuencia	%
Bien	44	49%
Regular	46	51%
Mal	0	0%

Fuente: Elaboración propia (2019).

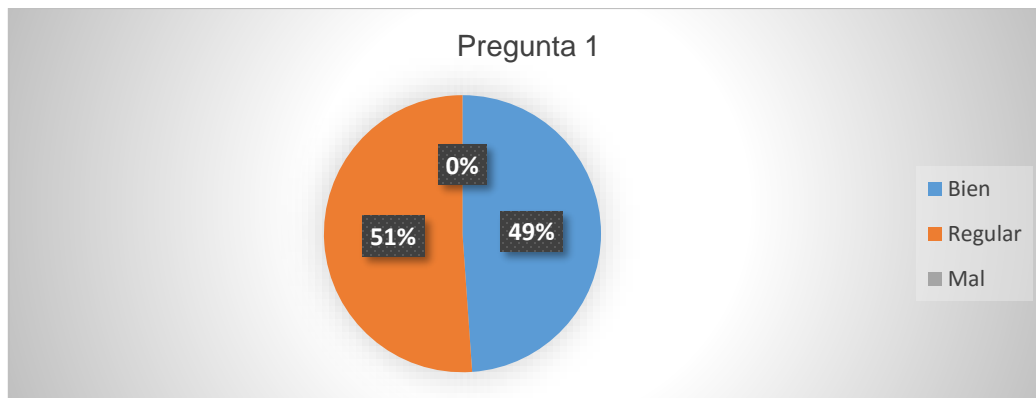


Figura 9 ¿Cómo te has sentido en tu puesto de trabajo desde tu ingreso?

Fuente: Elaboración propia (2019).

El 51 % del personal dice que se ha sentido regular en su puesto de trabajo desde su ingreso, mientras que, el 49% se siente bien dentro de su centro trabajo, se tiene que trabajar para incrementar el nivel de personas que se sientan satisfechos con su trabajo.

2. ¿Qué diferencia has detectado entre lo que aprendiste en tu capacitación y la operación que vives día a día en tu trabajo?

Tabla 7 ¿Qué diferencia has detectado entre lo que aprendiste en tu capacitación y la operación que vives día a día en tu trabajo?

Opciones	Frecuencia	%
No hay	26	29%
Pocas diferencias	29	32%
Muchas diferencias	35	39%

Fuente: Elaboración propia (2019).

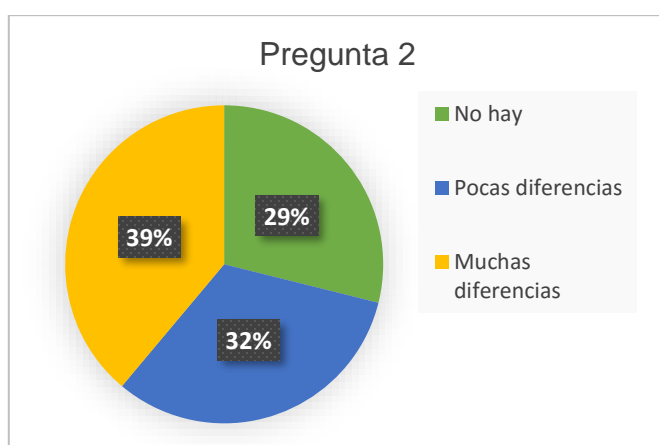


Figura 10 ¿Qué diferencia has detectado entre lo que aprendiste en tu capacitación y la operación que vives día a día en tu trabajo?

Fuente: Elaboración propia (2019).

El 39% del personal opinan que ha notado muchas diferencias de lo que aprendió en su capacitación y lo que desarrolla en su día a día, un 32% solo ha notado pocas diferencias y un 29% dice que no ha visto ninguna diferencia. Es necesario tener procedimientos.

3. ¿Te motiva desempeñarte en tus actividades?

Tabla 8 ¿Te motiva desempeñarte en tus actividades?

Opciones	Frecuencia	%
Si	43	48%
A veces	46	51%
No	1	1%

Fuente: Elaboración propia (2019).

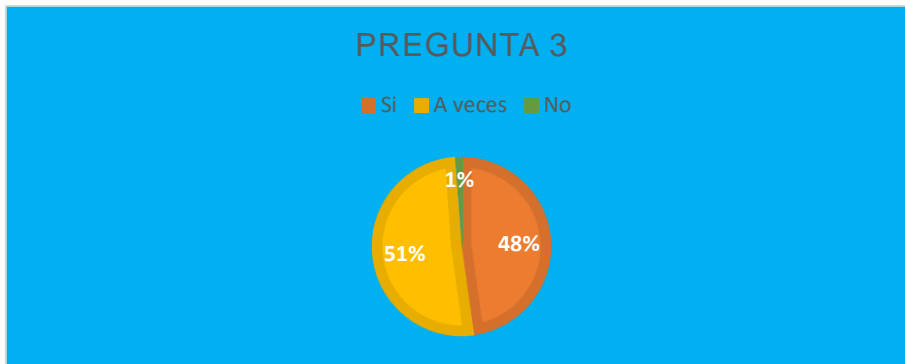


Figura 11 ¿Te motiva desempeñarte en tus actividades?

Fuente: Elaboración propia (2019).

Al 51% del personal a veces les gusta desempeñarse en sus actividades cuando hay algo que los motive a hacerlo, el 48% dice que si se siente motivado desempeñando sus actividades y solo un 1 % dice que no se siente motivado desarrollando sus actividades, ya que no hay algo que los incentive a hacerlo.

4. ¿Se respetan tus actividades (contratación)?

Tabla 9 ¿Se respetan tus actividades (contratación)?

Opciones	Frecuencia	%
Si	20	22%
A veces	29	32%
No	41	46%

Fuente: Elaboración propia (2019).

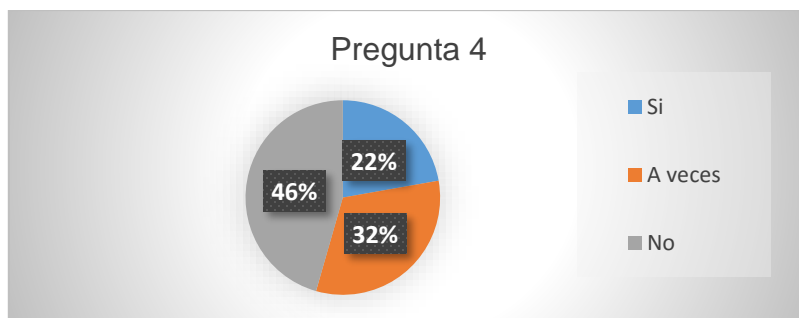


Figura 12 ¿Se respetan tus actividades (contratación)?

Fuente: Elaboración propia (2019).

Un 46% del personal coincide que la empresa no respeta las actividades que se le asignaron en su contratación, un 32% dice que sólo a veces se respetan las actividades y sólo un 22% dice que si se le han respetado las actividades asignadas desde que se le contrató.

5. ¿La empresa está cumpliendo con el sueldo que te ofreció en un inicio?

Tabla 10 ¿La empresa está cumpliendo con el sueldo que te ofreció en un inicio?

Opciones	Frecuencia	%
Si	52	58%
A veces	12	13%
No	26	29%

Fuente: Elaboración Propia (2019).

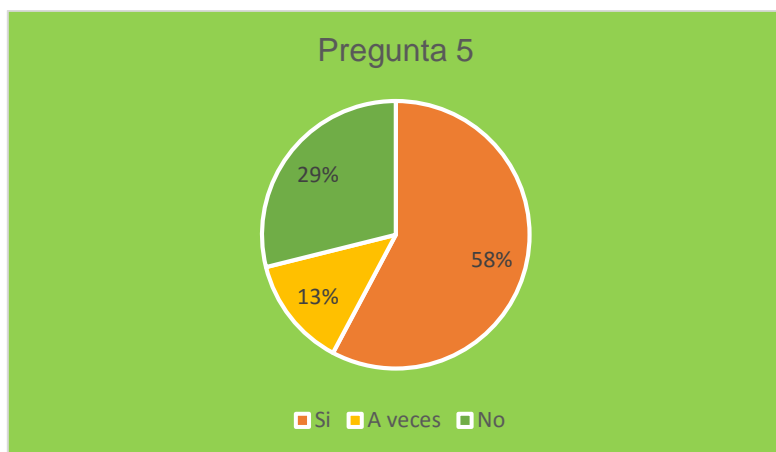


Figura 13 ¿La empresa está cumpliendo con el sueldo que te ofreció en un inicio?

Fuente: Elaboración propia (2019).

El personal de la empresa con un 58% coincide en que se ha respetado el sueldo que se le ofreció en un inicio, mientras un 13% dice que a veces respetan el pago que se les prometió, por otro lado, el 29% dice que no se respeta el sueldo que se ofreció en un principio.

6. ¿Tu salario semanal te alcanza para solventar tus gastos?

Tabla 11 ¿Tu salario semanal te alcanza para solventar tus gastos?

Opciones	Frecuencia	%
Si	9	10%
A veces	61	68%
No	20	22%

Fuente: Elaboración propia (2019).

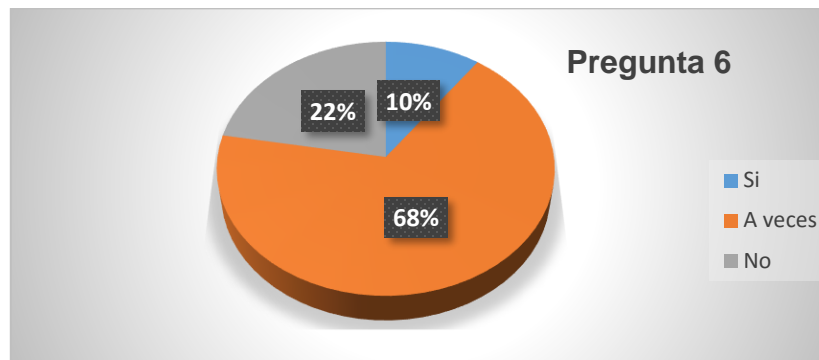


Figura 14 ¿Tu salario semanal te alcanza para solventar tus gastos?

Fuente: Elaboración propia (2019).

El 68% de los trabajadores respondieron que a veces les alcanza para solventar sus gastos, mientras que un 22 % dice que no le alcanza ni para solventar los gastos y sólo un 10% dice que su salario si les alcanza para solventar sus gastos.

7. ¿Te sientes satisfecho con las prestaciones que la empresa te otorga?

Tabla 12 ¿Te sientes satisfecho con las prestaciones que la empresa te otorga?

Opciones	Frecuencia	%
Si	17	19%
A veces	25	28%
No	48	53%

Fuente: Elaboración propia (2019).

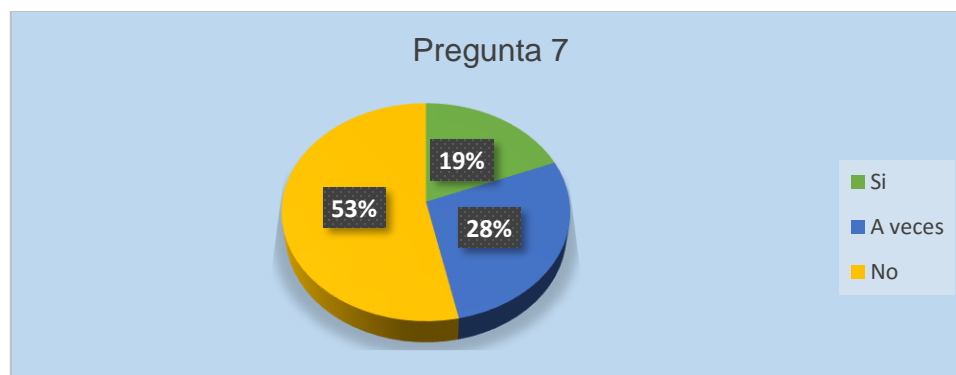


Figura 15 ¿Te sientes satisfecho con las prestaciones que la empresa te otorga?

Fuente: Elaboración propia (2019).

El 53% del personal dice que no está satisfecho con las prestaciones que la empresa les otorga, mientras que un 28% dice que a veces está de acuerdo con las prestaciones que se les brindan y solo un 19% dice que si está satisfecho con las prestaciones que la empresa les brinda.

8. ¿Se están respetando jornada, horarios de trabajo asignados en un inicio?

Tabla 13 ¿Se están respetando jornada, horarios de trabajo asignados en un inicio?

Opciones	Frecuencia	%
Si	41	45%
A veces	6	7%
No	43	48%

Fuente: Elaboración propia (2019).

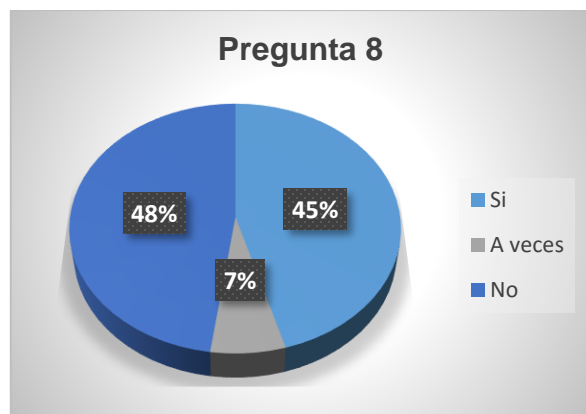


Figura 16 ¿Se están respetando jornada, horarios de trabajo asignados en un inicio?

Fuente: Elaboración propia (2019).

El 48% del personal coincide en que no se respeta la jornada laboral que se planteó desde un inicio, mientras que un 45% dice que si se respeta esta jornada laboral y un 7% dice que a veces se respeta la jornada y los horarios estipulados en un inicio.

9. ¿Cómo consideras el trato que recibes de tu gerente general?

Tabla 14 ¿Cómo consideras el trato que recibes de tu gerente general?

Opciones	Frecuencia	%
Bueno	25	28%
Regular	52	58%
Malo	13	14%

Fuente: Elaboración propia (2019).



Figura 17 ¿Cómo consideras el trato que recibes de tu gerente general?
Fuente: Elaboración propia (2019)

El 58% de los trabajadores consideran que el trato del gerente hacia ellos es regular, el 28% dice que su trato es bueno, mientras que el 14% dice que el trato recibido por parte del gerente es malo.

10. ¿El uniforme o lo asignado para realizar tu trabajo es suficiente?

Tabla 15 ¿El uniforme o lo asignado para realizar tu trabajo es suficiente?

Opciones	Frecuencia	%
Si	32	35%
A veces	15	17%
No	43	48%

Fuente: Elaboración propia (2019).

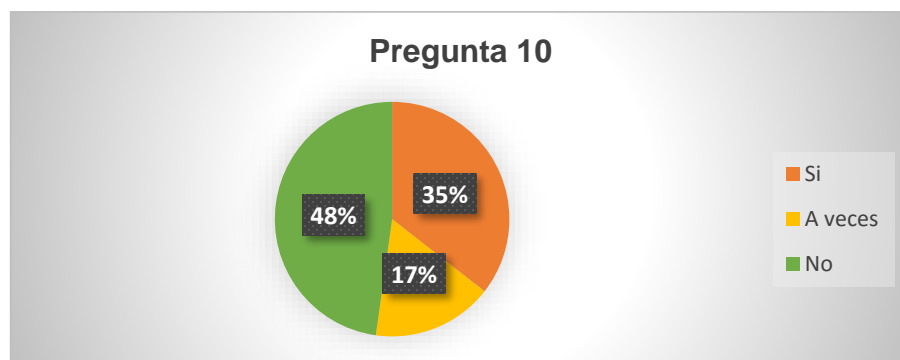


Figura 18 ¿El uniforme o lo asignado para realizar tu trabajo es suficiente?
Fuente: Elaboración propia (2019).

El 48% de las personas dicen que el uniforme asignado no es suficiente para realizar su trabajo, el 35% dice que los uniformes si son suficientes y el 17% dice que a veces el uniforme es suficiente para trabajar.

11. ¿Cuál sería el motivo porque renunciarías a la empresa?

Tabla 16 ¿Cuál sería el motivo porque renunciarías a la empresa?

Opciones	Frecuencia	%
Salario	56	62%
Maltrato	17	19%
Otro empleo	17	19%

Fuente: Elaboración propia (2019).

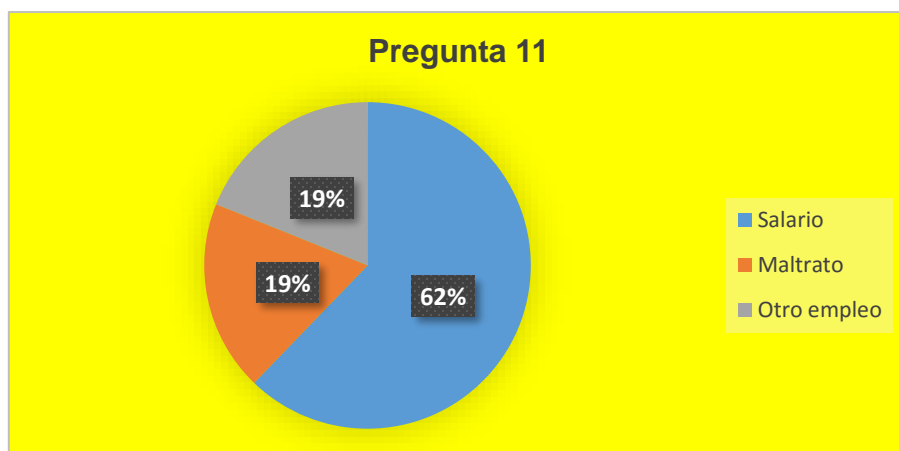


Figura 19 ¿Cuál sería el motivo porque renunciarías a la empresa?

Fuente: Elaboración propia (2019)

El 62% del personal dice que el motivo por el que renunciaría sería por el salario, el 19% dice que renunciaría por un mejor empleo y el 19% renunciaría por el maltrato que se les diera.

12. ¿Cuál es tu opinión de la empresa?

Tabla 17 ¿Cuál es tu opinión de la empresa?

Opciones	Frecuencia	%
Buena	7	8%
Regular	58	64%

Mala	25	28%
------	----	-----

Fuente: Elaboración propia (2019)

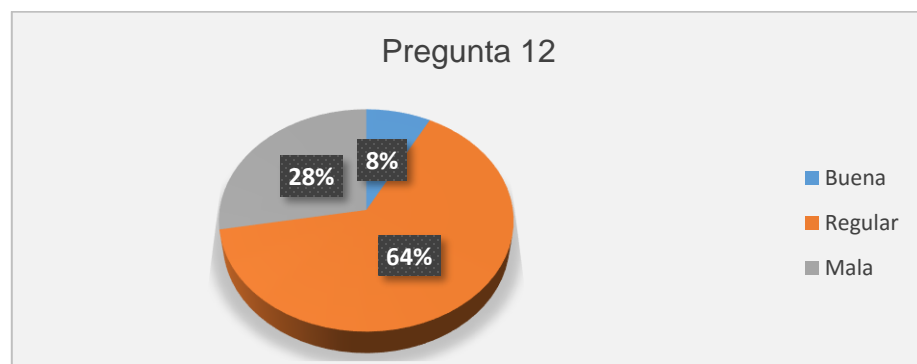


Figura 20 ¿Cuál es tu opinión de la empresa?

Fuente: Elaboración propia (2019).

El 64% del personal coincide en que tienen una opinión de la empresa regular, el 28% tienen una opinión mala y solo el 8% tiene una opinión buena respecto a la empresa

5.1.2 Interpretación de los Resultados.

Tabla 18 Rotación

ROTACIÓN			
2019	Natural	Inducida	Total:
ENE	4.04%	0.00%	4.04%
FEB	10.64%	0.00%	10.64%
MAR	7.29%	0.00%	7.29%
ABR	4.12%	0.00%	4.12%
MAY	13.33%	0.00%	13.33%
JUN	7.87%	0.00%	7.87%
JUL	16.28%	0.00%	16.28%
AGO	1.14%	3.41%	4.55%
SEP	1.12%	1.12%	2.24%
OCT	0.00%	0.00%	0.00%
NOV	0.00%	0.00%	0.00%
DIC	0.00%	0.00%	0.00%
TOTAL	65.83%	4.53%	70.36%

Fuente: Elaboración propia (2019) Obteniendo información del área de Recursos Humanos.

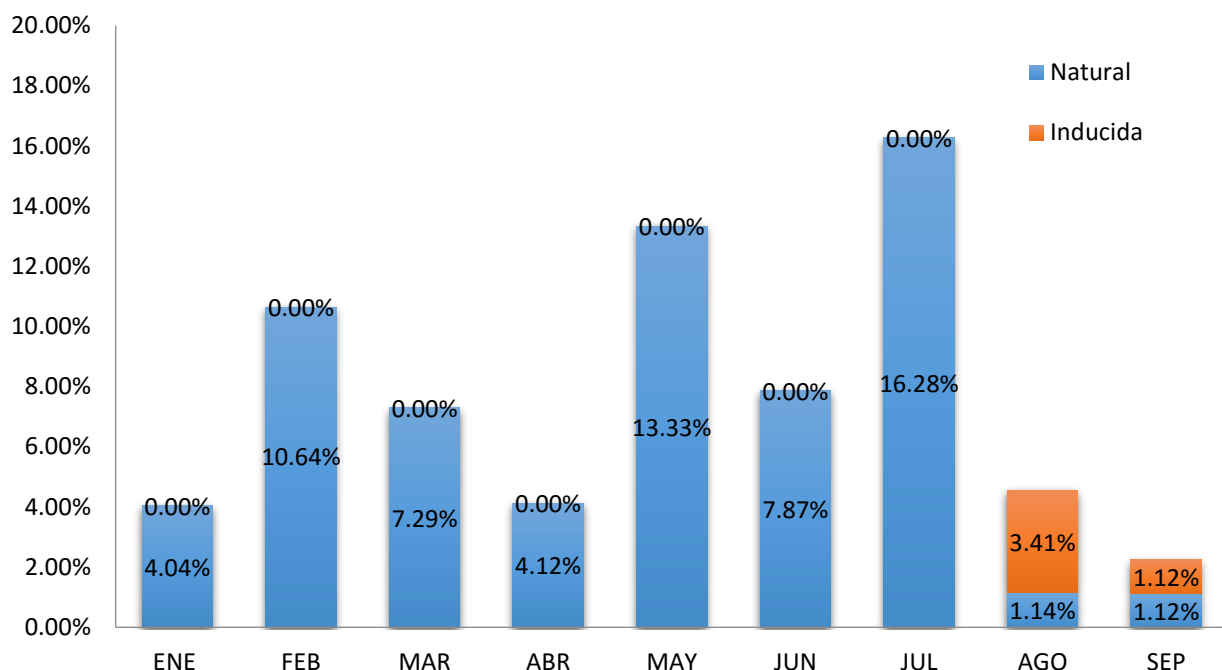


Figura 21 Rotación natural e inducida

Fuente: Elaboración propia (2019) Obteniendo información del área de Recursos Humanos.

		ENERO															
Días	Factor	Área:	Plantilla	F	P	S	IEG	I Mat	V	Bajas	Aus. Inj	Aus Jus	Aus Med	Total Aus:	Rotación:		
25	1650	Semanal	66	0	0	0	0	0	0	2	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3.03%	2	2.02% Natural
25	825	Catorcenal	33	0	0	0	0	0	0	2	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	6.06%	2	2.02% Inducida
25	2475	Total Planta:	99	0	0	0	0	0	0	4	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.04%		

Figura 22 Rotación enero

Fuente: Elaboración propia (2019) Obteniendo información del área de Recursos Humanos.

		FEBRERO															
Días	Factor	Área:	Plantilla	F	P	S	IEG	I Mat	V	Bajas	Aus. Inj	Aus Jus	Aus Med	Total Aus:	Rotación:		
20	1300	Semanal	65	0	0	0	0	0	0	5	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	7.69%	2	2.13% Natural
20	580	Catorcenal	29	0	0	0	0	0	0	5	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	17.24%	2	2.13% Inducida
20	1880	Total Planta:	94	0	0	0	0	0	0	10	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	10.64%		

		MARZO															
Días	Factor	Área:	Plantilla	F	P	S	IEG	I Mat	V	Bajas	Aus. Inj	Aus Jus	Aus Med	Total Aus:	Rotación:		
20	1340	Semanal	67	0	0	0	0	0	0	5	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	7.46%	2	2.08% Natural
20	580	Catorcenal	29	0	0	0	0	0	0	2	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	6.90%	2	2.08% Inducida
20	1920	Total Planta:	96	0	0	0	0	0	0	7	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	7.29%		

Figura 23 Rotación febrero-marzo

Fuente: Elaboración propia (2019) Obteniendo información del área de Recursos Humanos.

		ABRIL																
Área:	Plantilla	F	P	S	IEG	I Mat	V	Bajas	Aus. Inj	Aus Jus	Aus Med	Total Aus:	Rotación:					
20	1340	Semanal	67	0	0	0	0	0	4	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	5.97%	2	2.06%	Natural	
20	600	Catorcenal	30	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2	2.06%	Inducida	
20	1940	Total Planta:	97	0	0	0	0	0	4	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.12%				

		MAYO																
Área:	Plantilla	F	P	S	IEG	I Mat	V	Bajas	Aus. Inj	Aus Jus	Aus Med	Total Aus:	Rotación:					
25	1525	Semanal	61	0	0	0	0	0	9	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	14.75%	2	2.22%	Natural	
25	725	Catorcenal	29	0	0	0	0	0	3	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	10.34%	2	2.22%	Inducida	
25	2250	Total Planta:	90	0	0	0	0	0	12	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	13.33%				

Figura 24 Rotación abril-mayo

Fuente: Elaboración propia (2019) Obteniendo información del área de Recursos Humanos.

		JUNIO																
Área:	Plantilla	F	P	S	IEG	I Mat	V	Bajas	Aus. Inj	Aus Jus	Aus Med	Total Aus:	Rotación:					
20	1200	Semanal	60	0	0	0	0	0	5	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	8.33%	2	2.25%	Natural	
20	580	Catorcenal	29	0	0	0	0	0	2	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	6.90%	2	2.25%	Inducida	
20	1780	Total Planta:	89	0	0	0	0	0	7	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	7.87%				

		JULIO																
Área:	Plantilla	F	P	S	IEG	I Mat	V	Bajas	Aus. Inj	Aus Jus	Aus Med	Total Aus:	Rotación:					
25	1475	Semanal	59	0	0	0	0	0	10	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	16.95%	2	2.33%	Natural	
25	675	Catorcenal	27	0	0	0	0	0	4	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	14.81%	2	2.33%	Inducida	
25	2150	Total Planta:	86	0	0	0	0	0	14	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	16.28%				

Figura 25 Rotación junio-julio

Fuente: Elaboración propia (2019) Obteniendo información del área de Recursos Humanos.

		AGOSTO																
Área:	Plantilla	F	P	S	IEG	I Mat	V	Bajas	Aus. Inj	Aus Jus	Aus Med	Total Aus:	Rotación:					
20	1200	Semanal	60	0	0	0	0	19	4	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	6.67%	1	1.14%	Natural	
20	560	Catorcenal	28	0	0	0	0	9	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3	3.41%	Inducida	
20	1760	Total Planta:	88	0	0	0	0	28	4	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.55%				

		SEPTIEMBRE																
Área:	Plantilla	F	P	S	IEG	I Mat	V	Bajas	Aus. Inj	Aus Jus	Aus Med	Total Aus:	Rotación:					
20	1220	Semanal	61	0	0	0	0	14	2	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3.28%	1	1.12%	Natural	
20	560	Catorcenal	28	0	0	0	0	8	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1	1.12%	Inducida	
20	1780	Total Planta:	89	0	0	0	0	22	2	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2.25%				

Figura 26 Rotación agosto-septiembre

Fuente: Elaboración propia (2019) Obteniendo información del área de Recursos Humanos.

		OCTUBRE															
Área:	Plantilla	F	P	S	IEG	I Mat	V	Bajas	Aus. Inj	Aus Jus	Aus Med	Total Aus:	Rotación:				
25 1525	Semanal	61	0	0	0	0	0	8	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2	2.24%	Natural
25 705	Catorcenal	28	0	0	0	0	0	3	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2	2.24%	Inducida
25 2230	Total Planta:	89	0	0	0	0	0	11	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%			

		NOVIEMBRE															
Área:	Plantilla	F	P	S	IEG	I Mat	V	Bajas	Aus. Inj	Aus Jus	Aus Med	Total Aus:	Rotación:				
20 1204	Semanal	60	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2	2.27%	Natural
20 560.8	Catorcenal	28	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2	2.27%	Inducida
20 1764.8	Total Planta:	88	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%			

Figura 27 Rotación octubre-noviembre

Fuente: Elaboración propia (2019) Obteniendo información del área de Recursos Humanos.

		DICIEMBRE															
Área:	Plantilla	F	P	S	IEG	I Mat	V	Bajas	Aus. Inj	Aus Jus	Aus Med	Total Aus:	Rotación:				
20 1204.8	Semanal	60	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2	2.27%	Natural
20 556.96	Catorcenal	28	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2	2.27%	Inducida
20 1761.76	Total Planta:	88	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%			

Figura 28 Rotación diciembre

Fuente: Elaboración propia (2019) Obteniendo información del área de Recursos Humanos.

		2019															
Área:	Plantilla	F	P	S	IEG	I Mat	V	Bajas	Aus. Inj	Aus Jus	Aus Med	Total Aus:	Rotación:				
260 16194.53	Semanal	62	0	0	0	0	0	41	46	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	73.85%	2	2.19%	Natural
260 7498.573	Catorcenal	29	0	0	0	0	0	20	18	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	62.41%	2	2.19%	Inducida
260 23693.11	Total Planta:	91	0	0	0	0	0	61	64	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	70.23%			

Figura 29 Rotación todo el año

Fuente: Elaboración propia (2019) Obteniendo información del área de Recursos Humanos.

Tabla 19 Bajas por mes

MES	BAJAS
ENERO	4
FEBRERO	10
MARZO	7
ABRIL	4
MAYO	12
JUNIO	7
JULIO	14
AGOSTO	4
SEPTIEMBRE	2
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	
TOTAL	64

Fuente: Elaboración propia (2019) Obteniendo información del área de Recursos Humanos.

CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se hizo la elaboración de este trabajo de investigación para la empresa BPI LOGISTICS SA DE CV porque al llegar a la empresa me pude dar cuenta que su principal problemática era la constante rotación que se venía dando en meses anteriores esa rotación era tanto de personal operativo como administrativo lo cual era un claro problema para alcanzar los objetivos de la empresa, algo que como se podía observar no era tan importante para el personal de mayor jerarquía ya que no le dan tanta importancia a este problema ya que piensan , que si renunciaban unos llegaban otros hasta que se percataron los altos costos de la contratación que se estaban generando y los problemas de no tener todo el personal completo o capacitado ya que muchas veces por ahorrar costos no se capacitaba al personal lo cual es deficiente porque no se sabía realmente las capacidades que cada trabajador tiene y si realmente era bueno para estar en la empresa.

La principal causa de la rotación es el clima laboral y el que los empleados no saben trabajar en equipo ya que como si se presentaba mucha rotación no se lograba tener una estabilidad en la empresa, las personas que tiene más tiempo no se involucran con el personal nuevo y en general la mayoría de sus actividades las trabajan de manera individual lo cual hace que los trabajadores se aburran de la rutina y terminen por renunciar.

Es por eso que por medio de este proyecto se pretende aplicar propuestas de mejora que nos permitan disminuir la rotación de personal estas mejoras se diseñaron en base de los resultados obtenidos de la encuesta para hacer más productivo el trabajo de investigación y de esta manera obtener resultados favorables tanto para la empresa como para el trabajo de investigación.

Ala terminación de este trabajo de investigación se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

Se llegó a la conclusión que al aplicar propuestas de mejora en la empresa BPI LOGISTICS SA DE CV, si se ha logrado disminuir el índice de rotación que se había venido dando dentro de esta donde se pudo identificar los factores que la provocan como es: La inconformidad por el sueldo, las prestaciones que se le brindan, el clima y la cultura laboral que no eran nada buenos lo cual hacia que el trabajo por parte del personal fuera deficiente sin mencionar

que no se lograban los objetivos ya que al estar en constante rotación de personal había ocasiones en que las entregas no eran a tiempo y eso generaba perdidas monetarias para la empresa y para el cliente, aparte otro factor que esta fuera de las manos es la inseguridad que se vive actualmente en el Edo. De Guanajuato ya que este también juega un papel importante dentro de la rotación ya que al sentirse amenazados los operadores del tracto camiones ya no querían realizar el recorrido para entregar tanto la materia prima, así como el producto terminado.

Cabe mencionar que las propuestas que se aplicaron por muy insignificantes que estas parecieran si han impactado de manera positiva al personal de BPI ya que en base a los resultados si se ha logrado disminuir el índice de rotación que se había venido dando dentro de la empresa ya que el personal se siente más a gusto en su área de trabajo y aprendieron a realizar sus trabajos en conjunto ya que todas las áreas están en constante relación, cabe mencionar que se ha logrado mejorar los resultados en cuanto a entregas a tiempo se refiere, algo muy bueno es que el personal tuvo la actitud de querer hacer y formar parte del cambio ya que al principio de todo esto eran personas muy apáticas que solo se dedicaban a estar trabajando y no lograban ser más productivos ya que el trabajar en equipo facilita el trabajo.

Este proyecto obtuvo buenos resultados ya que si se logró disminuir considerablemente la rotación del personal ya que de enero a julio del 2019. Se generaron 58 bajas del personal que conformaba BPI entre las bajas eran operadores y administrativos en su mayoría fueron bajas naturales es decir renuncias voluntarias por parte del trabajador, después de la aplicación de las propuestas las bajas han sido menores ya que en comparación con meses anteriores en el periodo que conforma de agosto-octubre de 2019 solo se han dado 6 bajas que fueron inducidas por el personal de la empresa debido a que habían cometido alguna falta que ameritara el despido.

6.2 Recomendaciones

Lo que yo recomendaría a la empresa BPI LOGISTICS SA DE CV es que sea un equipo de trabajo más unido que se le dé el valor que realmente se merece el personal, que los gerentes aprendan a estar en mayor contacto con sus trabajadores, al hacer esto generarían un vínculo de confianza lo cual les permitiría lograr los objetivos más fácilmente, que se les de capacitación y una buena inducción al personal de nuevo ingreso para que desde el primer momento que el trabajador llegue se sienta perteneciente a la empresa, la capacitación también la aplicarían al personal que ya está dentro para reforzar sus habilidades y conocimientos para que desarrollen mejor sus actividades. Que no se culpen unos a otros de los problemas que pasan dentro de la operación, sino que más bien busquen la manera de solucionarlo en equipo.

Otra recomendación que haría es que se les entregue el Equipo de Protección Personal y las herramientas necesarias para que el personal pueda realizar sus tareas y no tenga impedimentos a la hora de hacer las entregas para entrar a las plantas, que sean conscientes de que ese dinero que gastan en proporcionar lo necesario a sus empleados será bien retribuido ya que ellos son la imagen de la empresa.

Así como que implementaran un programa de 5'S en todas las áreas de la empresa que bastante falta hace principalmente en el área de taller mecánico.

Por otro lado, no todo es malo hay dos personas que para mí en lo personal son buenos jefes preocupados por la seguridad, comodidad y estabilidad de sus empleados son dos personas de las que me llevo grandes aprendizajes uno es Jefe de Recursos Humanos una persona muy profesional preocupado porque sus trabajadores se sientan conformes con lo que la empresa les ofrece, y el otro es el Gerente de Mantenimiento que es un ser humano excepcional que procura la seguridad de sus trabajadores.

Referencias

- Andenes, U. P. (2018). *MARCO TEORICO DE LOS DE COSTOS*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/7438/1/Fundamentos%20de%20Costos%207-46.pdf>
- Anonimo. (2010). Obtenido de http://profesores.fi-b.unam.mx/jlfl/Seminario_IEE/tecnicas.pdf
- Anonimo. (2017). *Rotación laboral. ¿Qué ventajas tiene?* Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/rotacion-laboral-que-ventajas-tiene/>
- Arias, D. R. (2018). *CONCEPTOS DE CONDICIONES*. Obtenido de http://www.stps.gob.mx/DGIFT_STPS/PDF/Concepto%20de%20condiciones%20y%20medio%20ambiente%20de%20trabajo.pdf
- Azul, E. M. (2011). Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- Cabrera Piantini, A. R., Ledezma Elizondo, M. T., & Rivera Herrera, N. L. (2011). El impacto de la Rotación de Personal en las empresas constructoras del estado de Nuevo León. *Revista de la Facultad de*, 91.
- Cargo Industrial de México Planta Celaya (2019) Obtenido de <https://www.google.com.mx/maps/place/Cargo+Industrial+de+Mexico/@20.367341,-100.7899663,16.21z/data=!4m5!3m4!1s0x842cc90da522a435:0xf92c6b9643f3923d!8m2!3d20.3702906!4d-100.791341>
- Coronado, C. M. (30 de Noviembre de 2005). *Costo de rotación de recursos humanos como instrumento de control gerencial*. Obtenido de [file:///D:/Documents/Downloads/2119-2119-1-PB%20\(5\).pdf](file:///D:/Documents/Downloads/2119-2119-1-PB%20(5).pdf)
- Espinoza, R. (29 de Julio de 2013). Obtenido de <https://robertoespinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda>

- Estrada, D. J. (2013). Efectos Fiscales de la Reducción del Capital. *Prontuario de Actualización Fiscal*, 54.
- García, G. C. (Octubre de 2013). Obtenido de <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/34792/garciagonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, L. K. (Enero de 2016). "*CAUSAS INTERNAS Y EXTERNAS QUE INFLUYEN EN LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN*". Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Garcia-Karen.pdf>
- González, R. M. (2006). Obtenido de http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020154556/1020154556_02.pdf
- Hernandez, S. R. (2016). *Metodología de Investigación*. México: A Subsidiary of The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Huamán, C. D. (23 de Mayo de 2011). Obtenido de http://bvspcr.paho.org/videosdigitales/matedu/cam2011/Fuentes_informacion.pdf?ua=1
- Jaureguiberry, M. (2018). *SEGURIDAD E HIGIEN*. Obtenido de <https://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que%20es%20la%20Capacitaci%F3n.pdf>
- Ley Federal del Trabajo (2019) Obtenido de file:///F:/RESIDENCIAS/TESIS/125_020719.pdf
- Mabe Leiser Ubicación (2019) Obtenida de <https://www.google.com.mx/maps/place/MABE+LEISER/@22.0773624,-100.8940722,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x842aa39e6ca4decb:0xe98982f951b1b01e!8m2!3d22.0773624!4d-100.8918835>

- Mabe Querétaro ubicación (2019) Obtenido de <https://www.google.com.mx/maps/search/mabe+queretaro/@20.364499,-101.0601844,10z/data=!3m1!4b1>
- Mabe Saltillo ubicación (2019) Obtenido de <https://www.google.com.mx/maps/place/Mabe/@25.5034276,-100.9689099,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x86886d2c3297e3cb:0x92a926aca6157996!8m2!3d25.5034276!4d-100.9667212>
- Maranto, R. M. (Febrero de 2015). *FUENTES DE INFORMACIÓN*. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf?sequence=1>
- Mendoza, H. (2008). Obtenido de <https://sites.google.com/site/metodologiadeinvestigaciontese/system/app/pages/sitemap/hierarchy>
- Millán, R. G. (2006). *Rotación del personal*. Obtenido de <http://148.206.53.84/tesiuami/UAMI13478.pdf>
- Min, S. Y. (6 de Febrero de 2018). *Matriz de evaluación de factores internos (Matriz EFI – MEFI)*. Obtenido de <https://yiminshum.com/matriz-evaluacion-factores-internos-mefi/>
- Moreno, P. J., & Lemus, R. J. (Agosto de 2017). *ANÁLISIS DE LAS PRINCIPALES CAUSAS DE ROTACIÓN DE PERSONAL*. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9372/MorenoJulian2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nájera., M. A. (Enero de 2009). *DERECHO LABORAL*. Obtenido de <http://www.tesoem.edu.mx/alumnos/cuadernillos/2009.022.pdf>
- Secretaria de Comunicaciones y Transporte Obtenido de <http://www.sct.gob.mx/informacion-general/normatividad/transporte-terrestre/normas-oficiales-mexicanas/>

../../fileadmin/_migrated/content_uploads/38_NOM-001-SCT-2-2000.pdf

- Sum, M. M. (Marzo de 2015). "*MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL* . Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Tolentino, M. J. (21 de Agosto de 2019). Esta es la estrategia de las firmas de paquetería para enfrentar la inseguridad. *Expansión*.
- Ubillos, S. M. (1995). *COMPONENTES DE LA ACTITUD. MODELO DE LA ACCIÓN RAZONADA* Y. Obtenido de <https://www.ehu.eus/documents/1463215/1504276/Capitulo+X.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Guía de Observación.

Descripción: Este instrumento describe las características presentes en la empresa donde se está llevando a cabo este proyecto.

Empleados que participan_____ Duración_____ Persona que brinda la información_____.

Los criterios de evaluación y el valor del criterio son asignados por el investigador.

Tabla 20 *Guía de Observación*

CRITERIOS OBSERVABLES	REGISTRO DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIÓN	VALOR	EVALUACIÓN
	SI	NO	NA			
Número total de empleados (1)					10	
Comunicación Asertiva (2)					6	
Trabajo en equipo (3)					4	
Equipo de EPP completo (4)					3	

CRITERIOS OBSERVABLES	REGISTRO DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIÓN	VALOR	EVALUACIÓN
	SI	NO	NA			
Problemas en el trabajo (5)					10	
Desarrollo de las actividades asignadas de acuerdo al puesto (6).					1	
Orden en el área de trabajo (7)					10	
Entregas a tiempo (8).					9	
Conocimiento de políticas de la empresa (9).					5	
Instalaciones adecuadas (10).					10	
Conocimiento de las rutas (11).					11	

CRITERIOS OBSERVABLES	REGISTRO DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIÓN	VALOR	EVALUACIÓN
	SI	NO	NA			
Disponibilidad de información (12)					10	
Inconformidades de los empleados (13)					10	

Elaboración propia (2019)

Resultado obtenido _____ **Puntos.**

INSTRUCCIONES DE LLENADO

A continuación, se menciona que es lo que significa cada valor asignado.

Tabla 21 *Instrucciones de llenado*

1	El personal está capacitado para participar en el estudio de investigación.
2	Se refiere a que si cada empleado tiene iniciativa para tomar decisiones propias en su área de trabajo.
3	Se refiere a la vestimenta adecuada conforme al área de trabajo.
4	Se refiere a saber trabajar no solo de manera individual sino también de manera grupal.
5	Que tanta influencia tiene el gerente general de la empresa sobre sus empleados.
6	Se tiene una buena, clara y lógica comunicación entre los empleados, los jefes y los clientes.
7	Saben identificar de manera clara y establecida las actividades y tareas asignadas.
8	Se refiere al conocimiento de las rutas establecidas y corredores.
9	Conocimiento de tiempos y km para las entregas a tiempo.
10	Se refiere a la cantidad de personas que conforman la empresa es decir personal activo.
11	Se refiere al personal activo operativo, monitoristas y Customer serviser

Elaboración propia (2019)

Anexo 2. Encuesta para identificar qué factores influyen en la Rotación de Personal.

Esta encuesta se aplicó al personal de BPI para identificar cuáles son los factores que están generando la rotación de personal.

Datos del Trabajador

Nombre: _____

Puesto: _____ **Jefe Directo** _____

Años de Antigüedad: _____ **Escolaridad:** _____

A continuación, vienen una pregunta con tres posibles respuestas tacha con una X la opción que tu consideres a cada pregunta:

1. ¿Cómo te has sentido en tu puesto de trabajo desde tu ingreso?

Bien

Regular

Mal

2. ¿Qué diferencias has detectado entre lo que aprendiste en tu capacitación y la operación que vives día a día en tu trabajo?

No hay

Pocas diferencias

Muchas diferencias

3. ¿Te motiva desarrollarte en tus actividades?

Si

A veces

No

4. ¿Se te respetan tus actividades (Contratación)?

Si

A veces

No

5. ¿La empresa está cumpliendo con el sueldo que se te ofreció en un inicio?

Si

A veces

No

6. ¿Tu salario semanal te alcanza para solventar tus gastos?

Si

A veces

No

7. ¿Te sientes satisfecho con las prestaciones que la empresa te otorga?

Si

A veces

No

8. ¿Se están respetando jornadas, horarios de trabajo asignados en un inicio?

Si

A veces

No

9. ¿Cómo consideras el trato que recibes de tu gerente general?

Bueno

Regular

Malo

10. ¿El uniforme o lo asignado para realizar tu trabajo es suficiente?

Si

A veces

No

11. ¿Cuál sería el motivo por el que renunciarías a la empresa?

Salario

Maltrato

Otro empleo_____

12. ¿Cuál es tu opinión de la empresa?

Buena

Regular

Mala

Comentarios_____
