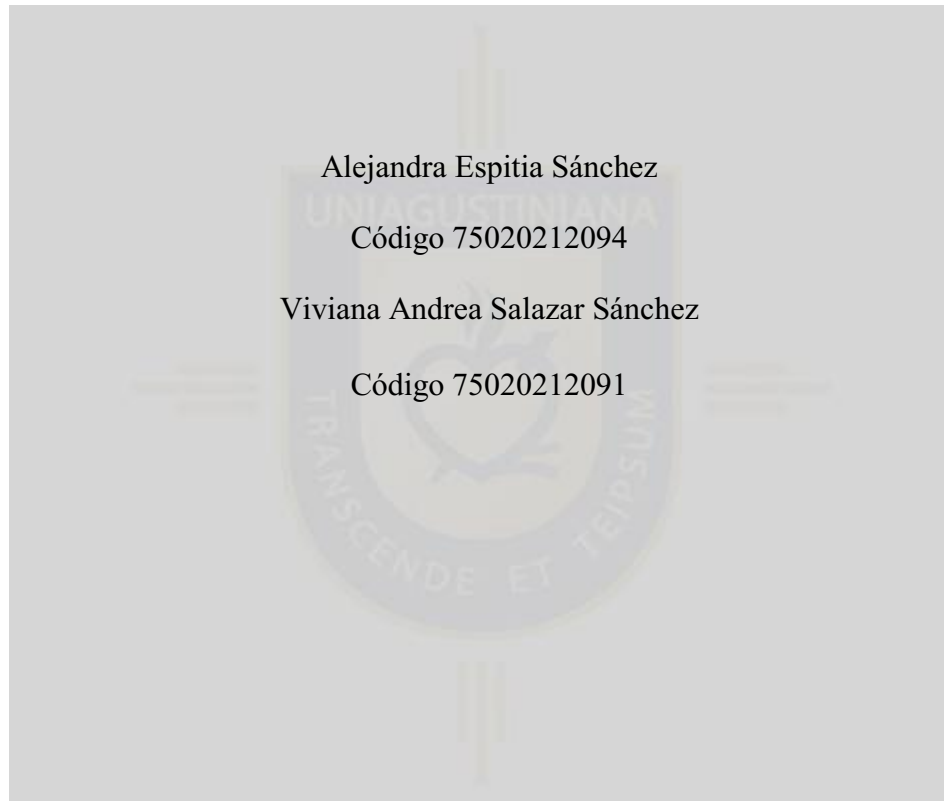


Rotación del personal de cocina en la empresa Matanga Burger en el año 2021



Universitaria Agustiniense

Facultad de dirección de posgrados

Especialización en Gerencia estratégica del talento humano

Bogotá, D.C

2022

Rotación del personal de cocina en la empresa Matanga Burger en el año 2021

Alejandra Espitia Sánchez

Código 75020212094

Viviana Andrea Salazar Sánchez

Código 75020212091

Liz Katherine Ariza Matamoros

Profesional en psicología y magister en dirección y gestión de recursos humanos

Liz.arizam@uniagustiniana.edu.co

Trabajo de grado para otorgar el título de especialista en gerencia estratégica del talento humano

Universitaria Agustiniiana

Facultad de dirección de posgrados

Especialización en Gerencia estratégica del talento humano

Bogotá, D.C

2022

Resumen

Una de las funciones estratégicas del área de gestión humana es la que se conoce como la retención del personal. Lo anterior, considerando que una constante rotación de personal afecta de manera directa los recursos económicos de una empresa, al generar un aumento de sus costos mediante el proceso de incorporación de personal nuevo. De esta forma, se va forjando un valioso recurso administrativo al tener que iniciar nuevamente proceso de selección, contratación y entrenamiento de este personal incrementando los costos y el tiempo necesario para el desempeño óptimo del cargo a cubrir. Partiendo de esta idea, a través de la presente investigación se busca determinar aquellas causas que ocasionan la rotación del personal en la empresa Matanga Burger durante el año 2021 específicamente, de tal forma que sea posible sugerir mecanismos efectivos que permitan su identificación y la mitigación de esta problemática. Para dar cumplimiento a este fin, se optó por la investigación fenomenológica y el método descriptivo.

Palabras Clave: Rotación voluntaria de personal, retención laboral, clima laboral, satisfacción laboral.

Abstract

One of the strategic functions of the human management area is what is known as staff retention. The foregoing, considering that a constant rotation of personnel directly affects the economic resources of a company, by generating an increase in its costs through the process of incorporating new personnel. In this way, a valuable administrative resource is forged by having to start again the process of selection, hiring and training of this personnel, increasing the costs and the time necessary for the optimal performance of the position to be filled. Starting from this idea, through the present investigation it is sought to determine those causes that cause the turnover of the personnel in the company Matanga Burger during the year 2021 specifically, in such a way that it is possible to suggest effective mechanisms that allow its identification and the mitigation of this problematic. To fulfill this purpose, phenomenological research and the descriptive method were chosen.

Keywords: Voluntary staff turnover, job retention, work environment, job satisfaction.

Tabla de contenido

1.	Introducción	10
2.	Planteamiento del problema	11
3.	Justificación	12
4.	Objetivos	14
4.1.	Objetivo general	14
4.2.	Objetivos específicos	14
5.	Marco referencial	15
5.1.	Antecedentes	15
5.1.1.	Antecedentes internacionales.	15
5.1.2.	Antecedentes nacionales.....	18
5.1.3.	Antecedentes locales.	19
5.2.	Marco teórico	20
5.2.1.	Renuncia laboral voluntaria.....	20
5.2.2.	Rotación de personal y costos que implica	21
5.2.3.	Relación de la rotación con la insatisfacción laboral	22
5.2.4.	Relación entre la remuneración laboral con la rotación del personal	24
5.2.5.	Clima laboral	25
5.2.6.	Condiciones de higiene y seguridad en el trabajo	26
5.2.7.	Jornada de trabajo.....	26

5.2.8. Formula de rotación del personal	27
6. Metodología.....	29
6.1. Enfoque de investigación	29
6.2. Método de investigación.....	29
6.3. Diseño de la investigación.....	30
6.4. Muestra	30
6.5. Instrumento	31
6.6. Procedimiento	31
7. Análisis de resultados y discusión.....	34
7.1. Resultados	34
7.2. Discusión	40
8. Conclusiones.....	42
9. Recomendaciones	43
Referencias Bibliográficas.....	44
Anexos	50

Lista de tablas

Tabla 1 Características de la población:.....	30
Tabla 2 Dimensiones y enunciados del cuestionario:.....	32

Lista de figuras

Figura 1 Satisfacción respecto a la remuneración	34
Figura 2 Nivel de formación académica	35
Figura 3 Crecimiento profesional	35
Figura 4 Comunicación con compañeros internos (cocina)	36
Figura 5 Comunicación con compañeros de otras áreas	36
Figura 6 Clima laboral	37
Figura 7 Comunicación con superiores.....	37
Figura 8 Horario de trabajo.....	38
Figura 9 Responsabilidades y tareas	38
Figura 10 Responsabilidades y tareas.....	39
Figura 11 Puesto de trabajo	39

Perfil de integrantes



Viviana Andrea Salazar Sánchez Administradora de Empresas y Negocios Internacionales con 10 años de experiencia en el sector financiero, salud y construcción. Habilidades en manejo de herramientas ofimáticas, manejo de plataformas digitales como AS400, SAP y Futura Pensiones con competencias en liderazgo, diseño y construcción de perfiles, aprendizaje continuo, capacidad de planificación y de organización. Actualmente soy Orientadora Empresarial del Servicio Público de Empleo Comfama para la región de Urabá.



Alejandra Espitia Sánchez Administradora en Salud Ocupacional con 3 años de Experiencia en el sector construcción y servicios con habilidades en manejo de herramientas ofimáticas, manejo de plataformas digitales, con competencias en liderazgo diseño y construcción de perfiles, colaboración, comunicación y trabajo en equipo. Actualmente soy la Profesional en seguridad y salud en el trabajo de la empresa Agro montajes Ltda.

1. Introducción

El término rotación de personal, está relacionado a pluralidad de conceptos, determinado de esta forma, un aspecto enormemente perjudicial para las organizaciones (Macario, 2018). Apunta que cuando un operario de la compañía es retirado de la compañía, es insuficiente en las organizaciones, ya que sobrelleva a realizar nuevos procesos de selección y contratación de personal.

Entonces, de acuerdo a lo expresado por Chiavenato (2009) el término de cambio del personal, es utilizado para referirse a la fluctuación de las personas entre una organización y su ámbito, definiéndose de esta forma, por el número de personas que a diario entran y salen.

El propósito de este trabajo es establecer la rotación de personal de cocina en la empresa Matanga Burger de Apartadó conociendo así los principales factores que hacen parte de esta.

Uno de los impactos negativos que trae la rotación de personal en las empresas de acuerdo a lo investigado ahora, da cuenta de criterios de altos costos y bajas en los recursos financieros, y otro aspecto clave que genera rotación de personal en las organizaciones es la desmotivación por parte del empleado, en relación con el salario que recibe.

Título de la propuesta: Rotación del personal de cocina en la empresa Matanga Burger en el año 2021 de Apartadó.

Línea de investigación: Gestión de personal

2. Planteamiento del problema

El concepto de rotación de personal, está ligado a diversidad de teorías, considerado así, un aspecto altamente negativo para las empresas (Macario, 2018). Este autor, señala que una vez que un colaborador de la empresa es desintegrado de su trabajo, o se retira por voluntad propia, es infructuoso en las empresas, debido a que conlleva hacer novedosas contrataciones y conservar un área sin productividad a medida que pasa esto. Sin embargo, puede ocurrir que un trabajador sea designado hacia un puesto con más autoridades, implicando sin embargo una responsabilidad mayor (Macario, 2018, pp. 1). En concordancia con lo anterior, Chiavenato (2009) destaca que la rotación del personal, es usada para referirse a la fluctuación de los individuos entre una empresa y su entorno, definiéndose así, por el número de individuos que entran y salen de ella.

Se considera la rotación un problema de alto impacto empresarial, ya que de acuerdo a lo señalado por Chiavenato (2009 como se cita en Rodríguez, 2020, pp. 15-16), se le atribuyen grandes pérdidas económicas denominadas en primera instancia por el proceso de selección de personal, los costos operativos y en motivación del personal, y también pérdidas en inversiones extraordinarias. Se debe de saber que la rotación se convierte en un problema grave, ya que impactan negativamente a la productividad de las naciones representando una gran pérdida de recursos financieros y humanos, que no se pueden recuperar de forma sencilla, ya que los esfuerzos que las empresas hacen en las pruebas psicotécnicas, entrenamiento y capacitaciones, tiene un costo (Hernández et al., 2013, pp. 838).

La reducción de rotación de personal en las organizaciones, sin lugar a dudas, obtendría muchos beneficios, esto se direcciona, al ahorro de los costos primarios como el reclutamiento y selección de personal nuevo, búsqueda, expedientes, integración e instrucción, proceso de baja y alta de los colaboradores y productividad, problemas de actitud, horas extras, pérdida de clientes, se ahorraría muchísimo tiempo, considerado algo muy valioso (López, 2011, pp. 3).

En base a lo inmediatamente anterior se formula la siguiente pregunta problema:

¿Cuáles son las causas asociadas a la rotación del personal de cocina de la empresa Matanga durante el año 2021?

3. Justificación

Herbert J. Chruden y Arthur W. Sherman Jr, (1980 como se cita en Espinoza et al. 2021, pp. 27), expresan que el concepto de rotación de personal se refiere a la cuantía de movimientos de colaboradores que ingresan y salen de una empresa, concluyendo que la rotación de individuos, es la vinculación y desvinculación en algún periodo de tiempo.

El impacto generado por los costes económicos que trae como consecuencia la rotación de personal en las empresas, se torna desalentador en todo momento, ya que se genera un descenso en el clima organizacional, para quienes quedan laborando, en torno a las actitudes de desmotivación como resultado de la rotación constante. Toro y Sanín, (2013, citados por Rodríguez, 2020, pp. 13), señalan que la motivación es uno de los criterios por los que el ser humano se caracteriza al interior de las organizaciones, en cuanto a su productividad, haciendo que este adquiera sensaciones positivas, dosificándose de energía para lograr cumplir sus deseos o intenciones o disminuyendo dicha energía logrando frustrar y reprimir lo deseado.

El hecho de investigar, el tema de la rotación de personal en las empresas de comida rápida, genera un beneficio en este caso para el diagnóstico organizacional de la empresa, analizando desde un punto de vista observacional, las razones por las que hay rotación de personal de manera frecuente en restaurantes de comidas rápidas, y en Matanga Burger, se investiga este tema, ya que en los últimos dos años, ha habido un alto ingreso y egreso de personal, en el área de la cocina, para lo que se realiza esta investigación, con el propósito general de conocer cuáles serían las causas de esta rotación.

Lo que se espera con esta investigación, es primeramente conocer las causas asociadas a la rotación del personal de cocina en Matanga Burger, seguido a esto se espera caracterizar a todo el personal de la empresa, con el fin único de conocer el diagnóstico organizacional por labor realizada, en este caso, se espera, conocer las fortalezas de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en caso de que los haya, identificar las debilidades de la organización en cuanto al entorno laboral, que hace que haya esta rotación, el aprovechamiento de todas las oportunidades que hayan de establecer aspectos de mejora continua,

A consideración de la pertinencia que se adquiere en esta investigación por parte de la Universidad a la empresa seleccionada, la Universidad Uniagustiniana se encuentra enfocada en el desarrollo integral, individual y colectivo y el hecho de asumir su rol activo, consiste en seguir su

curso, sin olvidar la responsabilidad social que la identifica, generando cambios significativos en la sociedad. Sumado a lo anterior, se debe tener presente que en la Universidad Uniagustiniana, se adoptan de forma frecuente, transformaciones importantes en los últimos años, en donde a su vez, plantean grandes desafíos a la sociedad en general y a la universidad en particular, problemas complejos requieren una mirada pluri y transdisciplinaria que le permita acceder a esas complejidades, la articulación entre las disciplinas y entre las funciones básicas, a manera de responder ante el problema universal a que está enfrentada la educación, planteado por Morin (2000), al señalar que “hay una inadecuación cada vez más amplia, profunda y grave por un lado en nuestros saberes, desunidos, divididos, compartimentados y por otro, realidades o problemas cada vez más poli disciplinarios, transversales, multidimensionales, transnacionales, globales, planetarios” (pp. 40, citado por Castañeda et al., 2007, pp. 112-113).

Es necesario que como estudiantes, se tenga presente que la educación es primordial para cualquier propósito en la vida, y es en el curso de esta investigación, en donde se está frente un problema organizacional, que se refleja en los procesos de trabajo del emprendimiento de MATANGA BURGER, en donde surgen varias ideas, y entre ellas lograr una población sensibilizada acerca de la importancia que debiera tener la no rotación del personal, orientando a la motivación laboral, como eje fundamental, de la estabilidad de los empleados y la voluntad de seguir en sus puestos de trabajo.

Sumado a lo anterior, es fundamental hacer esta investigación, ya que no en todas las empresas, se ve reflejado este conflicto social de forma seria, hay quienes gastan en procesos de selección de personal, argumentando, que sí hay gente que desea trabajar aún, realmente, en este caso, hay una pertinencia absoluta en esta investigación, ya que se está respondiendo a una necesidad sentida de la comunidad empresarial.

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

Determinar las causas asociadas a la rotación del personal de cocina de la empresa Matanga Burger durante el año 2021.

4.2. Objetivos específicos

- Describir el objeto social de Matanga Burger.
- Caracterizar al personal de cocina de la empresa Matanga Burger.
- Identificar las causas que dinamizaron la rotación en el personal de cocina a partir del análisis obtenido.

5. Marco referencial

5.1. Antecedentes

5.1.1. Antecedentes internacionales.

En el artículo “Investigación y análisis de la rotación del talento humano en las cadenas de comidas rápidas y su impacto en la productividad y el clima laboral”, realizado por Jiménez León Franklin & Mariño Lúa Ivonne (2018), el objetivo principal es evaluar la rotación del talento humano en las cadenas de comidas rápidas y el impacto que tiene en la productividad y el clima laboral.

Dentro de los Resultados del artículo, se encuentra que, de acuerdo al ambiente laboral, se pudo calificar como sobresaliente en un 83,8% de los datos y el avance como una disminución de la brecha frente a la Excelencia en un 50,4%. Por otro lado, un cumplimiento del 196,7% e índice del Ambiente Laboral Objetivo como sobresaliente en el 87,3% y donde sus prioridades era el orgullo por el trabajo personal. Habría que mejorar solo un poco los tipos de remuneración que hay en algunos casos, pero de forma general, hay un consenso positivo al interior de esta empresa. (Jiménez y Mariño, 2018, pp. 461-463)

Rotación de personal: caso de empresa manufacturera del Altiplano Potosino. En la investigación realizada por González y Valdivia (2018) se establecen, un análisis de los factores que son relevantes en la rotación de personal en una empresa manufacturera, ya que esta empresa refleja alta incidencia de rotación llegando a ser hasta de un 100% anual el tipo de investigación realizada fue cuantitativa descriptiva y transversal se tomó una muestra aleatoria de 50 personas en donde se aplicó un cuestionario de 43 preguntas bajo la escala de Likert y los resultados dieron la insatisfacción por el pago recibido como factor principal de la alta rotación.

La rotación del personal y su incidencia en la productividad de las empresas de comida rápida en la ciudad de Guayaquil (2021). De acuerdo a la tesis llamada, “La rotación del personal y su incidencia en la productividad de las empresas de comida rápida en la ciudad de Guayaquil (2021)”, escrita por los autores Génesis Vizueta (2021), en donde su objetivo es analizar la incidencia de la rotación del personal en la productividad de las empresas de comida rápida en la ciudad de

Guayaquil, se pudo concluir, que los factores relevantes que produjeron la rotación de personal, están, un proceso de reclutamiento y selección de personal incorrecto, las bajas remuneraciones a los colaboradores, casos de mala relación interpersonal entre jefes y subordinado, la deficiente distribución de las actividades asignadas (Vizueta, 2021, pp. 25).

Propuesta para reducir la rotación de personal en una empresa de servicios Lima Perú 2020.

En el estudio propuesta para reducir la rotación de personal en una empresa de servicios Lima Perú 2020, se estableció como objetivo principal crear un plan de mejora para la rotación de personal en una empresa de servicios en Lima la metodología para esta investigación radica en el sintagma holístico bajo el enfoque mixto de tipo deductivo la población que se utilizó fue de 87 trabajadores en dónde la muestra fueron los mismos 87 la información recopilada a través de un cuestionario se realizó a 84 colaboradores y a 3 directivos se determinó en esta investigación que los operarios no son reconocidos ni estimulados por los logros obtenidos solamente en algunas ocasiones en este caso en la empresa existe poca de estimulación y desmotivación referente a los reconocimientos por competencias laborales o por resultados y la percepción de los colaboradores es que hay poca preocupación de la alta dirección hacia ellos en este caso la estrategia final fue la implementación de un sistema de evaluación del nivel laboral en base a la satisfacción la confianza y la motivación del personal.(Piña, 2020)

Relación de la satisfacción laboral y la rotación de personal de ventas de la distribuidora de productos de consumo masivo DIZOE S.A.C. de la ciudad de Trujillo año 2017. Juárez y Torraca (2017), señalan que, en esa investigación, el objetivo principal fue, la determinación de la relación entre la satisfacción laboral, y la rotación de personal de ventas, de la distribuidora de productos de consumo masivo de Zoé S.A.C de la ciudad de Trujillo. Es el estudio, de tipo no experimental, correlacional- transversal, en donde las variables de análisis se enfatizaron en, la satisfacción laboral y la rotación de personal, tuvo como instrumentos la aplicación de dos cuestionarios que fueron dirigidos, a los vendedores y se procesó la información mediante un análisis estadístico, en lo que en este caso el resultado principal de esta investigación, es que si existe, una correlación positiva baja en cuanto a la satisfacción laboral, y la rotación de personal rechazándose así una hipótesis nula.

Diagnóstico de la estructura organizacional y su influencia en la rotación del personal de la empresa PROTEOUS SECURITY S.A.C.-2016. Castro (2017), señala que esta investigación tiene como objetivo, realizar un diagnóstico de la estructura organizacional y la influencia en la rotación del personal de esta empresa además de describir los componentes de la estructura organizacional analizando los resultados de los rotación de personal dentro de los principales resultados que se arrojaron en los cuestionarios que se aplicaron al total de los trabajadores referente a este tipo de influencia mencionada anteriormente un 59% de colaboradores de la empresa consideran que no se cuenta con el suficiente personal competente para realizar las actividades además de que la empresa no realiza las capacitaciones en temas adecuados el 56% expresa que hay muy poco apoyo de los compañeros de trabajo y que los medios de comunicación no son los adecuados un 50% indica que las estimulaciones e incentivos laborales no van de acuerdo con las funciones que se desarrollan en la empresa y se le resta importancia a el liderazgo y el 60% de los colaboradores señalan que no se cuenta en la organización con las herramientas necesarias ni con el apoyo de los compañeros para la realización de las funciones en este caso se determinó como una propuesta la elaboración e implementación de un plan en el que se pueda intervenir actualizando y mejorando los procesos actuales y la productividad en la empresa por el motivo de la rotación.

Contrato psicológico, agotamiento y cinismo del empleado: su efecto en la rotación del personal operativo en la frontera norte mexicana. En este artículo, se analiza la rotación de personal como un fenómeno bastante costoso en cuanto a productividad y desempeño. El objeto principal de este artículo, es investigar, si el agotamiento emocional, el cinismo organizacional, y la violación del contrato psicológico tienen algún tipo de relevancia sobre la intención de rotación de personal en este caso se utilizó la investigación cuantitativa empírica transversal en una muestra de 201 empleados operativos los resultados de esta investigación señalaron que el agotamiento emocional y el cinismo del empleado conllevan a la intención de rotar y comparativamente es mayor la influencia del cinismo sin embargo la relación predictiva entre la relación del contrato del psicológico y la intención de rotar se rechazó (Reyes et al. 2019).

Rotación de personal y su relación con los costos de contratación en una empresa de transporte de carga pesada en la región del sur del Perú en el año 2019. Maldonado y Rodríguez (2019), establecen en esta investigación, realizada el año 2019 una indagación de tipo cualitativo, en donde se tenía como festivo analizar el impacto de la rotación, en los gastos de la empresa en

este caso se encontró que la empresa en cuestión genera gran cantidad de costos y en recursos económicos técnicos y de personal en el proceso de selección, reclutamiento de personal afectando de forma directa la parte financiera de la empresa.

5.1.2. Antecedentes nacionales.

En otro estudio de nombre análisis de las causas de rotación de personal de la empresa Holcrest S.A.S, escrita por Domínguez Olaya María Katherine, que tiene como propósito analizar las causas que inciden en la rotación de personal en la empresa prestadora de servicios del grupo Holcim, Holcrest S.A.S, ubicada en la ciudad de Medellín, se estableció en base a los resultados de esta investigación, que las causas que más afectan en la rotación de personal son: el salario, oportunidades de carrera, conocimiento, cooperación entre áreas, balance vida-trabajo e innovación (Domínguez , 2015, pp. 27).

Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial de una Gran Superficie.

En este caso, se realizó una investigación de tipo cualitativo, que tenía como objetivo, establecer las causas de la rotación de personal en el área comercial de la tienda Falabella en Tolima Ibagué, realizándose una revisión de la literatura y proponiéndose un modelo para la categorización de causa de rotación de personal, en este caso los instrumentos utilizados fueron entrevistas a ex empleados de empresa y se concluyó que la rotación de personal en las personas desvinculadas del área comercial de Falabella obedeció a una combinación de causas relacionadas con la cultura organizacional, las políticas organizacionales, y la motivación (Calderón et al. 2017).

Análisis de causas de rotación de personal de Olitrans S.A.S. En otro antecedente Nacional, llamado análisis de las principales causas de rotación de personal de la empresa OILTRANS SAS de la ciudad de Bogotá, D.C, que tiene como autores a Moreno Pérez Julián Roberto & Johan Jacob Lemus Rincón (2017), objetivo, identificar y analizar las principales causas de rotación de personal en la empresa OILTRANS S.A.S. perteneciente al sector de hidrocarburos la cual presenta un índice de rotación de personal de 69. 2 % mensual; con el fin de plantear posibles soluciones que mitiguen el impacto y consecuencias negativas para la organización, en los resultados de la tesis, se determinó como principal causa de rotación de personal el pago impuntual de los salarios, el no pago de prestaciones sociales, la actitud y trato de los jefes o directivos, la causa externa que más influye según los colaboradores es la situación actual del sector de hidrocarburos en Colombia,

debido a la caída del precio internacional del petróleo, la causa personal que genera mayor impacto a la hora de decidir abandonar el cargo como conductores de la empresa OILTRANS S.A.S. se identificó que la situación familiar genera inconvenientes y presión en los conductores, esta causa está relacionada con la falta de pago o retrasos en el mismo debido a que afecta la situación económica de las familias de los conductores.

Causales de la rotación de personal en el cargo de cajero caso Jumbo Bogotá – Hayuelos. En esa investigación, de enfoque cualitativo, se establece que la rotación de personal, es un factor en la actualidad que las empresas tienen muy en cuenta, ya que los colaboradores influyen en la diversidad de indicadores de gestión y productividad que determinan la competencia de una compañía. En esta investigación, el objetivo principal fue determinar las causas de rotación de personal en el cargo de cajeros en Jumbo Bogotá sector Hayuelos, y de acuerdo a los resultados se logró establecer que la insatisfacción laboral, el desconocimiento frente a los estímulos brindados y la inadecuada selección de personal son causales de rotación de personal en esta empresa (Gómez y Bonilla, 2017).

5.1.3. Antecedentes locales.

Situación de la mano de obra en fincas bananeras de Urabá (Antioquia). En la tesis llamada “Situación de la mano de obra en fincas bananeras de Urabá (Antioquia)”, de los autores, Penagos Gaviria Susana (2017), que tiene como objetivo, identificar las posibles causas de la escasez y alta rotación de mano de obra, en fincas de producción de banano en la zona de Urabá, Antioquia, con el fin de proponer alternativas direccionadas a disminuir los niveles de incidencia, contribuir a la estabilidad laboral y al aumento de la productividad, en base a los resultados de la tesis, se concluye que las principales causas de la escasez de mano de obra y alta rotación las constituyen el horario laboral y el alto nivel de exigencia de esfuerzo físico de la actividad bananera, resultados que fueron compatibles con la aplicación de entrevistas semiestructuradas a empresarios, los cuales consideraron que son aspectos en los cuales se deben concentrar sus esfuerzos para lograr la sostenibilidad de esta importante actividad (Penagos, 2017, pp. 67-70).

La calidad de vida laboral del personal de la salud del Urabá antioqueño. En esta investigación, se indagó por todas aquellas percepciones, en algunos hospitales de Urabá

antioqueño, en dónde se establecieron variables de calidad de vida laboral, condiciones de trabajo, clima social, valores organizacionales, satisfacción con la organización, adaptación con la organización, rotación de personal, violencia en el trabajo, y efectos colaterales en el trabajo, y se pudo constatar de acuerdo a una metodología cualitativa, con instrumentos de encuestas, registros fotográficos, y grupos focales, que la alta rotación de personal es un factor preocupante en relación con el síndrome de burnout (Escobar et al., 2015).

Fortalecimiento de la Comunicación Directa con Trabajadores de Banacol en la región de Urabá. En esta investigación, se quería fortalecer la comunicación directa de los trabajadores en la región, y se realiza un diagnóstico de comunicación para conocer las necesidades puntuales de los trabajadores, y así mismo realizar un plan de trabajo que diera como resultado estrategias y acciones para dar respuesta a las necesidades.

Se utiliza un estudio descriptivo con enfoque cualitativo, en el cual las respuestas a las necesidades de los trabajadores dieron como resultado, de la rotación de personal en las empresas era muy frecuente y que esto causaba desmotivación en los empleados por el hecho de que tras la ausencia de muchos a los demás les tocaba rotarse generándoles así fatiga laboral (Caratar, 2013).

5.2. Marco teórico

De acuerdo a Churden and Sherman (2003 citado por Orbe, 2019), explican que la rotación de personal es la proporción de tendencias de trabajadores que ingresan y se desvincula de una empresa, y que esa proporción para un área o la empresa como tal, se convierte en una muestra de la eficacia con que se permanecen desempeñando las diversas funcionalidades de personal por parte de la alta dirección, así como por la gestión del personal. De acuerdo a Yoder (1969) determina la rotación de personal como “los cambios de tiempo en tiempo, de la estructura de la fuerza de trabajo que resulta de la contratación, salida y reemplazo de los empleados”.

5.2.1. Renuncia laboral voluntaria

Señalado por Taylor (1975), hay 3 tipos de disolución en las organizaciones y son: la rotación consciente; la rotación voluntaria ineludible; y la rotación espontánea. La primera pasa una vez que

un empleado dispone por causas particulares finalizar la contratación, es decir se retira voluntariamente; las causas de esto, podrían ser nuevos trabajos con mejores condiciones, o para estar más cerca de sus familias.

La rotación voluntaria ineludible, se puede dar por que definitivamente el empleado no rindió cómo debía en la empresa, y la tercera puede darse, por el fallecimiento del trabajador. Según los estudios analizados por Rodríguez (1998) & Taylor (1999), en las organizaciones principalmente hay inconvenientes de rotación de personal; no obstante, esa rotación se puede exponer de forma más significativa en varias empresas, lo que es un inconveniente fundamental para muchas organizaciones; debido a que produce la generación de gigantes precios, especialmente en empleos que dan elevados niveles de enseñanza y entrenamiento (Orbe , 2019, pp. 39).

La renuncia laboral voluntaria corresponde a los trabajadores que, por decisión personal, cualquiera que sea su factor de origen, salen de la empresa; esto es totalmente diferente de la aceptación de despido así lo refuerza Roca (2015), quienes plantean que la renuncia laboral voluntaria puede darse por oportunidades laborales en otra institución o por no encontrarse conforme con algún motivo dentro de su empresa que lo lleva a terminar su vínculo laboral y otro factor que se tiene es el proceso incompleto por falta de resolución de funciones u obtención de meta, por lo que al no sentirse cómodo con no llegar a su objetivo este individuo busca culminar su relación con la institución (pp. 74).

5.2.2. Rotación de personal y costos que implica

Diversos autores, están de acuerdo con Chiavenato (1999, citado en Cabrera et al. 2011, pp. 85), en cuanto al concepto de rotación de personal y esto significa que consideran que la rotación de personal se apoya en la “fluctuación de personal entre una organización y su ambiente”, esto significa la proporción de personas que integran y desintegran la empresa. “La fluctuación gremial refleja, los movimientos de entradas y salidas definitivas de trabajadores en una organización a lo largo de una época de tiempo” (Flores et al. 2008, citado por Calderón et al. 2017). Paralelamente, la rotación de personal es entendida como “el retiro voluntario e involuntario persistente de una organización” que establece el número de empleados que ingresan y dejan de laborar, siendo este un indicador fundamental para medir el equilibrio del personal como uno de los puntos vinculados con el funcionamiento de las zonas de recursos humanos (Calderón et al. 2017).

En lo que señala el autor Arce (2017), a la rotación de personal no se le denomina causa, sino un impacto de algunos hechos dentro o fuera de la empresa, que determinan la reacción y la conducta del personal. Por consiguiente, es una variable adjunta de los fenómenos internos o externos de la compañía, en donde la información que corresponde a dichos se recibe de las entrevistas de retiro con los individuos que se desvinculan, para especificar fracasos y suprimir las razones que ocasionan el abandono del personal. Dentro de aspectos internos, considerados como la causa responsable de retiros permanecen los que son interdependientes con la política de recursos humanos (pp. 36-37).

De acuerdo a lo que señala Reyes (2010 citado por Arce 2017), dicha rotación de personal involucra precios primarios, secundarios y terciarios. Dentro de los costos primarios, están directamente, los referidos dentro del proceso de selección como lo son los costos de reclutamiento, selección, registros y documentación (pp. 36-37).

Según Arce (2017), los costos Secundarios son los que abarcan criterios intangibles, que no se pueden determinar cuantitativamente o financieramente ya que son los que están involucrados de manera indirecta con su retiro y el reemplazo del trabajador como lo son los relacionados con la producción, los valores de costos extra gremiales, los valores de costos extra operacional, en base a lo anterior, dichos cálculos de los precios primarios y secundarios de la rotación de personal podrían incrementar o reducir, según los niveles de los intereses de la organización. Lo fundamental de dichos datos es la toma de conciencia de los líderes de las empresas sobre los efectos profundos que la rotación de personal crea en la organización, sociedad y sujeto (pp. 36-37).

Ya dentro de los costos Terciarios, estos dependen directamente con los efectos secundarios mediatos de la rotación, que se articulan a mediano y largo plazo paulatinamente. Este tipo de valores, son estimables, y son los precios de inversión extra, como lo son el crecimiento correspondiente a tasas de seguros, mantenimiento y reparaciones con respecto al volumen de producción, crecimiento de salarios de nuevos colaboradores y ajustes al resto.

5.2.3. Relación de la rotación con la insatisfacción laboral

Establecido así, se podría señalar que el carácter voluntario de la rotación de personal se asocia con la idea del empleado en tanto el carácter involuntario se vincula con la elección de la organización producida en el transcurso de la planificación. Los retiros voluntarios, por consiguiente, se generan una vez que los trabajadores “deciden por motivos individuales o expertos

finalizar la interacción contractual con la compañía. Tienen la posibilidad de ser por causa justificada (modificaciones en las condiciones contractuales pactadas, incumplimiento de dichas condiciones o retrasos en el pago del salario) o no justificadas” (Delgado et al. 2006 pp. 78).

Estos retiros voluntarios tienen la posibilidad de ser eludibles o ineludibles, y acontecen una vez que un trabajador toma una elección fundamental que resalta el control por parte del dueño de la empresa, ejemplificando, una vez que el trabajador se ve obligado a cambiar de residencia.

A esta clase de retiro por igual se suma el hecho de pensionarse. Los retiros involuntarios, paralelamente, se generan “cuando la dirección dictamina terminar una interacción gremial con un empleado por obligación económica o pacto entre las partes interesadas. De esta forma, “las rupturas por voluntad de la organización más usuales tienen la posibilidad de ser de 2 tipos: despidos disciplinarios y despidos por razones objetivas. Los despidos por procesos disciplinarios suceden una vez que la organización determina, que el colaborador ha infringido en una falta grave como la ineficiencia en el rendimiento gremial o una vez que este último no corrige un comportamiento asumido por la organización como inadmisibles, conflictos personales severos, acoso, entre otros. Los despidos por razones objetivas, paralelamente, se comprenden como la eliminación de cargos ocasionada por componentes económicos, técnicos, organizacionales o de producción.

Estableciendo así, la posibilidad de que este tipo de despidos, involuntarios son producto de elecciones difíciles para la organización y ocasionan profundos impactos y tensiones en los empleados que pierden su trabajo. Las razones que provocan el retiro de personal tienen la posibilidad de agruparse en las bajas biológicas o inevitables, que realizan alusión a el deceso, jubilación e imposibilidad persistente, las bajas socialmente correctas, una vez que el despido se crea por que el trabajador incurre en actos ilegales, las bajas por motivos individuales producto de la voluntad del trabajador, las bajas por motivos laborales, ocasionadas por causas salariales, intereses expertos o labores poco significativas y las bajas por elección de nuestra organización, en medio de las que tienen la posibilidad de nombrar los despidos por ineficiencia del trabajador, indisciplina, vencimiento del contrato o procesos de reestructuración.

Andrade (2010 citado por Calderón et al., 2017), señala que la rotación de personal debería entenderse como “un impacto de fenómenos hechos tanto en el interior como en el exterior de la organización y no como una causa” (pp. 23). Entonces, toda vez que las razones que originan la

rotación de personal tienen la posibilidad de ser de índole diverso, es fundamental nombrar las propuestas por Flores (et al. 2008 citado por Calderón et al. 2017), expresa que son establecidas como la insatisfacción gremial, la baja remuneración y la selección incorrecta” (pp. 69). En base a lo anterior Aguilar (2015 citado por Calderón et al., 2017), menciona el ambiente organizacional, el sueldo, la carencia de oportunidades de desarrollo, las condiciones de trabajo, la carencia de capacitación así como los accesorios y los instrumentos de trabajo como los componentes que ocasionan la rotación de personal, por lo cual uno de los puntos de trascendencia preeminente en la administración del ingenio humano va a ser “contribuir al logro de las metas individuales, debido a que la satisfacción personal y colectiva tiende a incrementar, lo cual beneficia a la organización, entre otros puntos, ya que reduce la rotación de personal” (Werther y Davis, 2008 pp. 228). De manera, que uno de los puntos de importancia para las diversas organizaciones es tratar de “conservar a los empleados en la organización el período de tiempo más largo que se pueda, claro que para esto los administradores de recursos humanos tienen que ser conscientes que el personal tiene que tener una satisfacción gremial y personal” (Flores et al. 2008, pp. 71, citado por Calderón et al. 2017, pp. 58-59).

5.2.4. Relación entre la remuneración laboral con la rotación del personal

Chiavenato (2009) en su libro “Administración de Recursos Humanos”, expone que la remuneración económica puede darse en dos sentidos: directa (cuando el empleado recibe el pago de sus honorarios por la tarea realizada, acá se incluyen las bonificaciones, premios y comisiones) e indirecta (aquellos beneficios que se contraen en la firma del contrato de trabajo como lo son las vacaciones, primas, cesantías y seguridad social). La suma de la remuneración directa y la remuneración indirecta, dan como resultado la remuneración económica que recibe un empleado por realizar su trabajo (pp. 234 – 235).

Ortega (et al. 2017), dicen que “se entiende como compensación, la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, las cuales favorecen los sistemas de retención y mantenimiento dentro de las organizaciones” (pp. 114).

Rocco, (2009), expresa que: “Al ser el sueldo económico el factor más importante para permanecer en una organización, las tendencias de compensaciones han ido cambiando y modificándose. Los empleadores se han visto en la obligación de realizar un análisis de que es lo

que puede satisfacer a un trabajador más allá de lo monetario, y se han dado cuenta de que invertir en la satisfacción personal de los mismos es el camino a seguir” (pp. 24).

García, (2009), habla de “premiar el desempeño de los trabajadores, buscando conservar la competitividad en el mercado laboral y manteniendo la equidad salarial interna acatando las leyes laborales que le rigen” (pp. 181). Según Chiavenato (2009), a “las organizaciones les interesa invertir en recompensas para las personas, siempre y cuando aporten para alcanzar sus objetivos. De aquí se deriva el concepto de remuneración total” (pp. 283).

5.2.5. Clima laboral

Es de Resaltar este aspecto ya que es muy importante en toda empresa, tiene un impacto en la forma en que los colaboradores se sienten motivados dentro de la organización y contribuye con la adecuada ejecución de las actividades. También desencadena una serie de emociones que dan paso a determinar la percepción que se tiene acerca del entorno organizacional. De acuerdo a Terán (2017):

La satisfacción sobre el entorno laboral va a depender mucho de la percepción de cada colaborador. Sin embargo, es de vital importancia que las compañías, generen condiciones de trabajo adecuadas, como, por ejemplo, jornadas flexibles, un liderazgo transformacional, estilos de comunicación efectivos y áreas de trabajo en óptimas 52 condiciones, lo cual influirá positivamente en el colaborador, generando un alto grado de satisfacción y motivación. (Citado en Bastidas y Bustamante 2018, pp. 9).

Según Elizabeth Hernández (2014):

“El clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados. Esto incluye elementos como el grado de identificación del trabajador con la empresa, la manera en que los grupos se integran y trabajan, los niveles de conflicto, así como los de motivación, entre otros. Desde hace un tiempo los expertos vienen hablando de la importancia del clima laboral a lo interno de las empresas, pero muchas organizaciones aún fallan en esto. Uno de los principales problemas que presentan es la falta de buenos canales de comunicación, lo que imposibilita que los empleados se sientan parte del proyecto y que se involucren en el logro de los objetivos” (pp.1).

5.2.6. Condiciones de higiene y seguridad en el trabajo

Estos son uno de los aspectos más importantes y necesarios de la actividad laboral, como afirma Fernández (2005), la empresa tiene la responsabilidad de disponer para sus empleados condiciones de trabajo seguras e higiénicas que les garanticen un nivel de salud de acuerdo con los estudios actuales existentes en la industria que resulten aplicables en este sentido. Por otra parte, Carneiro (2004), expone que la salud y seguridad en el lugar de trabajo se han pensado como un reto, así como la disminución de los accidentes de trabajo y la prestación de óptimos espacios para desarrollar las actividades, de lo contrario se produciría inconformidad e inseguridad lo cual tiene un efecto negativo, porque al no tener las mejores condiciones los empleados buscan mejores ofertas en la competencia, aumentando la fluctuación de personal. Adicionalmente Espinoza y Morris (2002), el “temor a cambiar de empleo” se constituye en un marco de inseguridad que afecta al colectivo laboral y que genera fuertes presiones, riesgos para la salud física y mental y crecientes niveles de insatisfacción.

5.2.7. Jornada de trabajo

Es un tema muy importante que interviene a los integrantes de la organización tanto empleados como empleadores, ya que se debe cumplir a cabalidad la jornada de trabajo establecida en la ley y de esta manera cuidar la integridad y salud físico – mental; así mismo puede generar mayor productividad y pertenencia en su empresa, y evitar salidas continuas de personal.

De acuerdo con el concepto de US Department of Labor, la jornada de trabajo, concretamente es el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición de la empresa para llevar a cabo determinadas labores. En otras palabras, la jornada de trabajo comprende el tiempo desde que el trabajador se encuentra dispuesto para iniciar el desempeño de sus labores hasta que concluye la duración del horario que le corresponda. En Colombia, la jornada de trabajo es regulada a través del código sustantivo del trabajo, la jornada máxima que debe cumplir un trabajador es de 8 horas diarias y 48 semanales.

Estas son la regla general, pero hay excepciones siempre y cuando exista un acuerdo entre las partes, en contexto es indispensable para el trabajador realizar sus actividades en la jornada establecida, para tener otros espacios personales. En caso de que este se vea presionado a utilizar más tiempo del 3 United States Department of Labor FY 2013 Annual Performance Report. USA

26 necesario para sus actividades, le genera incomodidad y seguramente no hará las cosas de la mejor manera, disminuyendo su nivel de satisfacción, quedando expuesto a mejores ofertas en el mercado (Pérez, 2012). Sin embargo, estas excepciones pueden producir desgaste físico y mental sino hay control en ellas. Para Hamon y Rougerie (2000), el aumento del ritmo de trabajo es uno de los factores principales de acrecimiento de malestar mental. Por consecuencia, trabajar diariamente con horarios extensos, fines de semana, en horarios nocturnos, en muchos casos no dejan tiempo suficiente para equilibrar la vida laboral con la personal agudizando el desgaste, sin las mejores retribuciones, por eso es muy indispensable tener claro el concepto de salario y que este sea aplicado justa y puntualmente.

5.2.8. Formula de rotación del personal

El índice de rotación de personal es un cálculo que se lleva a cabo para saber qué tan alta o baja es la rotación de personal de una organización o empresa. Dicho índice se determina con base al número de trabajadores vinculados y desvinculados durante un período determinado de operaciones empresariales, en relación con la cantidad total promedio del personal.

Esto es: Índice de Rotación Personal (*IRP*) =

$$\begin{aligned} & [(A + D) / 2 \times 100] / (F1 + F2) / 2 \\ & = [(7 + 2) / 2 \times 100] / (7 + 5) / 2 \\ & = [9 / 2 \times 100] / 12 / 2 \\ & = [4,5 \times 100] / 6 \\ & = 450 / 6 \\ & = 75\% \end{aligned}$$

Donde:

A es el número de personas contratadas en el lapso de tiempo.

D es el número de personas desvinculadas en el mismo período.

F1 es el número de trabajadores al comienzo de dicho período de tiempo.

F2 es el número de trabajadores al final de dicho periodo de tiempo (Raffino, 2020, citado por Velásquez et al., 2021).

Porcentualmente los resultados reflejan que el promedio del índice de rotación de personal en los últimos tres años implica que la empresa decreció personal en 75%. Cabe destacar que si bien se tiene un rango considerable de deserción un grado cero no es muy conveniente para cualquier institución, ya que se podría notar que es una entidad que fideliza al personal por su baja rotación también puede crear una imagen de que no evoluciona ni se renueva.

6. Metodología

El diseño metodológico consiste en el plan de estrategias y procedimientos que permiten la recolección de datos, análisis e interpretación con el propósito de dar respuesta a los problemas planteados en los objetivos de la investigación.

6.1. Enfoque de investigación

Para alcanzar el objetivo de la investigación planteada el presentado proyecto toma un enfoque de investigación cuantitativo, teniendo en cuenta que se requiere determinar cuáles han sido las causas y los factores que influyen en la rotación del personal de cocina en la empresa Matanga Burger de Apartadó. Este enfoque pretende conocer mediante una serie de preguntas lo que piensan y las condiciones que influyen dentro de la empresa específicamente en área de la cocina, a fin de poder realizar un análisis profundo e interpretativo de la información, y entrar a detalle en la comprensión del problema de investigación, por esto es el más conveniente y apoyándonos en los autores Hernández, Fernández y Baptista (2004), los cuales utilizan la observación del proceso de una investigación en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación. Este enfoque utiliza los análisis estadísticos y se da a partir de la recolección, la medición de parámetros, la obtención de frecuencias y estadígrafos de población; enfocando sus preguntas de investigación sobre cuestiones específicas y una vez planteado el problema de estudio, revisa lo que se ha investigado anteriormente.

6.2. Método de investigación

Desde nuestra perspectiva y teniendo en cuenta los distintos métodos investigativos elegimos el método fenomenológico para nuestro estudio, puesto que nos destaca los aportes, perspectiva y experiencias subjetivas de cada persona, Rodríguez, Gil y García (1996) indican que la fenomenología es la investigación sistemática de la subjetividad, en definitiva, busca conocer los significados que los individuos dan a su experiencia. Se intenta ver las cosas desde el punto de vista de otras personas, describiendo, comprendiendo e interpretando las opiniones individuales de una o un grupo de personas.

6.3. Diseño de la investigación

De acuerdo con lo planteado se determinó que el diseño de investigación es el descriptivo, debido a que el propósito de este orienta a conocer las causas y los factores que originan el fenómeno de la rotación del personal de cocina en la empresa Matanga Burger de Apartadó. Una investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza y la comprensión o procesos de los fenómenos. Trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. (Tamayo, 1994)

6.4. Muestra

La población de estudio está conformada por 7 personas, que se encuentran en el área de cocina y ex empleados de la misma área. Estas personas son hombres y mujeres que se encuentran en edades comprendidas entre 18 y 45 años, las cuales poseen múltiples tareas.

Tabla 1.

Características de la población

Nº	RANGO DE EDAD	HOMBRE	MUJER	CARGO
1	18 - 45 años	1		A. cocina
2	18 - 45 años	1		A. cocina
3	18 - 45 años		1	A. cocina
4	18 - 45 años		1	A. cocina
5	18 - 45 años	1		A. cocina
6	18 - 45 años	1		Ex empleado A. cocina

7	18 - 45 años	1	Ex empleado A. cocina
---	--------------	---	--------------------------

Nota: Elaboración propia.

6.5. Instrumento

Para la recolección de los datos necesarios y lograr determinar cuáles han sido las causas y los factores que influyen en la rotación del personal de cocina en la empresa Matanga Burger de Apartadó, se va a aplicar un cuestionario al personal, logrando obtener la información necesaria sobre el tema de estudio, mediante 14 preguntas cerradas con respuestas únicas para cada pregunta según la perspectiva del personal siendo estas 1. Totalmente satisfecho, 2. Satisfecho, 3. Poco satisfecho, 4. Insatisfecho 5. Totalmente insatisfecho.

Groves et al. (2004) refiere que “La encuesta es un método sistemático para la recopilación de información de [una muestra de] los entes, con el fin de construir descriptores cuantitativos de los atributos de la población general de la cual los entes son miembros”.

6.6. Procedimiento

Los mecanismos de abordaje para la recolección de los datos de la presente investigación, el cual se ha recurrido al diseño de un instrumento tipo formulario virtual que facilite la recopilación. El proceso se desarrolla en las siguientes fases:

Fase 1. Preparación: Definir la muestra, delimitación y objetivos del instrumento.

Fase 3. Diseño del instrumento: Estructuración del cuestionario virtual.

Fase 4. Solicitud de permiso en la empresa para la aplicación del instrumento: Socialización del objetivo del cuestionario, consentimiento informado para la recolección de los datos y aprobación.

Fase 6. Aplicación del instrumento: La aplicación se realizó en la sede Ortiz de la empresa Matanga Burger a 5 participantes del área de cocina y 2 ex empleados, socializando la información del objetivo de la investigación y recopilando los datos del formulario virtual.

Fase 7. Análisis del resultado: Revisión de datos, análisis de datos e interpretación de datos.

Fase 8. Socialización de resultados: Construcción de conclusiones y socialización de resultados para la respectiva revisión de resultados que permitan determinar los factores que darán paso a la representación de gráficos que representen la información.

Se lanzó el instrumento de recolección de datos con 10 preguntas que se enmarcan en categorías a saber:

Tabla 2.

Dimensiones y enunciados del cuestionario

Pago	- Nivel de satisfacción con respecto a la remuneración recibida
Comunicaciones	- Nivel de comunicación con superiores (administrador y jefe inmediato)
Oportunidades de crecimiento	- Posibilidades de crecimiento profesional durante el tiempo laborado en la empresa.
Seguridad y salud en el trabajo	- Nivel de satisfacción respecto al clima laboral (relaciones interpersonales). - Nivel de satisfacción con respecto a la condición del puesto de trabajo (iluminación, ventilación, ergonomía) - Nivel de satisfacción con respecto a la dotación, herramientas, equipos y elementos.
Procesos de trabajo	- Nivel de comunicación con compañeros de área (Cocina) - Nivel de comunicación con compañeros de otras áreas (facturador,

contador, domicilios, publicidad, mesero, etc.)

- Nivel de satisfacción con respecto a las responsabilidades y las tareas asignadas.

- Nivel de satisfacción con respecto al horario de trabajo.

Nota: Elaboración Propia basado en Sánchez (2020).

7. Análisis de resultados y discusión

7.1. Resultados

La presente investigación se focalizó en determinar las causas asociadas a la alta rotación del personal de cocina de la empresa Matanga Burger durante el año 2021; en este orden de ideas, a partir de la aplicación de la encuesta como instrumento de recolección de datos se lograron evidenciar varios aspectos de relevancia.

Considerando que el objeto general de la investigación se asocia a la rotación de personas, se aclara, que este concepto se abordó desde la perspectiva de salida o renuncia laboral voluntaria; el estudio no se centró en aspectos asociados a despidos por parte del empleador. En este sentido, tomando como punto de partida la revisión bibliográfica, se esquematizaron unas categorías o dimensiones. Estas categorías son: pago, comunicaciones, oportunidades de crecimiento, Seguridad y Salud en el Trabajo, y procesos de trabajo.

Inicialmente, se presenta la figura 1 relacionada con el tema concerniente a la satisfacción del empleado con la remuneración recibida. Aquí, es posible evidenciar que gran parte de la población encuestada manifestó estar satisfechos y altamente satisfechos con la remuneración de sus labores. Hay que tener en cuenta, que la gran mayoría de estos, lograron un nivel académico de secundaria, según se presenta en la figura 2.



Figura1. Satisfacción respecto a la remuneración. Datos extraídos de la encuesta realizada.



Figura 2. Nivel de formación académica. Elaboración propia, datos extraídos de la encuesta realizada.

Ahora, retomando la figura 2, que hace referencia al nivel de formación académica, se logra denotar que un alto porcentaje de los encuestados (71,4%) cuenta con estudios secundarios. En este punto, se puede hacer la aseveración, de que la mayor parte de esta población, percibe la posibilidad de crecer profesionalmente en la empresa, expresando estar satisfechos y altamente satisfechos, según se muestra en la figura 3.

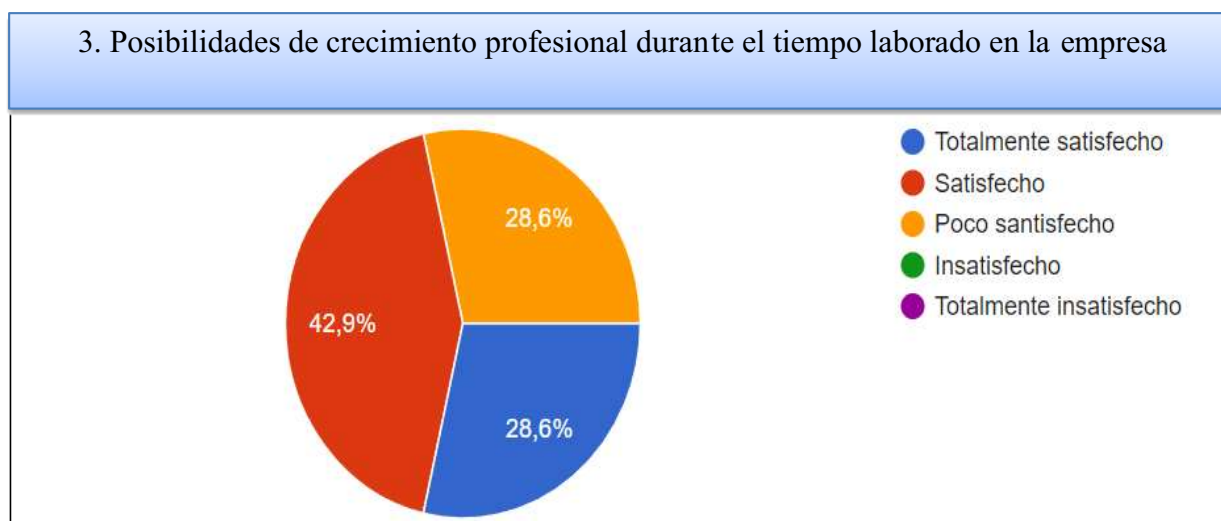


Figura 3. Crecimiento profesional. Elaboración propia, datos extraídos de la encuesta realizada.

En la figura 4 se muestra una alta satisfacción de los trabajadores en relación a la dimensión de comunicación con sus compañeros inmediatos, es decir de su misma área (cocina); asimismo, como se muestra en la figura 5, estos también manifiestan tener una buena comunicación con compañeros

del mismo nivel, pero externos o de otras áreas. Esto puede representar una relación directa con la alta aceptación relativa al buen clima laboral que manifiestan los mismos, según lo muestra la figura 6.

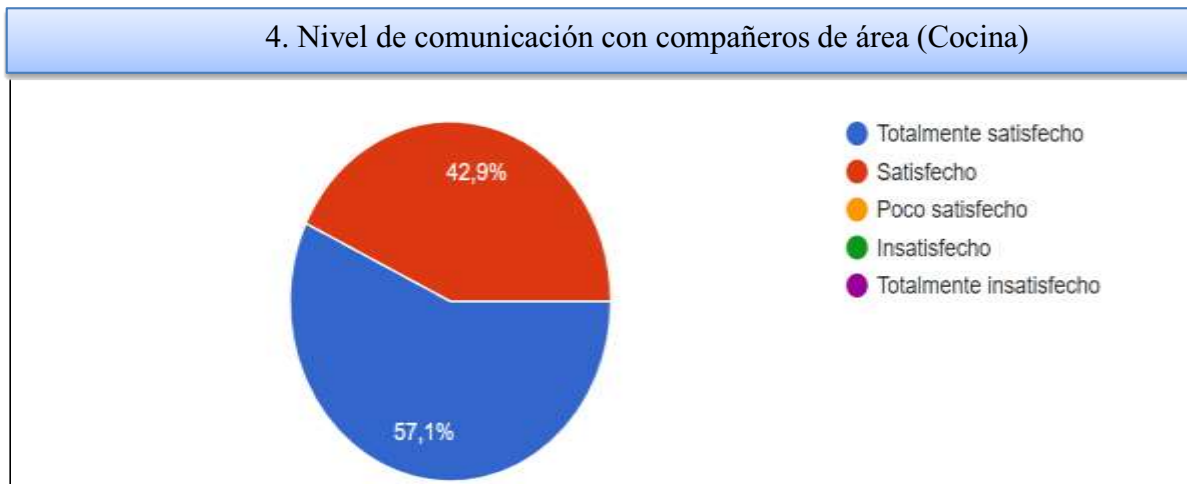


Figura 4. Comunicación con compañeros internos (cocina) Elaboración propia, datos extraídos de la encuesta realizada.

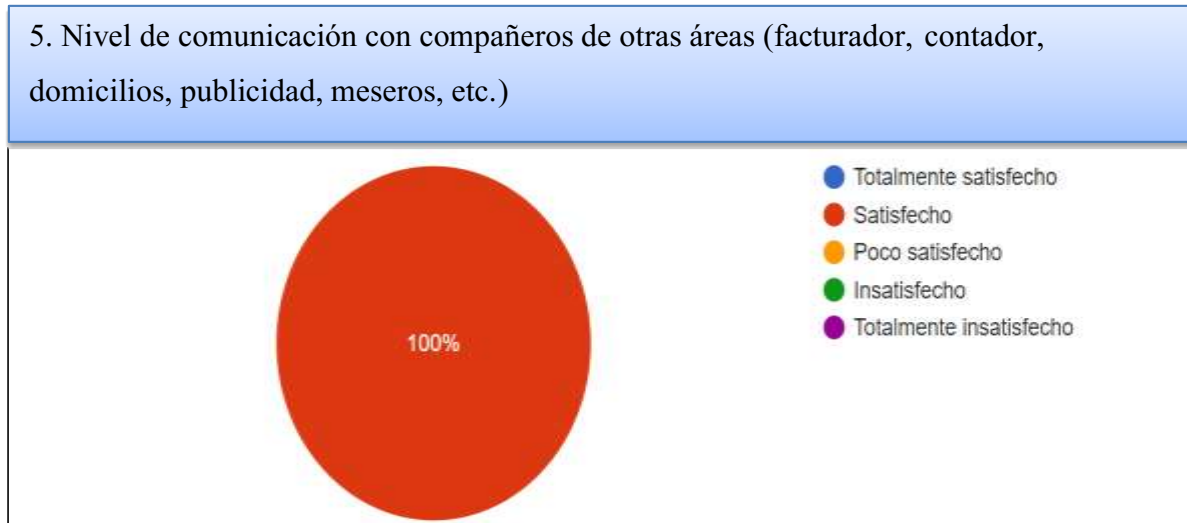


Figura 5. Comunicación con compañeros de otras áreas. Elaboración propia, datos extraídos de la encuesta realizada.



Figura 6. Clima laboral. Elaboración propia, datos extraídos de la encuesta realizada.

Ahora, respecto al nivel de satisfacción que relaciona las comunicaciones con los jefes o líderes, se trae a colación la figura 7, en donde se puede visualizar cierta variación en comparación al nivel de la alta aceptación con los compañeros del mismo nivel tanto internos como externos, aproximadamente un tercio de los encuestados respondió estar poco satisfecho. Esto puede relacionarse con la porción de poca satisfacción relativa al clima laboral que se evidencia en la figura 6.



Figura 7. Comunicación con superiores. Elaboración propia, datos extraídos de la encuesta realizada.



Figura 8. Horario de trabajo. Elaboración propia, datos extraídos de la encuesta realizada.

En la figura 8 se evidencia una aceptación del horario laboral correspondiente, aunque también un bajo porcentaje está poco satisfecho. Al compararlo con la figura 9, se logra analizar que este horario posibilita el cumplimiento de las responsabilidades y las tareas asignadas durante la jornada, teniendo una satisfacción con respecto a lo analizado.

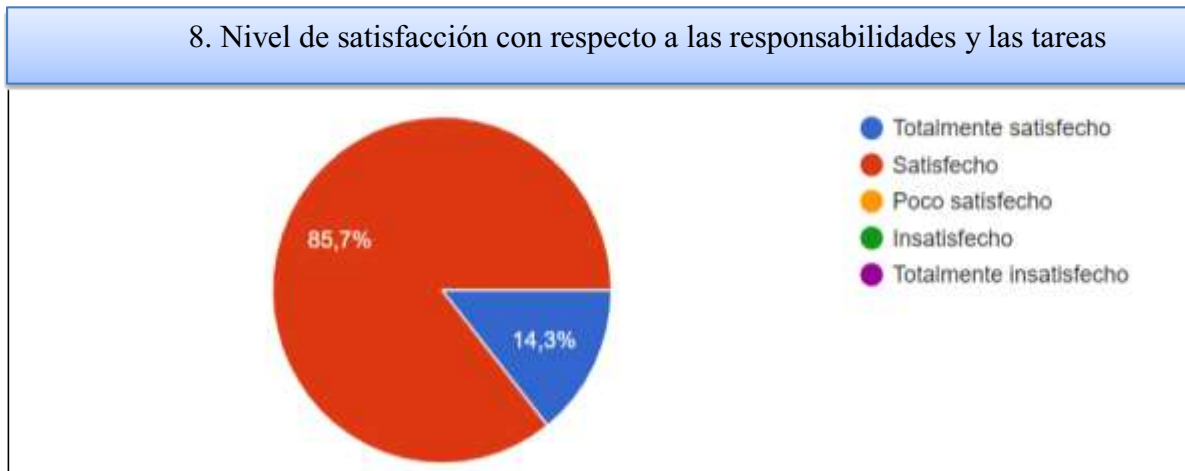


Figura 9. Responsabilidades y tareas. Elaboración propia, datos extraídos de la encuesta realizada.

10. Nivel de satisfacción con respecto a la dotación, herramientas, equipos y elementos

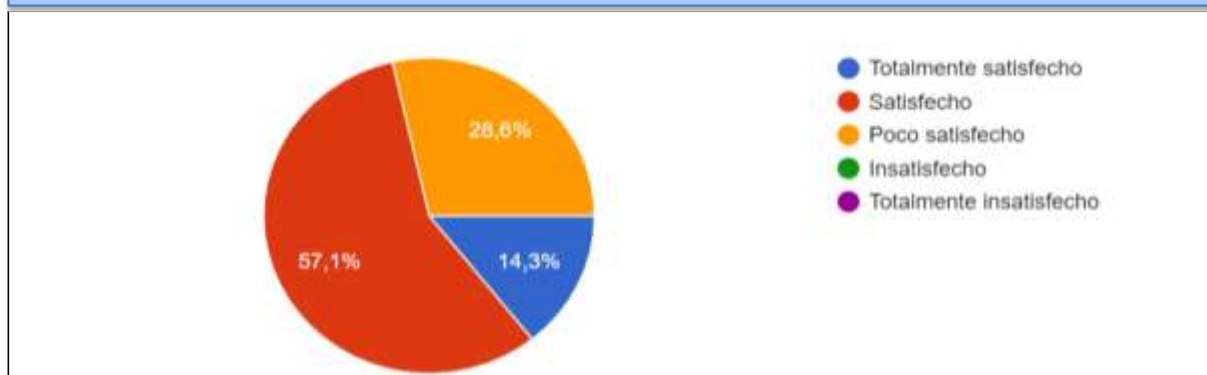


Figura 10. Satisfacción con elementos de cocina. Elaboración propia, datos extraídos de la encuesta realizada.

Mediante la figura 10 podemos analizar una satisfacción respecto a los elementos de trabajo para la labor de cocina, teniendo en cuenta que las condiciones de trabajo que representa la figura 11 muestra una gran satisfacción permitiendo tener también relación con el buen desempeño en las responsabilidades y las tareas del personal.

11. Nivel de satisfacción con respecto a la condición del puesto de trabajo (iluminación, ventilación, ergonomía)

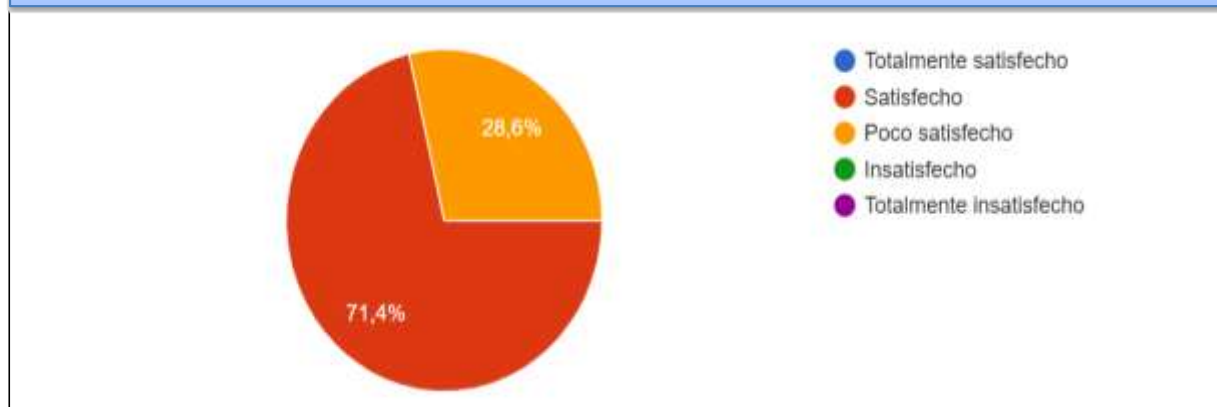


Figura 11. Puesto de trabajo. Elaboración propia, datos extraídos de la encuesta realizada.

7.2. Discusión

En los resultados del trabajo se puede apreciar que los empleados del área de cocina tienen una buena satisfacción en cuanto a las diferentes condiciones analizadas. La remuneración con un porcentaje de 57,1 % y el crecimiento profesional con el 42,9 % son dos factores que contribuyen con la estabilidad en el puesto de trabajo, García (2009), habla de “premiar el desempeño de los trabajadores, buscando conservar la competitividad en el mercado laboral y manteniendo la equidad salarial interna acatando las leyes laborales que le rigen” (pp. 181). Según Chiavenato (2009), a “las organizaciones les interesa invertir en recompensas para las personas, siempre y cuando aporten para alcanzar sus objetivos. Por otra parte, Terán (2017), indica que “Toda organización debe tener en claro la importancia que tiene invertir en su talento humano, diseñando programas de capacitación que le permitan potencializar sus competencias y a su vez, adquirir nuevos conocimientos” (citado en Bastidas y Bustamante 2018, pp. 9). Hoy en día las empresas deben buscar diferenciarse de la competencia, buscando convertirse en uno de los mejores lugares para trabajar; ya sea por ser una empresa que ofrece condiciones flexibles o por el apoyo que les brinda directamente a sus empleados. La formación profesional, el desarrollo de oportunidades, el balance de vida, el bienestar psicológico, adecuado entorno laboral, la cultura organizacional, reconocimiento, comprensión, empatía, comunicación, son demandas que surgen dentro del entorno laboral y que los empleadores deben atender (Caldera y Giraldo, 2013, pp 41).

Es importante hacer énfasis en que un empleado motivado se desempeña mucho mejor en su puesto de trabajo y esto incide directamente en el nivel de satisfacción laboral. Cuando hay motivación por parte de los empleados, la organización tiene más oportunidades de cumplir con las metas organizacionales. El clima laboral se sitúa en un porcentaje de 71,4 % logrando un buen grado de satisfacción que depende de las condiciones laborales brindadas por la empresa y el plus que se establecen en el plan de bienestar, el cual se relaciona con la comunicación del personal con un 100% de total satisfacción, Terán (2017) refiere que “la satisfacción sobre el entorno laboral va a depender mucho de la percepción de cada colaborador. Sin embargo, es de vital importancia que las compañías, generen condiciones de trabajo adecuadas, como, por ejemplo, jornadas flexibles, un liderazgo transformacional, estilos de comunicación efectivos y áreas de trabajo en óptimas condiciones, lo cual influirá positivamente en el colaborador, generando un alto grado de satisfacción y motivación” (citado en Bastidas & Bustamante 2018, p 9). Otro factor asociado son las herramientas y los puestos de trabajo adecuados con los que se cuenta para el cumplimiento de

la labor, en este sentido, el 57,1 % manifiesta contar con los elementos precisos que ayuden a ejecutar sus responsabilidades y el 71,4 % manifiesta contar con un espacio adecuado y seguro que les permite realizar con eficacia el desarrollo de tareas asignadas, Fernández (2005), afirma que la empresa tiene la responsabilidad de disponer para sus empleados condiciones de trabajo seguras e higiénicas que les garanticen un nivel de salud de acuerdo con los estudios actuales existentes en la industria que resulten aplicables en este sentido. Por último, el horario laboral presento una aceptación con un 42,9 %.

Los resultados obtenidos ayudaron a contrastar la información obtenida con las bases teóricas, que sirvieron de base para la investigación sobre la rotación de personal del área de cocina en la empresa Matanga Burger. Ruiz (2016) nos hace mención que las principales causas que originan la rotación del personal son las ofertas laborales externas debido a un crecimiento en el tema salarial, la falta de crecimiento laboral en la empresa y el horario de trabajo, estas causas son las dimensiones por la cual los colaboradores toman la decisión de irse de la empresa. Finalmente, la hipótesis general tiene relación directa con la base teórica de renuncia voluntaria, apoyado en Roca (2015) que refiere la renuncia laboral voluntaria corresponde a los trabajadores que, por decisión personal, cualquiera que sea su factor de origen, salen de la empresa; esto es totalmente diferente de la aceptación de despido.

8. Conclusiones

De acuerdo con el análisis se logró conocer algunas de las causas que más impacto tienen en la rotación del personal, las cuales son: salario, oportunidades de carrera y cooperación entre supervisor y trabajador.

El salario por ser un factor influyente el cual hace que el índice de rotación se incremente o mantenga constantemente, afecta económicamente a la empresa debido a que la productividad del colaborador nuevo no será el mismo, las horas hombre que se emplea en el entrenamiento del nuevo colaborador también significa pérdida para la empresa.

Por otra parte, la oportunidad de crecimiento profesional y personal es un factor influyente en la rotación de personal, los colaboradores buscan mejores puestos laborales donde puedan desarrollarse, adquirir nuevos conocimientos, retos y mejorar económicamente su salario.

Con los resultados encontrados también se pueden considerar que una de las causas de rotación evidenciada y que hace relevancia en esta investigación es el retiro voluntario, esto podría a su vez darle a la organización una visión más amplia para evaluar el impacto que está generando la rotación de los empleados, esto al final se reflejará en el objetivo organizacional ya que la búsqueda del beneficio individual se verá reflejado en el beneficio organizacional.

Este estudio de investigación de la rotación de personal de cocina de la empresa Matanga Burger, permite la posibilidad para futuras investigaciones abrir un análisis sobre cuáles son los costos que le está generando a la organización estas rotaciones. Diferentes estudios realizados en sectores económicos nos brindan la posibilidad de ver que la rotación es un tema que afecta los diferentes escenarios de una sociedad y/o país. Nicolás (2013) en su estudio de diferentes países encontró que sin importar el lugar las personas se preocupan por el crecimiento profesional, salario y apoyo entre departamentos de la misma organización.

9. Recomendaciones

A partir de lo identificado en los resultados obtenidos, se plantearon recomendaciones con el fin de contrarrestar la problemática de rotación de personal de cocina y que la empresa pueda disminuir o contrarrestar la rotación de los trabajadores, por esto se recomienda:

- Realizar o actualizar la entrevista de salida o desvinculación con el fin de plantear preguntas que permitan profundizar en las razones halladas por las cuales se presenta la rotación de personal en la empresa y así mejorar las situaciones que llevan a los colaboradores a abandonar sus funciones.
- Se sugiere que como empresa se cree una política salarial más atractiva con el fin de que sea posible cumplirla de acuerdo con las condiciones financieras de la organización.
- Crear espacios donde los colaboradores sean escuchados, facilitar escenarios donde se dé una comunicación permanente entre el personal y los supervisores de los diferentes puntos de venta, es importante que sus dudas e ideas sean atendidas, incluso asuntos personales, siempre fomentando la cultura de comunicación asertiva.
- Realizar capacitaciones al personal con el fin de mostrar a los empleados que la compañía está interesada en su crecimiento personal y profesional dentro de la organización y que desarrolle las aptitudes que aumenten la productividad por medio de programas de formación, capacitación y entrenamiento de los colaboradores.

Referencias Bibliográficas

- Arce, M. (2017). *Principales factores que generan la rotación de personal en una tienda de autoservicios, municipio de Tejupilco, Estado de México* (Trabajo de grado, Universidad Autónoma del Estado de México). Recuperado de: <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/68757>
- Bastidas, N. & Bustamante, C. (2018). *Análisis del salario emocional y su influencia en el nivel de satisfacción de la diversidad generacional de los colaboradores de la Agencia Matriz de la Corporación Nexum Nexumcorp S.A.* (Trabajo de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11594/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-198.pdf>
- Bogdan, T. y. (1986). Metodología de la investigación cualitativa. Recuperado de: [http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/1167/1/La%20investigaci%
%b3n%20cualitativa.pdf](http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/1167/1/La%20investigaci%c3%b3n%20cualitativa.pdf)
- Calderón, H., Parga, A. & Betancourt, M. T. L. (2017). Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial de una Gran Superficie. *FACCEA - Revista Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas*, 7(1), 58-66.
- Caratar, V. (2013). *Fortalecimiento de la Comunicación Directa con Trabajadores de Banacol en la región de Urabá* (Trabajo de grado, Corporación Universitaria Lasallista). Recuperado de: http://repository.unilasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1228/1/Fortalecimiento_Comunicacion_Directa_Trabajadores_Banacol.pdf
- Carneiro, M. (2004). La responsabilidad social corporativa interna. Gráficas Dehon. España.
- Castañeda, G., Ruíz, M., Viloría, O., Castañeda, R., & Quevedo, Y. (2007). El rol de las universidades en el contexto de la responsabilidad social empresarial. *Negotium*, 3 (8), pp. 100-132. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230805.pdf>
- Castro, M. (2017). *Diagnóstico de la estructura organizacional y su influencia en la rotación del personal de la Empresa Proteous Security S.A.C.-2016* (Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Recuperado de:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5379/ADMcacum.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. Ciudad de México, México: The McGraw-Hill. Recuperado de: https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

Delgado, A., Bellón, J., Martínez, M., Luna, J., López, L. y Lardelli, P. (2006). Las dimensiones del clima organizacional percibidas por los médicos de familia. *Atención Primaria*, 37(9), 489–497.

Domínguez, M. (2015). Análisis de las causas de rotación de personal de la empresa Holcrest s.a.s. 29.

Escobar, G. Velásquez, A. & Vargas, M. (2015). Condiciones laborales del personal de la salud en la región de Urabá - Colombia: Un análisis desde la subjetividad laboral. *Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad*, 6(6), 145-161.

Espinosa, M., y Morris, P. (2002). Calidad de vida en el trabajo: percepciones de los trabajadores. Cuadernos de Investigación. Dirección del Trabajo.

Espinoza, A., & Rojas, E. (2021). *Diseño de un modelo basado en la combinación de estrategias de Recursos Humanos para reducir la rotación de personal en restaurantes de comida rápida* (Trabajo de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Recuperado de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626418/Espinoza_TA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Fernández, R. (2005). *Administración de la responsabilidad social corporativa*. Thomson Editores. España.

Gómez, J., & Bonilla, K. (2017). *Causales de la rotación de personal en el cargo de cajero caso Jumbo Bogotá—Hayuelos* (Trabajo de grado, Universidad Católica de Colombia). Recuperado de: <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/14474>

- González, K., & Valdivia, W. (2018). Rotación de personal: Caso de empresa manufacturera del Altiplano Potosino. *Introducción a la Ciencia, la Tecnología y la Innovación en las UASLP*, 6 (6), pp. 72-77. Recuperado de: <http://www.uaslp.mx/InvestigacionyPosgrado/Documents/Publicaciones/indCitecInn/2018/Vol%206%20SAD.pdf#page=72>
- Hamon, S. & Rougerie, C. (2000). La charge mentale au travail: des enjeux complexes pour les salariés. *Economie et statistique*, 9/10(339-340), pp. 243- 255.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México DF: Mc Graw Hill. https://www.researchgate.net/profile/AlfredoOteroOrtega/publication/326905435_ENFOQUE_S_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf
- Hernández, Y., Hernández, G., & Mendieta, A. (2013). Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales. *Historia y Comunicación Social*, 18, 837-863. Recuperado de: http://dx.doi.org/10.5209/rev_HICS.2013.v18.44369
- Hernández, E. (2014, mayo 24). La importancia del clima laboral en una empresa. *La Estrella de Panamá*. Recuperado de: <https://www.laestrella.com.pa/economia/140524/clima-laboral-empresa-importancia#:~:text=2014%2002%3A00-,%E1%20clima%20laboral%20es%20uno%20de%20los%20aspectos%20m%C3%A1s%20importantes,el%20desempe%C3%B1o%20de%20los%20empleados.>
- Jiménez, F., & Mariño, I. (2018). Investigación y análisis de la rotación del talento humano en las cadenas de comidas rápidas y su impacto en la productividad y el clima laboral. *Dominio de las Ciencias*, 4(3), 449-465. Recuperado de: <https://doi.org/10.23857/dc.v4i3.818>
- Juárez, L., & Torraca, M. (2017). *Relación de la satisfacción laboral y la rotación de personal de ventas de la distribuidora de productos de consumo masivo DIZOE S.A.C. de la ciudad de Trujillo año 2017* (Trabajo de grado, Universidad Privada del Norte). Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11599/Juarez%20Llano%20Lidia%20Isabel%20-%20Torraca%20Bulnes%20Marleny%20Consuelo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, J. (2011). Propuesta para reducir la rotación de personal. 6.

- Macario, F. (2018). *Rotación de personal y clima organizacional* (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrce/2018/05/43/Macario-Fredy.pdf>
- Maldonado, M., & Rodríguez, O. (2019). *Rotación de personal y su relación con los costos de contratación en una empresa de transporte de carga pesada en la región del sur del Perú en el año 2019* (Tesis de grado, Universidad Privada del Norte). Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28021/Maldonado%20Melendez%2c%20Miluska%20Monica%20-%20Rodriguez%20Moscoso%2c%20Oscar%20Renzo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, J. & Lemus, J. (2017). *Análisis de las principales causas de rotación de personal de la empresa OILTRANS SAS de la ciudad de Bogotá, D.C.* (Tesis de Grado, Universidad Santo Tomás de Colombia). Recuperado de: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9372/2017morenojuli%c3%a1n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Orbe Silva, A. G. (2019). *Factores motivacionales que inciden en la rotación de personal en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, SEPS* (Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6645>
- Ortega, Llanos & Traverso. (2017). *Gestión del Talento Humano y nuevos escenarios laborales*. Publicado por Universidad Ecotec. Ecuador.
- Penagos, S. (2017). *Situación de la mano de obra en fincas bananeras de Urabá (Antioquia)* (Tesis de maestría, Universidad EAFIT). Recuperado de: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11802/Susana_PenagosGaviria_2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Piña Pinedo, N. L. (2020). *Propuesta para reducir la rotación de personal en una empresa de servicios, Lima 2020* (Trabajo de grado, Universidad Privada del Norte). Recuperado de: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3917/T061_75195734_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Raffino, M. (2020). Concepto de. Recuperado de <https://concepto.de/rotacion-de-personal/>

- Reyes, G., Máñez, A., Cavazos, J. & Hernández, J (2019). Contrato psicológico, agotamiento y cinismo del empleado: Su efecto en la rotación del personal operativo en la frontera norte mexicana. *Contaduría y Administración*, 64(2), 1-19.
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1133>
- Rocco, M. (2009). *Satisfacción laboral y salario emocional: una aproximación teórica* (Trabajo de Grado, Universidad de Chile). Recuperado de:
https://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco_m/pdfAmont/cs-rocco_m.pdf
- Rodríguez, G., Gil, J. & García, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Granada, España: Ediciones Aljibe. Recuperado de:
https://cesaraguilar.weebly.com/uploads/2/7/7/5/2775690/rodriguez_gil_01.pdf
- Rodríguez, P. (2020). *El impacto que causa la alta rotación de personal en las organizaciones* (Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada). Recuperado de:
[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36209/Rodr%C3%ADguezGrisalesPaolaViviana2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Generalmente%20cuando%20se%20presentan%20altos,Robbins%2C%202009\)%20dicha%20insatisfacci%C3%B3n%20depende](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36209/Rodr%C3%ADguezGrisalesPaolaViviana2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Generalmente%20cuando%20se%20presentan%20altos,Robbins%2C%202009)%20dicha%20insatisfacci%C3%B3n%20depende)
- Sánchez, P. (2020). *Análisis de factores que influyen en la rotación de personal de la empresa* (Trabajo de grado, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55573>
- Tamayo, T. y. (1994). Marco metodológico. Recuperado de:
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0035065/cap03.pdf>
- Taylor, B & Lippitt, G. (1975). *Management Development and Training Handbook*. Londres, McGraw-Hill.
- Terán, J. (2017). *Salario Emocional y su relación con el desempeño laboral* (Tesis inédita, Universidad Católica San Pablo, Arequipa). Recuperado de:
http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15473/2/TER%C3%81N_RUELAS_JUA_TRA.pdf

Velásquez, C., Flórez, D., Osorio, J. & Rosero, S. (2021). *Principales Causas de la Rotación de Personal y Alternativas de Manejo para la Empresa IMPRETIC'S en los Proyectos Tecnológicos* (Tesis de grado, Universidad EAN). Recuperado de: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10811/OsorioJuan2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Vizueta, G. (2021). *La rotación del personal y su incidencia en la productividad de las empresas de comida rápida en la ciudad de Guayaquil* (Trabajo de Grado, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador). Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20088/1/UPS-GT003166.pdf>

Werther, W. & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las empresas*. Ciudad de México, México: Editorial MC Graw Hill. Recuperado de: <http://uprid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1557/ADMINISTRACI%C3%93N%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS-WERTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yoder, D. (1969). *Administração de pessoal e relações industriais*. São Paulo, Brasil: Mestre Jou.

Anexos

IDENTIFICACION DE LAS CAUSAS DE LA ROTACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE COCINA DE LA EMPRESA MATANGA BURGUER DURANTE EL AÑO 2021

viviana.salazars@uniagustiniana.edu.co [Cambiar de cuenta](#)



*Obligatorio

Correo *

Tu dirección de correo electrónico

1. Rango de edad *

- Entre 18 - 25 años
- Entre 26 - 35 años
- Entre 35 - 45 años
- 45 años en adelante

2. Sexo *

- Mujer
- Hombre

3. Nivel de formación *

- Primaria
- Secundaria
- Técnico
- Tecnólogo
- Profesional
- Posgrado
- Ninguno

4. Nivel de satisfacción con la remuneración recibida *

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

5. Posibilidades de crecimiento profesional durante el tiempo laborado en la empresa *

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

6. Nivel de comunicación con superiores (administrador y jefe inmediato) *

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

7. Nivel de comunicación con compañeros de área (Cocina) *

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

8. Nivel de comunicación con compañeros de otras áreas (facturador, contador, domicilios, publicidad, mesero, etc.) *

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

9. Nivel de satisfacción con respecto a las responsabilidades y las tareas asignadas *

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

10. Nivel de satisfacción con respecto al horario de trabajo *

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

11. Nivel de satisfacción con respecto a la condición del puesto de trabajo (iluminación, ventilación, ergonomía). *

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

12. Nivel de satisfacción con respecto a la dotación, herramientas, equipos y elementos *

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

13. Nivel de satisfacción respecto al clima laboral (relaciones interpersonales). *

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

14. Tiempo laborado en la empresa *

- Entre 0 - 3 meses
- Entre 6 meses - 1 año
- Entre 1 - 2 años
- Más de 2 años

Enviar

Borrar formulario

Este formulario se creó en UNIAGUSTINIANA. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios

Apartadó, 15 de febrero de 2022.

Señores:
Personal de cocina
Matanga Burguer
La Ciudad

De la manera más atenta informamos que estamos adelantando la Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano, y el tema de investigación es "Rotación del personal de cocina en la empresa Matanga en el año 2021.

En este sentido, estamos realizando las encuestas para la recopilación de datos entre los colaboradores de cocina. El objetivo principal de esta investigación es realizar un estudio que permita determinar las causas asociadas.

Por lo tanto, le solicito que tenga la amabilidad de otorgarnos el permiso para responder la encuesta que por medio electrónico le suministraremos.

La información proporcionada por ustedes se mantendrá confidencial y se utilizará únicamente con fines académicos.

Firmas de autorización de los encuestados:

Patricia Sánchez
Patricia Sánchez

Kety Madrid
Kety Madrid

Daniel Restrepo
Daniel Restrepo

Key López
Key López

José León
José León

Carlos Cadavia
Carlos Cadavia

Paulo Ramírez
Paulo Ramírez

Apartadó, 15 de febrero de 2022.

Señor:
FELIPE MORENO
Gerente Matanga Burguer
La Ciudad

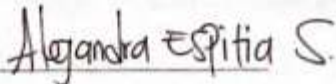
De la manera más atenta informamos que estamos adelantando la Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano, y el tema de investigación es "Rotación del personal de cocina en la empresa Matanga en el año 2021".

En este sentido, estamos realizando las encuestas para la recopilación de datos entre los colaboradores de cocina. El objetivo principal de esta investigación es realizar un estudio que permita determinar las causas asociadas a la rotación del personal de cocina de la empresa Matanga durante el año 2021.

Por lo tanto, le solicito que tenga la amabilidad de otorgar permiso para realizar encuestas entre el personal de cocina.

La información proporcionada por sus colaboradores en general se mantendrá confidencial y se utilizará únicamente con fines académicos.

Cordialmente,



Alejandra Espitia Sanchez



Viviana Andrea Salazar Sanchez

IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS DE LA ROTACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE COCINA DE LA EMPRESA MATANGA BURGER DURANTE EL AÑO 2021

*Obligatorio

Correo *

pariciasanchez23@gmail.com

1. Rango de edad *

_____ / 0

- Entre 18 - 25 años
- Entre 26 - 35 años
- Entre 35 - 45 años
- 45 años en adelante

Añadir comentarios a una respuesta individual

2. Sexo *

_____ / 0

- Mujer
- Hombre

Añadir comentarios a una respuesta individual

IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS DE LA ROTACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE COCINA DE LA EMPRESA MATANGA BURGER DURANTE EL AÑO 2021

*Obligatorio

Correo *

ketymadridbeltran@gmail.com

1. Rango de edad *

/ 0

- Entre 18 - 25 años
- Entre 26 - 35 años
- Entre 35 - 45 años
- 45 años en adelante

Añadir comentarios a una respuesta individual

2. Sexo *

/ 0

- Mujer
- Hombre

Añadir comentarios a una respuesta individual

IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS DE LA ROTACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE COCINA DE LA EMPRESA MATANGA BURGER DURANTE EL AÑO 2021

*Obligatorio

Correo *

pr825822@gmail.com

1. Rango de edad *

/ 0

- Entre 18 - 25 años
- Entre 26 - 35 años
- Entre 35 - 45 años
- 45 años en adelante

Añadir comentarios a una respuesta individual

2. Sexo *

/ 0

- Mujer
- Hombre

Añadir comentarios a una respuesta individual

IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS DE LA ROTACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE COCINA DE LA EMPRESA MATANGA BURGER DURANTE EL AÑO 2021

*Obligatorio

Correo *

drg270@gmail.com

1. Rango de edad *

/ 0

- Entre 18 - 25 años
- Entre 26 - 35 años
- Entre 35 - 45 años
- 45 años en adelante

Añadir comentarios a una respuesta individual

2. Sexo *

/ 0

- Mujer
- Hombre

Añadir comentarios a una respuesta individual

IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS DE LA ROTACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE COCINA DE LA EMPRESA MATANGA BURGER DURANTE EL AÑO 2021

*Obligatorio

Correo *

carlos-cavadia@hotmail.com

1. Rango de edad *

_____ / 0

- Entre 18 - 25 años
- Entre 26 - 35 años
- Entre 35 - 45 años
- 45 años en adelante

Añadir comentarios a una respuesta individual

2. Sexo *

_____ / 0

- Mujer
- Hombre

Añadir comentarios a una respuesta individual

IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS DE LA ROTACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE COCINA DE LA EMPRESA MATANGA BURGER DURANTE EL AÑO 2021

*Obligatorio

Correo *

keylobuer@gmail.com

1. Rango de edad *

_____ / 0

- Entre 18 - 25 años
- Entre 26 - 35 años
- Entre 35 - 45 años
- 45 años en adelante

Añadir comentarios a una respuesta individual

2. Sexo *

_____ / 0

- Mujer
- Hombre

Añadir comentarios a una respuesta individual

IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS DE LA ROTACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE COCINA DE LA EMPRESA MATANGA BURGER DURANTE EL AÑO 2021

*Obligatorio

Correo *

jose406@hotmail.com

1. Rango de edad *

/ 0

- Entre 18 - 25 años
- Entre 26 - 35 años
- Entre 35 - 45 años
- 45 años en adelante

Añadir comentarios a una respuesta individual

2. Sexo *

/ 0

- Mujer
- Hombre

Añadir comentarios a una respuesta individual