



Conference: Interdisciplinary Congress of Renewable Energies, Industrial Maintenance, Mechatronics
and Information Technology
BOOKLET



RENIECYT - LATINDEX - Research Gate - DULCINEA - CLASE - Sudoc - HISPANA - SHERPA UNIVERSIA - E-Revistas - Google Scholar
DOI - REDIB - Mendeley - DIALNET - ROAD - ORCID

Title: Estrategias para disminuir la rotación de personal, caso de estudio en el sector hotelero.

Authors: OLGUÍN-RAMOS, Anahy, MARTÍNEZ-HERNÁNDEZ, Mariela Lizeth y BAUTISTA-LÓPEZ, Braulio.

Editorial label ECORFAN: 607-8695

BCIERMMI Control Number: 2019-049

BCIERMMI Classification (2019): 241019-049

Pages: 8

RNA: 03-2010-032610115700-14

ECORFAN-México, S.C.

143 – 50 Itzopan Street
La Florida, Ecatepec Municipality
Mexico State, 55120 Zipcode
Phone: +52 1 55 6159 2296
Skype: ecorfan-mexico.s.c.
E-mail: contacto@ecorfan.org
Facebook: ECORFAN-México S. C.

Twitter: @EcorfanC

www.ecorfan.org

Holdings

Mexico	Colombia	Guatemala
Bolivia	Cameroon	Democratic
Spain	El Salvador	Republic
Ecuador	Taiwan	of Congo
Peru	Paraguay	Nicaragua

Introduction

La presente investigación se basa en la rotación de personal existente, en los diferentes departamentos de la empresa perteneciente al sector hotelero Monterrey, teniendo presente para la organización que cada uno de los puestos son importantes porque todos influyen para que los huéspedes tengan una agradable estancia, pudiendo alterar como servicio la preferencia que nos vaya a considerar cada uno de los huéspedes.

La empresa en general representa una rotación de personal de alrededor del 15% respectivamente, lo cual es alarmante, más aun en la actualidad porque se encuentra con déficit de estos colaboradores y su duración en la empresa es por mínimo 1 día que consiste en recibir el curso de inducción, revisión de uniforme, firma de contratos, dar de alta en los sistemas de nómina y presentación ante sus compañeros de trabajo. Por estos motivos, es que decidió realizar propuestas de intervención dando enfoque a mejorar la retención de personal en la organización, tratando mejorar aspectos en los que la empresa no está brindando importancia.



Methodology

Objetivo:

Determinar las causas que generan la rotación de personal y desarrollar estrategias, orientada a mejorar la retención de trabajadores, a través del desarrollo de un diagnóstico organizacional.

Diseño y tipo de investigación:

- Se utilizó un diseño metodológico cuantitativo de tipo descriptivo recurriendo a encuestas y entrevistas.
- Además se realizó un muestreo probabilístico población finita, tomando como referencia el universo que son los 250 colaboradores que se encuentran laborando en la organización en diversos puestos de trabajo.

Methodology

FASE 1: Reunión Inicial.

FASE 2: Revisión Documental de los índices de rotación de personal de 2016-2018.

Año	Bajas	P.E	I.R
2016	303	1400	22%
2017	303	2709	11%
2018	379	2872	13%

FASE 3: Diseño de Base de datos en excel.

FASE 4: Análisis e interpretación de la información.

FASE 5: Conteo de observaciones.



Results

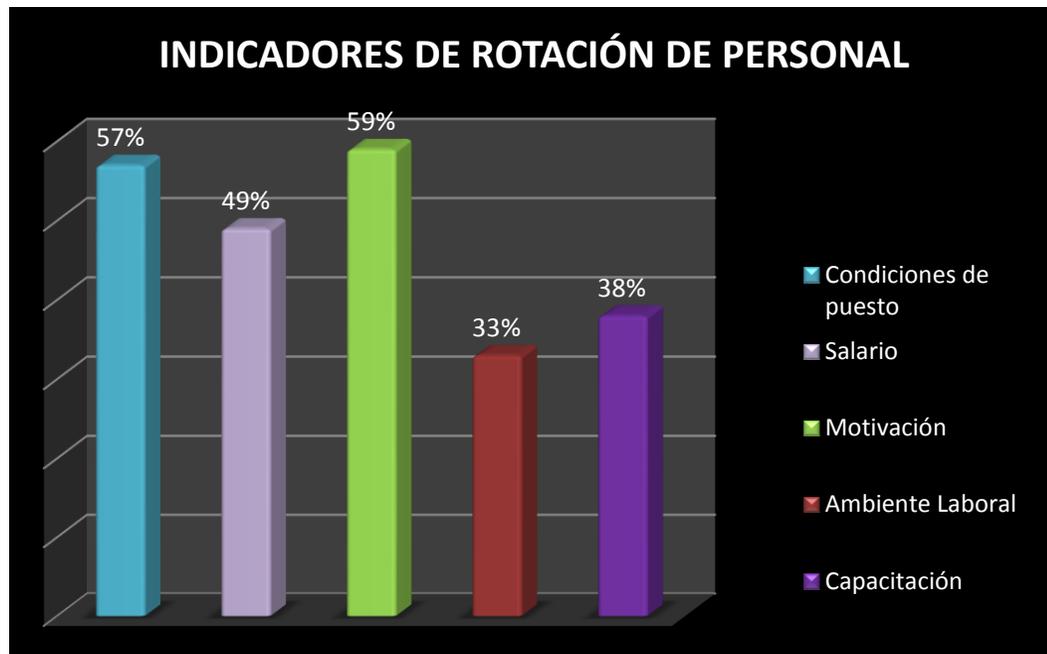
Actualmente los colaboradores de la empresa resaltaron que el ambiente laboral que se percibe no es el adecuado para sentirse bien al realizar sus labores en su área de trabajo y también la capacitación que se les brinda a los nuevos no es suficiente para dar a conocer los labores a realizar y el uso de diversos equipos a utilizar.

INDICADOR	%
Condiciones de puesto	57%
Salario	49%
Motivación	59%
Ambiente laboral	33%
Capacitación	38%

Tabla 2 *Resultados finales de los indicadores*
Elaboración: Propia, 2018

Results

Actualmente los colaboradores de la empresa resaltaron que el ambiente laboral que se percibe no es el adecuado para sentirse bien al realizar sus labores en su área de trabajo y también la capacitación que se les brinda a los nuevos no es suficiente para dar a conocer los labores a realizar y el uso de diversos equipos a utilizar.



Las causas de la rotación de personal fueron obtenidas por los instrumentos aplicados en la empresa tales como; la entrevista a gerente de recursos humanos, encuesta a colaboradores y recorrido a los diferentes puestos de trabajo, las cuales se obtuvo como producto identificar cuáles fueron las variantes directas que intervienen en la rotación de personal

Gráfica 2 *Indicadores de Rotación.*
Fuente Elaboración propia ,2018.

Results

Con base a la información obtenida se diseñaron algunas estrategias que se pretende contribuyan a disminuir la rotación de personal:

- Investigar en el mercado competitivo, de la escala salarial de los diversos puestos de trabajo para comparar el nivel en que se encuentra el giro hotelero.
- Diseñar un instrumento de evaluación sobre Clima Organizacional en ambas marcas de hotel, esto para que se tenga una noción respecto al sentir de los colaboradores.
- Brindar talleres de liderazgo para todos los líderes de los diferentes departamentos de la empresa.
- Diseñar una encuesta salida de la empresa.
- Mejorar el proceso de selección de proceso en la entrevista.
- Diseñar un plan de capacitación.
- Proveer al recurso humano de capacidades, a través de cursos, capacitaciones, talleres sobre: atención al cliente, calidad total, cliente satisfecho, motivación de personal, trabajo en equipo, autoestima, valores y principios morales, ética profesional, y clima organizacional.

Conclusions

- Al identificar cuáles son los factores que ocasionan el alto índice de rotación se generaron propuestas de intervención que ayudara a mejorar algunos procedimientos y dar solución a situaciones de informalidad laboral, lo cual resultara beneficiosos para la empresa por disminuir sus costos y asegurar personal para la organización, solo basta con que los diferentes departamento se involucren en la actividades que plantee el departamento de recursos humanos.
- Cabe señalar que los resultados mostrados en el presente informe son los primeros que se han generado hasta el momento de ahí que sea relevante la contribución al obtener el diagnóstico y proponer estrategias para reducir la rotación del personal.
- Brindar el mismo trato a los colaboradores y que no existan diferencias marcadas por nivel jerárquico.
- Prestar más atención a las ideas que puedan surgir de los colaboradores, proponen para mejorar el servicio, ya que en estas la organización puede encontrar la manera de hacer las actividades más prácticas y así mantener un alto índice de calidad para los huéspedes.
- Mantener una comunicación frecuente con los diferentes departamentos.
- Tomar en cuenta cada una de las propuestas que se les brindo para cada factor que se detectó que influye en la rotación de personal en la empresa, teniendo como beneficio poder retener una gran mayoría de colaboradores con un buen ambiente laboral.
- Hacer que todos los colaboradores se involucren en todas las actividades que lleve a cabo el departamento de recursos humanos.

References

- Arias, V. (2006). Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño. México: Trillas.
- Chiavenato, I. (2001) Administración de los Recursos Humanos. (1ª edición). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2005). Administración de los recursos humanos. México: Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. Octava edición. México: Mc. Graw Hill
- Crece Negocios. (2011). Reclutamiento y Selección de Personal. Obtenido de <http://www.crecenegocios.com/el-proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal/>
- Dess, G. G. & G. T. Lumpkin. (2003). Dirección estratégica: creando ventajas competitivas. Madrid: Mc Graw Hill Interamericana
- González, R. Características de la gestión estratégica de recursos humanos en empresas españolas en función de su grado de esfuerzo y formación. Española: Cidec
- Hernández, Y., Hernández, G., & Mendieta, A. (2013). Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales: Historia y comunicación social. Vol. 18., pp.837-863.
- Malik, F. (2003). Job Rotation: Fases en el desarrollo personal. Capital Humano N° 166.
- Mondy, W., R. & Noe, (2005). Administración de Recursos Humanos. México: Pearson Educación.
- Reyes, P. (1993). Administración de personal. (1ª edición) México: LIMUSA
- Rosas, J. (2006). Rotación de personal. Obtenido de universidad autónoma metropolitana: <http://148.206.53.84/tesiuami/UAMI13478.pdf>



ECORFAN®

© ECORFAN-Mexico, S.C.

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BCIERMMI is part of the media of ECORFAN-Mexico, S.C., E: 94-443.F: 008- (www.ecorfan.org/ booklets)