



Análisis de la alta rotación de mano de obra en las pequeñas empresas del sector de
comida rápida en el barrio Alarcón del municipio de Bucaramanga
Modalidad: Monografía

Paula Valentina Vásquez Angarita

CC: 1005260811

Martha Lucía Tarazona Caballero

CC: 1098697811

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
Administración de Empresas Virtual
Bucaramanga, 20 de abril del 2024



Análisis de la alta rotación de mano de obra en las pequeñas empresas del sector de
comida rápida en el barrio Alarcón del municipio de Bucaramanga

Modalidad: virtual

Paula Valentina Vásquez Angarita

CC: 1005260811

Martha Lucía Tarazona Caballero

CC: 1098697811

**Trabajo de Grado para optar al título de
Profesional en Administración de Empresas**

DIRECTOR

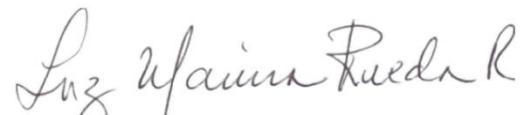
Adriana Martínez Cerveleón

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
Administración de Empresas Virtual
Bucaramanga, 20 de abril del 2024

Nota de Aceptación

Aprobado en cumplimiento de
los requisitos exigidos por las
Unidades Tecnológicas de Santander
para optar al título de Administrador de Empresas
según acta del Comité de Trabajo de Grado
número 06 del día 23 del mes de abril del año 2024

Evaluador: Luz Marina Rueda Rueda



Firma del Evaluador



Firma del Director

DEDICATORIA

Le dedicamos este trabajo a todas las personas que hicieron parte de nuestra formación, familiares, amigos, docentes, en especial a nuestros padres y pareja que han sido apoyo incondicional en todo momento, por ser fuente de inspiración para lograr cada uno de nuestros objetivos en la vida.

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan el reconocimiento hacia las personas y entidades que asesoran técnicamente, suministraron datos, financiaron total o parcialmente la investigación o contribuyeron significativamente al desarrollo del trabajo de grado. Es opcional y debe contener, además de la nota correspondiente, los nombres de las personas con sus respectivos cargos y nombres completos de las instituciones y su aporte al trabajo.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN EJECUTIVO	10
INTRODUCCIÓN	11
1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	12
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.2 JUSTIFICACIÓN	13
1.3 OBJETIVOS	15
1.3.1 Objetivo General	15
1.3.2 Objetivos específicos	16
1.4 ESTADO DEL ARTE	16
2. MARCO REFERENCIAL	17
2.1 MARCO TEÓRICO	17
2.1.1 Matriz DOFA:.....	17
2.1.2 Herramienta de recolección de documentos:	18
2.1.3 Retención del talento humano.....	18
2.1.4 Diagrama de Ishikawa.....	19
2.1.5 Clima organizacional	20
2.2 MARCO CONCEPTUAL	21
2.3 MARCO LEGAL.....	24
2.4 MARCO AMBIENTAL:	26
3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	28
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	29
3.3 TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN	29
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	30
3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN	31
3.5.1 Fuentes primarias.....	31
3.5.2 Fuentes secundarias	31

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO	<u>32</u>
4.1 ETAPAS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO	32
4.1.1 Fases y actividades metodológica.....	32
4.1.2 Encuesta	33
4.1.3 Matriz DOFA.....	35
5. RESULTADOS.....	<u>36</u>
5.1 ENCUESTA	36
5.2 ANÁLISIS DE LA DOFA.....	46
5.2.1 Fortalezas	46
5.2.2 Debilidades	47
5.2.3. Oportunidades.....	49
5.2.4. Amenazas	51
5.3 ESTRATEGIA DE RETENCIÓN	54
5.3.1 Estrategias de retención del talento humano	55
6. CONCLUSIONES	<u>59</u>
6.1 CONCLUSIONES	559
7. RECOMENDACIONES.....	<u>61</u>
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	<u>62</u>

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Causas y efectos del diagrama de Ishikawa	20
Figura 2. ¿Dentro de que rango de edad te encuentras?.....	36
Figura 3. ¿A que genero perteneces?.....	37
Figura 4. ¿Experiencia laboral en el sector de comidas rápidas?	37
Figura 5. ¿Qué te llevo a tomar la decisión de trabajar en el sector de comidas rápidas?	38
Figura 6. ¿Cuál es la principal razón por la que ha dejado o consideraría dejar su empleo en el sector de comidas rápidas?	39
Figura 7. ¿Qué medidas consideran que podrían ayudar a reducir la rotación de personal en el sector de comidas rápidas?	40
Figura 8. ¿Ha experimentado algún tipo de acoso o discriminación en su empleo en el sector de comidas rápidas?.....	41
Figura 9. ¿Ha recibido capacitación o desarrollo profesional en su empleo actual en el sector de comidas rápidas?.....	42
Figura 10. En una escala de 1 a 5. ¿Cómo calificaría el ambiente de trabajo en el sector de comidas rápidas? (siendo 1 muy negativo y 5 muy positivo).....	43
Figura 11. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con las oportunidades de crecimiento y promoción en el sector de comidas rápidas?	44
Figura 12. ¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento o recompensa por su desempeño en su empleo actual en el sector de comidas rápidas?	45

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Marco de Ambiental	27
Tabla 2 Fases Metodológicas	32
Tabla 3. Modelo de encuesta aplicado.....	33
Tabla 4. Matriz DOFA.....	52

RESUMEN EJECUTIVO

El enfoque de administración de recursos humanos abarca estrategias dirigidas a potenciar las habilidades y capacidades del personal como un componente fundamental de las ventajas competitivas de una empresa, promoviendo el valor interno. Esta investigación analiza los niveles e intención de rotación en los restaurantes de comida rápida del barrio Alarcón de Bucaramanga, con el objetivo de proponer estrategias competitivas. El proyecto utiliza un enfoque metodológico descriptivo con un método de investigación mixto (cualitativo-cuantitativo) y análisis. La recolección de datos se realiza a través del cuestionario aplicado a una muestra aleatoria de 83 empleados, además de fuentes secundarias como textos y revistas. Los resultados incluyen la descripción de la encuesta realizada y la identificación de la intención de rotación en los restaurantes estudiados, así como propuestas de mejora en los procesos de talento humano, enfocadas en mejorar la comunicación interna y potenciar las cualidades organizacionales para reducir la rotación laboral y aumentar el compromiso laboral del personal.

Palabras claves: Rotación, Satisfacción, Estrategias, Crecimiento, Oportunidad, Entorno.

INTRODUCCIÓN

Este estudio se adentra en la compleja situación de la alta rotación de empleados que impacta a las pequeñas empresas dedicadas a la comida rápida en el pintoresco barrio Alarcón, localizado en el municipio de Bucaramanga. El propósito de este proyecto es descifrar las razones fundamentales que originan este problema de rotación, examinar las consecuencias que provoca en la estabilidad laboral y empresarial, y proponer estrategias prácticas para reducir esta novedad. (Martínez & Gómez Serrudo, 2017)

Mediante un análisis detallado, se pretende ofrecer perspectivas esenciales que posibiliten no solo la comprensión de las dinámicas laborales en este contexto particular, sino también la presentación de soluciones concretas que refuercen la retención de personal y promuevan el desarrollo sostenible de estas empresas locales.

Con las empresas del sector en el Barrio Alarcón se pretende solucionar la problemática con el método teórico, apoyándose en análisis y síntesis del problema. Una adecuada planificación del clima organizacional permite verificar aspectos estratégicos como la propuesta de valor que hace una empresa a sus trabajadores, el patrón de generación de ingresos, o incluso si es necesario re direccionar el negocio hacia un nuevo enfoque que sea le sea más rentable. (Sainz de Vicuña, 2021).

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La alta rotación de personal en la industria de la gastronomía puede resultar en gastos adicionales, desperdicio de tiempo en procesos de contratación y capacitación de empleados. Este fenómeno puede atribuirse a diversos factores, como un ambiente laboral negativo debido a condiciones de trabajo exigentes y la disminución del compromiso por parte de los empleados. Sin embargo, una estrategia de gestión laboral es el empowerment que se basa al otorgar a los empleados mayor autonomía, se promueve un aumento en su compromiso, motivación y participación activa en la empresa.

Por consiguiente, es fundamental La capacidad de reconocer estas razones es crucial para reducir su efecto (Hernández et al., 2017). Cuando surge un problema de estabilidad laboral, el rendimiento se ve comprometido, lo que conduce a una alta rotación del personal. La selección inadecuada de empleados acarreará diversos inconvenientes que repercutirán en la productividad, ocasionando inestabilidad tanto en la empresa como en sus trabajadores (Cárdenas, 2011).

La falta de motivación y la insatisfacción laboral son causas subyacentes de la alta rotación de empleados, la cual a menudo no es abordada adecuadamente por el departamento de recursos humanos. Esta rotación excesiva es el resultado de diversos factores mal gestionados. En consecuencia, la productividad de los restaurantes de comida rápida se ve afectada debido a la fluctuación en el cumplimiento de los objetivos comerciales. Para hacer frente a este problema, se contratan nuevos empleados que,

lamentablemente, suelen tener dificultades para adaptarse a sus roles, lo que resulta en ausentismo o renuncias tempranas.

Por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta problema: **¿Qué efecto tiene la alta rotación de mano de obra en las pequeñas empresas del sector de comida rápida en el barrio Alarcón del municipio de Bucaramanga?**

1.2 JUSTIFICACIÓN

El análisis de las causas de rotación de personal nos proporciona una comprensión de por qué los trabajadores están abandonando la empresa, esta información es esencial para implementar medidas específicas que puedan retener a los empleados valiosos, lo que a su vez reduce la necesidad de costosos procesos de contratación y formación.

Según Hernández & Mendieta, (2013), define

“La alta tasa de cambio de empleados se vincula con la ausencia de motivación y la insatisfacción en el trabajo. Se argumenta que las razones detrás de la renuncia de los empleados están relacionadas con cuestiones laborales. Se enfatiza la importancia de anticipar esta situación mediante un estudio de la posible rotación de personal, con el fin de tomar medidas adecuadas para reducir esta dinámica.” (pág. 838).

Por lo consiguiente la alta rotación puede crear inestabilidad y preocupación entre los empleados existentes. Al abordar las causas, podemos crear un ambiente más estable y confiable que beneficie a todos los miembros del equipo.

Desde la perspectiva del impacto social en las pequeñas empresas de comida rápida, la problemática de la rotación de personal puede evaluarse a través de indicadores importantes. Por ejemplo, la generación de empleo en la comunidad local es un aspecto crucial. Estas empresas, al contratar a residentes locales, no solo ofrecen oportunidades laborales, sino que también contribuyen a reducir el desempleo en la comunidad, generando un impulso económico en el sector.

En cuanto a la inclusión social, estas compañías tienen la capacidad de fomentarla al contratar a personas de diversos orígenes y ofrecer oportunidades laborales a aquellos que podrían encontrar dificultades para conseguir trabajo en otros sectores.

En el ámbito de la responsabilidad social, las pequeñas empresas de comida rápida tienen la posibilidad de adoptar prácticas sostenibles y amigables con el medio ambiente. Esto puede incluir la reducción de residuos, la utilización de ingredientes locales y orgánicos, así como la implementación de prácticas energéticamente eficientes.

Por lo anterior unas de las principales razones por las cuales nos motivó a realizar este proyecto son:

El análisis de las causas de rotación de personal nos proporciona una comprensión de por qué los trabajadores están abandonando la empresa. Esta información es esencial para implementar medidas específicas que puedan retener a los empleados valiosos, lo que a su vez reduce la necesidad de costosos procesos de contratación y formación.

Identificar problemas en el ambiente laboral: El análisis de la rotación de personal puede revelar problemas en el ambiente laboral, como un clima laboral tóxico, falta de comunicación o conflictos laborales frecuentes. Identificar y abordar estos problemas puede mejorar la satisfacción y retención de los empleados.

Mejora del ambiente laboral: Identificar las razones detrás de la rotación permite abordar problemas en el ambiente laboral que podrían estar contribuyendo a la salida de los empleados. Mejorar el clima laboral puede aumentar la satisfacción de los empleados, fomentando un entorno más positivo y propicio para la retención del talento.

Optimización de políticas y prácticas internas: El análisis de las causas de la rotación proporciona información valiosa sobre cómo las políticas internas y las prácticas de gestión de recursos humanos afectan la retención del personal. Esto permite ajustar y optimizar estas políticas para satisfacer mejor las necesidades y expectativas de los empleados.

Incremento de la productividad: La retención de empleados a largo plazo contribuye a la estabilidad del equipo, lo que a su vez puede aumentar la productividad. Los empleados que permanecen en la empresa por más tiempo tienden a desarrollar un conocimiento profundo de sus roles y a trabajar de manera más eficiente.

Por lo tanto, la rotación de personal es esencial para tomar medidas proactivas que mejoren la retención de empleados, reduzcan costos asociados a la contratación y formación, y promuevan un ambiente laboral más saludable y productivo.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 *Objetivo General*

Analizar las causas que generan la rotación del personal en el sector de comidas rápidas en el barrio Alarcón en el municipio de Bucaramanga.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar las causas de la rotación del personal de las empresas de comidas rápidas en el sector Alarcón de la ciudad de Bucaramanga mediante una estrategia de recolección de información.

Evaluar la situación actual de las empresas de comidas rápidas a través de un análisis DOFA en el contexto local mediante análisis documental de fuentes secundarias relevantes sobre el tema.

Proponer estrategias de retención del talento humano para el mejoramiento de la competitividad de las empresas de las comidas rápidas mediante análisis de casos de éxito en la región.

1.4 ESTADO DEL ARTE

N/A

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

La alta rotación del personal en el sector de comidas rápidas es un fenómeno complejo que puede atribuirse a diversas variables, las cuales pueden ser explotadas desde diferentes perspectivas teóricas según Chiavenato (2007); Según lo anterior se puede decir que la alta rotación del personal en el sector de comidas rápidas es un fenómeno complejo que puede atribuirse a diversas variables, las cuales pueden ser exploradas desde diferentes perspectivas teóricas. La rotación de personal en este sector puede ser causada por factores como la falta de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, la carga de trabajo excesiva, la remuneración insatisfactoria, el ambiente laboral estresante, la falta de reconocimiento y motivación, entre otros. Estas variables pueden ser analizadas desde las siguientes teorías:

2.1.1 *Matriz DOFA:*

La matriz DOFA se encarga de trabajar con toda la información disponible sobre la organización y permite planteamientos de planificación basados en la observación del entorno interno (Rivero, 2018).

La matriz DOFA se basa en un diagnóstico real de la empresa que incluye inconsistencias, adecuaciones, solidez y advertencias, porque la claridad es un elemento clave para tomar decisiones (Pacheco, 2017).

Por lo tanto, podemos determinar que la alta rotación de personal en el sector de comidas rápidas, la matriz DOFA puede ser útil para identificar los factores internos y externos que influyen en este problema y desarrollar estrategias para abordarlo.

2.1.2 Herramienta de recolección de documentos:

Según Arias (2006), los instrumentos hacen referencia a cualquier medio, herramienta o medio de registro, ya sea formato digital o físico, empleado para adquirir, documentar o conservar información. Esto puede incluir elementos como cuestionarios, entrevistas y otros métodos similares.

La utilidad de la herramienta de recolección de documentos radica en su capacidad para valorar que los documentos escritos son una fuente de información valiosa que abarca diversos temas, y que pueden enriquecer otros métodos de recolección de datos, tales como entrevistas, observaciones y encuestas. Además, esta herramienta facilita a los investigadores el acceso a datos históricos o archivados que, de otra manera, serían complicados de obtener.

Por lo tanto, esta herramienta se tomará para recopilar la información de la investigación las cuales son: observación, la encuesta y el estudio de los resultados.

2.1.3 Retención del talento humano

Prieto (2013), "Se enfatiza que mantener el talento dentro de las organizaciones, resulta en equipos de trabajo altamente eficientes y cohesionados, y además, cultiva la lealtad de estos talentos. Como consecuencia, esto lleva a que la organización sea percibida por otros profesionales con habilidades destacadas como un destino laboral atractivo".

Por otro lado, las empresas necesitan implementar acciones que reúnan a individuos con afinidades compartidas, aumentando así sus oportunidades de lograr un intercambio de conocimientos exitoso y beneficioso (Sandhawalia, Dalcher, 2011).

El análisis de las causas de rotación nos ayuda a comprender por qué los empleados están dejando la organización. Esta información es esencial para implementar medidas específicas que puedan retener a los empleados valiosos, lo que a su vez reduce la necesidad de costosos procesos de contratación y formación.

Cabe recalcar que las organizaciones implementan diferentes estrategias según sus necesidades; Una de las estrategias más utilizadas es el "employer branding", que se enfoca en generar una imagen de marca positiva para atraer y retener al mejor talento. Otras estrategias incluyen el desarrollo de programas de capacitación y formación para empleados, la implementación de políticas de inclusión y diversidad, y la creación de planes de promoción interna.

2.1.4 Diagrama de Ishikawa

El diagrama de espina de pescado es una representación gráfica de causa y efecto que resulta útil para identificar las ventajas y desventajas de un problema. Este diagrama desglosa las posibles razones detrás de un problema (Gonzales, 2016).

Figura 1. Causas y efectos del diagrama de Ishikawa



Fuente: Autores

El propósito del diagrama de Ishikawa es ofrecer una representación visual que permita comprender las conexiones entre diversas causas y el efecto principal. Esto simplifica la identificación de las causas principales más probables. Al examinar y tratar estas causas principales, se busca solucionar el problema o mejorar la calidad del producto o proceso. Esta herramienta resulta sumamente valiosa para identificar y analizar las potenciales causas de un problema o resultado no deseado, lo que facilita la toma de decisiones.

2.1.5 Clima organizacional

Para Robbins (2013),

“el clima organizacional se refiere a la percepción que los empleados tienen de su lugar de trabajo, y destaca que, en cualquier empresa, este factor es esencial para determinar si los empleados se sienten cómodos en su entorno laboral y cómo esta comodidad afecta su rendimiento.”

Según lo anterior, podemos definir que un clima laboral saludable y positivo es fundamental para promover la tranquilidad de los empleados, la productividad, la retención del talento y el éxito general de una organización.

Content (2019), a través del clima laboral u organizacional En los últimos años, se ha dedicado un mayor estudio en profundidad al tema, debido al constante cambio del mundo y las organizaciones y su alcance. Sin embargo, la verdadera importancia de abordar este tema radica en el impacto emocional que tiene en los empleados dentro de la organización. A través de esta investigación, se valora a los empleados y se les presta una mayor atención como individuos, teniendo en cuenta sus valores, necesidades e incluso su comportamiento tanto dentro como fuera de la organización. Además, se reconoce el impacto que esto tiene en su desempeño laboral.

Por otro lado, para Huisa (2013), expresa que el clima organizacional:

“Se trata de una interacción compleja entre los diferentes factores que conforman el sistema organizacional y las tendencias motivacionales de los individuos, lo cual se refleja en un comportamiento que impacta en la organización. Este comportamiento puede tener efectos en diversos aspectos, como la productividad, la satisfacción de los empleados, la rotación del personal, entre otros”.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Este marco posibilita la formulación de un vocabulario apropiado para la investigación. De esta forma, se promueve una comprensión más profunda de la información que será valiosa y relevante para facilitar la medición y el análisis de resultados. Por lo tanto, es crucial definir los siguientes conceptos.

Análisis: Examen detallado y sistemático de un tema para comprender sus componentes y relaciones.

Ausentismos: En términos generales, se refiere al tiempo en el que un empleado no está presente en su lugar de trabajo, debido a diversas circunstancias, como ausencias, retrasos u otras razones. (Pillco y Quispe, 2018).

Autonomía laboral: La autonomía concedida al empleado para gestionar diversos aspectos de sus responsabilidades laborales dentro de la empresa. Esto puede implicar la libertad para establecer horarios flexibles, determinar métodos de realización de tareas, seleccionar herramientas apropiadas o administra (Rodríguez, 2022).

Bucaramanga: Ciudad capital del departamento de Santander en Colombia, ubicada en el nororiente del país.

CST: Código Sustantivo del Trabajo: El propósito fundamental de esta normativa es garantizar la equidad en las relaciones que surgen entre trabajadores y empleadores, con el objetivo de fomentar la coordinación económica y el equilibrio social (CST, 2011).

Clima organizacional: abarca todas las particularidades del entorno laboral interno que son percibidas, ya sea de manera directa o indirecta, por los trabajadores de una organización y que influyen en el comportamiento de estos (Taborda, 2017).

Descripción de puestos: documento que detalla de manera objetiva las tareas a realizar y las responsabilidades asociadas al puesto. También establece la interacción con otras áreas de la empresa, los criterios necesarios para el desempeño del cargo y la frecuencia o extensión de las labores (Humans, 2006).

Engagement: Indica el grado de dedicación que muestran los empleados hacia la empresa y sus responsabilidades laborales. A medida que este compromiso aumenta, los empleados se vuelven más entusiastas en sus tareas, más eficientes y mantienen una actitud más positiva (Gympass, 2020).

Empowerment: Una estrategia de gestión empresarial que consiste en capacitar a los empleados para que asuman más autonomía y toma de decisiones, con el propósito de elevar el rendimiento organizacional y alcanzar objetivos predefinidos (Cardosa, 2021). Estas tácticas de empoderamiento permiten a los trabajadores resolver problemas sin depender de trámites burocráticos, promoviendo así una mayor participación, autonomía, responsabilidad y sentido de pertenencia dentro del equipo laboral.

Mano de obra: El conjunto de trabajadores o empleados que realizan actividades productivas para una empresa.

Oferta de trabajo: las oportunidades laborales son solicitadas por los ciudadanos, quienes buscan satisfacer sus necesidades económicas al elegir participar en interacciones laborales con otros individuos (Smith, 1988).

Pequeñas empresas: Negocios con un número limitado de empleados y un bajo volumen de ventas o activos.

Proceso productivo: Se refiere a un conjunto de actividades interconectadas que tienen como objetivo transformar ciertos elementos. De este modo, los materiales primarios se convierten en productos mediante un proceso que añade valor a lo largo del mismo (Gardey, 2013).

Satisfacción laboral: implica que los empleados se sientan contentos con el entorno y las condiciones laborales, lo cual está estrechamente vinculado con el rendimiento positivo de la empresa, la calidad del trabajo, la rentabilidad y la productividad (García, 2021).

Sector de comida rápida: La industria que se especializa en la preparación y venta de alimentos que se sirven rápidamente al cliente.

2.3 MARCO LEGAL

En Colombia, el marco legal para sector de comida rápida desde un enfoque legal implica evaluar el cumplimiento de las normativas laborales, mejorar las políticas y prácticas de contratación y retención de personal, y asegurar la protección de los derechos de todos los trabajadores. Esto contribuirá a reducir la rotación y promoverá un entorno laboral más estable y equitativo. El tema marco legal en un análisis de rotación de personal implica tener en cuenta diversas leyes y regulaciones laborales para asegurar que el proceso sea ético y cumpla con las normativas. Para ellos se mencionan las siguientes leyes:

La Ley 100 de 1993, tiene como propósito fundamental asegurar el acceso a la seguridad social para todos los residentes de Colombia, ofreciendo cobertura en aspectos clave como la salud, las pensiones y los riesgos laborales. Esta legislación establece la creación de organismos como el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y el Sistema General de Pensiones (SGP), con el fin de garantizar una cobertura universal y la estabilidad financiera del sistema de seguridad social en el país.

La Ley 776 de 2002, conocida como la "Ley sobre Organización, Administración y Prestaciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud y otras disposiciones",

es una normativa colombiana cuyo propósito fundamental es regular la organización, gestión y prestación de servicios dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).

Ley 1010 de 2006, en Colombia tiene como finalidad implementar medidas que prevengan, corrijan y castiguen el acoso laboral. Su principal objetivo es asegurar un ambiente de trabajo óptimo, donde los empleados estén exentos de cualquier tipo de maltrato psicológico o intimidación. Esta normativa busca salvaguardar los derechos esenciales de los trabajadores, fomentando relaciones laborales saludables y respetuosas. Asimismo, la Ley 1010 establece mecanismos para prevenir y abordar el acoso laboral, además de contemplar sanciones para aquellos que lo cometan.

Cabe recalcar que en Colombia existe normativas que regula el sector de comidas rápidas, las cuales son:

Leyes laborales: Los establecimientos de comida rápida deben obedecer las normativas laborales que supervisan aspectos tales como el contrato laboral, los sueldos, las horas laborales, los períodos de descanso y la seguridad y salud en el trabajo. Estas regulaciones pueden abarcar asuntos como el salario mínimo, el tope de horas laborales, la remuneración por horas extra, entre otros aspectos relacionados con las condiciones de empleo.

Normas sanitarias: Los negocios de comida rápida deben respetar las regulaciones sanitarias que supervisan la elaboración, conservación y venta de alimentos. Estas regulaciones pueden abarcar requisitos de limpieza, manejo adecuado de alimentos, control de plagas, y otros aspectos vinculados con la seguridad alimentaria.

Normas de seguridad y prevención de riesgos laborales: Las empresas de comida rápida deben implementar medidas de seguridad y prevención de accidentes laborales para resguardar la salud y bienestar de sus trabajadores. Esto implica la identificación y reducción de los riesgos asociados al trabajo en la industria alimentaria, así como la provisión de formación y equipos de protección adecuados.

Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios: Dicha normativa establece las condiciones de higiene, estándares de calidad y etiquetado de los alimentos, además de los protocolos para conceder autorización y registrar los establecimientos que los producen.

2.4 MARCO AMBIENTAL:

El marco ambiental para el análisis de la rotación de personal puede incluir consideraciones relacionadas con la sostenibilidad y el impacto ambiental de las operaciones de la empresa de comidas rápidas, se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

Sostenibilidad y gestión de residuos: El sector de comida rápida puede generar una gran cantidad de residuos, como envoltorios de un solo uso, recipientes y utensilios desechables. Es importante implementar prácticas de gestión de residuos adecuadas, como el reciclaje y la reducción de plásticos de un solo uso, para minimizar el impacto ambiental.

Uso eficiente de recursos: Promover el uso eficiente de recursos como el agua y la energía es fundamental para reducir el impacto ambiental. Esto puede incluir la implementación de tecnologías más eficientes, como equipos de cocina energéticamente eficientes y sistemas de gestión del agua.

Ingredientes sostenibles: Considerar el origen y la producción de los ingredientes utilizados en la comida rápida puede tener un impacto en la sostenibilidad ambiental. Optar por ingredientes locales, orgánicos y de comercio justo puede ayudar a reducir la huella ambiental y promover prácticas agrícolas sostenibles.

Responsabilidad social y ambiental: Las empresas de comida rápida pueden implementar políticas y prácticas que promueven la responsabilidad social y ambiental. Esto puede incluir la participación en programas de reforestación, la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y la promoción de prácticas laborales justas y seguras.

Tabla 1.

Marco de Ambiental

	NORMA	DESCRIPCIÓN
Recurso de Agua	Resolución 631 de 2015	Se determinan los criterios y los límites máximos admisibles para los vertidos directos en cuerpos de agua superficiales y en los sistemas de alcantarillado público.
Recurso del Aire	Resolución 909 de 2008	Por la cual se establecen las normas y estándares de emisión admisibles de contaminantes a la atmósfera por fuentes fijas
Recurso del Ruido	Resolución 6918 De 2010	metodología de medición y se fijan los niveles de ruido al interior de las edificaciones (inmisión) generados por la incidencia de fuentes fijas de ruido (APLICA ASENSORES).
Residuos Solidos	Resolución 1188 de 2003	Por la cual se adopta el manual de normas y procedimientos para la gestión de aceites usados

Fuente: Autores

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Según Atkinson, Coffrey y Delamont (2001), el diseño metodológico abarca la selección de uno o varios métodos y su conexión con las teorías propuestas. Se pueden combinar diversas técnicas de recopilación de datos junto con el uso de datos secundarios. Es crucial tener en cuenta que estos datos secundarios han sido generados por otras investigaciones e incluso por disciplinas distintas a la que se está llevando a cabo en la investigación actual.

Por otra parte, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), los autores lo definen como una serie de procedimientos sistemáticos y empíricos dirigidos a estudiar un fenómeno. Su planteamiento indica que al buscar comprender un fenómeno específico, la investigación generalmente recurre a enfoques metodológicos particulares. Estos enfoques suelen clasificar la investigación en distintas categorías, como la cuantitativa y la cualitativa, las cuales han experimentado un notable desarrollo desde el siglo XX.

Por tal motivo el enfoque de la investigación se desarrolla bajo el diseño metodológico de carácter cualitativo del análisis de la alta rotación de mano de obra en las pequeñas empresas del sector de comida rápida en el barrio Alarcón del municipio de Bucaramanga.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación en este proyecto se centrará en un enfoque descriptivo, que incluirá la recopilación y análisis minucioso de información detallada sobre las percepciones, opiniones y experiencias de los participantes en el proceso. A continuación, se expondrá la estructura general de cómo se llevará a cabo este estudio.

3.3 TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN

Las metodologías que se emplearán para encarar la investigación de este proyecto son las siguientes:

Matriz DOFA: Se realizará un análisis FODA con el propósito de identificar los elementos internos y externos que podrían afectar el fenómeno de alta rotación del personal en el sector de comida rápida en el barrio Alarcón de Bucaramanga. Con el fin de identificar y analizar las ventajas y desventajas asociadas a la alta rotación de personal tomando como base las herramientas generadas por esta herramienta.

Encuesta: Se llevará a cabo una encuesta dirigida a los empleados del sector de comidas rápidas en el barrio Alarcón de Bucaramanga. La encuesta se centrará en las ventajas y desventajas asociadas con la alta rotación de personal en este ámbito. Este método nos brindará datos directos, nos ayudará a entender las opiniones de los trabajadores y nos permitirá comprender los desafíos y beneficios particulares que puedan surgir.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Según Tamayo (2012), La población se refiere a la totalidad de un fenómeno de estudio, que incluye todas las unidades de análisis que forman parte de ese fenómeno. Para llevar a cabo un estudio específico, es necesario cuantificar esta población, lo cual implica considerar un conjunto de entidades (denominado N) que comparten una característica particular. Por lo anterior, la población se define como el conjunto de trabajadores del sector de comidas rápidas del municipio de Bucaramanga que participan en este fenómeno de estudio.

Tamayo y Tamayo (2006), La muestra se define como el conjunto de procedimientos que se llevan a cabo para analizar la distribución de ciertas características en toda una población, basándose en la observación de una fracción de dicha población considerada. Por consiguiente, se puede deducir que la muestra consiste en el proceso utilizado para estudiar la distribución de características específicas en una población general, a través de la observación de una parte representativa de esa población.

Para implementar este método, se tomará en cuenta la colaboración de los trabajadores de los establecimientos de comida rápida en el barrio Alarcón de Bucaramanga, que suman 15 negocios en total. Se ha escogido a 83 empleados de estos establecimientos, quienes responderán a las preguntas de la encuesta. Estas respuestas serán evaluadas según los criterios establecidos previamente.

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

3.5.1 Fuentes primarias

Las fuentes primarias consisten en datos obtenidos de la fuente original, como ideas, teorías, resultados de investigaciones, y también aquellos generados directamente por la empresa o el trabajador. Por lo tanto, nuestra investigación se beneficiará de este tipo de fuentes.

3.5.2 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias proporcionan información sobre hechos o fenómenos basada en datos recopilados por terceros. Ejemplos de estas fuentes incluyen trabajos de investigación de grado, documentos especializados, revistas y periódicos. Nuestra investigación también utilizará estas fuentes para respaldar nuestro trabajo.

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

4.1 ETAPAS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

En la implementación del diseño metodológico, se han establecido herramientas de medición específicas para recopilar información relevante de manera sistemática y precisa. Estas herramientas, seleccionadas minuciosamente, están alineadas estratégicamente con los objetivos y parámetros del estudio. Se utilizarán procedimientos que aseguren la confiabilidad y validez de los datos recopilados. Además, se realizará un análisis exhaustivo de los resultados obtenidos utilizando herramientas estratégicas, con el fin de extraer información significativa que orientará las decisiones estratégicas en el contexto de la investigación.

4.1.1 Fases y actividades metodológica

Tabla 2

Fases Metodológicas

FASE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE
Fase 1: Identificar las causas de la rotación del personal de las empresas de comidas rápidas en el sector Alarcón de la ciudad de Bucaramanga mediante una estrategia de recolección de información.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar el diagnóstico para conocer las causas que apalancan la rotación de personal. 	<ul style="list-style-type: none"> Estado de la situación actual.
Fase 2: Evaluar la situación actual de las empresas de comidas rápidas a través de un análisis DOFA en el contexto local mediante análisis documental de fuentes secundarias relevantes sobre el tema.	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de amenazas y debilidades. Identificar fortalezas y oportunidades. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados y las causas.

FASE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE
Fase 3: Proponer estrategias de retención del talento humano para el mejoramiento de la competitividad de las empresas de las comidas rápidas mediante análisis de casos de éxito en la región.	<ul style="list-style-type: none"> Construcción de estrategias para la retención de personal. 	<ul style="list-style-type: none"> Resultados.

Fuente: Autores

4.1.2 Encuesta

La encuesta no solo sirve para obtener información, sino que también facilita la participación de todas las partes interesadas. Esta interacción activa y la recolección detallada de datos permiten tomar decisiones estratégicas e informadas en el contexto de la alta rotación de personal, lo que garantiza un proceso excelente para alcanzar los objetivos a largo plazo de la empresa.

Se llevó a cabo una encuesta entre los trabajadores del sector de comidas rápidas en el barrio Alarcón del municipio de Bucaramanga, con el fin de recopilar información valiosa que contribuyó significativamente a la investigación.

Tabla 3.

Modelo de encuesta aplicado

Modelo de encuesta aplicada a colaboradores de los establecimientos										
Tabulación de encuestas										
Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	Total	%	
INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA										
1. ¿Dentro de que rango de edad se encuentra?										
18-25 años										
26-35 años										
36-45 años										
Más de 45 años										
2. ¿Tipo de genero?										
Masculino										
Femenino										

Modelo de encuesta aplicada a colaboradores de los establecimientos

Tabulación de encuestas

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	Total	%
3. ¿Experiencia laboral en el sector de comidas rápidas?									
Menos de 6 meses									
De 6 meses a 1 año									
De 1 a 3 años									
Más de 3 años									
MOTIVOS DE EMPLEO									
4. ¿Qué te atrajo a trabajar en el sector de comidas rápidas?									
Oportunidad de trabajo cercana al hogar									
Necesidad económica									
Flexibilidad de horarios									
Beneficios adicionales (como comidas gratis)									
Oportunidades de crecimiento profesional									
FACTORES DE ROTACIÓN									
5. ¿Cuál es la principal razón por la que ha dejado o consideraría dejar su empleo en el sector de comidas rápidas?									
Falta de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional									
Insatisfacción con las condiciones laborales									
Carga de trabajo excesiva									
Falta de reconocimiento y recompensas									
6. ¿Qué medidas consideran que podrían ayudar a reducir la rotación de personal en el sector de comidas rápidas?									
Mejorar las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional									
Mejorar las condiciones laborales									
Reducir la carga de trabajo									
Brindar reconocimiento y recompensas adecuadas									
Mejorar el ambiente laboral									
7. ¿Ha experimentado algún tipo de acoso o discriminación en su empleo en el sector de comidas rápidas?									
Sí									
No									
CONSIDERACIÓN DE CAMBIO									
8. ¿Ha recibido capacitación o desarrollo profesional en su empleo actual en el sector de comidas rápidas?									
Sí									
No									
SATISFACCIÓN LABORAL									
9. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría el ambiente de trabajo en el sector de comidas rápidas? (siendo 1 muy negativo y 5 muy positivo)									
Muy negativo									
Negativo									
Normal									
Positivo									

Modelo de encuesta aplicada a colaboradores de los establecimientos									
Tabulación de encuestas									
Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	Total	%
Muy positivo									
10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con las oportunidades de crecimiento y promoción en el sector de comidas rápidas?									
Insatisfecho									
Neutral									
Satisfecho									
Insatisfecho									
RECOMENDACIÓN DE EMPLEO									
11. ¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento o recompensa por su desempeño en su empleo actual en el sector de comidas rápidas?									
Sí									
No									

Fuente: Autores

4.1.3 Matriz DOFA

Para evaluar la situación actual de las empresas de comida rápida a nivel local mediante un análisis DOFA utilizando fuentes secundarias, se necesita un enfoque sistemático y completo. En primer lugar, se recopila información relevante de diversas fuentes secundarias, como informes de mercado, estudios de la industria alimentaria, análisis económicos locales, noticias empresariales y opiniones de trabajadores actuales y pasados. Después, se lleva a cabo un análisis exhaustivo de estos documentos para identificar los factores internos y externos que inciden en las empresas de comida rápida en la región específica.

5. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta:

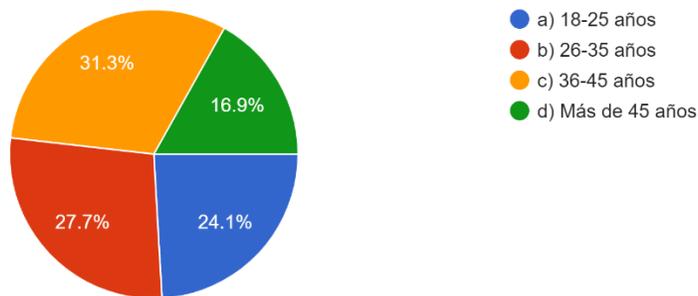
5.1 ENCUESTA

La realización de encuestas no solo proporciona datos, sino que también fomenta la participación de todas las partes involucradas. Esta interacción dinámica y la recopilación minuciosa de información permiten tomar decisiones estratégicas y bien fundamentadas, especialmente en situaciones de alta rotación de personal, asegurando un proceso eficaz para lograr los objetivos de la empresa a largo plazo.

Figura 2. ¿Dentro de que rango de edad te encuentras?

1. ¿Dentro de que rango de edad te encuentras?

83 respuestas



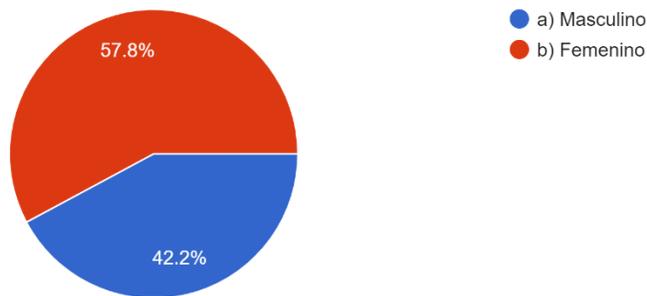
Fuente: Autores

Sobre la pregunta se puede establecer de la muestra que el 24.1% de los encuestados tiene entre 18-25 años, el 27.7% tiene de 26-35 años, el 31.3% tiene entre los 36-45 años y por último el 16.9% de las personas encuestadas tiene más de 45 años de edad. En donde se evidencia que se encuentran dentro de un determinado rango de

edades y que ha trabajado en la industria de comidas rápidas en el sector del barrio Alarcón de la ciudad de Bucaramanga.

Figura 3. ¿A que genero perteneces?

2. ¿A que genero perteneces?
83 respuestas

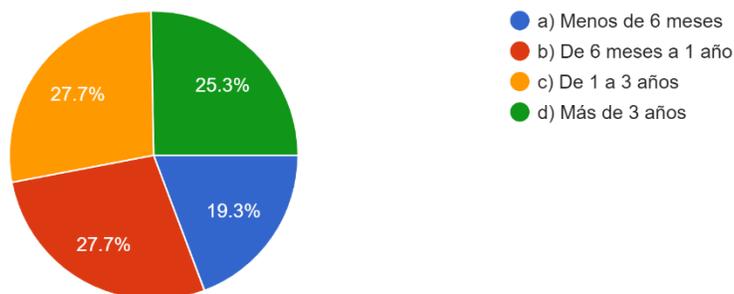


Fuente: Autores

En la siguiente imagen se puede observar que la población encuestada con respecto al género estuvo suficientemente pareja pues el 57.8% de los encuestados son del sexo femenino y con poca diferencia el 42.2% de los encuestados son del sexo masculino.

Figura 4. ¿Experiencia laboral en el sector de comidas rápidas?

3. ¿Experiencia laboral en el sector de comidas rápidas?
83 respuestas



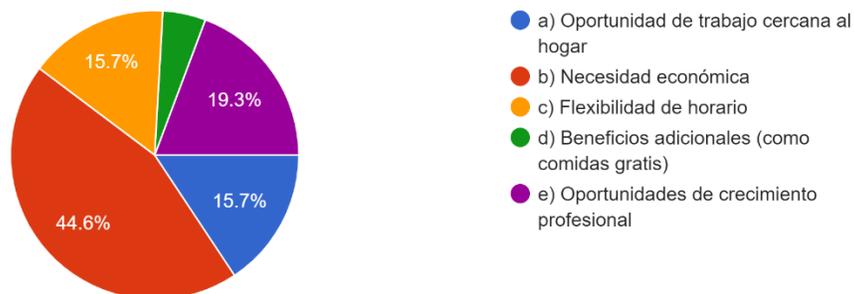
Fuente: Autores

De esta pregunta se puede deducir que una variada distribución en cuanto a la experiencia laboral en el sector de comidas rápidas. Un 19.3% de los encuestados reporta tener menos de 6 meses de experiencia, indicando una proporción significativa de trabajadores relativamente nuevos en el campo laboral. El 27,7% ha trabajado de 6 meses a 1 año, sugiriendo una acumulación inicial de experiencia. Otro 27,7% ha trabajado de 1 a 3 años, lo que apunta a una estabilidad laboral y una experiencia moderada en el sector. Por último, el 25.3% indica tener más de 3 años de experiencia, sugiriendo un grupo de trabajadores con un nivel considerable de experiencia, posiblemente en roles especializados o de mayor responsabilidad dentro de la industria de comidas rápidas.

Figura 5. ¿Qué te llevo a tomar la decisión de trabajar en el sector de comidas rápidas?

4. ¿Que te llevo a tomar la decisión de trabajar en el sector de comidas rápidas?

83 respuestas



Fuente: Autores

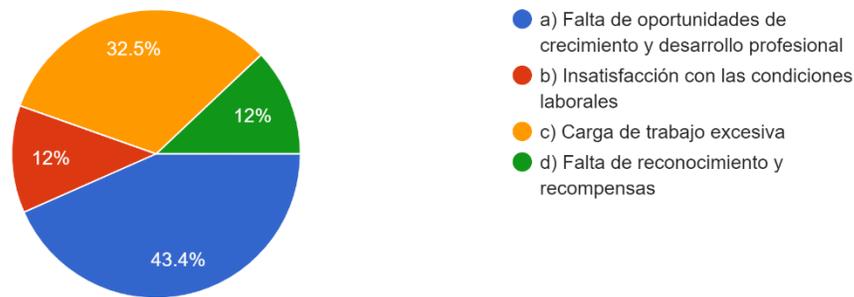
Las respuestas revelan una variedad de motivaciones para trabajar en el sector de comidas rápidas. La necesidad económica es el factor más predominante, con un 44.6% de los encuestados indicando que este fue su principal impulso. Le sigue la atracción por las oportunidades de crecimiento profesional, citada por el 19.3% de los encuestados, mientras que un 15.7% menciona la proximidad del trabajo al hogar y otro 15.7% valora la flexibilidad de horario. Solo un pequeño porcentaje, el 4,7%, menciona los beneficios

adicionales, como comidas gratuitas, como una motivación para trabajar en el sector. Estas respuestas reflejan la diversidad de razones que llevan a las personas a emplearse en este ámbito, desde necesidades económicas inmediatas hasta aspiraciones a largo plazo de crecimiento profesional.

Figura 6. ¿Cuál es la principal razón por la que ha dejado o consideraría dejar su empleo en el sector de comidas rápidas?

5. ¿Cuál es la principal razón por la que ha dejado o consideraría dejar su empleo en el sector de comidas rápidas?

83 respuestas



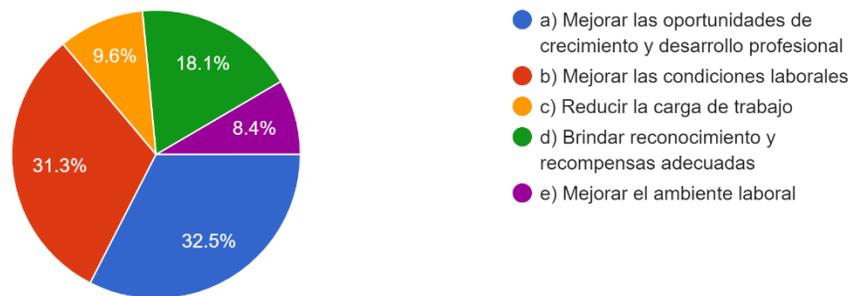
Fuente: Autores

De estos resultados se observa que las principales razones por las cuales los trabajadores considerarían dejar su empleo en el sector de comidas rápidas incluyen la falta de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, con un 43.4%, seguida de una carga de trabajo excesiva, con un 32.5%. Un 12% menciona la insatisfacción con las condiciones laborales, mientras que otro 12% señala la falta de reconocimiento y recompensas. Estos hallazgos sugieren que muchos trabajadores se sienten frustrados por la falta de perspectivas de progreso, la sobrecarga laboral, las condiciones insatisfactorias y la falta de reconocimiento en sus empleos actuales.

Figura 7. ¿Qué medidas consideran que podrían ayudar a reducir la rotación de personal en el sector de comidas rápidas?

6. ¿Qué medidas consideran que podrían ayudar a reducir la rotación de personal en el sector de comidas rápidas?

83 respuestas



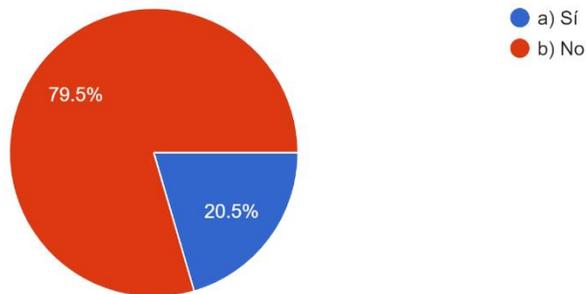
Fuente: Autores

De esta respuesta destacan varias medidas para reducir la rotación de personal en el sector de comidas rápidas. La mayoría de los encuestados, un 32.5%, sugiere mejorar las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, seguido de cerca por un 31.3% que aboga por mejorar las condiciones laborales. Un 9.6% menciona la reducción de la carga de trabajo, mientras que un 18.1% enfatiza la importancia de brindar reconocimiento y recompensas adecuadas. Además, un 8,4% destaca la necesidad de mejorar el ambiente laboral. Estas respuestas reflejan la necesidad percibida de ofrecer mejores perspectivas de carrera, condiciones de trabajo más favorables, reconocimiento apropiado y un entorno laboral positivo para retener al personal en el sector de comidas rápidas

Figura 8. ¿Ha experimentado algún tipo de acoso o discriminación en su empleo en el sector de comidas rápidas?

7. ¿Ha experimentado algún tipo de acoso o discriminación en su empleo en el sector de comidas rápidas?

83 respuestas



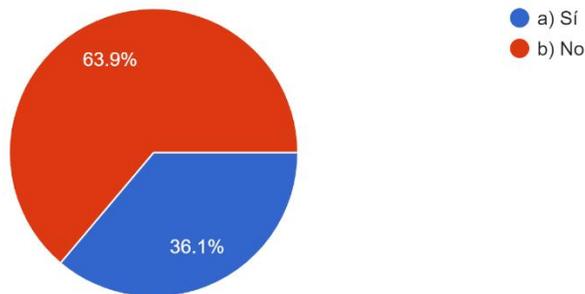
Fuente: Autores

De esta pregunta es muy importante pues revelan que la gran mayoría, un 79,5% de los encuestados, no ha experimentado ningún tipo de acoso o discriminación en su empleo en el sector de comidas rápidas. Sin embargo, un 20,5% sí reporta haber experimentado algún tipo de acoso o discriminación en el lugar de trabajo. Esto sugiere que, aunque la mayoría de los trabajadores en este sector no han enfrentado este tipo de problemas, aún existe una proporción significativa que ha tenido experiencias negativas relacionadas con el acoso o la discriminación. Estos hallazgos resaltan la importancia de implementar para prevenir y abordar el acoso y la discriminación en el lugar de trabajo, promoviendo un entorno laboral seguro y respetuoso con todos los empleados.

Figura 9. ¿Ha recibido capacitación o desarrollo profesional en su empleo actual en el sector de comidas rápidas?

8. ¿Ha recibido capacitación o desarrollo profesional en su empleo actual en el sector de comidas rápidas?

83 respuestas



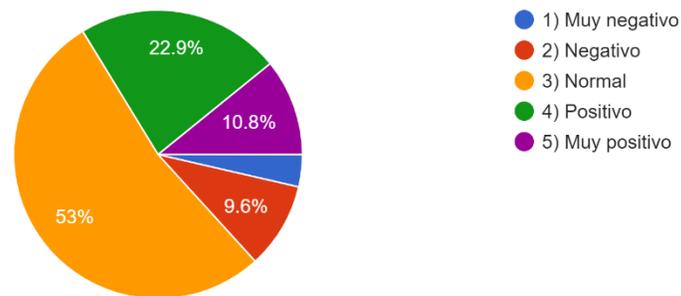
Fuente: Autores

De esta pregunta se observa que la mayoría, un 63.9% de los encuestados en el sector de comidas rápidas, no ha recibido capacitación o desarrollo profesional en su empleo actual, mientras que un 36.1% sí ha tenido esta oportunidad. Estos hallazgos sugieren que, aunque una proporción considerable de trabajadores no ha tenido acceso a programas de formación formal en el lugar de trabajo, una minoría significativa ha recibido algún tipo de capacitación o desarrollo profesional. Esto resalta la importancia de promover más oportunidades de crecimiento y aprendizaje para todos los empleados en la industria de comidas rápidas, lo que podría contribuir a mejorar la calidad del trabajo y la satisfacción laboral en general.

Figura 10. En una escala de 1 a 5. ¿Cómo calificaría el ambiente de trabajo en el sector de comidas rápidas? (siendo 1 muy negativo y 5 muy positivo)

9. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría el ambiente de trabajo en el sector de comidas rápidas? (siendo 1 muy negativo y 5 muy positivo)

83 respuestas



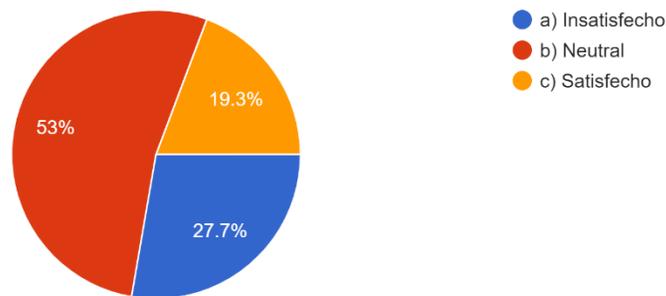
Fuente: Autores

Se puede observar una variedad de percepciones sobre el ambiente de trabajo en el sector de comidas rápidas. Mientras que un pequeño porcentaje, un 3.7%, lo califica como "muy negativo", y un 9.6% lo considera "negativo", la mayoría, un 53%, lo describe como "normal", sugiriendo una visión neutral o mixta. Sin embargo, una proporción considerable, un 22.9%, lo percibe como "positivo", y un 10.8% como "muy positivo", lo que indica que una parte significativa de los trabajadores experimenta un ambiente laboral satisfactorio o incluso muy satisfactorio en el sector de comidas rápidas.

Figura 11. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con las oportunidades de crecimiento y promoción en el sector de comidas rápidas?

10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con las oportunidades de crecimiento y promoción en el sector de comidas rápidas?

83 respuestas



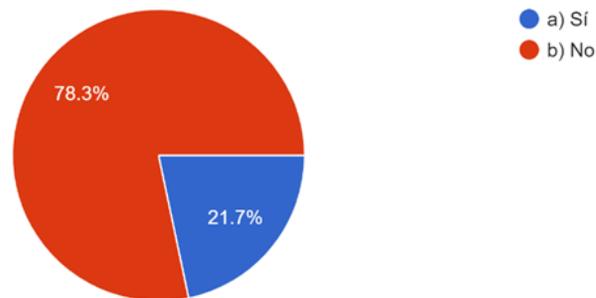
Fuente: Autores

Las respuestas reflejan una diversidad de percepciones sobre las oportunidades de crecimiento y promoción en el sector de comidas rápidas. Mientras que un considerable 27.7% de los encuestados se muestra "insatisfecho" con las perspectivas de avance profesional dentro de la industria, la mayoría, representada por un 53%, adopta una posición "neutral", reflejando una percepción indecisa o ambivalente sobre estas oportunidades. Por otro lado, un 19.3% expresa estar "satisfecho" con las oportunidades de crecimiento y promoción en el sector, lo que indica que una minoría de trabajadores encuentra que estas son adecuadas y satisfactorias. Estas respuestas ponen de manifiesto la necesidad de una mayor atención a la promoción de desarrollo profesional dentro del ámbito de las comidas rápidas, con una parte considerable de los empleados deseando mayores oportunidades de progresar en sus carreras.

Figura 12. ¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento o recompensa por su desempeño en su empleo actual en el sector de comidas rápidas?

11. ¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento o recompensa por su desempeño en su empleo actual en el sector de comidas rápidas?

83 respuestas



Fuente: Autores

Las respuestas indican que la mayoría, un 78.3% de los encuestados en el sector de comidas rápidas, no ha recibido ningún tipo de reconocimiento o recompensa por su desempeño en su empleo actual, mientras que un 21.7% sí ha sido reconocido de alguna manera por su labor. Esto sugiere que una gran proporción de trabajadores en este sector no ha sido formalmente apreciada por su arduo trabajo y dedicación, lo que podría tener implicaciones en la moral y la motivación laboral. Por otro lado, un grupo significativo sí ha sido reconocido, lo que podría reflejar prácticas de gestión de personal más efectivas en algunas empresas del sector que valoran y premian el rendimiento de sus empleados.

En conclusión, el sector de comida rápida se evidencia la alta rotación de personal en la industria gastronómica conlleva costos adicionales y desperdicio de tiempo en la contratación y capacitación de empleados, lo cual puede atribuirse a condiciones laborales adversas y la falta de compromiso. La falta de abordaje de la motivación y satisfacción laboral por parte del departamento de recursos humanos agrava este problema, afectando la productividad y el cumplimiento de objetivos comerciales en los restaurantes de comida rápida. La contratación de nuevos empleados no resuelve la raíz del problema, ya que enfrentan dificultades para adaptarse, aumentando el ausentismo y las renunciadas tempranas. Es esencial implementar estrategias para mejorar el ambiente laboral y la satisfacción de los empleados, con el fin de reducir la rotación y promover la estabilidad y eficiencia en el sector gastronómico.

5.2 ANÁLISIS DE LA DOFA

5.2.1 Fortalezas

Alta demanda de empleo en la industria de comida rápida:

Según Smith, (2018). "El impacto del sector de comida rápida ha contribuido a la generación de empleo y su impacto en la economía local y nacional". Con esto podemos determinar que el sector de comidas rápidas podría agilizar la incorporación al trabajo y brindar ingresos de manera inmediata a aquellos que los necesiten, lo que ayuda a mantener la estabilidad económica de personas y familias".

Flexibilidad de horarios, lo cual puede ser atractivo para ciertos empleados:

Para López, (2007), manifiesta que “los horarios flexibles contribuyen a un mayor equilibrio en la vida de los trabajadores”. Esto concluye que los horarios flexibles desempeñan un papel fundamental para alcanzar un equilibrio más amplio en la vida de los trabajadores. La posibilidad de ajustar los horarios laborales a las necesidades personales permite que los empleados concilien de manera más efectiva sus responsabilidades familiares, personales y laborales.

Capacidades de capacitación rápida para nuevos empleados:

González, (2019) define "Las organizaciones que priorizan la capacitación rápida para sus empleados logran una ventaja competitiva en el mercado". Podemos concluir que la capacitación rápida no solo es una estrategia inteligente, sino también una necesidad para las empresas que buscan mantenerse relevantes y competitivas en un entorno empresarial en constante evolución.

Posibilidad de ascensos rápidos dentro de la cadena alimentaria:

Smith, (2005) resalta La importancia de seguir capacitándose y adquirir nuevas habilidades es fundamental para poder alcanzar ascensos rápidos. Debido a lo anterior podemos determinar que mantenerse actualizado con las últimas tendencias y tecnologías, así como al desarrollar habilidades adicionales, los individuos aumentan su competitividad en el mercado laboral y mejoran sus oportunidades de progreso profesional.

5.2.2 Debilidades

Salarios bajos en comparación con otras industrias:

Piketty, (2015), habla sobre “la diferencias en los salarios entre distintas industrias es uno de los principales elementos que contribuyen al aumento de la desigualdad de ingresos en nuestra sociedad”. Esto quiere decir que la brecha salarial refleja una distribución desequilibrada de recursos económicos y oportunidades, lo que puede llevar a una mayor diferencia entre los grupos socioeconómicos.

El entorno laboral genera estrés debido a la alta carga de trabajo y al ritmo acelerado de las actividades:

Lazarus, (2002). Su teoría del estrés y cómo las personas afrontan las situaciones es esencial para entender cómo las percepciones y evaluaciones individuales del entorno laboral pueden impactar en su nivel de estrés y bienestar mental. Por lo anterior podemos determinar que el estrés en el lugar de trabajo puede tener consecuencias perjudiciales para la salud mental de las personas, y la manera en que cada individuo enfrenta estas situaciones puede ser crucial para su bienestar. Al comprender cómo las personas perciben y evalúan su entorno laboral, es posible implementar estrategias y políticas que fomenten un ambiente laboral saludable.

Falta de reconocimiento y programas de motivación para el personal:

La carencia de reconocimiento y recompensa adecuada puede tener un impacto desmotivador aún mayor que la falta de habilidades o recursos. Es esencial que las organizaciones y los líderes reconozcan la importancia de valorar y recompensar el esfuerzo y el desempeño de sus colaboradores. Al hacerlo, se promueve un ambiente de trabajo positivo y se contribuye al desarrollo y la motivación de los empleados. Es relevante tener presente estas palabras como un recordatorio de la importancia de valorar y recompensar. (Pink, 2010)

Escasas oportunidades de desarrollo profesional a largo plazo:

Cheese, (2015) argumenta que, para asegurar un crecimiento sostenido a largo plazo, las compañías necesitan dedicar recursos al desarrollo de sus empleados. Podemos concluir, para asegurar un crecimiento duradero en el tiempo, las empresas deben poner énfasis en invertir en el crecimiento personal y profesional de sus empleados, reconociendo su papel crucial como

5.2.3. Oportunidades

Implementación de programas de reconocimiento y recompensa para empleados destacados:

El reconocimiento regular y detallado es una de las estrategias más efectivas para incrementar la motivación y el compromiso de los empleados en el entorno laboral.

Grant, (2013), por lo anterior el reconocer y resaltar de manera constante los logros individuales de los trabajadores, las empresas pueden crear un entorno laboral positivo que promueva el rendimiento, la satisfacción y la retención del talento, lo cual juega un papel crucial en el éxito y la sostenibilidad a largo plazo de la organización.

Ofrecimiento de beneficios adicionales como bonos por desempeño o incentivos de productividad:

Latham, (2012). Define que, los incentivos económicos como bonos por desempeño y otros tipos de recompensas financieras pueden resultar efectivos para incrementar la productividad y el compromiso de los empleados, especialmente cuando se relacionan

con metas concretas y alcanzables. Podemos determinar, que estos estímulos ofrecen una manera concreta de reconocer y premiar el esfuerzo y el desempeño de los empleados, brindando motivación en el desempeño de sus funciones.

Uso de tecnología para mejorar la eficiencia operativa y reducir la carga de trabajo del personal:

McAfee, (2012). Según el autor indica que, cuando la tecnología impulsa la productividad, los empleados pueden alcanzar mayores resultados con menor dedicación.

La implementación de tecnología para mejorar la productividad puede conducir a una mayor eficiencia laboral y mejores resultados con menos esfuerzo por parte de los empleados.

Colaboraciones con instituciones educativas para ofrecer programas de capacitación y desarrollo profesional a los empleados:

La colaboración estratégica con instituciones educativas puede ser clave para fomentar una cultura empresarial de aprendizaje constante. Mediante la provisión de programas de formación y desarrollo profesional, las empresas evidencian su compromiso con el crecimiento y progreso de su personal, lo cual repercute en la retención del talento y en el fortalecimiento de su posición competitiva (Schein, 2010). Podemos determinar que para las empresas en este caso para el sector de comidas rápidas del barrio Alarcón en el municipio de Bucaramanga, la implementación de programas de formación y crecimiento profesional no solo beneficia a los empleados, sino que también fortalece la capacidad competitiva de la organización al retener talento y mantenerse actualizada en un entorno empresarial en constante evolución.

5.2.4. Amenazas

Competencia en el mercado laboral por parte de otras industrias que ofrecen mejores condiciones laborales y salarios:

Fields, (2008). La rivalidad en el ámbito laboral puede tener efectos positivos al promover salarios superiores y condiciones laborales mejoradas para los trabajadores. Sin embargo, también puede generar incertidumbre en el empleo y obligar a los empleados a aceptar trabajos poco seguros o mal pagados para mantenerse competitivos. Por lo tanto, podemos determinar que la competencia en el ámbito laboral puede tener aspectos positivos al impulsar el incremento de los sueldos y la mejora de las condiciones laborales para los trabajadores. Sin embargo, también puede causar inestabilidad en el empleo y llevar a los empleados a aceptar trabajos poco seguros o mal remunerados para mantenerse en la competencia.

Cambios en la legislación laboral que podrían aumentar los costos operativos y reducir la flexibilidad laboral:

Krugman, (2007). Las modificaciones en las leyes laborales que incrementan los gastos operativos de las compañías, como la implementación de regulaciones laborales más rigurosas o la ampliación de los beneficios sociales, pueden ocasionar presiones inflacionarias y disminuir la adaptabilidad del mercado laboral, lo que a su vez podría dificultar el crecimiento económico en el largo plazo. Según lo anterior los cambios en las normativas laborales que aumentan los costos de funcionamiento de las empresas de comida rápida, como la aplicación de regulaciones más estrictas o la ampliación de los beneficios para los empleados.

Impacto negativo en la imagen de la marca debido a la alta rotación de personal:

Branson, (2007). Para el autor la alta rotación de empleados puede afectar la imagen de una marca y debilitar la fidelidad de los clientes. Los clientes tienden a preferir empresas que muestran estabilidad y continuidad en su equipo, ya que esto indica un compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente. Podemos definir que La variabilidad en la fuerza laboral puede perjudicar la reputación de una marca en el sector de comidas rápidas y disminuir la lealtad de los clientes. Los clientes suelen favorecer establecimientos que mantienen un ambiente constante, ya que esto sugiere un compromiso con la excelencia y la atención al cliente.

Posibles crisis de salud pública que afecten la demanda de comida rápida y, por lo tanto, la estabilidad laboral en el sector:

Los problemas de salud pública, como los informes que critican la calidad de la comida rápida y su influencia en la salud, pueden minar la confianza del cliente en las marcas de este sector. Esto puede resultar en una disminución en la demanda y, eventualmente, en una inestabilidad laboral en la industria de la comida rápida. Debido a lo anterior podemos determinar, que la crisis de salud pública cuestiona la calidad de los alimentos de comidas rápidos y su impacto en la salud, pueden debilitar la confianza de los consumidores en las marcas de comida rápida. Esto podría provocar una disminución en la demanda y, en última instancia, una reducción de la estabilidad laboral en el sector.

Tabla 4.

Matriz DOFA

Análisis de la alta rotación de personal en el sector de comidas rápidas en el barrio Alarcón del municipio de Bucaramanga			
Análisis FODA	Factores Internos		
	Fortalezas	Debilidades	
	-Alta demanda de empleo en la industria de comida rápida.	-Salarios bajos en comparación con otras industrias.	

Análisis de la alta rotación de personal en el sector de comidas rápidas en el barrio Alarcón del municipio de Bucaramanga

	-Flexibilidad de horarios, lo cual puede ser atractivo para ciertos empleados.	- El entorno laboral genera estrés debido a la alta carga de trabajo y al ritmo acelerado de las actividades.
	-Capacidades de capacitación rápida para nuevos empleados.	-Falta de reconocimiento y programas de motivación para el personal.
	-Posibilidad de ascensos rápidos dentro de la cadena alimentaria.	-Escasas oportunidades de desarrollo profesional a largo plazo.
	Oportunidades	Estrategia FO
Factores Externos	-Implementación de programas de reconocimiento y recompensa para empleados destacados.	-Desarrolla programas de capacitación especializados en colaboración con instituciones educativas que se centren en habilidades específicas requeridas en la industria de comida rápida, como servicio al cliente, seguridad alimentaria, gestión de tiempos y trabajo en equipo.
	-Ofrecimiento de beneficios adicionales como bonos por desempeño o incentivos de productividad.	-Utiliza la flexibilidad de horarios como un incentivo adicional dentro del programa de reconocimiento, ofreciendo a los empleados destacados la posibilidad de ajustar sus horarios según sus necesidades, teniendo horarios flexibles de entrada y salida.
	-Uso de tecnología para mejorar la eficiencia operativa y reducir la carga de trabajo del personal.	- Implementa tecnologías de automatización para tareas repetitivas y administrativas, como la gestión de inventario, la programación de turnos y la gestión de pedidos.
	-Colaboraciones con instituciones educativas para ofrecer programas de capacitación y desarrollo profesional a los empleados.	-Implementa programas de rotación de roles que permitan a los empleados ganar experiencia en diferentes áreas de la cadena alimentaria, preparándolos para roles de liderazgo en el futuro.
	Amenazas	Estrategia DA
		- Organiza eventos especiales, ceremonias de premiación o reuniones de equipo para destacar los éxitos y recompensar el arduo trabajo y la dedicación de los empleados.
		- Utiliza plataformas de comunicación y colaboración en línea para facilitar la comunicación entre equipos y departamentos, incluso si están trabajando de forma remota o en diferentes ubicaciones.
		- Establece metas desafiantes pero alcanzables para el equipo y los individuos, y reconoce el progreso hacia estas metas.
		- Establece programas de mentoría interna donde los empleados más experimentados puedan guiar y apoyar a sus colegas más jóvenes en su desarrollo profesional.

Análisis de la alta rotación de personal en el sector de comidas rápidas en el barrio Alarcón del municipio de Bucaramanga

<p>-Competencia en el mercado laboral por parte de otras industrias que ofrecen mejores condiciones laborales y salarios.</p>	<p>- Identifica áreas de mejora, como salarios competitivos, horarios flexibles, seguro médico, programas de bienestar, y oportunidades de desarrollo profesional y personal.</p>	<p>- Realiza una evaluación detallada de la estructura salarial de tu empresa y compárala con la de otras industrias y competidores.</p>
<p>-Cambios en la legislación laboral que podrían aumentar los costos operativos y reducir la flexibilidad laboral.</p>	<p>- Implementa programas específicos diseñados para retener a empleados clave y fomentar su compromiso con la empresa.</p>	<p>- Realiza una evaluación de la carga de trabajo de los empleados y redistribuye las responsabilidades de manera equitativa para evitar el agotamiento.</p>
<p>-Impacto negativo en la imagen de la marca debido a la alta rotación de personal.</p>	<p>- Diversifica las ofertas de tu negocio para incluir opciones más saludables y adaptadas a diferentes tendencias alimenticias, como opciones vegetarianas, veganas o de comida saludable.</p>	<p>- Desarrolla planes de contingencia para hacer frente a posibles crisis de salud pública, como la implementación de medidas de seguridad adicionales y la diversificación de las opciones de entrega y servicio.</p>
<p>-Posibles crisis de salud pública que afecten la demanda de comida rápida y, por lo tanto, la estabilidad laboral en el sector.</p>	<p>- Automatiza tareas repetitivas, optimiza los flujos de trabajo y busca constantemente formas de reducir costos operativos sin comprometer la calidad del servicio.</p>	<p>- Identifica áreas de mejora y desarrolla planes de acción para ofrecer programas de capacitación, mentoría y crecimiento profesional a largo plazo.</p>

Fuente: Autores

5.3 ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN

De acuerdo a las empresas que están posicionadas en este sector de comidas rápidas en el barrio Alarcón del municipio de Bucaramanga, se plantean las siguientes estrategias:

5.3.1 Estrategias de retención del talento humano

En el Barrio Alarcón de Bucaramanga, la retención del talento humano es crucial para las empresas de comida rápida en un entorno competitivo y exigente. Este resumen destaca la importancia de proponer estrategias específicas para abordar este desafío, con el objetivo de mejorar la satisfacción laboral, el desarrollo profesional y la competitividad empresarial en este sector de comidas rápidas.

Por tal motivo para mejorar la retención de talento en el sector de comida rápida y crear un ambiente de trabajo donde los empleados se sientan valorados y motivados para crecer junto a la empresa, se plantean las siguientes estrategias: Principio del formulario.

1. CULTURA DE TRABAJO POSITIVA:

La estrategia de "Cultura de trabajo positiva" para el sector de comidas rápidas se enfoca en crear un entorno laboral donde los empleados se sientan valorados y respetados, promoviendo el reconocimiento y la recompensa del buen desempeño de manera regular.

2. DESARROLLO PROFESIONAL:

Desarrollo Profesional" es crucial para cultivar un equipo talentoso y comprometido en el sector de comidas rápidas. Ofrecer oportunidades de capacitación y crecimiento profesional fortalece la retención del talento y promueve un ambiente de trabajo enriquecedor.

3. FLEXIBILIDAD LABORAL

Brinda opciones de horarios flexibles para adaptarse a las necesidades individuales de los empleados. Permite cambios de turno entre empleados cuando sea posible para promover un equilibrio trabajo-vida persona.

4. BENEFICIOS Y COMPENSACIÓN COMPETITIVA:

Ofrecer salarios competitivos y beneficios como seguro médico, bonos por desempeño y descuentos en productos de la empresa. Permitiendo también la implementación programas de incentivos adicionales, como bonos por referidos de nuevos empleados.

5. COMUNICACIÓN ABIERTA:

Establece canales de comunicación abiertos donde los empleados se sientan libres de expresar sus preocupaciones y sugerencias, ejecutando encuestas periódicas de satisfacción laboral para identificar áreas de mejora.

6. RECONOCIMIENTO Y APRECIACIÓN:

Reconocer públicamente los logros y contribuciones de los empleados, como celebraciones de fecha especiales, aniversarios de trabajo, eventos especiales o regalos simbólicos.

7. AMBIENTE DE TRABAJO SEGURO:

Priorizar la seguridad en el lugar de trabajo mediante capacitaciones en seguridad alimentaria y procedimientos de emergencia y garantizar que se cumplan todas las normativas de seguridad y salud ocupacional.

8. PROMOCIÓN DE LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN:

Fomentar un ambiente inclusivo donde se celebre la diversidad de género, etnia, edad y antecedentes culturales, implementando las políticas y programas para prevenir la discriminación y el acoso en el lugar de trabajo.

9. FEEDBACK Y DESARROLLO CONTINUO:

Proporcionar retroalimentaciones constructivas de manera regular para ayudar a los empleados a mejorar y crecer profesionalmente, estableciendo metas claras y alcanzables brindando apoyo para que los empleados las logre.

10. PROGRAMAS DE BIENESTAR:

Proporcionar iniciativas de bienestar que fomenten tanto la salud física como la mental de los trabajadores, tales como actividades de ejercicio, prácticas de meditación o la disponibilidad de servicios de orientación psicológica.

CONCLUSIÓN

La implementación de este plan estratégico no solo beneficiará la retención de talento en el sector de comida rápida del barrio Alarcón del municipio de Bucaramanga, sino que también contribuirá significativamente a la creación de un ambiente laboral en

el que los empleados se sientan genuinamente valorados y motivados para alcanzar su máximo potencial. Al fortalecer la conexión entre la empresa y su equipo humano, se establecerán bases sólidas para el crecimiento sostenible y la excelencia operativa, lo que a su vez generará un impacto positivo en la calidad del servicio ofrecido, la satisfacción del cliente y, en última instancia, en la rentabilidad del negocio. La construcción de una cultura organizacional sólida, centrada en el desarrollo personal y profesional de los empleados, no solo impulsará el éxito a corto plazo, sino que también sentará las bases para una trayectoria de crecimiento a largo plazo y una reputación favorable en la comunidad empresarial.

6 CONCLUSIONES

6.1 CONCLUSIONES

La investigación tuvo como propósito principal identificar y examinar las causas de la rotación de personal en el sector de comidas rápidas del barrio Alarcón en Bucaramanga. Se puede afirmar que este propósito se logró satisfactoriamente mediante una evaluación detallada de las causas relevantes, lo que brindó una comprensión completa de la situación.

Para lograr esto, se llevaron a cabo una serie de pasos. En primer lugar, se diseñó y aplicó una encuesta a 83 individuos que trabajan en el ámbito de la comida rápida en el Barrio Alarcón. La aplicación de esta encuesta fue evaluar las causas que generan la alta tasa de rotación de personal. Los resultados de esta investigación proporcionaron una visión completa de la situación, lo que permitió al sector de comidas rápidas tomar decisiones en relación a la retención de talento.

Adicionalmente, se realizó un análisis exhaustivo que abordó tanto los aspectos positivos como negativos de la alta rotación de personal en el sector de comidas rápidas de Bucaramanga. Se destacaron las fortalezas, como la incorporación de nuevos talentos y perspectivas innovadoras, así como las debilidades, como la falta de continuidad en la capacitación del personal y la interrupción en los procesos operativos. También se evaluaron las amenazas y oportunidades relacionadas con esta situación, como la posible disminución en la calidad del servicio debido a la falta de personal experimentado, junto con la oportunidad de mejorar la retención de talento a través de estrategias innovadoras de desarrollo profesional y satisfacción laboral.

La rotación frecuente del personal en el sector de comidas rápidas del barrio Alarcón en Bucaramanga se debe a varias razones, como las condiciones laborales desfavorables, la falta de incentivos y oportunidades de crecimiento, y la intensa competencia en el mercado. Estos factores resaltan la importancia de abordar las necesidades y preocupaciones de los empleados, mejorar las condiciones laborales y proporcionar programas de desarrollo profesional para promover la retención del personal y garantizar la estabilidad en la industria.

La información obtenida a través de este análisis es esencial para respaldar el diseño de futuras propuestas, ya que proporciona una comprensión profunda de los desafíos y oportunidades que enfrenta el sector de comidas rápidas en términos de gestión de personal.

7 RECOMENDACIONES

Basándose en las conclusiones previamente establecidas, se sugiere implementar una variedad de estrategias de mejora con enfoques competitivos que aborden los procesos más críticos según los principios de gestión del talento humano. Estas estrategias deben centrarse en promover una cultura de trabajo positiva, facilitar el desarrollo profesional, ofrecer flexibilidad laboral, proporcionar beneficios y compensación competitiva, fomentar la comunicación abierta, garantizar un ambiente de trabajo seguro, promover la diversidad, facilitar el desarrollo continuo y establecer programas de bienestar.

Es fundamental que estas estrategias sean eficientes y estén diseñadas específicamente para satisfacer las necesidades del sector de restaurantes de comida rápida en el barrio Alarcón del municipio de Bucaramanga, con el objetivo de mejorar la estabilidad laboral y promover un entorno de trabajo más productivo y satisfactorio para todos los empleados involucrados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

American Psychological Association. APA Style. Recuperado de <http://www.apastyle.org/>.

Arancibia Fernández, F. (2011) Flexibilidad laboral: elementos teóricos-conceptuales para su análisis *Revista de Ciencias Sociales (CI)*, núm. 26, pp. 39-55
<https://www.redalyc.org/pdf/708/70822578003.pdf>

Arguedas, J. M. y Andahuaylas, (2019) *Clima organizacional y su relación con el engagement de los trabajadores administrativos en la sede central de la Universidad Nacional* (pág. 37-45) <https://1library.co/article/clima-organizacional-marco-te%C3%B3rico-clima-organizacional-relaci%C3%B3n-engagement.yj73rex5>

Avendaño Contreras, H. A. (2024) *Cultura y desarrollo organizacional* .
<https://www.uic.mx/cultura-y-desarrollo-organizacional/>

Castañeda Tercero, G. (2024). *¿Qué es la muestra en una investigación según autores?*
Petscareinf. <https://petscareinf.com/article/que-es-la-muestra-en-una-investigacion-segun-autores/1917>

Castillo Aponte, J.. (2006) *Administración de personal: un enfoque hacia la calidad*. 2 ed.
Bogotá: Ecoe ediciones,. p. 68
http://www.academia.edu/6130530/ADMINISTRACION_DE_PERSONAL_UN_ENFOQUE_HACIA_LA_CALIDAD_Jose_Castillo_Aponte_Google_Libros_hm

Cubillos, C., Reyes, M. y Londoño, M. (2017). *Análisis de las causas de la rotación de personal en el área Comercial de una Gran Superficie. FACCEA: Revista de Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas*. Vol.7

Líder X.0 (2023). *Adam Grant: el liderazgo generoso*. <https://es.linkedin.com/pulse/adam-grant-el-liderazgo-generoso-lider-x0>

- López Ramírez, M. R. y Serrato Gómez, W. F. (2014) *El gobierno corporativo como un determinante de la rentabilidad y creación de valor en las empresas del índice Bursátil Colcap en el periodo 2008 2012* [Trabajo de grado] Universidad tecnológica de Pereira <https://1library.co/article/dise%C3%B1o-metodol%C3%B3gico-aspectos-metodol%C3%B3gicos-de-la-investigaci%C3%B3n.zx56oewq>
- Macario, F. (2018). *Rotación de personal y clima organizacional*. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/05/43/Macario-Fredy.pdf>
- Márquez Coronel, A. J.; Villegas Yagual, F. E.; Moreira Vera, J. K. y Gaibor Plúas, A. J. (2021) Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del Cantón Milagro. *Conrado* vol.17 no.80 Cienfuegos http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000300371
- Mazloum, R. y Isea, J. (2017) La flexibilidad en los horarios de trabajo como herramienta paramejorar la productividad del talento. *Iustitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas*. Año II. Vol. II. N°3. <https://es.scribd.com/document/484899605/Dialnet-LaFlexibilidadEnLosHorariosDeTrabajoComoHerramient-7049431-pdf>
- Mentes Abiertas Psicología . (s.f.). La Teoría de Lazarus y Folkman: Comprendiendo el Estrés y la Respuesta Adaptativa. Psicólogos a tu alcance en Madrid Capital - <https://www.mentesabiertaspsicologia.com/blog-psicologia/blog-psicologia/la-teoria-de-lazarus-y-folkman-comprendiendo-el-estres-y-la-respuesta-adaptativa>
- Monsálvez, S. (2018). *¿Qué es la rotación de personal?* <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/rotacion-personal>
- Otero, E. (2016). Identificación de los factores que determinan la alta rotación del personal de ventas en empresas retail de prendas de vestir: caso tiendas Piero. [Trabajo de investigación] Lima Universidad de Lima https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/1724/Salazar_Pr

- ado_Talia.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Chiavenato%20(2007)%2C%20define%20la,y%20el%20comportamiento%20del%20personal
- Parra, L., & Lara, M. (2019). Estrategias para fortalecer el proceso de gestión del talento humano en una entidad pública. *Signos: Investigación en sistemas de gestión*, 99-117. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6990344>
- Pérez, A. (2023). *¿Qué significa trabajar con un horario flexible?* Bixpe Movilidad Empresarial. <https://www.bixpe.com/blog/que-significa-trabajar-con-un-horario-flexible/>
- Pink, D. (2018). *Cómo motivar a un equipo de trabajo*. <https://francescselva.com/como-motivar-a-un-equipo-de-trabajo-en-base-a-daniel-pink/>
- Prada, R., Rueda M. y Ocampo, P. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Revista Espacios*, Vol. 41 (45), Art. 6. <http://w.revistaespacios.com/a20v41n45/a20v41n45p06.pdf>
- Resolucion 2674 (2013) Por la cual se reglamenta el articulo 126 del Decreto Ley 09 de 2012 y se dictan otras disposiciones. Ministerio de Salud y Protección Social. <https://foman.com.co/wp-content/uploads/2016/01/2674.pdf>
- Rivera Porras, A.; Rincon Vera, J. E. y Flórez Gamboa, S. R. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Revista Espacios* Vol. 39 (Nº 19) Pág. 5 [https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Alcal%C3%A1%20\(2011\)%2C,de%20desempe%C3%B1o%20c onflicto%20e%20identidad](https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Alcal%C3%A1%20(2011)%2C,de%20desempe%C3%B1o%20c onflicto%20e%20identidad)
- Ruiz Mitjana, L. (2019). La teoría del estrés de Richard S. Lazarus Una teoría que trata sobre la relación entre el estrés y los pensamientos. <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-estres-lazarus>
- Saunders, A. (2017). *"El impacto de la tecnología en el crecimiento y el empleo"*, en *La Era de la Perplejidad*. Repensar el Mundo que conocíamos, Madrid, BBVA,.

<https://www.bbvaopenmind.com/articulos/el-impacto-de-la-tecnologia-en-el-crecimiento-y-el-empleo/>

Talavera Hurtado, F. J. (2020). Fundamentos metodológicos de la investigación: el génesis del nuevo conocimiento. *Revista Scientific*, vol. 5, núm. 16, pp. 99-119, <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662985006/html/>