



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-agosto 2024,
Volumen 8, Número 4.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4

**FACTORES QUE DETERMINAN LA
ROTACIÓN DE PERSONAL EN LOS
AUTOSERVICIOS DE LA CIUDAD DE PILAR,
PERIODO 2023-2024**

**SYSTEM OF RECREATIONAL ACTIVITIES TO STRENGTHEN
SOCIO-EMOTIONAL DEVELOPMENT IN BOYS AND GIRLS**

Mónica Soledad Velázquez Carmona
Universidad Nacional de Pilar

Alfredo Gamarra Cardozo
Universidad Nacional de Pilar

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12765

Factores que determinan la rotación de personal en los autoservicios de la Ciudad De Pilar, periodo 2023-2024

Mónica Soledad Velázquez Carmona¹

soledad0398vc@gmail.com

Facultad de Ciencias Contables, Administrativas
y Económicas
Universidad Nacional de Pilar

Alfredo Gamarra Cardozo

alfregamar02@gmail.com

Facultad de Ciencias Contables, Administrativas
y Económicas
Universidad Nacional de Pilar

Mg. Jorge Hipólito Cabañas

Facultad de Ciencias Contables, Administrativas
y Económicas
Universidad Nacional de Pilar

RESUMEN

Con esta investigación, se busca analizar las estrategias efectivas para optimizar la rotación de personal en autoservicios, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, al tiempo que se minimizan los costos laborales. Los objetivos específicos incluyen evaluar el impacto de estas estrategias en la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y los costos laborales en los autoservicios, y proponer recomendaciones prácticas y viables para mejorar continuamente la gestión de personal. Se trabaja con la variable de rotación del personal, considerando las dimensiones de estabilidad laboral, condiciones de trabajo y remuneración. Para obtener datos, se recurre a la técnica de la encuesta, permitiendo recopilar información directa de los empleados y otros actores relevantes en la organización. La investigación se enmarca en un enfoque descriptivo con un diseño cuantitativo y no experimental, lo que implica la recopilación y el análisis de datos existentes sin manipular variables o establecer relaciones causales. El análisis de los datos recopilados permitió llegar a conclusiones importantes sobre la eficacia de las estrategias de optimización de la rotación de personal en los autoservicios. Se encontró que las políticas de estabilidad laboral, las condiciones de trabajo adecuadas y una remuneración justa y competitiva son fundamentales para reducir la rotación de personal y mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Además, se identificaron áreas de mejora en cada una de estas dimensiones, y se formularon recomendaciones específicas para abordarlas y promover una gestión de personal más efectiva en los autoservicios.

Palabras clave: rotación de personal, estabilidad laboral, autoservicios, condiciones de trabajo

¹ Autor Principal

Correspondencia: soledad0398vc@gmail.com

Factors that determine staff turnover in self-services in the city of Pilar, period 2023+2024

ABSTRACT

This research seeks to analyze effective strategies to optimize personnel turnover in self-service stores, in order to improve operational efficiency and customer satisfaction, while minimizing labor costs. Specific objectives include evaluating the impact of these strategies on operational efficiency, customer satisfaction and labor costs in self-service stores, and proposing practical and actionable recommendations to continually improve personnel management. We work with the staff rotation variable, considering the dimensions of job stability, working conditions and remuneration. To obtain data, the survey technique is used, allowing direct information to be collected from employees and other relevant actors in the organization. The research is framed in a descriptive approach with a quantitative and non-experimental design, which involves the collection and analysis of existing data without manipulating variables or establishing causal relationships. The analysis of the collected data allowed us to reach important conclusions about the effectiveness of strategies to optimize staff turnover in self-service stores. Job stability policies, appropriate working conditions, and fair and competitive compensation were found to be critical to reducing employee turnover and improving operational efficiency and customer satisfaction. Additionally, areas for improvement were identified in each of these dimensions, and specific recommendations were made to address them and promote more effective personnel management in self-services.

Keywords: personnel turnover, employment stability, self-services, working condition

*Artículo recibido 10 junio 2024
Aceptado para publicación: 12 julio 2024*



INTRODUCCIÓN

Los establecimientos comerciales como son los autoservicios de la ciudad de Pilar están organizados de manera que los clientes puedan recorrer los pasillos, seleccionar los productos que necesitan y pagar por ellos en cajas registradoras ubicadas en la salida, por lo general los clientes prefieren los autoservicios debido a la conveniencia, variedad de productos, precios competitivos, horarios extendidos, compras sin presiones y la autonomía en las compras, es ahí, donde los autoservicios de la ciudad están ganado popularidad; sin embargo, uno de los desafíos principales que enfrentan los propietarios de estos establecimientos es optimizar la rotación de personal. Esto implica determinar la cantidad adecuada de empleados necesarios en diferentes momentos para garantizar una experiencia de compra satisfactoria para los clientes, al mismo tiempo que se minimizan los costos operativos asociados con la nómina.

La rotación de personal en los autoservicios juega un papel crucial en el éxito operativo y financiero de este y otros tipos de negocios, siendo que un equipo insuficiente puede resultar en largos tiempos de espera en las cajas registradoras, estantes desordenados y una experiencia general insatisfactoria para los clientes quienes cada día se vuelven más exigentes, sobre todo la capacidad de comparación que pueda existir en una ciudad no muy grande como es la ciudad de Pilar.

Por otro lado, un exceso de personal puede aumentar innecesariamente los costos operativos, lo que afecta negativamente los márgenes de beneficio para estas empresas.

En tal sentido, el presente trabajo de investigación analiza las estrategias efectivas para optimizar la rotación de personal en autoservicios, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, al tiempo que se minimizan los costos laborales. Con los objetivos específicos: Evaluar el impacto de las estrategias de optimización de la rotación de personal en la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y los costos laborales en los autoservicios, de manera a proponer recomendaciones prácticas y viables para mejorar continuamente la gestión de personal en los autoservicios, basadas en los resultados del análisis y las evaluaciones realizadas.

La optimización de la rotación de personal en los autoservicios es un desafío multifacético que requiere una comprensión profunda de los patrones de demanda de los clientes, las capacidades del personal y las herramientas tecnológicas disponibles.



La rotación de personal en un autoservicio puede deberse a una variedad de motivos como la búsqueda del personal de mejores oportunidades laborales, que ofrezcan mejores salarios, beneficios, horarios o condiciones de trabajo en otros autoservicios o empresas, otros de los motivos pueden ser la búsqueda de ambiente laboral más satisfactorio al existir ambiente laboral poco saludable, conflictos con colegas o superiores, falta de reconocimiento o apoyo por parte de los propietarios, políticas de empresa desfavorables, la falta de desarrollo profesional dentro de la empresa, como también la carga de trabajo excesiva, la falta de equilibrio entre trabajo y vida personal, debido a horarios poco flexibles o demandas excesivas del trabajo, lo que les produce la insatisfacción con la dirección o la cultura organizacional, los que puede motivar a los empleados a buscar empleo en otro lugar.

Entonces, la rotación de personal en un autoservicio puede ocurrir debido a una combinación de factores relacionados con las condiciones laborales, el ambiente laboral, las oportunidades de desarrollo y el reconocimiento y la recompensa, entre otros, lo que denota el gran interés del desarrollo de este artículo, siendo que al lograr los objetivos específicos enunciados en el trabajo, se espera mejorar significativamente la gestión de personal en los autoservicios, lo que conducirá a una mejor experiencia para el cliente y a una operación más eficiente y rentable del negocio.

Revisión Bibliográfica

Rotación del Personal

De acuerdo a los autores Caldera; Arredondo y Zárate (2019) el hecho de que un empleado abandone su puesto de trabajo ya sea de forma voluntaria o involuntaria, conlleva una serie de implicaciones, y mencionan que:

Actualmente, la rotación de personal es un tema de gran relevancia, ya que se considera un indicador de efectividad organizacional (Staw, 1980) considera la rotación de personal es un término para referirse a la cantidad de personas que entran y salen de una organización de forma voluntaria o involuntaria, en un periodo de tiempo determinado (Chiavenato, 2000; Robbins, 2009; Herrera, Mendoza & Torrejón, 2016) (p.4).

De esta manera, resulta evidente que dicho fenómeno impacta de manera directa a las organizaciones principalmente en el aspecto financiero; por lo tanto, hoy en día es muy importante que éstas tengan



bajo control y presten atención a la rotación del personal, para que puedan tomar las medidas necesarias para mantener su operatividad y buen desempeño (Caldera; Arredondo y Zárate, 2019, p.6).

Manifiestan Herrera, Mendoza y Torrejón (2016) que la rotación de personal es un índice que nos permite medir las fluctuaciones que existen entre el personal de una organización y su ambiente laboral, es decir, la rotación de personal es un indicador crítico que puede proporcionar información valiosa sobre el ambiente laboral, la satisfacción de los empleados y la eficacia de la gestión de recursos humanos de una organización., por lo tanto, monitorear y abordar la rotación de personal de manera efectiva puede ayudar a mejorar la retención de trabajadores, promover un ambiente laboral más positivo y reducir los costos asociados con la contratación y capacitación de nuevos empleados.

En tal sentido, a juicios de los autores Zaballa, El Assafiri, Medina, Nogueira y Medina (2021) en la actualidad, la Gestión de los Recursos Humanos muestra una orientación cada vez más marcada hacia el conocimiento y su gestión; ante este dinamismo y complejidad del medio externo las organizaciones se han visto obligadas a diseñar los procesos de capital humano para actuar proactivamente ante los cambios. Por lo tanto, uno de los riesgos a los que siempre se ven expuestas las empresas resulta la rotación del personal, situación que compromete la productividad y atenta contra la correcta gestión del conocimiento.

La rotación de personal y la necesidad de capacitar a los nuevos empleados plantean un desafío recurrente para las organizaciones, ejerciendo un impacto considerable en sus resultados.

Según North y Kumta (2018), en la actualidad, caracterizada por un entorno dinámico y procesos organizacionales cada vez más intrincados, la ausencia de un empleado crucial o con experiencia puede socavar la colaboración entre colegas y desencadenar la disrupción de los mecanismos que facilitan la adquisición, difusión y preservación del conocimiento dentro de la empresa. En este sentido, la falta de un miembro clave del equipo puede tener repercusiones significativas, especialmente en contextos empresariales marcados por la velocidad del cambio y la complejidad creciente de las operaciones.

Mencionan Vásquez, Napá y Miranda (2022) la rotación ha sido un elemento característico en las empresas, cuando existen problemas relacionados a la gestión interna, por lo tanto, la rotación de personal puede ser un indicador de problemas subyacentes en la gestión interna de una empresa, incluido

un clima laboral negativo, gestión deficiente, falta de desarrollo profesional, políticas injustas y falta de reconocimiento y recompensa.

La rotación de personal, entendida como el tiempo de reemplazo de empleados en una organización, puede ser influenciada por una variedad de factores internos y externos que llevan a las personas a abandonar sus puestos de trabajo, ya sea de forma voluntaria o involuntaria. De manera interna, factores como un clima laboral negativo, falta de oportunidades de crecimiento profesional, políticas y prácticas injustas, y una gestión deficiente pueden desmotivar a los empleados y llevarlos a buscar empleo en otros lugares. Además, la falta de reconocimiento y recompensa por el trabajo y el desempeño sobresaliente puede contribuir a la insatisfacción laboral y aumentar la probabilidad de que los empleados renuncien voluntariamente a sus puestos. También existen factores externos, como cambios en la economía, la industria o la competencia, pueden influir en las decisiones de los empleados de dejar sus trabajos. Por ejemplo, una oferta laboral más atractiva en otra empresa puede motivar a los trabajadores a abandonar sus puestos actuales. Así como expresa Anido (2020) la rotación de personal se entiende como el tiempo de reemplazo, los cuales pueden ser influenciados por motivos internos como también externos donde las personas abandonan sus puestos de trabajo, sea de forma voluntaria o involuntaria.

Esté ratio de rotación según Vásquez, Napá y Miranda (2022) se puede evidenciar en los índices mensuales donde se compara diagnósticos, disposiciones y considerado como carácter predictivo. En cualquier caso, la rotación de personal puede tener consecuencias significativas muy relevante para una organización, incluida la pérdida de talento, costos de reclutamiento y capacitación, disrupción en los procesos de trabajo y deterioro de la moral del equipo.

La gran dimisión, según Klotz (2022)

La gran dimisión, según Klotz (2022), se manifiesta en la actualidad como un fenómeno en el que un número significativo de trabajadores están optando por abandonar sus empleos en busca de nuevas oportunidades, ya sea para mejorar su calidad de vida, perseguir objetivos profesionales diferentes o adaptarse a cambios en el entorno laboral. Este término refleja una tendencia en la que los empleados están reevaluando sus prioridades y buscando mayor satisfacción y realización en el trabajo, lo que



puede tener importantes implicaciones para las organizaciones en términos de retención de talento, reclutamiento y desarrollo de estrategias para mantener un ambiente laboral atractivo y satisfactorio.

Necesidad de un entorno laboral que fomente el desarrollo humano

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2020) ha destacado que existe una correlación positiva entre la rentabilidad y eficacia en la gestión de la cartera de productos o servicios de una empresa y un ambiente laboral favorable para el desarrollo humano de sus colaboradores. Esto sugiere que las empresas que logran un mayor éxito en la gestión de sus productos o servicios también tienden a ofrecer condiciones laborales que promueven el crecimiento personal y profesional de sus empleados. La OIT sostiene que un entorno laboral que fomente el desarrollo humano, que incluya oportunidades de capacitación, desarrollo de habilidades, equidad en el trato y participación en la toma de decisiones, puede conducir a una mayor satisfacción laboral, compromiso y productividad por parte de los trabajadores. Además, esta relación entre la rentabilidad empresarial y el desarrollo humano de los colaboradores resalta la importancia de adoptar prácticas laborales justas y sostenibles, que beneficien tanto a los empleados como a la organización en su conjunto.

METODOLOGÍA

Tipo de investigación

Con esta investigación se busca analizar las estrategias efectivas para optimizar la rotación de personal en autoservicios, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, al tiempo que se minimizan los costos laborales. Con los objetivos específicos: Evaluar las tareas específicas del personal en los autoservicios, incluyendo la atención al cliente en las cajas registradoras, reposición de productos y mantenimiento del área de ventas. Evaluar el impacto de las estrategias de optimización de la rotación de personal en la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y los costos laborales en los autoservicios, de manera a proponer recomendaciones prácticas y viables para mejorar continuamente la gestión de personal en los autoservicios, trabajando con la variable rotación del personal, con las dimensiones estabilidad laboral, condiciones de trabajo y remuneración, y para la obtención de datos se recurre a la técnica de la encuesta.

Según Dankhe (1986, citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014) señaló que las **investigaciones descriptivas** carecen de hipótesis, debido a que es muy difícil precisar el valor que puede tener una



variable. Es por ello que no se formula hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva con una sola variable.

Según **su enfoque es cuantitativo**, porque usa la recolección de datos basada en la medición numérica y el análisis estadístico de manera a establecer patrones de comportamiento. Y porque describe lo que se observa desde un punto de vista externo, donde se va explicando la realidad de los factores que determinan la rotación de personal en los autoservicios de la ciudad de Pilar, periodo 2023-2024

En cuanto al nivel de investigación, para Hernández, Fernández, y Baptista (2014) la investigación realizada alcanza el nivel correlacional. “Este tipo de estudios tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, en un contexto en particular” (p.81). Los estudios de nivel correlacional pueden miden el grado de asociación entre dos o más variables, para ello estudian cada una de ellas por separado y luego evalúan la relación.

El **diseño utilizado ha sido el no experimental**, en este diseño no se manipula intencionalmente variable alguna, por el contrario, se recopila, procesa y analiza considerando la variable de trabajo tal y como se presentan en la realidad.

Asimismo, se utiliza un diseño transversal y mediante ella se recolecta información en un determinado momento, para finalmente desarrollar las discusiones, conclusiones y recomendaciones que correspondan.

Respecto a la población, es considerada la población total de tres autoservicios de la ciudad de Pilar, 62 trabajadores quienes fueron tomadas de manera censal

La técnicas e instrumentos es la Encuestas. - Esta técnica permite obtener información de manera directa y precisa de los trabajadores de los autoservicios, cuya característica principal de inclusión es de poseer como mínimo 20 trabajadores.

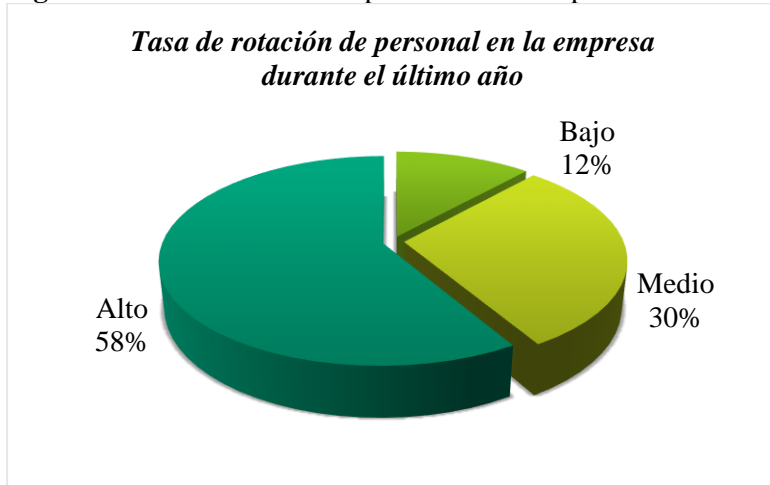


RESULTADOS

Variable - Rotación de personal

Estabilidad laboral

Figura 1. Tasa de rotación de personal en la empresa durante el último año.



Fuente: Resultado de la Encuesta a trabajadores.

Durante el último año, la tasa de rotación de personal en los autoservicios de la ciudad de Pilar se ha distribuido de la siguiente manera: **Bajo (12%)**:

Este grupo representa a los autoservicios que han mantenido una tasa de rotación relativamente baja.

Solo el 12% de los autoservicios encuestados lograron mantener una estabilidad laboral significativa, con pocas salidas y entradas de empleados a lo largo del año. Esta baja rotación puede indicar una buena satisfacción laboral, condiciones laborales adecuadas y una gestión eficaz del personal. **Medio (30%)**:

El 30% de los autoservicios se encuentra en un nivel medio de rotación de personal. Esto implica una tasa moderada de cambios en la plantilla, que puede ser consecuencia de varios factores, como condiciones laborales aceptables, pero con áreas de mejora, y posiblemente una competitividad moderada en el mercado laboral local que atrae a los empleados a nuevas oportunidades. **Alto (58%)**:

La mayoría de los autoservicios, un 58%, presentan una alta tasa de rotación de personal. Esta elevada rotación sugiere problemas significativos en la estabilidad laboral, posiblemente debido a condiciones laborales desfavorables, falta de oportunidades de desarrollo profesional, baja satisfacción laboral, conflictos internos, y otras problemáticas que afectan negativamente la retención de empleados.

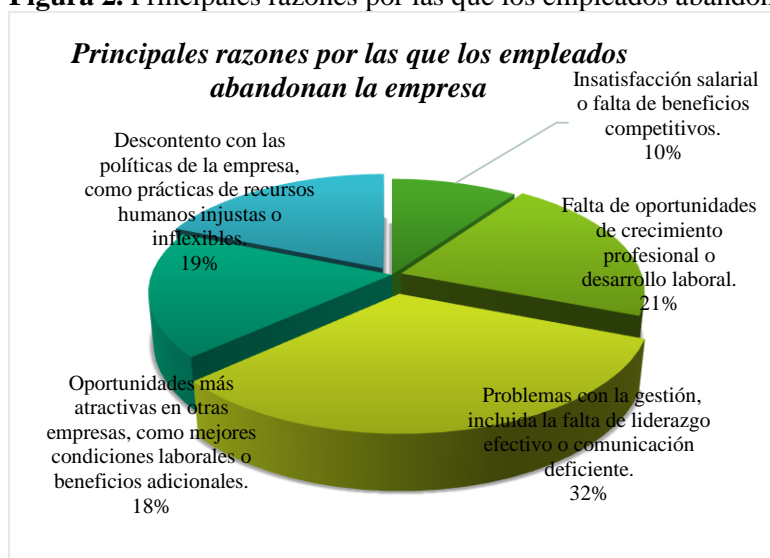
Resultados indican que más de la mitad de los autoservicios en la ciudad de Pilar enfrentan desafíos críticos en términos de estabilidad laboral, con una alta tasa de rotación de personal. Este dato subraya

la necesidad urgente de implementar estrategias de gestión de personal más efectivas para mejorar la retención de empleados. Las estrategias pueden incluir mejoras en las condiciones laborales, desarrollo profesional, reconocimiento y recompensas, y creación de un ambiente laboral saludable. Los autoservicios que han mantenido una baja tasa de rotación pueden servir como modelos para desarrollar mejores prácticas que pueden ser adoptadas por aquellos con mayores desafíos en la retención de personal.

Estos hallazgos resaltan la importancia de abordar los factores que contribuyen a la alta rotación de personal para optimizar la eficiencia operativa, aumentar la satisfacción del cliente y mejorar la rentabilidad de los autoservicios en Pilar.

Principales razones por las que los empleados abandonan la empresa

Figura 2. Principales razones por las que los empleados abandonan la empresa



Fuente: Resultado de la Encuesta a trabajadores

La principal razón por la que los empleados deciden abandonar su puesto en los autoservicios de Pilar es la gestión deficiente.

Un 32% de los empleados reportaron problemas con la administración, incluyendo la falta de liderazgo efectivo y una comunicación inadecuada.

Esto subraya la importancia de mejorar las habilidades de gestión y establecer canales de comunicación más eficientes para retener al personal.

El 21% de los empleados señalaron la ausencia de oportunidades de crecimiento profesional y desarrollo laboral como una razón significativa para su partida. La falta de perspectivas de carrera puede

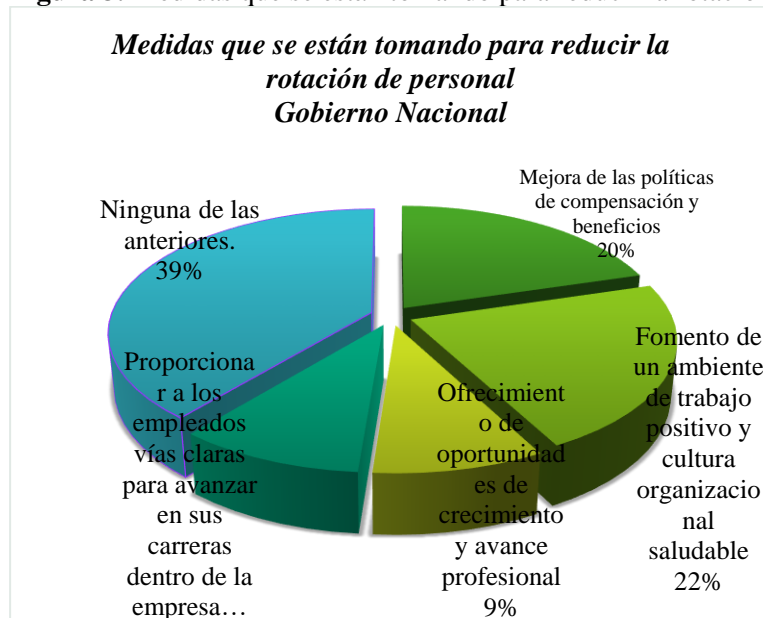
desmotivar a los empleados y empujarlos a buscar empleo en otras compañías que ofrezcan mejores oportunidades de desarrollo.

Un 19% de los empleados expresaron su insatisfacción con las políticas de la empresa, citando prácticas de recursos humanos percibidas como injustas o inflexibles. Esto indica que las políticas internas necesitan ser revisadas y mejoradas para fomentar un ambiente laboral justo y flexible.

El 18% de los empleados abandonaron los autoservicios en busca de mejores condiciones laborales y beneficios adicionales en otras empresas. La competitividad del mercado laboral exige que los autoservicios mejoren sus ofertas para retener talento y reducir la rotación y solo el 10% de los empleados mencionaron la insatisfacción salarial o la falta de beneficios competitivos como la razón principal para dejar la empresa. Aunque este porcentaje es menor en comparación con otros factores, sigue siendo relevante para la retención del personal y debe ser considerado en las estrategias de mejora. Los resultados indican que la gestión deficiente y la falta de oportunidades de crecimiento profesional son las principales causas de la rotación de personal en los autoservicios de Pilar.

Medidas que se están tomando para reducir la rotación de personal

Figura 3. Medidas que se están tomando para reducir la rotación de personal



Fuente: Resultado de la Encuesta a trabajadores

La mayor parte de los autoservicios, un 39%, no están implementando ninguna medida específica para reducir la rotación de personal. Esto representa una oportunidad significativa para mejorar la gestión de personal y adoptar estrategias efectivas que aborden las causas de la rotación.

Un 22% de los autoservicios están trabajando en fomentar un ambiente de trabajo positivo y una cultura organizacional saludable. Estas medidas incluyen la creación de un ambiente de trabajo inclusivo, el fortalecimiento del compañerismo, y la promoción de un equilibrio entre la vida laboral y personal, lo cual puede aumentar la satisfacción y retención de los empleados.

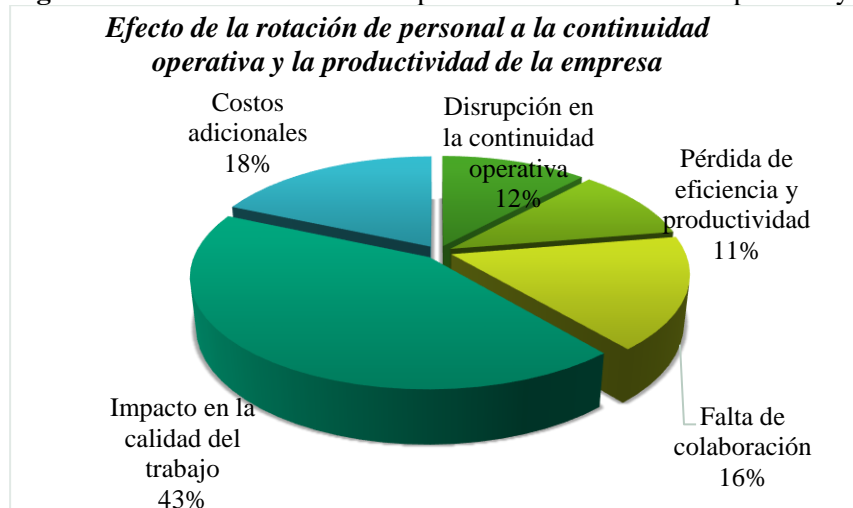
El 9% de los encuestados destaca la importancia de ofrecer oportunidades de crecimiento y avance profesional dentro de la empresa. Esto podría incluir programas de capacitación, mentorías y acceso a recursos para el desarrollo profesional.

El 10% de los empleados cree que es esencial proporcionar vías claras para el avance en sus carreras, ya sea a través de promociones internas, movilidad laboral o desarrollo de habilidades especializadas. Tener una trayectoria de carrera bien definida y accesible es un factor motivador clave.

El 39% de los encuestados no se identifica con ninguna de las opciones anteriores como principales factores para mejorar la satisfacción laboral. Esto sugiere que pueden existir otras áreas no contempladas en la encuesta que son importantes para este grupo. Resultados que reflejan diversas prioridades y áreas de enfoque que las empresas deben considerar para mejorar la satisfacción y retención de sus empleados.

Efecto de la rotación de personal a la continuidad operativa y la productividad de la empresa

Figura 4. Efecto de la rotación de personal a la continuidad operativa y la productividad de la empresa



Fuente: Resultado de la Encuesta a

trabajadores

La rotación de personal puede tener varios efectos negativos en la continuidad operativa y la productividad de una empresa, entre ella se citan la disrupción en la continuidad operativa (12%), siendo que la rotación de personal puede causar interrupciones en los procesos diarios y en el flujo de trabajo, ya que la salida de empleados experimentados y la integración de nuevos pueden desestabilizar la

operación continua; esta disrupción puede ralentizar los proyectos en curso y afectar la capacidad de la empresa para cumplir con plazos y objetivos a corto plazo.

La pérdida de eficiencia y productividad (14%), la rotación de personal a menudo lleva a una pérdida temporal de eficiencia y productividad, ya que los nuevos empleados necesitan tiempo para adaptarse, aprender sus funciones y alcanzar el nivel de rendimiento de los empleados anteriores; la empresa puede experimentar una disminución en la producción o en la calidad del servicio durante el periodo de transición.

La falta de colaboración (16%), siendo que la rotación frecuente puede afectar la cohesión del equipo y la colaboración, ya que la dinámica y las relaciones de trabajo pueden verse alteradas con la llegada y salida constante de empleados; esto puede llevar a problemas de comunicación, disminución de la moral del equipo y una menor eficiencia en la realización de tareas colaborativas.

Impacto en la calidad del trabajo (43%), la salida de empleados experimentados y capacitados puede resultar en una disminución de la calidad del trabajo, ya que los nuevos empleados pueden no tener el mismo nivel de experiencia o conocimiento; una mayor rotación puede traducirse en más errores, menor atención al detalle y una caída general en los estándares de calidad, afectando la reputación y la satisfacción del cliente.

Costos adicionales (18%), así también la rotación de personal implica costos adicionales significativos, incluyendo gastos de reclutamiento, contratación y capacitación de nuevos empleados. También puede haber costos indirectos, como la pérdida de conocimiento institucional; estos costos pueden ser una carga financiera considerable para la empresa y pueden reducir los recursos disponibles para otras inversiones o mejoras.

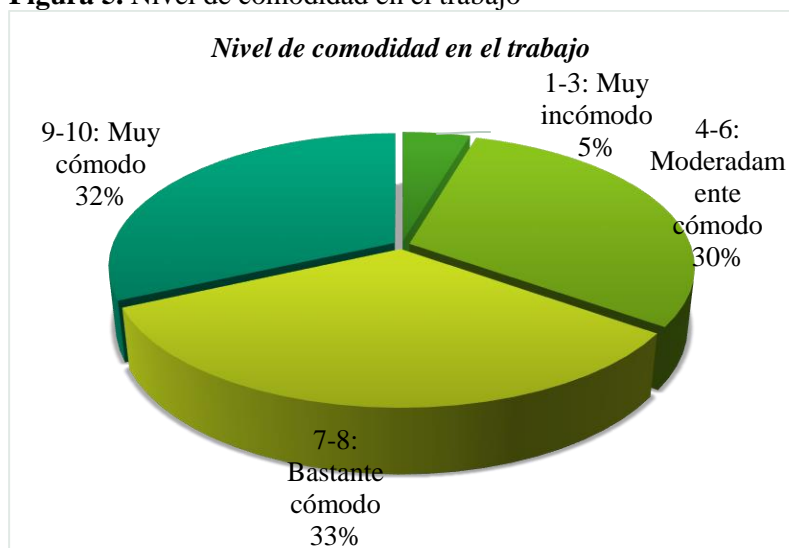
En tal sentido, la rotación de personal tiene múltiples efectos adversos en la continuidad operativa y la productividad de una empresa, siendo el más significativo el impacto en la calidad del trabajo. Las empresas deben tomar medidas para reducir la rotación y mitigar sus efectos para mantener una operación estable y productiva.

Condiciones de trabajo

Nivel de comodidad en el trabajo



Figura 5. Nivel de comodidad en el trabajo



Fuente: Resultado de la Encuesta a trabajadores

De la Encuesta sobre el Nivel de Comodidad en el Trabajo, el resultado es como sigue: **Muy incómodo (1-3):** El 5% de los encuestados califica su nivel de comodidad en el trabajo como muy incómodo, con puntuaciones entre 1 y 3 en una escala del 1 al 10; este pequeño grupo de empleados experimenta un alto grado de incomodidad en su entorno laboral, lo que podría afectar negativamente su bienestar, motivación y productividad.

Moderadamente cómodo (4-6): El 30% de los participantes se siente moderadamente cómodo en el trabajo, otorgando puntuaciones entre 4 y 6; estos empleados tienen una experiencia laboral que no es óptima, pero tampoco completamente insatisfactoria. Existe un margen considerable para mejoras en su entorno de trabajo para elevar su nivel de comodidad.

Bastante cómodo (7-8): El 33% de los encuestados indica que se siente bastante cómodo en el trabajo, con puntuaciones entre 7 y 8; este grupo está relativamente satisfecho con sus condiciones de trabajo, aunque aún puede haber áreas específicas donde se podrían implementar mejoras para alcanzar una mayor comodidad.

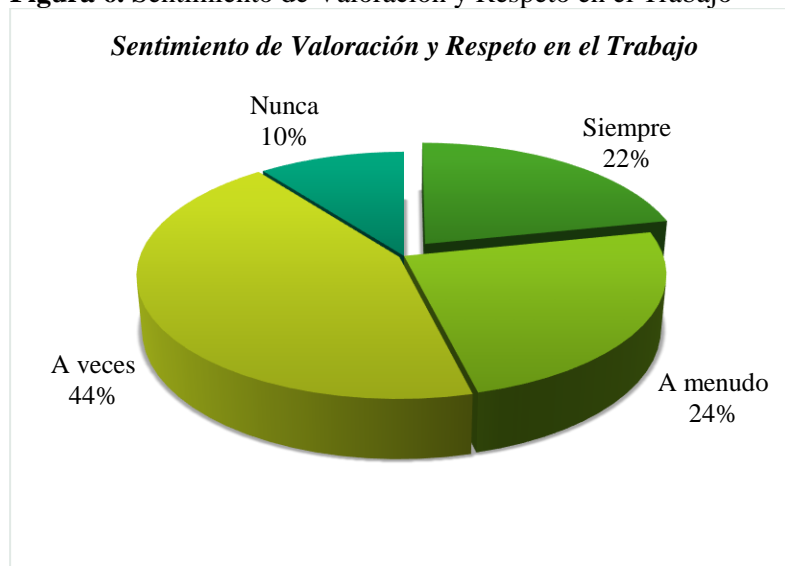
Muy cómodo (9-10): El 32% de los participantes califica su nivel de comodidad como muy cómodo, con puntuaciones entre 9 y 10, este significativo porcentaje de empleados está altamente satisfecho con sus condiciones de trabajo, lo que sugiere que su entorno laboral cumple o supera sus expectativas en términos de comodidad.

Realizando un análisis, **Alta satisfacción:** Con un 65% de los empleados (sumando los que se sienten bastante cómodos y muy cómodos) que se encuentran en los niveles más altos de comodidad (puntuaciones de 7-10), la mayoría de los empleados está satisfecha con sus condiciones de trabajo, **Moderadamente cómodo:** Un 30% se siente moderadamente cómodo, indicando que, si bien no están altamente insatisfechos, existen aspectos que podrían mejorarse para incrementar su nivel de comodidad y **Muy incómodo:** Solo un 5% se siente muy incómodo, lo que es positivo ya que es una minoría pequeña, pero sigue siendo importante atender las necesidades de este grupo para mejorar su experiencia laboral.

Estos resultados reflejan que la mayoría de los empleados encuentra su entorno laboral bastante o muy cómodo, lo cual es una señal positiva para la empresa. No obstante, hay un segmento significativo que se siente moderadamente cómodo y una pequeña porción que se siente muy incómodo, lo que sugiere áreas potenciales para mejoras adicionales en las condiciones de trabajo.

El personal ¿se sientes valorado y respetado por sus compañeros y superiores en el trabajo?

Figura 6. Sentimiento de Valoración y Respeto en el Trabajo



Fuente: Resultado de la Encuesta a trabajadores

De la Encuesta sobre el Sentimiento de Valoración y Respeto en el Trabajo, el 22% de los encuestados siente que siempre son valorados y respetados por sus compañeros y superiores; este grupo de empleados se siente plenamente reconocido y respetado, lo cual es positivo para su moral, motivación y compromiso con la empresa.

El 24% de los participantes afirma que a menudo se sienten valorados y respetados, aunque no es constante, estos empleados tienen una percepción positiva frecuente respecto a su valor y respeto en el entorno laboral, lo que contribuye a su satisfacción general.

El 44% de los empleados siente que a veces son valorados y respetados por sus compañeros y superiores, este grupo mayoritario experimenta una valoración y respeto intermitente, lo que sugiere que hay momentos en los que no se sienten plenamente reconocidos, afectando potencialmente su satisfacción y motivación en el trabajo.

El 10% de los encuestados siente que nunca son valorados ni respetados en el trabajo, este grupo se enfrenta a una situación preocupante, ya que la falta de valoración y respeto puede llevar a una baja moral, desmotivación y eventualmente a una mayor rotación de personal.

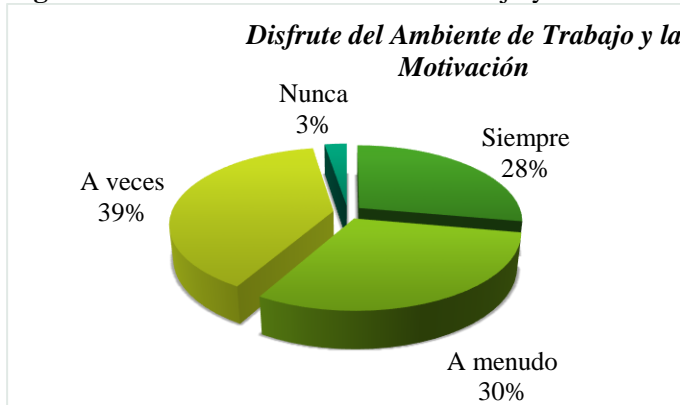
Realizando un análisis general, **Sentimiento positivo predominante:** Un 46% de los empleados (sumando los que siempre y a menudo se sienten valorados y respetados) tiene una percepción mayormente positiva en cuanto a valoración y respeto en el trabajo.

Valoración intermitente, el 44% siente que a veces reciben valoración y respeto, indicando que hay inconsistencias en cómo se perciben en su entorno laboral.

Problema significativo, el 10% nunca se siente valorado ni respetado, lo que representa un área crítica que la empresa debe abordar para mejorar la moral y retención de estos empleados. Estos resultados sugieren que, aunque casi la mitad de los empleados se siente regularmente valorada y respetada, existe una proporción significativa que solo a veces o nunca se siente así. Esto destaca la necesidad de mejorar las prácticas de reconocimiento y respeto en el lugar de trabajo para asegurar que todos los empleados se sientan valorados y motivados.

El personal ¿Disfruta del ambiente de trabajo y se sientes motivado para realizar sus tareas?

Figura 7. Disfrute del Ambiente de Trabajo y la Motivación



Fuente: Resultado de la Encuesta a trabajadores

De la Encuesta sobre el Disfrute del Ambiente de Trabajo y la Motivación, el 28% de los encuestados indica que siempre disfruta del ambiente de trabajo y se siente motivado para realizar sus tareas, este grupo se encuentra altamente satisfecho y motivado, lo que es beneficioso para la productividad y el clima laboral general. Su motivación constante contribuye positivamente al rendimiento de la empresa. El 30% de los participantes afirma que a menudo disfruta del ambiente de trabajo y se siente motivado, estos empleados frecuentemente se sienten positivos y motivados, lo que sugiere una experiencia laboral generalmente buena, aunque con posibles áreas de mejora para alcanzar una satisfacción completa.

El 39% de los empleados siente que a veces disfrutan del ambiente de trabajo y se sienten motivados para realizar sus tareas, este grupo mayoritario experimenta una motivación y disfrute intermitentes, lo que indica que hay fluctuaciones en su percepción del ambiente laboral y su motivación. Identificar y abordar las causas de estas fluctuaciones podría mejorar su experiencia laboral.

El 3% de los encuestados nunca disfruta del ambiente de trabajo ni se siente motivado para realizar sus tareas, aunque es un porcentaje pequeño, estos empleados se encuentran en una situación preocupante, ya que la falta de disfrute y motivación puede llevar a una baja productividad, desmotivación general y una mayor probabilidad de rotación.

Realizando un Análisis General existe un **Sentimiento positivo predominante:** Un 58% de los empleados (sumando los que siempre y a menudo disfrutan del ambiente de trabajo y se sienten motivados) tiene una percepción mayormente positiva respecto a su ambiente laboral y motivación.

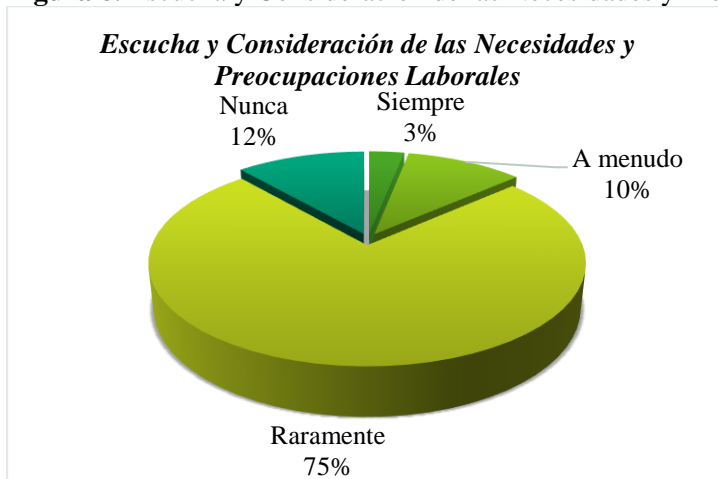
Motivación intermitente: El 39% se siente a veces motivado y disfruta del ambiente, indicando que hay variabilidad en su percepción y experiencia laboral.

Problema menor: El 3% nunca disfruta ni se siente motivado, lo cual, aunque es un grupo pequeño, debe ser atendido para mejorar su experiencia y reducir el riesgo de rotación.

Estos resultados sugieren que, aunque una mayoría significativa de los empleados disfruta regularmente de su ambiente de trabajo y se siente motivada, hay un grupo considerable que solo a veces experimenta estos sentimientos. La empresa podría enfocarse en identificar y mejorar los factores que afectan negativamente la motivación y el disfrute del trabajo para lograr un ambiente laboral más consistentemente positivo para todos los empleados.

¿Consideras que las necesidades y preocupaciones laborales son escuchadas y tomadas en cuenta por la empresa?

Figura 8. Escucha y Consideración de las Necesidades y Preocupaciones Laborales



Fuente: Resultado de la Encuesta a trabajadores

De la Encuesta sobre la Escucha y Consideración de las Necesidades y Preocupaciones Laborales, solo el 3% de los encuestados siente que siempre sus necesidades y preocupaciones laborales son escuchadas y tomadas en cuenta por la empresa; este grupo muy pequeño se siente plenamente atendido y escuchado, lo cual es positivo para su moral y satisfacción laboral.

El 10% de los participantes afirma que a menudo sus necesidades y preocupaciones laborales son escuchadas y consideradas, estos empleados frecuentemente sienten que la empresa atiende sus preocupaciones, aunque no de manera constante. Esto sugiere una percepción positiva, pero con margen para mejorar.

El 75% de los empleados siente que raramente sus necesidades y preocupaciones laborales son escuchadas y tomadas en cuenta, este grupo mayoritario experimenta una frustración significativa, ya

que sus preocupaciones no son adecuadamente atendidas, lo que puede llevar a una baja moral, desmotivación y un posible aumento en la rotación de personal.

El 12% de los encuestados indica que nunca se sienten escuchados ni considerados en cuanto a sus necesidades y preocupaciones laborales, este grupo se encuentra en una situación muy negativa, sintiéndose completamente ignorado, lo cual puede resultar en un alto nivel de insatisfacción y desafección con la empresa.

Realizando un análisis general existe una **Preocupación mayoritaria**: Un 87% de los empleados (sumando los que raramente y nunca se sienten escuchados) tiene una percepción negativa respecto a la atención que la empresa presta a sus necesidades y preocupaciones.

Pequeña percepción positiva: Solo un 13% (sumando los que siempre y a menudo se sienten escuchados) tiene una experiencia positiva en este aspecto, lo que indica un área crítica de mejora para la empresa.

Estos resultados sugieren que la mayoría de los empleados no se siente escuchada ni considera que sus preocupaciones sean tomadas en cuenta por la empresa. Este es un problema significativo que la empresa debe abordar para mejorar la comunicación, la confianza y la satisfacción laboral general. Implementar canales efectivos de comunicación y asegurarse de que las inquietudes de los empleados se atiendan de manera oportuna y adecuada puede ayudar a revertir esta situación negativa.

¿Cuántas quejas relacionadas con las condiciones de trabajo se han registrado en el último mes?

De la Encuesta sobre las Quejas Relacionadas con las Condiciones de Trabajo, el 100% de los encuestados indica que no se ha registrado ninguna queja relacionada con las condiciones de trabajo en el último mes, es decir, no se han presentado quejas formales, pero es importante notar que esto se debe a la inexistencia de un buzón de quejas o un mecanismo formal para registrar y canalizar las preocupaciones de los empleados.

Datos que evidencian la ausencia de quejas que no necesariamente indica que no haya problemas relacionados con las condiciones de trabajo. La falta de un canal formal para expresar quejas puede llevar a una percepción de que no hay espacio para comunicar problemas o insatisfacciones y sin un mecanismo para registrar quejas, los empleados pueden sentirse desmotivados o desatendidos, lo cual puede afectar su moral, su motivación y, eventualmente, su retención en la empresa.



Remuneración

Número de Trabajadores que Cubren sus Gastos Básicos:

Solo el 11% de los empleados encuestados indica que sus ingresos mensuales son suficientes para cubrir sus gastos básicos, este pequeño grupo de empleados está relativamente satisfecho con su remuneración, pudiendo mantener su nivel de vida sin dificultades financieras significativas.

El 68% de los empleados reporta que tienen dificultades para cubrir sus necesidades básicas con sus ingresos actuales, la mayoría de los empleados se enfrenta a problemas financieros, lo que puede afectar su bienestar, motivación y rendimiento en el trabajo.

El 71% de los empleados ha solicitado adelantos de salario o préstamos de emergencia, número muy alto de empleados necesita asistencia financiera adicional para cubrir sus necesidades básicas, lo que sugiere una insuficiencia generalizada en la remuneración actual.

El 89% de los empleados recibe un salario mensual menor al sueldo mínimo legalmente establecido; una abrumadora mayoría de los empleados está recibiendo una remuneración por debajo del mínimo legal, lo que no solo es una violación de la ley, sino que también contribuye a las dificultades financieras y la insatisfacción laboral.

Datos que indican un **problema crítico de remuneración**, con un 89% de empleados ganando menos del salario mínimo y el 68% reportando dificultades para cubrir sus necesidades básicas, existe una clara y urgente necesidad de revisar y mejorar las políticas salariales.

El hecho de que el 71% de los empleados solicite adelantos o préstamos de emergencia indica una situación financiera precaria que necesita ser abordada para evitar un impacto negativo en la moral y la productividad.

Solo el 11% de los empleados considera que su salario es suficiente, lo que destaca la gravedad del problema de remuneración en la empresa.

Facilidades de Promoción para Ascender

De la Encuesta sobre las Facilidades de Promoción para Ascender, solo el 13% de los empleados ha sido promovido internamente en el último año; este bajo porcentaje indica que las oportunidades de ascenso dentro de la empresa son limitadas, lo que puede afectar la motivación y la retención de los empleados.



No hay un tiempo promedio establecido para ascender, ya que las promociones solo ocurren cuando hay una vacancia, y estas son muy difíciles de obtener; la falta de un camino claro y predecible para el ascenso puede desmotivar a los empleados, ya que no tienen una visión clara de su progreso y desarrollo dentro de la empresa.

Y no se han anunciado vacantes internas frente al número total de puestos disponibles. La ausencia de anuncios de vacantes internas sugiere una falta de transparencia y oportunidades de crecimiento para los empleados, lo que puede llevar a una percepción de estancamiento y falta de desarrollo profesional.

Con solo un 13% de promociones internas en los últimos 12 meses y la ausencia de un tiempo promedio para ascender debido a la escasez de vacantes, está claro que las oportunidades de crecimiento y avance dentro de la empresa son extremadamente limitadas.

No anunciar vacantes internas puede contribuir a la falta de motivación y compromiso de los empleados, ya que no ven posibilidades claras de desarrollo dentro de la empresa, en tal sentido, abordar las limitaciones actuales en las oportunidades de promoción y ascenso puede mejorar significativamente la moral, la motivación y la retención de los empleados. Al crear un entorno donde el crecimiento profesional es accesible y transparente, la empresa puede cultivar un equipo más comprometido y productivo.

Recompensas e Incentivos

De la Encuesta sobre Recompensas e Incentivos, sobre sale que no se otorgan bonos o incentivos a los empleados, ya que no es una política de los autoservicios como empresas, y no es conocido en la ciudad este tipo de recompensas, la falta de bonos o incentivos puede llevar a una menor motivación y satisfacción entre los empleados, ya que no se sienten recompensados por su desempeño y esfuerzo.

Los datos específicos sobre el número de elogios o reconocimientos otorgados no se han proporcionado. Es importante conocer esta cifra para evaluar la cultura de reconocimiento dentro de la empresa, la falta de datos sugiere que el reconocimiento formal puede ser insuficiente o no sistematizado. Los elogios y reconocimientos son importantes para mantener alta la moral y el compromiso de los empleados.

No se ha implementado ningún programa de recompensas e incentivos, por lo tanto, no hay datos disponibles sobre su impacto en el compromiso y la satisfacción de los empleados., la ausencia de programas de recompensas e incentivos implica que la empresa no está aprovechando una herramienta



efectiva para aumentar el compromiso y la satisfacción de los empleados. Programas bien diseñados pueden mejorar significativamente la moral y la productividad.

Datos que indican la ausencia de bonos, incentivos y programas formales de reconocimiento indica una oportunidad significativa para mejorar la motivación y satisfacción de los empleados, lo que sugiere la implementación de políticas de recompensas e incentivos puede tener un impacto significativo en la motivación, satisfacción y retención de los empleados. Al reconocer y recompensar adecuadamente el desempeño y esfuerzo de los empleados, la empresa puede crear un ambiente laboral más positivo y productivo.

CONSECUENCIAS

El análisis de las variables relacionadas con la rotación del personal, la estabilidad laboral, las condiciones de trabajo y la remuneración revela áreas críticas que necesitan atención para mejorar el entorno laboral y reducir la alta tasa de rotación. A continuación, se presenta una consideración final que abarca los aspectos clave de cada dimensión.

La estabilidad laboral es un factor esencial para la satisfacción y retención de los empleados. Los datos indican que solo el 13% de los empleados ha sido promovido internamente en los últimos 12 meses, y no existe un tiempo promedio definido para el ascenso debido a la escasez de vacantes. Además, no se anuncian vacantes internas, lo que limita las oportunidades de crecimiento profesional. Esta falta de estabilidad y transparencia en las oportunidades de ascenso puede desmotivar a los empleados, llevándolos a buscar mejores perspectivas fuera de la empresa. Rousseau (1989) subraya la importancia de los contratos psicológicos, donde las expectativas no cumplidas sobre oportunidades de crecimiento pueden erosionar la confianza y el compromiso de los empleados.

Para mejorar la estabilidad laboral, es crucial implementar un programa estructurado de promociones internas que ofrezca caminos claros y predecibles para el ascenso. Anunciar todas las vacantes internas antes de buscar candidatos externos también puede aumentar la transparencia y dar a los empleados actuales la primera oportunidad de avanzar. Estos cambios no solo mejorarán la percepción de estabilidad, sino que también fortalecerán la confianza y el compromiso de los empleados con la empresa.



Las condiciones de trabajo tienen un impacto significativo en la motivación y la productividad de los empleados. Los resultados muestran que solo el 3% de los empleados siente que sus necesidades y preocupaciones laborales son siempre escuchadas y tomadas en cuenta por la empresa. La mayoría de los empleados (75%) siente que raramente se escuchan sus preocupaciones, lo que indica una brecha en la comunicación y en la atención a las necesidades del personal. Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) destacan que condiciones de trabajo deficientes pueden llevar al burnout, afectando negativamente tanto la salud mental como la productividad de los empleados.

Además, un 71% de los empleados ha solicitado adelantos de salario o préstamos de emergencia, y el 68% reporta dificultades para cubrir sus necesidades básicas con sus ingresos actuales. Estas cifras sugieren que las condiciones de trabajo actuales no solo son inadecuadas, sino que también contribuyen a un ambiente de inseguridad financiera. Herzberg (1968) menciona que la ausencia de factores higiénicos, como condiciones de trabajo adecuadas, puede causar insatisfacción significativa, aunque su presencia no necesariamente motive por sí sola.

Para abordar estas preocupaciones, la empresa debe establecer canales efectivos de comunicación y retroalimentación para asegurarse de que las necesidades y preocupaciones de los empleados sean escuchadas y atendidas de manera oportuna. Además, mejorar las condiciones de trabajo mediante la implementación de programas de bienestar y beneficios adicionales puede aliviar las dificultades financieras y mejorar la satisfacción general.

La remuneración es un componente fundamental de la satisfacción laboral y la retención de empleados. Los datos indican que el 89% de los empleados recibe un salario mensual menor al sueldo mínimo establecido por ley, y solo el 11% de los empleados tiene ingresos que superan el umbral de gastos básicos. Esta situación es alarmante y refleja una necesidad urgente de revisar y mejorar las políticas salariales de la empresa. Adams (1965) menciona que la equidad en la remuneración es crucial para mantener el equilibrio en las relaciones laborales y evitar sentimientos de injusticia que pueden llevar a la desmotivación y la rotación de personal.

Spector (2008) enfatiza que la remuneración adecuada no solo mejora la satisfacción laboral, sino que también es esencial para la retención de talento y la reducción de la rotación de personal. Implementar



políticas salariales justas y competitivas, basadas en los principios de equidad y transparencia, es vital para fomentar un ambiente de trabajo positivo y productivo.

Con esta investigación, se analizaron las estrategias efectivas para optimizar la rotación de personal en autoservicios, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, al tiempo que se minimizan los costos laborales. Los objetivos específicos fueron evaluar el impacto de las estrategias de optimización de la rotación de personal en la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y los costos laborales en los autoservicios, y proponer recomendaciones prácticas y viables para mejorar continuamente la gestión de personal. Se trabajó con la variable de rotación del personal, considerando las dimensiones de estabilidad laboral, condiciones de trabajo y remuneración, y para la obtención de datos se recurrió a la técnica de la encuesta. La investigación fue descriptiva, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental.

El análisis de los datos permitió concluir que políticas de estabilidad laboral, condiciones de trabajo adecuadas y una remuneración justa y competitiva son esenciales para reducir la rotación de personal y mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Las recomendaciones formuladas, basadas en las teorías y estudios de autores como Adams, Herzberg, Maslach, Rousseau y Spector, subrayan la importancia de abordar estas dimensiones de manera integral para promover una gestión de personal más efectiva en los autoservicios.

Para solucionar este problema, la empresa debe asegurarse de que todos los empleados reciban al menos el salario mínimo conforme a la legislación vigente. Además, considerar la implementación de bonos e incentivos financieros para recompensar el desempeño puede aumentar la motivación y la satisfacción laboral. Programas de recompensas no monetarias, como elogios públicos y oportunidades de desarrollo profesional, también pueden contribuir positivamente a la moral y el compromiso de los empleados.

En conclusión, la alta rotación de personal en la empresa está estrechamente vinculada a la falta de estabilidad laboral, las deficientes condiciones de trabajo y la inadecuada remuneración. Abordar estos problemas de manera integral y estratégica es crucial para mejorar la retención de empleados y crear un entorno laboral más positivo y productivo. Implementar programas estructurados de promociones internas, mejorar las condiciones de trabajo mediante una comunicación efectiva y beneficios



adicionales, y asegurar una remuneración justa y competitiva son pasos esenciales para lograr estos objetivos.

Al enfocarse en estas áreas críticas, la empresa no solo puede reducir la rotación de personal, sino también aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados, lo que se traducirá en una mayor productividad y un mejor desempeño organizacional. Crear un ambiente laboral donde los empleados se sientan valorados, escuchados y adecuadamente remunerados es la clave para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, JS (1965). "*Desigualdad en el intercambio social*". En: Avances en Psicología Social Experimental, 2, 267-299.
- Anido, N, (2020). *Causas de la alta rotación de personal de caja en un supermercado: Caso de estudio aplicado a Vegalsa-Eroski*. México: Estudios de Economía y empresa.
- Caldera González, D.C; Arredondo Hidalgo, M.G, y Zárate Negrete, L.E. (2019). *Rotación de Personal en la Industria Hotelera en el Estado de Guanajuato*, México.
<https://www.redalyc.org/journal/3312/331267304006/>
- Hernández, Dr. Fernández, Dra. Baptista. (2014). "*Metodología de la Investigación*". McGraw Hill 1994. Colombia.
- Hernández, R. (2016). *Rotación de trabajadores pone en jaque a hoteleros de Guanajuato*. El Financiero. <http://www.elfinanciero.com.mx/bajio/rotacion-de-trabajadores-pone-en-jaque-a-hoteleros-de-guanajuato>
- Herzberg, F. (1968). "Una vez más: *¿Cómo se motiva a los empleados?*" Harvard Business Review, 46(1), 53-62.
- Klotz, Anthony (2022). *La Gran Dimisión. escuela de negocios de la Texas A&M University*
- Maslach, C., Schaufeli, WB y Leiter, MP (2001). "*Desgaste profesional*." Revista Anual de Psicología, 52(1), 397-422.
- North, K., y Kumta, G. (2018). *Gestión del conocimiento: creación de valor a través del aprendizaje organizacional* (2 ed.). Saltador.



- OIT (2020) *Panorama laboral 2020. América Latina y el Caribe*. Edición COVID-19. Organización Internacional del Trabajo. Lima: OIT / Oficina Regional para América Latina y el Caribe, 2020. ISSN: 2305-0268. Lima, Perú.
- Rousseau, DM (1989). "*Contratos Psicológicos e Implícitos en las Organizaciones*". Revista de derechos y responsabilidades de los empleados, 2(2), 121-139.
- Spector, PE (2008). "*Psicología Industrial y Organizacional: Investigación y Práctica*". John Wiley e hijos.
- Staw, BM (1976). "*Hasta las rodillas en el gran barro: un estudio sobre el compromiso creciente con un curso de acción elegido*". *Comportamiento organizacional y desempeño humano*, 16(1), 27-44.
- Vásquez-Robles, F, Napá, A. C. Miranda-Tejedo, N. (2022). Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center teleatento del Perú, Lima 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9 (2), 29-42. Publicación electrónica del 00 de agosto de 2022. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.029>
- Zaballa Gomáriz, P.E; El Assafiri Ojeda, Y; Medina Nogueira, Y.E; Nogueira Rivera; D. y Medina León, A. (2021). *Procedimiento para el análisis de la rotación del personal*. *ACADÉMO*, vol. 8, núm. 1, págs. 29-41, 2021

ANEXOS

Respetado empleador/ trabajador

El presente instrumento de recolección de datos busca analizar los factores que determinan la rotación de personal en los autoservicios de la ciudad de Pilar, periodo 2023-2024

Su participación es muy importante.

Variable - Rotación de personal

Estabilidad laboral

¿Cuál es la tasa de rotación de personal en la empresa durante el último año?

Bajo Medio Alto

¿Cuáles son las principales razones por las que los empleados abandonan la empresa?

- Insatisfacción salarial o falta de beneficios competitivos.
- Falta de oportunidades de crecimiento profesional o desarrollo laboral.
- Problemas con la gestión, incluida la falta de liderazgo efectivo o comunicación deficiente.
- Oportunidades más atractivas en otras empresas, como mejores condiciones laborales o beneficios adicionales.
- Descontento con las políticas de la empresa, como prácticas de recursos humanos injustas o inflexibles.

¿Qué medidas se están tomando para reducir la rotación de personal?

- Mejora de las políticas de compensación y beneficios
- Fomento de un ambiente de trabajo positivo y cultura organizacional saludable
- Ofrecimiento de oportunidades de crecimiento y avance profesional
- Proporcionar a los empleados vías claras para avanzar en sus carreras dentro de la empresa, ya sea a través de promociones internas, movilidad laboral o desarrollo de habilidades especializadas.
- Ninguna de las anteriores.

¿Cómo afecta la rotación de personal a la continuidad operativa y la productividad de la empresa?

- Disrupción en la continuidad operativa
- Pérdida de eficiencia y productividad
- Falta de colaboración
- Impacto en la calidad del trabajo
- Costos adicionales

Condiciones de trabajo

En una escala del 1 al 10, ¿cómo calificarías el nivel de comodidad en el trabajo?

- 1-3: Muy incómodo
- 4-6: Moderadamente cómodo
- 7-8: Bastante cómodo
- 9-10: Muy cómodo

El personal ¿se sientes valorado y respetado por sus compañeros y superiores en el trabajo?

- Siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca

El personal ¿Disfruta del ambiente de trabajo y se sientes motivado para realizar sus tareas?

- Siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca

¿Consideras que las necesidades y preocupaciones laborales son escuchadas y tomadas en cuenta por la empresa?

- Siempre
- A menudo
- Raramente
- Nunca

¿Cuántas quejas relacionadas con las condiciones de trabajo se han registrado en el último mes?

- Ninguna
- 1-3 quejas
- 4-6 quejas
- Más de 6 quejas

Remuneración

Número de Trabajadores que Cubren sus Gastos Básicos:

- Porcentaje de empleados cuyos ingresos mensuales superan el umbral de gastos básicos.
- Porcentaje de empleados que informan dificultades para cubrir sus necesidades básicas con sus ingresos actuales.
- Número total de empleados que solicitan adelantos de salario o préstamos de emergencia.
- Total de empleados que reciben un salario mensual menor al sueldo mínimo establecido por ley.

Facilidades de Promoción para Ascender:

- Porcentaje de empleados promovidos internamente en los últimos 12 meses.
- Tiempo promedio necesario para ascender desde un nivel inicial hasta un nivel más alto dentro de la empresa.
- Número de vacantes internas anunciadas frente al número total de puestos disponibles.

Recompensas e Incentivos:

- Valor promedio de los bonos o incentivos recibidos por empleado durante un período específico.
- Número de elogios o reconocimientos otorgados a empleados destacados.
- Impacto en el compromiso y la satisfacción de los empleados después de la implementación de nuevos programas de recompensas e incentivos.

