



DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE RETENCION DEL TALENTO  
HUMANO PARA UN ESTABLECIMIENTO DE COMIDAS RAPIDAS  
UBICADO EN CALI

Harvy Madroñero Gordillo

Juan Esteban Mejía Zamora

Instituto Técnico Nacional de Comercio Simón Rodríguez (INTENALCO)

Programa Técnico Profesional en Costos y Contabilidad

Diplomado en Gestión Estratégica del Talento Humano

Cali, Colombia

2026



DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE RETENCION DEL TALENTO  
HUMANO PARA UN ESTABLECIMIENTO DE COMIDAS RAPIDAS  
UBICADO EN CALI

Harvy Madroñero Gordillo  
Juan Esteban Mejía Zamora

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de:  
*Técnico Profesional en Costos y Contabilidad*

Profesor (a)  
Mag. en Educación  
José Jairo Vergara Rivera

Instituto Técnico Nacional de Comercio Simón Rodríguez (INTENALCO)  
Programa Técnico en Costos y Contabilidad  
Diplomado en Gestión Estratégica del Talento Humano  
Cali, Colombia  
2026



## Resumen

La investigación se desarrolla bajo un enfoque cualitativos con un diseño exploratorio, orientado a comprender las percepciones y experiencias de los colaboradores frente a la gestión del talento humano dentro de la organización, Para la recolección de información se emplearon encuestas aplicadas a los trabajadores del establecimiento, abordando temas de comunicación interna, la motivación, la estabilidad laboral, temas de bienestar en el talento humano. Los datos obtenidos fueron analizados mediante categorización temática y estadísticas descriptivas básicas.

En el trabajo se pueden evidenciar los resultados fortalezas relacionadas con el ambiente laboral y la comunicación con los jefes inmediatos; sin embargo, también se identifican debilidades significativas en la percepción de estabilidad laboral, equidad en el trato y disposición de los colaboradores para recomendar el establecimiento de comida rápida como lugar de trabajo. Estas condiciones influyen directamente en la intención de permanencia y en la rotación del personal.

Finalmente, en los hallazgos, se propone el diseño de una estrategia de retención enfocada en el fortalecimiento del clima laboral, la mejora de la comunicación organizacional, el reconocimiento del desempeño y la generación de mayor estabilidad para los colaboradores, el estudio concluye que una gestión estratégica del talento humano es fundamental para reducir la rotación laboral y contribuir al desarrollo sostenible de los establecimientos de comidas rápidas.

### **Palabras clave:**

Retención del talento humano, rotación laboral, clima laboral, gestión del talento humano, comidas rápidas.

## **Abstract**

. The research was conducted using a qualitative approach with an exploratory design, aimed at understanding the perceptions and experiences of employees regarding human talent management within the organization. Data collection involved surveys administered to employees of the establishment, addressing topics such as internal communication, motivation, job stability, and employee well-being. The data obtained were analyzed using thematic categorization and basic descriptive statistics.

The results show strengths related to the work environment and communication with immediate supervisors; however, significant weaknesses were also identified in the perception of job stability, fairness in treatment, and employees' willingness to recommend the fast-food establishment as a place to work. These conditions directly influence employee retention and turnover. Finally, the findings propose the design of a retention strategy focused on strengthening the work environment, improving organizational communication, recognizing performance, and generating greater stability for employees. The study concludes that strategic human talent management is fundamental to reducing employee turnover and contributing to the sustainable development of fast food establishments.

### **Keywords:**

Human talent retention, employee turnover, work environment, human talent management, fast food.

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b><u>LISTA DE FIGURAS.....</u></b>	<b><u>9</u></b>
<b><u>LISTA DE TABLAS.....</u></b>	<b><u>10</u></b>
<b><u>INTRODUCCIÓN .....</u></b>	<b><u>11</u></b>
<b><u>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</u></b>	<b><u>13</u></b>
<b>1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>1.3 OBJETIVOS .....</b>	<b>14</b>
1.3.1 OBJETIVO GENERAL .....	14
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	14
<b>1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b><u>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</u></b>	<b><u>15</u></b>
<b>2.1 BASES TEÓRICAS.....</b>	<b>15</b>
<b>2.2 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....</b>	<b>16</b>
<b><u>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....</u></b>	<b><u>18</u></b>
<b>3.1 ENFOQUE EPISTEMOLÓGICO.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>18</b>
<b>3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>18</b>
3.3.1 TÉCNICAS.....	19
3.3.2 INSTRUMENTOS .....	19
<b>3.4 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....</b>	<b>20</b>
3.4.1 ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	20
3.4.2 ANÁLISIS CUALITATIVO.....	20

3.4.3 ANÁLISIS CUANTITATIVO BÁSICO .....	21
3.4.4 SOFTWARE A UTILIZAR .....	21
<b>3.5 CONSIDERACIONES ÉTICAS.....</b>	<b>21</b>
<b>3.6 LIMITACIONES DEL ESTUDIO .....</b>	<b>21</b>
<b>3.7 REFLEXIÓN FINAL .....</b>	<b>22</b>
<b><u>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</u></b>	<b><u>23</u></b>
<b>4.1 INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>23</b>
<b>4.2 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>23</b>
<b>4.3 ANÁLISIS DE LOS DATOS .....</b>	<b>30</b>
<b>4.4 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>31</b>
<b><u>CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INTERVENCIÓN .....</u></b>	<b><u>34</u></b>
<b><u>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES .....</u></b>	<b><u>39</u></b>
<b><u>RERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</u></b>	<b><u>40</u></b>
<b><u>ANEXOS: .....</u></b>	<b><u>41</u></b>
<b>8.1 ANEXO 1. FORMATO DE ENCUESTA.....</b>	<b>41</b>

---

## Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. La carpa burger	17
Figura 2. Percepción de horarios	24
Figura 3. Comunicación sobre cambios de turnos	25
Figura 4. Claridad de las normas	25
Figura 5. Percepción de estabilidad laboral	26
Figura 6. Ambiente laboral	27
Figura 7. Trato por parte del empleador	28
Figura 8. Comunicación del empleador	28
Figura 9. Motivación por parte del establecimiento	29
Figura 10. Recomendación del trabajo	30

## Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Modelo de preguntas aplicadas	19
Tabla 2. Modelo de turnos	35
Tabla 3. Modelo de turnos – domiciliarios entre semana	35
Tabla 4. Modelo de turnos – domiciliarios entre fines de semana	36

## INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, las organizaciones enfrentan constantes desafíos relacionados con la gestión del talento humano, especialmente en sectores caracterizados por una alta demanda operativa y una elevada rotación del personal, como lo es el sector de comidas rápidas. La permanencia de los colaboradores se ha convertido en un factor estratégico, dado que influye directamente en la productividad, la calidad del servicio, el clima laboral y la sostenibilidad organizacional. En este sentido, la retención del talento humano no solo representa un reto administrativo, sino también una oportunidad para fortalecer la competitividad de las empresas.

La rotación laboral es una problemática recurrente en los establecimientos de servicio rápido, debido a factores como jornadas extensas, condiciones laborales exigentes, escasas oportunidades de crecimiento y debilidades en los procesos de gestión humana. Esta situación genera impactos negativos tanto a nivel económico por los costos asociados a la selección, contratación y capacitación como a nivel organizacional, al afectar la cohesión de los equipos de trabajo y la satisfacción del cliente. Por ello, resulta fundamental analizar las causas que originan la rotación y diseñar estrategias que promueven la estabilidad y el compromiso de los colaboradores.

A continuación, en el presente trabajo de grado tiene como propósito diseñar una estrategia de retención del talento humano para el establecimiento de comidas rápidas ubicado en la ciudad de Cali, específicamente en el barrio del siete de agosto. A partir de un enfoque cualitativo, la investigación busca comprender las percepciones de los colaboradores frente a aspectos como el clima laboral, la comunicación, la motivación, la estabilidad y el trato recibido, elementos clave que inciden en su decisión de permanecer o no en la organización.

Para el desarrollo del estudio, se fundamenta teóricamente en los aportes de autores como Chiavenato, Robbins, Judge y Schein, quienes destacan por la importancia de alinear los objetivos organizacionales con las necesidades y expectativas del capital humano. Así mismo, se emplean instrumentos de recolección de información como encuestas semiestructuradas, que permiten obtener datos relevantes para el análisis y la posterior formulación de una propuesta de intervención orientada a mejorar la retención del personal del establecimiento. De esta

manera, se pretende evidenciar que una adecuada gestión estratégica del talento humano constituye un elemento clave para el crecimiento organizacional, la reducción de la rotación laboral y la mejora continua del desempeño empresarial.

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Problema de investigación

La permanencia y estabilidad de los empleados en las organizaciones es uno de los factores que se han encontrado estrechamente relacionados con la productividad de las empresas, tal como en el estudio de Blakemore y Hoffman (1989), cuyo análisis corroboró que existe una asociación positiva y significativa entre la antigüedad laboral y la productividad del trabajo.

Desde este punto de vista resulta pertinente estudiar la forma en que puede afectarse la productividad cuando se presenta una alta rotación del personal. En el caso de esta investigación, se especula que la reducción de la rotación de personal en un establecimiento de comidas rápidas no solo fortalece la estabilidad del equipo de trabajo, si no que impulsa un ambiente laboral más colaborativo, motivado y eficiente. Cuando los empleados permanecen por más tiempo, se consolidan las habilidades operativas, se mejora la coordinación entre áreas y se eleva la calidad del servicio ofrecidos a los clientes.

Así mismo la rotación de personal en restaurantes de comida rápida tiene consecuencias directas en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Estudios realizados por la Sociedad Americana de Gestión de Recursos Humanos (SHRM) indican que la rotación excesiva puede incrementar los costos operativos hasta en un 30%, debido a la necesidad de contratar y formar nuevos empleados con frecuencia (SHRM, 2022). Además, la falta de continuidad en el equipo afecta la cohesión laboral y la experiencia del cliente, elementos clave en un sector altamente competitivo.

Según Chiavenato (2017), la gestión del talento humano se centra en alinear el potencial de las personas con los objetivos organizacionales. El presente estudio se enfoca en un establecimiento de comidas rápidas ubicado en el barrio Siete de Agosto, Comuna 7, de Cali, llamado la Carpa Burguer, La investigación busca diagnosticar las practicas actuales de talento humano y proponer estrategias aplicables y sostenible que mitiguen la rotación y fortalezcan la productividad.

### 1.2 Pregunta de investigación

¿Qué estrategias de retención del talento humano pueden reducir la rotación laboral en el establecimiento de comidas rápidas la Carpa Burguer?

### 1.3 Objetivos

#### *1.3.1 Objetivo general*

Diseñar una estrategia de retención del talento humano que permitan disminuir la rotación laboral en el establecimiento la Carpa Burguer.

#### *1.3.2 Objetivos específicos*

- Diagnosticar las causas principales que generan la rotación laboral en la Carpa Burguer.
- Analizar la rotación laboral y las dificultades de retención desde el punto teórico
- Proponer acciones que contribuyan a reducir la rotación del personal en el establecimiento la Carpa Burguer.

### 1.4 Justificación de la investigación

El diseño de un modelo de selección de personal es fundamental para mejorar el ajuste persona – puesto, un factor determinante en la permanencia laboral, seleccionar candidatos que se ajusten a las demandas del entorno, esto a su vez reduce salidas tempranas y rotación. Una selección sin criterios técnicos aumenta los errores de contratación.

En establecimientos de comida rápida, la rotación de personal no solo afecta la continuidad operativa, sino la satisfacción del cliente y la constante mejora del negocio. Según Werther y Davis (2008), la selección adecuada de personal es un proceso estratégico que permite reducir la rotación y mejorar de manera significativa el clima laboral.

Daniel Goleman (1998) enfatiza la importancia de la inteligencia emocional entre los líderes, esto a su vez para garantizar entornos de trabajo saludables. Investigaciones de Great Place To Work (2024) muestran que las empresas con altos niveles de confianza y comunicación interna entre líderes y colaboradores retienen hasta un 40% más de talento, claramente sin dejar de lado el desarrollo de planes de carrera y oportunidades de ascenso, ya que este motiva a los empleados a permanecer en la organización como de esperarse.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Bases Teóricas

La retención del talento humano se define como el conjunto de estrategias y prácticas organizacionales diseñadas para mantener a los empleados clave dentro de la empresa, evitando su migración hacia la competencia o hacia otras oportunidades laborales.

**Chiavenato (2020)**, afirma que la retención no solo implica ofrecer salarios competitivos, sino también crear un ambiente laboral que fomente el desarrollo profesional, el reconocimiento y la satisfacción personal. En este sentido, la retención se convierte en un factor crítico para la sostenibilidad y el crecimiento de las organizaciones, especialmente en contextos de alta competencia por el talento.

Sin embargo, hay factores determinantes que tiene la rotación laboral que puede ser voluntario o involuntario, y está influenciado por aspectos tanto internos como externos a la organización.

Los principales motivos de rotación incluyen la falta de oportunidades de crecimiento, la insatisfacción con el liderazgo, la cultura organizacional tóxica y la desalineación entre las expectativas del empleado y la realidad laboral. **(Robbins y judge,2021)**

Estos autores destacan que la rotación no solo genera costos directos de reclutamiento y capacitación, sino también pérdidas intangibles como la disminución de la moral y la productividad del equipo.

También la cultura organizacional cumple un papel fundamental en la retención del talento humano, ya que establece el conjunto de valores, normas y prácticas que orientan el comportamiento de los colaboradores dentro de la organización. Es fundamental en la decisión de los empleados de permanecer en una empresa. **Schein (2017)** Argumenta que una cultura basada en la transparencia, la colaboración y el respeto mutuo no solo atrae el talento, sino que también lo retiene. Según este autor, las organizaciones que promueven una cultura inclusiva y que fomentan la diversidad de pensamiento logran mayor compromiso y menor rotación. Además, Schein destaca que la cultura debe ser coherente con los valores y expectativas de los empleados, ya que la desconexión entre lo que la empresa dice y lo que hace puede generar desconfianza y aumentar la intención de abandono.

Del mismo modo la retención efectiva se logra cuando la organización alinea sus objetivos estratégicos con las aspiraciones individuales, creando un ambiente donde el desarrollo profesional y personal sean prioridad.

Idalberto Chiavenato destaca que la retención del talento humano es un eje fundamental para la sostenibilidad en las organizaciones. Según su perspectiva, la rotación laboral no solo implica costos directos como reclutamiento y capacitación, sino que este mismo genera un clima laboral tenso y a su vez, afecta en gran medida la productividad de la organización, Chiavenato propone planes de carrera claros y programas de reconocimiento, elementos que fortalecen el compromiso y la identificación del empleado con su puesto en la organización. Además, se aclara que la importancia de un buen liderazgo participativo y una comunicación asertiva, permitirán abordar las distintas problemáticas que surgen entre los colaboradores por esta razón, los colaboradores se sentirán escuchados y siendo parte activa del crecimiento de dicha organización.

Schein insiste en que la socialización organizacional es crítica: los procesos de onboarding no deben limitarse a aspectos técnicos, sino que deben transmitir la esencia cultural de la organización. Esto incluye programas de mentoría, historias corporativas y la participación en proyectos transversales, que ayuden a los nuevos miembros a internalizar los valores y sentirse parte de algo mayor. Además, advierte que una cultura inconsistente es una de las vías principales de deserción incluso si las condiciones salariales son competitivas.

## 2.2 Descripción de la organización

La Carpa Burger es un establecimiento de comidas rápidas ubicado en la ciudad de Cali, en el barrio 7 de agosto, específicamente en la Carrera 19 #72A – 03. El negocio opera bajo el formato de restaurante de servicio rápido, ofreciendo principalmente hamburguesas y productos complementarios como papas fritas, salchipapas, bebidas y otros alimentos de consumo inmediato. Su propuesta gastronómica se orienta a un público juvenil y familiar, con un enfoque en la experiencia visual y el consumo informal, coherente con dinámicas propias del sector de comidas rápidas urbano.

Desde su punto de vista operativo, la Carpa Burger utiliza activamente redes sociales como principal canal de difusión, donde se evidencian reseñas con respecto al servicio que ofrecen al cliente principal, el establecimiento cuenta con aproximadamente con 15 trabajadores que desempeñan cargos tales como, cajeros, cocineros, domiciliarios ETC. Este contexto sugiere una operación dinámica que requiere personal con alta rotación de turnos, atención directa al cliente y adaptación a picos de demanda.

A continuación, se presenta una imagen que representa el establecimiento mencionado.



Figura 1 La Carpa Burguer

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1 Enfoque Epistemológico

El presente estudio se enmarca en un paradigma interpretativo, dado que busca comprender las percepciones, experiencias y significados que los actores sociales (empleadores y trabajadores) atribuyen a la gestión del talento humano en el contexto organizacional. Este enfoque permite analizar la realidad desde la perspectiva de los participantes, priorizando la subjetividad y la construcción social del conocimiento.

Desde esta postura, se asume que la realidad es multidimensional y dinámica, por lo que el investigador actúa como un facilitador que interpreta los datos recolectados, sin pretender generalizaciones estadísticas, sino profundizar en la comprensión de fenómenos específicos.

### 3.2 Tipo de Investigación

La investigación adopta un diseño cualitativo de corte exploratorio, ya que su objetivo principal es:

- Explorar las prácticas, desafíos y oportunidades en la gestión estratégica del talento humano en La Carpa Burguer.
- Describir las percepciones de empleadores y trabajadores sobre temas como clima laboral, desarrollo de competencias, retención de talento y alineación con los objetivos organizacionales.

Este enfoque es idóneo para contextos donde existe poca información sistematizada o se requiere identificar variables clave para futuras investigaciones.

### 3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para cumplir con los objetivos, se emplearán las siguientes técnicas e instrumentos:

### 3.3.1 Técnicas

- Encuestas semiestructuradas: Dirigidas a empleadores y trabajadores, con preguntas abiertas y cerradas para recoger datos cualitativos y cuantitativos básicos.
- Análisis documental: Revisión de políticas internas, manuales de funciones o informes de clima laboral (si están disponibles) para triangular la información.

### 3.3.2 Instrumentos

- Formularios de Google Forms:
  - Diseñados con secciones temáticas (ej.: "Percepción del clima laboral", "Oportunidades de desarrollo", "Retención de talento").
  - Incluirán preguntas abiertas para profundizar en las respuestas y preguntas cerradas (escala Likert) para medir niveles de satisfacción o acuerdo.

<b>Preguntas cerradas</b>	<b>Preguntas abiertas</b>
¿Considera que su salario es acorde con las funciones que desempeña?	¿Recibe reconocimiento por parte de sus superiores cuando realiza bien su trabajo?
¿Cuenta con oportunidades de aprendizaje o capacitación dentro de la empresa?	¿Se siente cómodo con el ambiente laboral y la relación con sus compañeros?
¿Considera que su carga laboral es adecuada para su puesto?	¿Considera que su jefe inmediato se comunica claramente con usted?
¿Le gustaría permanecer en este establecimiento durante los próximos 12 meses?	¿Recibe apoyo de sus compañeros cuando tiene alta carga laboral?
¿Cree que el establecimiento se preocupa por su bienestar personal y laboral?	¿Siente que su trabajo es valorado por el establecimiento?
¿Ha pensado en renunciar a su trabajo en los últimos 3 meses?	¿Considera que todos los trabajadores reciben el mismo trato en el establecimiento?
¿Recomendaría este lugar de trabajo a otra persona?	¿Se siente motivado por parte del establecimiento para dar lo mejor de sí en su trabajo?
¿Considera que sus horarios de trabajo son adecuados y bien organizados?	

¿El establecimiento le brinda estabilidad laboral?	
¿Las normas y reglas del establecimiento son claras?	
¿Se le informa oportunamente sobre cambios en turnos, horarios o funciones?	
¿Siente que puede expresar sus opiniones sin temor a represalias?	
¿Cree que la empresa ofrece posibilidades de ascenso o mejora laboral?	

**Tabla 1 Modelo de preguntas aplicadas**

La construcción de nuestras preguntas se hizo viendo el contexto de nuestro tema a tratar que en este caso es para encontrar una satisfacción de los trabajadores hacia el clima laboral del establecimiento, para nosotros poder proponer un programa de bienestar hacia ellos para poder cumplir con el objetivo del trabajo que es la retención del personal.

### 3.4 Procesamiento y Análisis de Datos

Los datos recolectados se procesarán mediante las siguientes etapas:

#### 3.4.1 Organización de la Información

- Exportación de datos: Los resultados de Google Forms se exportarán a Microsoft Excel para su tabulación.
- Limpieza de datos: Se eliminarán respuestas incompletas o inconsistentes.

#### 3.4.2 Análisis Cualitativo

- Categorización: Las respuestas abiertas se agruparán por temas recurrentes (ej.: "Falta de capacitación", "Reconocimiento laboral").

- Triangulación: Se contrastarán los datos de encuestas con la información documental, también se contará con un breve filtro de preguntas validando así las preguntas precisas para los trabajadores (si aplica) para validar hallazgos.

### 3.4.3 Análisis Cuantitativo Básico

- Estadísticas descriptivas: Se calcularán frecuencias, porcentajes y promedios para las preguntas cerradas (ej.: % de empleados satisfechos con el clima laboral).

- Visualización: Gráficos de barras o pastel en Excel para representar tendencias.

### 3.4.4 Software a Utilizar

- Google Forms: Para recolección de datos.

- Microsoft Excel: Para tabulación, análisis descriptivo y generación de gráficos.

-\*Herramientas complementarias: [Opcional, si aplica].

## 3.5 Consideraciones Éticas

- Consentimiento informado: Los participantes recibirán una explicación clara sobre el objetivo del estudio y su voluntariedad para responder.

- Confidencialidad: Los datos se manejarán de forma anónima, evitando identificar a personas o empresas específicas en los resultados.

- Uso de la información: Los hallazgos se utilizarán exclusivamente para fines académicos y de mejora organizacional.

## 3.6 Limitaciones del Estudio

- Sesgo de autoselección: Los participantes podrían ser aquellos con mayor interés en el tema, lo que podría influir en los resultados.

- Subjetividad: Al tratarse de percepciones, los datos están sujetos a la interpretación de los encuestados.

- Muestra no probabilística: La selección de participantes no es aleatoria, por lo que los resultados no son generalizables.

### 3.7 Reflexión final

Este capítulo busca garantizar que la metodología sea coherente con los objetivos de la investigación, priorizando la rigurosidad en la recolección y análisis de datos para aportar conocimientos útiles al campo de la gestión del talento humano en el sector contable.

---

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1 Introducción

En este capítulo se presentan, analizan y discuten los resultados obtenidos a partir del formulario aplicado a los colaboradores de La Carpa Burguer, con el objetivo de identificar factores que influyen en la rotación del personal dentro del establecimiento. Este análisis permitirá evaluar aspectos como el clima laboral, la comunicación, la percepción de los trabajadores, ciertos elementos fundamentales para entender las causas de la rotación del personal y de esta manera proponer estrategias efectivas.

Los datos recolectados reflejan la opinión de los colaboradores sobre su experiencia, destacando sus fortalezas como las áreas de mejora que pueden influir en su permanencia dentro de la organización, se busca no sólo conocer la situación actual que se encuentran los colaboradores, sino sentar las bases para diseñar una estrategia que permita reducir de manera significativa la rotación, en contraste a esto, aumentar la productividad, compromiso y satisfacción y de esta manera poder lograr los objetivos y metas que la organización tenga prevista con sus colaboradores.

### 4.2 Presentación de los resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos por medio del formulario aplicado a los colaboradores, así como su gráfico y respectiva discusión frente a lo que percibe en su tiempo en la organización.

¿Considera que sus horarios de trabajo son adecuados y bien organizados?

11 respuestas

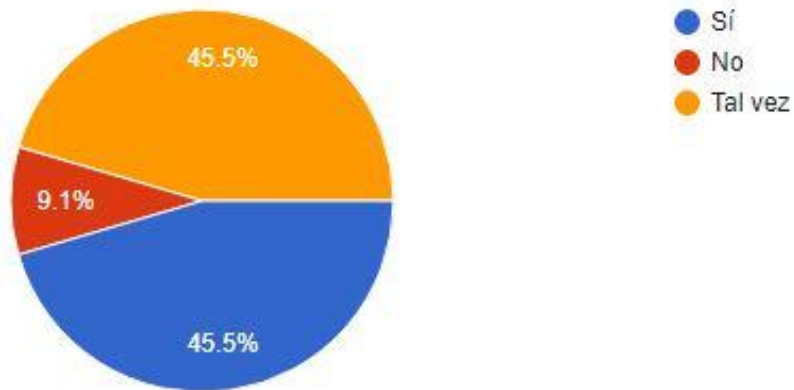


Figura 2 Percepción de horarios

Los resultados obtenidos muestran que el 45,5% de los colaboradores considera que sus horarios de trabajo son adecuados y bien organizados. De igual forma, un 45,5% manifiesta una postura ambigua al seleccionar la opción “Tal vez”, mientras que el 9,1% expresa que no considera adecuados ni bien organizados. Los datos obtenidos nos muestran que, aunque una parte significativa del personal percibe de manera positiva la organización de los turnos, existe un porcentaje igual relevante que presenta dudas e inconformidades con el manejo de los turnos.

¿Se le informa oportunamente sobre cambios en turnos, horarios o funciones?

11 respuestas

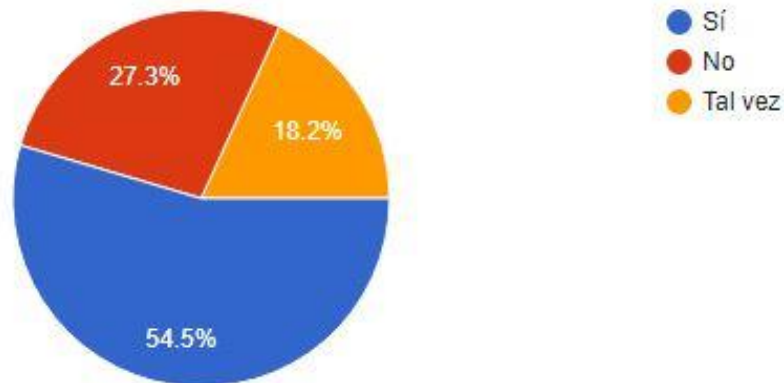


Figura 3 Comunicación sobre cambios de turnos

Los resultados evidencian que el 54,5% de los colaboradores afirma que sí recibe información oportuna sobre cambios en turnos, horarios o funciones. Sin embargo, un 27,3% manifiesta que no es informado adecuadamente, mientras que el 18,2% selecciono la opción “Tal vez”. Esto indica que existe un porcentaje significativo de trabajadores que experimenta deficiencia o inconsistencias en este proceso.

¿Las normas y reglas del establecimiento son claras?

11 respuestas

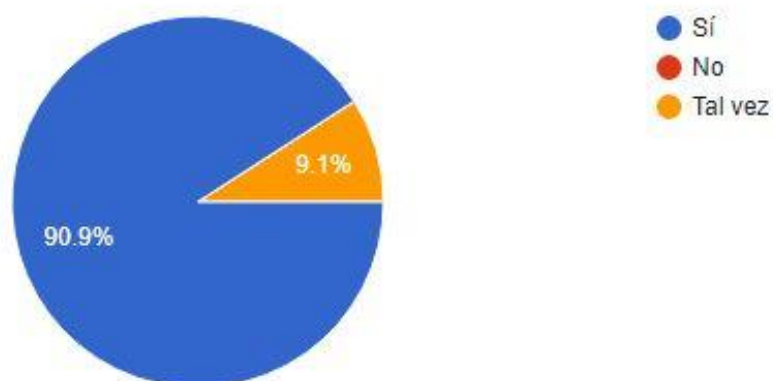


Figura 4 Claridad de las normas

Los resultados indican en este caso que el 90,9% de los colaboradores considera que las normas y reglas del establecimiento son claras, mientras que el 9,1% manifiesta dudas al respecto. No se registraron respuestas con la opción “No”, lo cual evidencia una percepción mayoritariamente positiva frente a este apartado.

### ¿El establecimiento le brinda estabilidad laboral?

11 respuestas

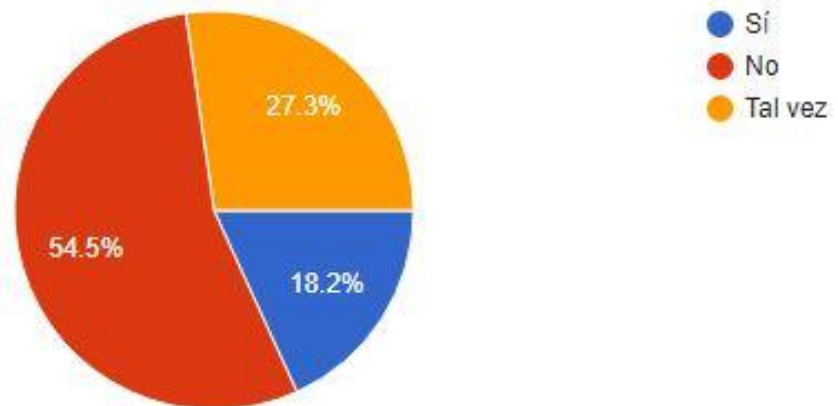


Figura 5 Percepción de estabilidad labora

Los resultados muestran que el 54,5% de los colaboradores considera que el establecimiento no les brinda estabilidad laboral. Por otro lado, el 27,3% selecciono la opción “Tal vez”, mientras que solo el 18,2% percibe que sí existe estabilidad laboral por parte del establecimiento. Estos datos reflejan una percepción mayoritariamente negativa frente a este factor.

¿Se siente cómodo con el ambiente laboral y la relación con sus compañeros?

11 respuestas

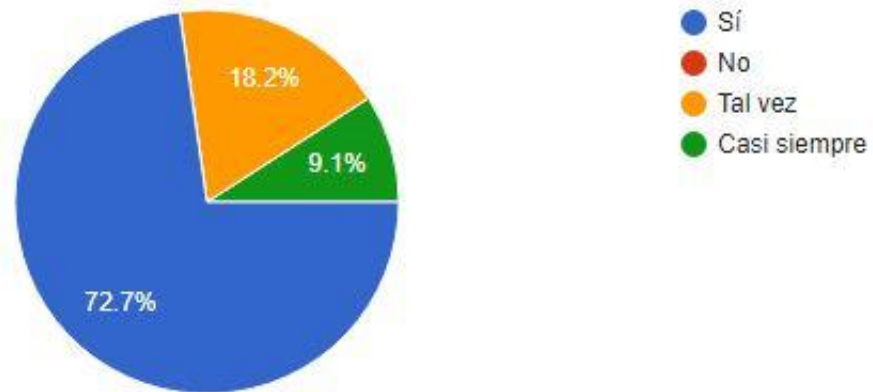


Figura 6 Ambiente laboral

Los resultados obtenidos indican que el 72,7% de los colaboradores se siente cómodo con el ambiente laboral y la relación entre compañeros del establecimiento, lo que demuestra un clima laboral realmente positivo. Por otro lado, el 18,2% de los colaboradores que respondieron la opción “Tal vez” sugiere cierta ambigüedad o condiciones que podrían mejorarse, mientras que el 9,1% respondió “Casi siempre”, sugiere que se percibe un ambiente laboral aceptable.

¿Considera que todos los trabajadores reciben el mismo trato en el establecimiento?

11 respuestas

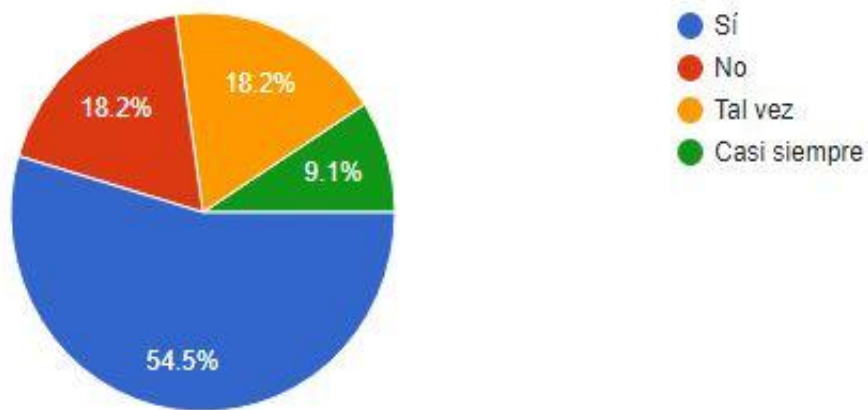


Figura 7 trato por parte del empleador

Los resultados arrojan que el 54,5% de los colaboradores percibe que todos reciben el mismo trato, lo que indica una mayoría relativa que valora la equidad. Sin embargo, un 18,2% responde con la opción “Tal vez” y su vez un 18,2% respondió con un “No”, lo que refleja una división en la percepción de equidad en el establecimiento, mientras que el 9,1% que respondieron “Casi siempre” no esta tan seguro del trato recibido o no perciben de manera clara el trato con sus superiores.

¿Considera que su jefe inmediato se comunica claramente con usted?

11 respuestas

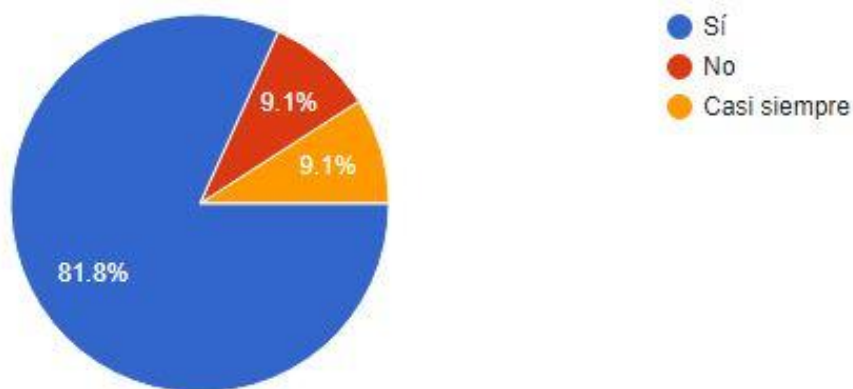


Figura 8 Comunicación del empleador

Los resultados observados nos indican que el 81,8% considera clara la comunicación con su jefe inmediato, este resultado es un punto fuerte desde el punto de vista del jefe encargado, el hecho de tener una buena comunicación es clave para dar respuesta a situaciones espontaneas que puedan surgir por parte de los colaboradores. Sin embargo, el 9,1% que respondió “No” y “Casi siempre”, debe ser atendido por parte del jefe inmediato y de esta manera reducir rotaciones de personal tempranas ocurridas por una comunicación que no se considera clara.

¿Se siente motivado por parte del establecimiento para dar lo mejor de sí en su trabajo?

11 respuestas

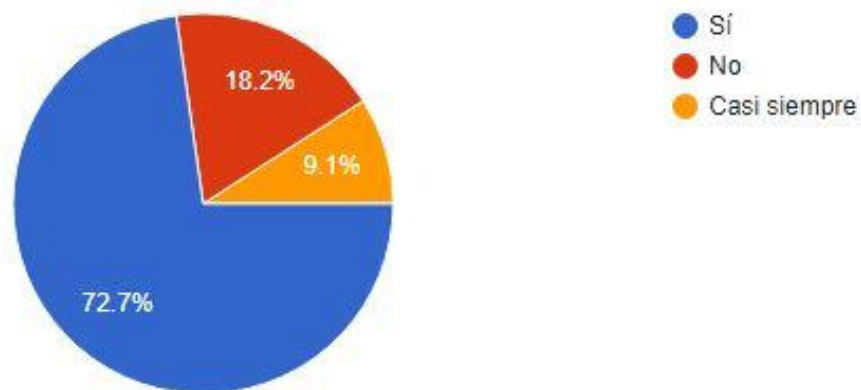


Figura 9 Motivación por parte del establecimiento

Los resultados nos muestran que el 72,7% de los colaboradores se siente motivado por el establecimiento para dar lo mejor de sí, lo que este refleja es un nivel alto de motivación general. Adicionalmente un 9,1% respondió la opción “Casi siempre”, lo que suele indicar que en algunos momentos son logran sentirse motivados. Por el contrario, el 18,2% respondió “No”, lo que representa un grupo significativo que no se siente motivado a la hora de empezar sus turnos laborales.

## ¿Recomendaría este lugar de trabajo a otra persona?

11 respuestas

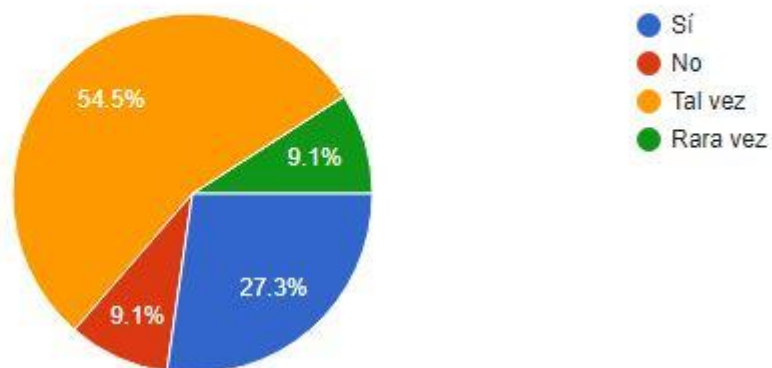


Figura 10 Recomendación del trabajo

Los resultados apreciados evidencian que el 54,5% de los colaboradores respondió la opción “Tal vez”, esto nos dice que existe una postura un tanto neutral o de incertidumbre sobre recomendar el establecimiento. No obstante, solo el 27,3% eligieron la opción “Sí”, lo que sugiere que 1 de cada 3 trabajadores de la carpa Burger recomendarían el establecimiento acertadamente, finalmente el 9,1% respondió la opción “Rara vez” y el otro 9,1% respondió “No”, lo que refleja una falta de compromiso o satisfacción.

### 4.3 Análisis de los datos

Los resultados obtenidos a través del formulario aplicado a los colaboradores de la organización revelan aspectos claros sobre el clima laboral, la comunicación, la motivación y la percepción general dentro del establecimiento, al observar que, aunque existe una satisfacción con el ambiente laboral (72,7% se sienten cómodos) y se resalta una buena comunicación con los jefes inmediatos (81,8% se consideran seguros). A pesar de ello, existen aspectos importantes que podrían en su mayor parte, afectar la estabilidad del equipo de trabajo. Por ejemplo, el 54,5% percibe que todos reciben el mismo trato por parte del establecimiento y un 27,3% no se encuentra conforme con lo mencionado anteriormente, este apartado es importante tenerlo en cuenta, y tratarse como un problema que puede afectar a largo plazo las diferentes opiniones que tenga el personal, si no se trata con equidad y transparencia.

Con respecto a la motivación, aunque se observe que el 72,7% si se siente motivado para rendir positivamente en sus funciones, el 18,2% no siente esa misma motivación para acercarse a sus

objetivos personales, ya sea que el establecimiento no fomenta del todo la motivación personal a cada colaborador y no se asegura de alinearlos con los objetivos de cada colaborador dentro de la organización. El dato que más determina es el porcentaje de trabajadores que no recomiendan en lo absoluto trabajar en dicha organización, el 54,5% reflejan como resultado, un análisis concreto que se podría describir como preocupante. La carpa burger al tener unas fortalezas en su cultura laboral, es necesario implementar estrategias concretas para abordar las debilidades que se presentan (comunicación, equidad, y motivación). Esto para reducir poco a poco la retención del personal y dando como resultado, una mejora en la productividad y satisfacción del cliente, de la misma forma se contribuirá a una mejora en el personal.

#### 4.4 Discusión de los resultados

La figura 2 percepción de los horarios, demuestra que el hecho de que casi la mitad de los colaboradores se ubique en la opción “Tal vez” sugiere una percepción de inestabilidad o falta de claridad en la estructura de los horarios. Esta ambigüedad puede estar relacionada con cambios muy frecuentes en los turnos, extensiones no planificadas de la jornada o poca anticipación en la programación semanal por parte de la organización. El adecuado orden de los horarios es un factor determinante en la satisfacción laboral, ya que incide directamente en el equilibrio entre la vida personal y el trabajo. Cuando los empleados no perciben de manera clara o estable su jornada laboral, pueden experimentar episodios de estrés constante, agotamiento y desmotivación, **Robbins y Judge (2021)** sostienen que las condiciones laborales influyen directamente en el nivel de compromiso organizacional y en la intención de permanencia.

La figura 3 comunicación sobre cambios de turnos nos indica que la comunicación interna es un componente esencial en la gestión del talento humano, especialmente en contextos operativos dinámicos como los establecimientos de comidas rápidas, el hecho de que el 45% no tenga una claridad objetiva, puede afectar la confianza y el compromiso. **Chiavenato (2020)** sostiene que la calidad en los procesos comunicativos fortalece el vínculo entre el empleado y la organización, al permitir que el trabajador se sienta escuchado en momentos que surjan durante sus funciones. La carpa burger tiene aún, oportunidades de mejora en la comunicación interna sobre este aspecto.

Figura 4 claridad de las normas nos proporciona una fortaleza de la organización en el tema de la claridad normativa, ya que este a su vez facilita la adaptación de los colaboradores, reduce conflictos

internos y mejora la coordinación de tareas. Según **Chiavenato (2020)**, la claridad de las reglas en una organización contribuye a generar confianza y estabilidad laboral.

Figura 5 Percepción de estabilidad laboral nos indica que cierta cantidad de colaboradores no percibe una buena estabilidad laboral, en consecuencia, esto puede significar un riesgo significativo para la organización. **Robbins y Judge (2021)** señalan que la percepción de inestabilidad afecta directamente la satisfacción laboral, incluso cuando otros factores, como el clima o las relaciones interpersonales, son positivos.

Figura 6 Ambiente laboral representa de manera satisfactoria un ambiente laboral agradable y la relación de los compañeros resulta muy alentador. Según **Chiavenato (2020)** un ambiente laboral positivo contribuye a un menor porcentaje de retención del talento, ya que se fomenta la motivación y el compromiso. Sin embargo, los colaboradores que se encuentran en los distintos rangos, sugiere que se debería de implementar actividades de integración para fortalecer de manera objetiva, un ambiente más unido en cada reto laboral.

Figura 7 Trato por parte del empleador nos muestra que se percibe equidad en el trato, siendo este un dato importante pero el 18,2% que respondió “No” es una clara señal de alerta. **Robbins y Judge (2021)** destacan que la percepción de injusticia puede generar ciertos problemas dentro del establecimiento, tales como, desmotivación, rotación del personal ETC, el dato es importante llevarlo en marcha y revisar políticas de trato equitativo y transparente en el talento humano.

Figura 8 Comunicación por parte del empleador sugiere que, en gran parte, la comunicación entre el jefe inmediato es clara. Según **Schein (1988)** la esencia de la cultura de las organizaciones se reserva al nivel más profundo de presunciones básicas y creencias que permitan a los individuos cada día expresar y experimentar sus acontecimientos, podemos aclarar que lo dicho por Schein refleja de manera más acertada que no solamente una buena comunicación con superiores es clave para una buena convivencia laboral, sino que garantiza un ambiente laboral muy favorable y agradable para los trabajadores, alimentando cada día su cultura organizacional.

Figura 9 Motivación por parte del establecimiento evidencia una parte significativa se siente motivada para afrontar los desafíos que se presenten en la jornada laboral, un resultado muy positivo, tal como lo indica **Chiavenato (2020)**, la motivación es un factor clave para el desempeño y retención del personal. Por otro lado, los trabajadores que no se sienten motivados es una señal de alerta que, si

se estudia desde un principio, se podría reducir un poco el estrés causado en los trabajadores durante sus jornadas, asegurando que se disminuya la desvinculación laboral.

Figura 10 Recomendación del trabajo muestra un resultado que podría relacionarse con una mayor indiferencia o falta de compromiso. **Schein (2017)** destaca que la cultura organizacional, influye directamente en la disposición de los empleados a recomendar su lugar de trabajo, una cultura que fomente la transparencia el reconocimiento y el desarrollo profesional puede aumentar su porcentaje de manera acertada.

## CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

La presente propuesta se formula a partir de los resultados obtenidos anteriormente en el capítulo IV donde se pudo evidenciar ciertas fortalezas y debilidades que atraviesa la organización en su manejo del talento humano. Por si fuera poco, se observan resultados positivos en cuanto al ambiente laboral y a la comunicación entre los colaboradores con su jefe inmediato, a su vez, se detectaron factores críticos que inciden directamente con la rotación del personal, tales como la inestabilidad laboral, deficiencias en la comunicación en los cambios operativos y percepciones en el trato no adecuadas.

Desde este enfoque, esta propuesta busca intervenir de manera estructurada frente a los factores determinantes que se consideraron muy relevantes por su gran magnitud que representa para la organización, llevando a cabo y teniendo en cuenta los objetivos y necesidades de los colaboradores con lo que se quiere lograr a nivel organizacional, dando como resultado un fortalecimiento en la permanencia, el compromiso y la productividad del personal, nuestra propuesta se divide en 4 ejes estratégicos definidos a partir de los resultados obtenidos.

- 1. Organización adecuada y concreta**
- 2. Fortalecimiento de comunicación interna**
- 3. Programa de reconocimiento “Actitud mediante compromiso y excelencia al saber - hacer”**
- 4. Cultura organizacional mediante actividades de integración**

### **1. Organización adecuada y concreta**

Primeramente, se propone que la organización La Carpa Burguer adopte un sistema básico de planificación de horarios, ya sea, por ejemplo. En un Excel tener en cuenta los nombres de cada colaborador y verificar que turnos cumplieron con la semana actual y organizar la actividad correspondiente para ese turno, y de esta manera rotar a quienes ya realizaron un turno respectivo. Este enfoque garantiza que cada colaborador tenga en cuenta el turno y la actividad que tenga que realizar ese día, mantener también el orden de las actividades propuestas para que cada colaborador esté dispuesto a dar lo mejor de sí mismo.

A continuación, se muestra a manera de ejemplo, el orden del horario para cada colaborador como se explicó en la propuesta argumentada y teniendo en cuenta el cargo que desempeñan en la organización.

MEJIA JUAN ESTEBAN							
	19/01/2026	20/01/2026	21/01/2026	22/01/2026	23/01/2026	24/01/2026	25/01/2026
Horario	4:00 Pm - 12 Am	4:00 Pm - 12 Am	4:00 Pm - 12 Am	4:00 Pm - 12 Am	4:00 Pm - 12 Am	6:00 Pm - 2 Am	6:00 Pm - 2 Am
Actividad	Caja registradora	Caja registradora	Limpieza y orden mesas	Limpieza y orden	Limpieza y orden	Atencion - mesa	Atencion - mesa

Figura 11 Modelo de turnos

Lunes - Viernes			
Domiciliario	Turno	Horario	Función principal
Domiciliario A	Apertura	4:00 p. m. – 10:00 p. m.	Alta demanda inicial
Domiciliario B	Intermedio	6:00 p. m. – 12:00 a. m.	Refuerzo horas pico
Domiciliario C	Refuerzo	7:00 p. m. – 11:00 p. m.	Apoyo horas pico

Figura 12 Modelo de turnos – domiciliarios entre semana

Fines de semana		Sabado - domingo y feriados	
Domiciliario	Turno	Horario	Función principal
Domiciliario A	Apertura	6:00 p. m. – 12:00 a. m.	Inicio y alta demanda
Domiciliario B	Cierre	8:00 p. m. – 2:00 a. m.	Cierre y pedidos tardíos
Domiciliario C	Refuerzo	7:00 p. m. – 1:00 a. m.	Horas pico nocturnas

Figura 13 Modelo de turnos – domiciliarios entre fines de semana

Cabe mencionar que, el establecimiento deberá garantizar la entrega ya sea física o virtual de los horarios, para que el colaborador pueda tener en cuenta los turnos propuestos por La Carpa Burguer. La elaboración de los turnos se deberá realizar como máximo el jueves de cada semana antes de empezar una nueva semana laboral, para que el colaborador pueda informar de manera puntual si un turno no podrá desempeñarlo por situaciones que impidan la ejecución de sus actividades, y así la organización pueda implementar cambios de turnos de manera temprana y evitar una nula comunicación en situaciones concretas.

## 2. Fortalecimiento de comunicación interna

Se plantea optimizar los canales de comunicación interna por medios virtuales (Grupo de WhatsApp) o si por el contrario la organización ya cuenta con un canal de información vía WhatsApp, la comunicación se debería encaminar a la escucha activa por parte de los o jefes inmediatos de manera personal con cada uno de los colaboradores, y escuchar su punto de vista con situaciones donde se les pueda presentar dificultades en su jornada laboral. De esta manera se implementará un espacio personal de escucha activa con cada colaborador y escuchar las sugerencias o reclamos que tenga al respecto con la carga laboral y/o funciones que consideren que sean tema de hablar personalmente donde los empleados se sientan libres de expresar sus preocupaciones y sugerencias.

Esta iniciativa se recomienda realizarla el último domingo de cada mes y antes de empezar el turno respectivo ese día, por ejemplo, la Carpa Burguer el último domingo de febrero abre a las 6:00 PM, el espacio entre las 2:30 PM a las 5:30 PM, tendrá un espacio exclusivo para escuchar de manera personal con cada colaborador, con un tiempo estimado por colaborador de 30 minutos para **6 trabajadores** que podrán ser atendidos, ya que se observa que no se podrá atender por condiciones de tiempo a todos los colaboradores ese mismo día, por esta razón el establecimiento deberá informar por medio de su

canal de información la lista de los colaboradores que atenderán sus escuchas el próximo encuentro que claramente deberá estar planificado para su realización puntual.

Esta estrategia llevara a cabo un factor determinante que resalta **Robbins (2013)** con respecto al clima organizacional y la percepción de los trabajadores, destaca que, en cualquier empresa, este factor es esencial para determinar si los trabajadores se sienten cómodos en su entorno laboral y como esta comodidad afecta su rendimiento.

### **3. Programa de reconocimiento “Actitud mediante compromiso y excelencia al saber - hacer”**

El siguiente ítem propone implementar en este caso un programa de reconocimiento llamado “Actitud mediante compromiso y excelencia al saber – hacer” que permitirá al establecimiento dar de manera sorpresiva un reconocimiento al colaborador antes de empezar sus funciones.

Por ejemplo, el colaborador Juan Esteban es el encargado del turno del día 23 de enero y su entrada es a las 4:00 PM, su actividad para ese día es el manejo de la caja registradora, antes de llegar al establecimiento, los jefes inmediatos lo sorprenden con un incentivo, ya sea un bono para disfrutar una salida a cine, un incentivo monetario fuera del salario que le consignan en una quincena, o un mercado familiar.

Cabe aclarar que la organización para poder implementar de manera correcta esta iniciativa, deberá organizar cada domingo de cada semana los siguientes anuncios de manera formal con cada trabajador o por vía WhatsApp, sobre los objetivos que desean alcanzar durante la semana entrante, tales como la correcta disposición durante una situación de alta carga con clientes, trabajo en equipo en horas de bastante trabajo ETC.

El plan con este programa busca medir el compromiso personal que tiene cada colaborador con el establecimiento y al manejo de clientes, así como su disposición para ayudar a compañeros que atraviesen situaciones un poco complejas.

### **4. Cultura organizacional mediante actividades de integración**

Por último y no menos importante, el fortalecimiento de la cultura organizacional en el establecimiento, la propuesta sugiere que la Carpa Burguer se tome los días especiales para organizar ya sea, una salida a un sitio determinado para cenar juntos o sencillamente una actividad de integración en un espacio exclusivo para que todos puedan compartir y conocerse mejor entre los trabajadores,

donde se incluyan rifas, premios de toda clase. Cuando se dice que el establecimiento tome los días especiales quiere decir que tendrán que dedicar un espacio ese día para sus actividades de integración, por ejemplo. “Se informa que el día 19 de septiembre no habrá servicio, retomaremos servicio el día 20 de septiembre en nuestro horario habitual agradecemos su comprensión”.

Esto garantizará la satisfacción del colaborador al sentirse que, al igual que otras personas, el también merece disfrutar ese día rodeado en este caso, de sus compañeros de trabajo, como sostiene **Schein (2017)** que la cultura organizacional influye directamente en la retención del personal y la disposición de los empleados a recomendar su sitio de trabajo.

---

## CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

La investigación tuvo como propósito principal diseñar una estrategia que permitirá disminuir la rotación del personal en el establecimiento de la Carpa Burguer, a su vez, examinar las causas que influían en este problema bastante frecuente en dicha organización. Se puede afirmar que este propósito se logró mediante una evaluación detallada de las causas relevantes, lo que brindo una comprensión completa de la situación.

Para lograr esto, se llevaron a cabo una serie de pasos. En primer lugar, se aplicó un formulario hecho en Google Forms a 11 trabajadores en la Carpa Burguer. La aplicación del formulario tuvo como propósito evaluar las causas que generan la alta tasa de rotación de personal. Los resultados de esta investigación proporcionaron una visión completa de la situación, en contraste a ello, ofrecer una visión más interpretativa de las causas que daban lugar a dicha situación.

Adicionalmente, se realizó un análisis comprensivo que abordo tanto los aspectos positivos como negativos de la alta rotación de personal en el establecimiento. Se destacaron las fortalezas en las que el establecimiento se encontraba con respecto al tema, así mismo, se realizó un llamado a tener en cuenta los aspectos que se estaban dejando de lado, de esta manera se abordaba la información con bastante cuidado y teniendo siempre como activo valioso de la organización al talento humano que representa el establecimiento. Estos factores resaltan la importancia de abordar las necesidades y preocupaciones de los trabajadores, mejorar las condiciones laborales, proporcionar programas que incentiven el compromiso y la motivación del personal y garantizar la estabilidad en el establecimiento.

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 establecimiento en términos de gestión del personal.

## RERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Chiavenato. (2020). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (5ª ed.). McGraw – Hill Interamericana.

Robbins, S. P., y Judge, T.A. (2021). *Comportamiento organizacional* (18ª ed.). Pearson Educación.

Schein, E.H. (2017). *Organizational Culture and Leadership (Cultura organizacional y liderazgo)* (5ª ed.). Jossey – Bass.

Blakemore, A. E., y Hoffman, D. L. (1989). Seniority rules and productivity: an empirical test (Reglas de antigüedad y productividad: una prueba empírica). *Economica*, 56(223), 359 – 371.

Society for Human Resource Management (SHRM). (2022). *SHRM HR trends 2022: Talent attraction and retention (Atracción y retención de talento)* (informe). SHRM.

Chiavenato. (2017). *Gestión del talento humano* (3ª ed.). McGraw – Hill Interamericana.

Werther, W. B., y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas* (6ª ed.). McGraw – Hill.

Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence (Trabajando con la inteligencia emocional)*. Bantam Books.

Great Place To Work Institute, Inc. (2024). *Informe Great Place To Work 2024* (informe). Great Place To Work.

Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (15ª ed.). Pearson Educación.

## ANEXOS:

## 8.1 Anexo 1. Formato de encuesta

*Encuesta sobre Retención del Talento Humano*

Este formulario tiene como objetivo conocer la percepción de los colaboradores sobre aspectos relacionados con la retención del talento humano, como las oportunidades de capacitación, la carga laboral, el ambiente de trabajo y la comunicación con los superiores; la información recolectada será utilizada únicamente con fines académicos para el trabajo de grado “*Diseño de una estrategia de retención del talento humano para un establecimiento de comidas rápidas ubicado en Cali*”, y todas las respuestas serán confidenciales y anónimas.

1. ¿Considera que sus horarios de trabajo son adecuados y bien organizados?

*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No
- Tal vez

2. ¿Considera que su carga laboral es adecuada para su puesto?

*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No
- Tal vez

3. ¿Se le informa oportunamente sobre cambios en turnos, horarios o funciones?

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No  
 Tal vez

4. ¿Las normas y reglas del establecimiento son claras?

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No  
 Tal vez

5. ¿El establecimiento le brinda estabilidad laboral?

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No  
 Tal vez

6. ¿Se siente cómodo con el ambiente laboral y la relación con sus compañeros?

*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No
- Tal vez

7. ¿Considera que todos los trabajadores reciben el mismo trato en el establecimiento?

*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No
- Tal vez

8. ¿Considera que su jefe inmediato se comunica claramente con usted?

*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No

9. ¿Se siente motivado por parte del establecimiento para dar lo mejor de sí en su trabajo?

*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No

10. ¿Recomendaría este lugar de trabajo a otra persona?

*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No
- Tal vez



Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios