Facultad de Posgrado
Maestría en Contabilidad y Auditoría

Título de la propuesta o iniciativa: Implementación de estrategias para la reducción de la rotación del personal en el restaurante EL MAX en la ciudad de Cuenca.

Autor Daniela Alexandra, CHIMBO PAUCAR[a] y Jessica Barbarita COCHA APUGLLON [b] bajo la dirección de Dra. María Elena Godoy Zúñiga [c]
a Contadora Pública Auditora E-mail: daniela.chimbo@uees.edu.ec
b Licenciada en Contaduría - E-mail: jessica.cochaa@uees.edu.ec
c Dr.-PhD, Docente ESAI Business School, Ecuador E-mail mariaegodoy@uees.edu.ec

Palabras clave
Inducción
Proceso
Rotación
Retención
Retroalimentación

Key words
Induction
Process
Rotation
Retention
Feedback

Resumen:
El presente proyecto tiene como objetivo reducir la rotación del personal en el restaurante EL MAX mediante la implementación de un Programa de Retroalimentación y Desarrollo Profesional. Tras analizar cinco alternativas, evaluando sus ventajas y desventajas, se ha decidido implementar un proceso de inducción estructurado, con una inversión inicial de $3100. El análisis del ROI muestra que esta opción es altamente beneficiosa, con un ROI del 145%, lo que indica un retorno considerable. Actualmente, la rotación de personal es del 91%, y se espera reducirla al 44%, lo que generaría un beneficio estimado de $4480. En conclusión, un proceso de inducción bien estructurado optimizará la eficiencia operativa y disminuirá la rotación del personal.

Abstract:
The objective of this project is to reduce staff turnover at the EL MAX restaurant by implementing a Feedback and Professional Development Program. After analyzing five alternatives, evaluating their advantages and disadvantages, it was decided to implement a structured induction process, with an initial investment of $3,100. ROI analysis shows that this option is highly beneficial, with an ROI of 145%, indicating a considerable return. Currently, staff turnover is 91%, and it is expected to reduce it to 44%, which would generate an estimated profit of $4,480. In conclusion, a well-structured induction process will optimize operational efficiency and reduce staff turnover.

1. Identificación de la Oportunidad y Problemas:

1.1. Definición de la oportunidad:

Situación de la organización

El restaurante EL MAX se especializa en la venta de alimentos y bebidas en restaurantes, fue fundado en 1990, el compromiso con la responsabilidad social ha sido una constante, impulsando al emprendimiento a innovar constantemente en cada plato, en cada empaque, en cada atención y en cada pequeño detalle. A lo largo de los años, ha logrado un sólido posicionamiento en el mercado local, consolidándose como un referente dentro del sector. Este éxito se debe, en gran parte, a su compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente.

Para asegurar el buen rendimiento en la industria alimentaria, se considera que la eficiencia operativa depende directamente de las habilidades y la formación continua de los empleados en las diversas áreas del restaurante. Un personal bien capacitado puede llevar a cabo sus tareas de manera rápida y eficiente, lo que no solo mejora la calidad de la comida, sino que también optimiza la rapidez del servicio. Según **Naveen & Suman (2020)**, un equipo eficiente puede reducir los tiempos de espera y mejorar la satisfacción del cliente, lo que contribuye a un mayor volumen de ventas.

En la industria de restaurantes, la estabilidad del personal es fundamental cuando se busca fidelizar a los clientes. Las empresas que tienen empleados con mayor estabilidad laboral suelen tener un mejor ambiente de trabajo y un equipo más unido. Cuando el ambiente es estable, la gente se siente más motivada y comprometida, lo que se traduce en un mejor rendimiento y mayor satisfacción en el trabajo.

Dado el carácter dinámico y altamente demandante de la industria de la comida, es esencial que el personal operativo se mantenga presente de manera constante. Las inasistencias pueden generar una interrupción significativa en las actividades diarias, lo que obliga a una reestructuración improvisada de las tareas asignadas, afectando tanto la eficiencia del servicio como la moral del equipo. Esta situación podría comprometer la experiencia del cliente y, por ende, la reputación de la empresa.

En la industria de restaurantes, la estabilidad del personal es fundamental cuando se busca fidelizar a los clientes. Las empresas que tienen empleados con mayor estabilidad laboral suelen tener un mejor ambiente de trabajo y un equipo más unido. Cuando el ambiente es estable, la gente se siente más motivada y comprometida, lo que se traduce en un mejor rendimiento y mayor satisfacción en el trabajo.

Actualmente, la empresa enfrenta desafíos para retener a su personal. A continuación, se presentan los datos relacionados con el personal que serán utilizados para el estudio en curso.

Tabla 1: Base de Datos de empleados del restaurante EL MAX que ingresaron y salieron en el periodo comprendido entre el 2022-2024

COD EMPLEADO	FECHA DE INGRESO	FECHA DE SALIDA	ESTADO ACTUAL	DEPARTAMENTO	TIPO DE CONTRATO	MOTIVO DE SALIDA
E001	1/1/2019		ACTIVO	ADMINISTRACION	INDEFINIDO	
E002	10/72024		ACTIVO	PRODUCCION	INDEFINIDO	
E003	13/12/2024		ACTIVO	SALON	INDEFINIDO	
E004	1/6/2024	30/6/2024	INACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	RENUNCIA
E005	01/10/2022-9/5/2022-01/7/2022	4/8/2022-30/6/2022-7/11/2022	INACTIVO	SALON	INDEFINIDO	RENUNCIA
E006	16/10/2023	29/10/2024	INACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	RENUNCIA
E007	1/1/2024	30/1/2024	INACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	RENUNCIA
E008	21/11/2022	4/12/2022	INACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	RENUNCIA
E009	17/4/2024	31/5/2024	INACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	RENUNCIA
E010	1/7/2023	4/7/2023	INACTIVO	SALON	INDEFINIDO	RENUNCIA
E011	10/7/2024		ACTIVO	SALON	INDEFINIDO	
E012	17/9/2021	5/11/2022	INACTIVO	SALON	INDEFINIDO	RENUNCIA
E013	1/12/2014		ACTIVO	SALON	INDEFINIDO	
E014	11/11/2022	31/12/2022	INACTIVO	SALON	INDEFINIDO	RENUNCIA
E015	5/11/2021	31/5/2024	INACTIVO	SALON	INDEFINIDO	RENUNCIA
E016	12/7/2024	25/1/2025	INACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	RENUNCIA
E017	1/8/2024	18/11/2024	INACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	RENUNCIA
E018	28/11/2023	30/1/2024	INACTIVO	PRODUCCION	INDEFINIDO	RENUNCIA
E019	8/12/2023	9/1/2024	INACTIVO	PRODUCCION	INDEFINIDO	RENUNCIA
E020	1/12/2014	24/8/2024	INACTIVO	ADMINISTRACION	INDEFINIDO	RENUNCIA
E021	1/3/2024		ACTIVO	PRODUCCION	INDEFINIDO	
E022	19/7/2020		ACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	
E023	17/5/2021	11/1/2022	INACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	RENUNCIA
E024	1/5/2020		ACTIVO	ADMINISTRACION	INDEFINIDO	
E025	1/1/2017		ACTIVO	ADMINISTRACION	INDEFINIDO	
E026	1/12/2014		ACTIVO	ADMINISTRACION	INDEFINIDO	
E027	1/1/2023	31/8/2024	INACTIVO	ADMINISTRACION	INDEFINIDO	RENUNCIA
E028	7/6/2024	31/7/2024	INACTIVO	PRODUCCION	INDEFINIDO	RENUNCIA
E029	18/11/2023		ACTIVO	PRODUCCION	INDEFINIDO	
E030	9/11/2022	28/11/2022	INACTIVO	PRODUCCION	INDEFINIDO	RENUNCIA
E031	17/8/2024		ACTIVO	PRODUCCION	INDEFINIDO	
E032	2/9/2024		ACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	
E033	20/6/2024-01/8/2024	7/7/2024	INACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	RENUNCIA
E034	1/10/2023	5/11/2024	INACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	RENUNCIA
E035	30/9/2022-31/7/2023	30/9/2022-31/7/2023	INACTIVO	SALON	INDEFINIDO	RENUNCIA

COD EMPLEADO	FECHA DE INGRESO	FECHA DE SALIDA	ESTADO ACTUAL	DEPARTAMENTO	TIPO DE CONTRATO	MOTIVO DE SALIDA
E036	8/7/2023	8/8/2023	INACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	RENUNCIA
E037	21/07/2023	30/8/2023	INACTIVO	SALON	INDEFINIDO	RENUNCIA
E038	24/09/2022	7/11/2022	INACTIVO	SALON	INDEFINIDO	RENUNCIA
E039	21/06/2024	30/6/2024	INACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	RENUNCIA
E040	19/2/2024	31/5/2024	INACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	RENUNCIA
E041	19/8/2022-2/10/2023	22/6/2023-14/4/2024	INACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	RENUNCIA
E042	07/09/2015	23/10/2023	INACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	RENUNCIA
E043	1/12/2024		ACTIVO	SALON	INDEFINIDO	
E044	2023/02/23 2024/02/09 2021/07/20 2023/03/21 2022/08/22 2023/07/27 2024/04/08 2022/10/12 2024/04/23 2023/10/12	2023/02/23 2024/02/09 2021/07/20 2023/03/21 2022/08/22 2023/07/27 2024/04/08 2022/10/12 2024/04/23 2023/10/12	INACTIVO	SALON	INDEFINIDO	RENUNCIA
E045	13/1/2018		ACTIVO	SALON	INDEFINIDO	
E046	08/05/2024-1/8/2024	31/7/2024 - 14/8/2024	INACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	RENUNCIA
E047	6/1/2022 -01/07/2022	30/06/2022 - 20/4/2023	INACTIVO	PRODUCCION	INDEFINIDO	RENUNCIA
E048	4/10/2023		ACTIVO	PRODUCCION	INDEFINIDO	
E049	1/12/2022		ACTIVO	SALON	INDEFINIDO	
E050	10/09/2020 - 4/1/2023	28/10/2022 - 28/11/2023	INACTIVO	SALON	INDEFINIDO	RENUNCIA
E051	1/3/2023		ACTIVO	ADMINISTRACION	INDEFINIDO	
E052	11/11/2024		ACTIVO	SALON	INDEFINIDO	
E053	10/1/2022	10/2/2022	INACTIVO	SALON	INDEFINIDO	RENUNCIA
E054	9/12/2014	13/9/2024	INACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	RENUNCIA
E055	9/12/2014	23/2/2023	INACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	RENUNCIA
E056	30/6/2023	31/8/2023	INACTIVO	PRODUCCION	INDEFINIDO	RENUNCIA
E057	13/9/2024		ACTIVO	ADMINISTRACION	INDEFINIDO	
E058	31/8/2023 - 31/10/2023	4/10/2023 - 27/2/2024	INACTIVO	SALON	INDEFINIDO	RENUNCIA
E059	28/8/2024		ACTIVO	PRODUCCION	INDEFINIDO	
E060	9/12/2014 - 13/1/2021	6/5/2021 - 12/5/2022	INACTIVO	PRODUCCION	INDEFINIDO	RENUNCIA
E061	4/9/2024		ACTIVO	ADMINISTRACION	INDEFINIDO	
E062	20/9/2024		ACTIVO	PRODUCCION	INDEFINIDO	
E063	12/2/2021		ACTIVO	ADMINISTRACION	INDEFINIDO	
E064	8/7/2024		ACTIVO	PRODUCCION	INDEFINIDO	
E065	23/2/2023		ACTIVO	SALON	INDEFINIDO	
E066	28/8/2024		ACTIVO	PRODUCCION	INDEFINIDO	
E067	9/12/2014		ACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	

COD EMPLEADO	FECHA DE INGRESO	FECHA DE SALIDA	ESTADO ACTUAL	DEPARTAMENTO	TIPO DE CONTRATO	MOTIVO DE SALIDA
E068	8/5/2024	4/7/2024	INACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	RENUNCIA
E069	9/12/2014		ACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	
E070	19/1/2022	23/6/2023	INACTIVO	SALON	INDEFINIDO	RENUNCIA
E071	6/6/2023	7/12/2023	INACTIVO	SALON	INDEFINIDO	RENUNCIA
E072	20/2/2024	6/9/2024	INACTIVO	PRODUCCION	INDEFINIDO	RENUNCIA
E073	14/11/2024		ACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	
E074	8/8/2024		ACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	
E075	22/8/2023	4/10/2023	INACTIVO	COCINA	INDEFINIDO	RENUNCIA
E076	8/6/2020	7/12/2023	INACTIVO	PRODUCCION	INDEFINIDO	RENUNCIA
E077	8/8/2024		ACTIVO	PRODUCCION	INDEFINIDO	
E078	27/2/2024	30/4/2024	INACTIVO	PRODUCCION	INDEFINIDO	RENUNCIA
E079	8/1/2024	9/2/2024	INACTIVO	PRODUCCION	INDEFINIDO	RENUNCIA
E080	5/6/2024	7/8/2024	INACTIVO	SALON	INDEFINIDO	RENUNCIA
E081	9/12/2014		ACTIVO	SALON	INDEFINIDO	

Tabla 2: Número de empleados por mes del restaurante EL MAX.

Mes	2022	2023	2024
Enero	26	28	30
Febrero	24	29	30
Marzo	24	29	29
Abril	24	29	30
Mayo	25	28	30
Junio	24	30	32
Julio	25	31	32
Agosto	27	30	36
Septiembre	27	27	35
Octubre	27	30	34
Noviembre	28	30	36
Diciembre	28	29	34
Promedio mensual	**25.75**	**29.17**	**31.56**

Tabla 3: Resultados de análisis de la Rotación de empleados del restaurante EL MAX.

ÍNDICES	2022	2023	2024
Tasa de retención del Personal	**43%**	**29%**	**17%**
Índice de Rotación de Personal	**56%**	**72%**	**91%**

Explicación de los resultados obtenidos:

Tasa de Retención del Personal:

La tasa de retención mide el porcentaje de empleados que permanecen en la empresa. Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Índice de Retención}(\%) = \left(\frac{\text{Número de empleados al final del período} - \text{Nuevas contrataciones durante el período}}{\text{Número de empleados al inicio del período}} \right) \times 100$$

Los resultados indican lo siguiente:

El resultado de 43% en el 2022 nos sugiere que sólo el 43% de los empleados permanecieron en la empresa durante ese año, lo que ya es un nivel bajo de retención. Mientras el resultado de 29% en el 2023 nos indica que la retención bajó aún más, lo que significa que solo el 29% de los empleados se quedaron en la empresa durante ese año, lo cual es muy bajo y preocupante. En el 2024 tenemos una caída drástica indica que apenas el 17% de los empleados permanecen en la empresa en este último año. Es una señal de una gran pérdida de personal, lo que puede indicar problemas significativos dentro de la empresa, como insatisfacción laboral, mala gestión, o condiciones de trabajo deficientes.

Índice de Rotación de Personal:

El índice de rotación mide el porcentaje de empleados que dejan la empresa durante un período. Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Índice de rotación} = \left(\frac{\text{Número de empleados que dejaron la empresa durante un período}}{\text{Promedio de empleados en la empresa durante el mismo período}} \right) \times 100$$

Los resultados indican lo siguiente:

En el 2022 se obtuvo un 56% este es un nivel de rotación relativamente alto, lo que indica que más de la mitad de los empleados dejaron la empresa en ese año, mientras el 72% que se obtuvo en el 2023 no indica un incremento considerable en la rotación, lo que sugiere que una proporción aún mayor de empleados decidieron irse en este año. Se obtuvo un 91% en el 2024 este es un nivel extremadamente alto de rotación, lo que indica que casi todos los empleados dejaron la empresa en ese año. Esto es alarmante, ya que podría indicar problemas graves dentro de la empresa, como un ambiente laboral tóxico, falta de oportunidades de crecimiento, salarios bajos, entre otros.

Los resultados obtenidos sugieren que la empresa está enfrentando una crisis de retención de personal. Mientras que la rotación aumenta año tras año, la tasa de retención disminuye drásticamente. Esto es un indicio de que la empresa tiene dificultades para mantener a sus empleados y retenerlos a largo plazo.

Descripción del problema:

Tras realizar la evaluación realizada, se ha identificado una alta rotación de personal, lo cual ha generado diversas problemáticas que impactan negativamente en la operatividad de la empresa. Entre las principales consecuencias de esta situación se destacan las siguientes:

Pérdida de tiempo en la capacitación del personal nuevo: La constante rotación requiere invertir un tiempo considerable en la formación de nuevos empleados, lo cual representa un costo de oportunidad, ya que este tiempo podría ser utilizado en tareas productivas para la empresa.

Largo período de búsqueda y contratación de personal: La necesidad de reemplazar a los empleados que dejan la empresa implica un extenso proceso de selección, entrevistas y contratación, lo que retrasa la incorporación de nuevos colaboradores y genera un vacío operativo.

Desembolso económico por liquidaciones de personal: La salida frecuente de empleados conlleva costos asociados a liquidaciones y indemnizaciones, lo que representa un gasto adicional que afecta los recursos financieros de la empresa.

Impacto negativo en el nivel de producción y ventas: La rotación de personal genera una interrupción en las operaciones cotidianas, afectando la eficiencia de los procesos productivos y, por ende, reduciendo la capacidad de generar ventas. Esto puede repercutir directamente en los ingresos y la competitividad de la empresa.

Sobrecarga de trabajo en el personal vigente: La salida constante de empleados genera una sobrecarga de trabajo en los colaboradores restantes, lo que puede disminuir la calidad del servicio, aumentar los niveles de estrés y disminuir la satisfacción laboral.

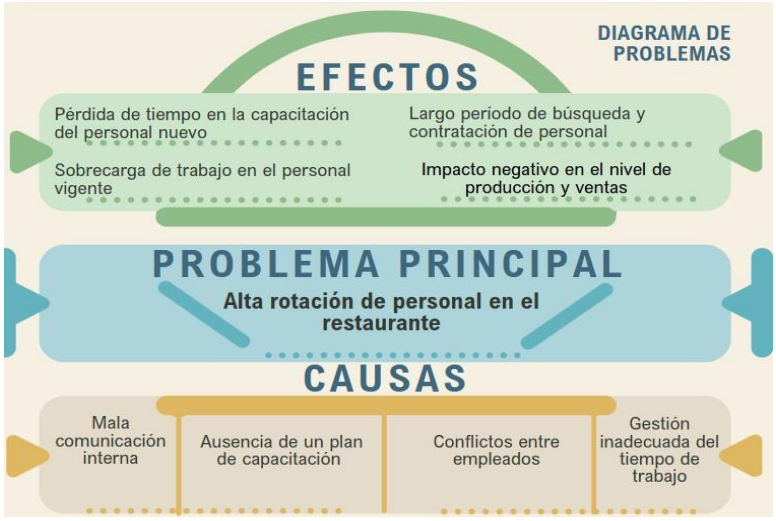
Procesos administrativos adicionales ante entes de control: La rotación de personal obliga a realizar trámites administrativos adicionales con los entes de control laboral, lo que implica una carga burocrática adicional para regularizar las entradas y salidas de empleados, desviando recursos que podrían ser mejor empleados en tareas más estratégicas.

Disminución en la condición del servicio: La falta del personal experto puede afectar la atención al cliente, la eficiencia en el servicio y preparación de los alimentos a si no satisfaciendo al cliente.

Dificultad para establecer una cultura organizacional sólida: La falta de estabilidad en el personal impide la consolidación de valores, misión y visión de la empresa afectando su identidad y sentido de pertenencia entre los trabajadores.

Ilustración del problema:

Gráfico 1. Diagrama de problemas de la rotación de empleados en el restaurante EL MAX



El diagrama de problemas refleja cómo la alta rotación de personal obliga a la empresa a invertir más tiempo y recursos en capacitación, lo que reduce la rentabilidad y genera sobrecostos elevados. Esta situación provoca diversas dificultades para la empresa, como la falta de oportunidades de crecimiento y el escaso reconocimiento de la organización, lo que afecta tanto su desempeño interno como su imagen externa.

1.2. Formalización de la Declaración de la oportunidad

La empresa enfrenta el desafío de lograr un personal estable y convertirse en un restaurante con un ambiente laboral saludable, en el cual los empleados se sientan valorados, motivados y comprometidos. Esto es fundamental para garantizar que el personal brinde un servicio de alta calidad a los clientes, lo que se traduce en una mejor experiencia para ellos y en un mayor compromiso con la empresa. La estabilidad del personal y el bienestar de los empleados son factores clave para mejorar la productividad y mantener altos estándares de servicio, un factor muy importante es la motivación y el bienestar laboral están vinculadas al desempeño y la excelencia del servicio en los restaurantes.

Al fomentar un ambiente positivo en el que los empleados se sientan respaldados y valorados, no solo mejoramos el clima laboral, sino que también cultivamos una cultura organizacional fuerte que favorece la fidelización del talento y reduce la rotación de personal, lo que impulsa el éxito sostenible del restaurante.

La estrategia de Implementar un Programa de Retroalimentación y Desarrollo Profesional tiene efectos positivos tanto en la formación individual como en el éxito organizacional. Entre las ventajas que se pueden obtener tenemos:

Mejora del desempeño y la productividad

La retroalimentación continua y el desarrollo profesional proporcionan a los empleados las herramientas necesarias para mejorar su desempeño. Esta mejora no solo impacta a los empleados

de manera individual, sino que también contribuye al rendimiento global de la organización (Berríos et al., 2020).

Incremento de la satisfacción y motivación laboral

La retroalimentación constructiva y el enfoque en el desarrollo profesional aumentan la motivación y el compromiso de los empleados. Cuando los empleados perciben que la organización invierte en su crecimiento, están más comprometidos y satisfechos con su trabajo, lo que mejora la retención y reduce la rotación (González & Martínez, 2021).

Fomento de una cultura organizacional positiva

Los programas de retroalimentación ayudan a fomentar una cultura organizacional basada en la comunicación abierta y la transparencia. Esto contribuye a un ambiente de trabajo más colaborativo y respetuoso, fortaleciendo las relaciones laborales dentro de la organización (López & Pérez, 2020).

Desarrollo de liderazgo y habilidades de gestión

A través de la retroalimentación, los empleados pueden identificar oportunidades para desarrollar habilidades de liderazgo y de toma de decisiones. Un enfoque centrado en el desarrollo de liderazgo dentro de los programas de retroalimentación prepara a los empleados para asumir roles de mayor responsabilidad dentro de la empresa (Chávez & López, 2020).

Reducción del estrés y mejora del bienestar organizacional

La retroalimentación positiva y el desarrollo profesional contribuyen a reducir los niveles de estrés en el trabajo. Al recibir apoyo y orientación, los empleados se sienten más seguros en sus roles y experimentan menos ansiedad, lo que mejora el bienestar general en el lugar de trabajo (Ramírez et al., 2021).

Mejora en la retención de talento

Cuando las organizaciones implementan programas efectivos de retroalimentación y desarrollo profesional, los empleados sienten que están creciendo dentro de la empresa. Esto, a su vez, mejora la retención de talento y reduce los costos asociados con la contratación y capacitación de nuevos empleados (González et al., 2020).

Alineación de los empleados con los objetivos organizacionales

La retroalimentación regular permite que los empleados comprendan mejor los objetivos y valores de la organización. Al estar alineados con los objetivos estratégicos de la empresa, los empleados trabajan con mayor efectividad hacia metas comunes, lo que mejora el desempeño global (Mendoza & Ramos, 2020).

Fomento de la autoconciencia y el autoaprendizaje

Los programas de retroalimentación también promueven la autoconciencia, permitiendo que los empleados reflexionen sobre su propio desempeño y busquen maneras de mejorar por iniciativa propia. Este enfoque fomenta una mentalidad de aprendizaje continuo que beneficia tanto a los individuos como a la organización (Arias & Sánchez, 2021).

1.3. Identificar objetivos a partir de la oportunidad y/o problema

Establecer prioridades de los objetivos

Objetivo General: Reducir la rotación de personal en el restaurante implementando estrategias de atracción y retención de talento, mejorando el ambiente laboral, ofreciendo capacitación continua, y estableciendo políticas de incentivos.

Tabla 4: Prioridad de los objetivos

Objetivo	Dificultad en la reducción de rotación	Impacto	Prioridad (1-6)
Optimizar la satisfacción necesaria de los empleados en un 25%	Alto	Media	3
Establecer un sistema de reconocimiento e incentivos afiliado por el 75% del personal	Medio	Baja	5
Implementar un programa de capacitación mensual para nuevos empleados.	Medio	Alta	3

Explicación de la tabla:

La prioridad se clasifica en una escala del 1 al 6, donde el 1 representa el objetivo más importante. La urgencia se refiere a la necesidad de llevar a cabo este objetivo lo más pronto posible. En cuanto al impacto, se debe calcular cómo este objetivo contribuirá a reducir la rotación de personal. Para alcanzar estos objetivos, se plantea un plan enfocado en varias acciones clave: aumentar las ventas, ofrecer una excelente experiencia a los clientes, fidelizarlos, brindarles una atención de calidad y, además, vender productos que los ayuden a generar hábitos de alimentación saludables.

Tabla 5: Asignación de indicadores en la matriz

Objetivo	Acción	Medición	Plazo
Garantizar que los empleados comprendan desde el inicio las expectativas del trabajo y el compromiso que se espera de ellos.	Crear una guía detallada de expectativas laborales y compromiso, e impartirla durante la inducción de nuevos empleados.	Todos los empleados reciben y firman la guía de expectativas en su primer día.	Primer mes de contratación

Objetivo	Acción	Medición	Plazo
Realizar un diagnóstico exhaustivo para evaluar la rotación del personal en cada área del restaurante.	Realizar entrevistas de salida, encuestas de satisfacción y análisis de datos de rotación.	Informe detallado con tasas de rotación por área, causas y recomendaciones.	Primer trimestre del año
Reducir la rotación del personal en un 15% durante el próximo año.	Implementar medidas basadas en el diagnóstico, como mejoras en condiciones laborales y desarrollo profesional.	Reducción del 15% en la rotación del personal comparado con el año anterior.	Fin del próximo año
Crear un sistema de incentivos basado en reconocimiento para el personal, promoviendo su compromiso y motivación.	Desarrollar y aplicar un programa de incentivos mensuales (bonos, reconocimiento público, etc.).	Número de empleados reconocidos y aumento de la satisfacción en encuestas internas.	En los próximos 3 meses
Implementar un programa de capacitación mensual para todos los empleados, asegurando una cobertura del 100%.	Planificar y ofrecer sesiones de capacitación mensuales en diversas áreas del restaurante (servicio, cocina, seguridad).	100% de los empleados completan la capacitación mensual.	Comenzar en el próximo mes y continuar mensualmente

2. **Formalización de las alternativas**

Explorar, limitar y formalizar las alternativas

Una vez identificado el problema y establecidos los objetivos, hemos analizado diversas opciones que podrían ayudarnos a resolver la situación planteada:

Optimizar desde el principio: Uno de los factores clave que determina el éxito de su empresa es la calidad y la retención de sus empleados. Sin embargo, contratar a largo plazo no es tarea fácil. Por suerte para usted, existen muchas herramientas que pueden ayudarle a construir un enfoque estratégico.

Mejorar la cultura de la empresa: Comportamientos compartidos que definen cómo interactúan las personas dentro de una organización. La cultura puede tener un impacto significativo en las actitudes, emociones y comportamientos de los empleados hacia su trabajo y su empleador. Con una cultura positiva, puede ganar la estrategia de reducción de la rotación creando un sentimiento de pertenencia, alineación y propósito entre los empleados.

Crear una propuesta de valor para el empleado: Conjunto de beneficios y recompensas que un empleador ofrece a sus empleados a cambio de su contribución y rendimiento. Incluye aspectos tangibles como la remuneración, los beneficios, el desarrollo profesional y el reconocimiento, así

como aspectos intangibles como la cultura, los valores, el propósito y el entorno de trabajo. Ayuda a atraer y retener el talento comunicando lo que hace que su empresa sea única y deseable como empleador.

Optimización del proceso de selección: Mejor evaluación de candidatos para reducir incompatibilidades.

Impacto en la retención de talento: en qué cantidad reduce la rotación de personal.

Sostenibilidad a largo plazo: Es una solución temporal o se mantendrá en el tiempo.

Formalizar las alternativas

Alternativa 1: Desarrollar un sistema de selección de personal

Optimizar el proceso de contratación para garantizar que los empleados seleccionados sean los más adecuados para el tipo de trabajo y la cultura organizacional del restaurante. Un proceso de selección efectivo puede disminuir considerablemente la rotación de personal, ya que es fundamental contratar personas que se adapten bien al ambiente y dinámicas del restaurante. Realizar entrevistas más exhaustivas y pruebas de habilidades es clave. Los beneficios con esta alternativa son el personal nuevo con nuevas experiencias y oportunidades y la oportunidad de adaptabilidad de nuevas ideas.

Alternativa 2: Crear un proceso de inducción estructurado

El proceso de inducción para los empleados que se incorporan al equipo es de suma importancia, ellos deben entender sus responsabilidades específicas, ya sea en la cocina, en el servicio de mesa o en atención al cliente. Esto evitará confusión y ayudará a establecer expectativas claras desde el principio.

Los empleados deben ser capacitados en las tareas específicas del restaurante como puede ser el uso de maquinaria, sistemas de pedidos, técnicas de cocina, entre otras. Esto mejora la calidad del servicio, como también garantiza la seguridad en el trabajo.

Alternativa 3: Programa de Incentivos para empleados

El programa de incentivos debe comenzar con metas claras y medibles, los incentivos pueden estar orientados al desempeño individual, el rendimiento del área, o al cumplimiento de metas. Los incentivos financieros pueden ser bonos, comisiones o incremento del salario. Los incentivos no financieros pueden ser certificados de reconocimiento, premios, días libres, etc.

Para que un programa de incentivos sea efectivo, debe estar vinculado a un sistema de evaluación del desempeño. Esto permite medir objetivamente si los empleados han alcanzado los objetivos propuestos.

Alternativa 4: Flexibilidad Laboral

Es importante ir implementando turnos consecutivos según la jornada laboral que tiene la empresa así ser flexibles con los empleados con necesidades específicas, el balance entre el trabajo y vida personal es una causa común de renuncias más se evidencia en empleados jóvenes con esto concreta menos estrés laboral y la mayor retención del talento.

Alternativa 5: Cultura organizacional con un ambiente laboral adaptable

La cultura organizacional fomenta día a día el ambiente de trabajo fomentando una comunicación abierta reconociendo logros, realizando actividades de integración para tener la satisfacción y la lealtad de empleados, un buen clima laboral día a día aumenta la productividad y disminuye la retención en un alto porcentaje, como también un mayor compromiso y la reducción de renunciar por alguna insatisfacción.

3. Análisis y valoración de las alternativas

A continuación, se presenta un análisis sobre las ventajas y desventajas de las alternativas propuestas en el estudio alternativo del restaurante. Este enfoque nos permitirá evaluar las opciones en función de los impactos y potencialidades de cada una, con el objetivo de abordar el problema de alta rotación de personal. Se han identificado varias alternativas clave, las cuales son de gran relevancia. Cada una de ellas será analizada y valorada según su impacto en la retención del talento, su viabilidad de implementación y su sostenibilidad a largo plazo. A continuación, detallamos los resultados de este análisis.

Alternativa 1: Desarrollar un sistema de selección de personal

Un sistema que establezca un proceso de selección de personal más riguroso nos permite identificar a candidatos cuyo perfil se ajuste de manera precisa a las necesidades específicas del restaurante, considerando las dificultades más comunes en los procesos de selección y reclutamiento. Para optimizar este proceso, es esencial contar con una descripción detallada del puesto, que abarque las habilidades, competencias y experiencia requeridas.

Tabla 6: Análisis de la alternativa 1

DESARROLLAR UN SISTEMA DE SELECCIÓN DE PERSONAL

PROS	Contras
Disminución de rotación a largo plazo	Puede aumentar el tiempo y costos sobre la contratación.
Mejora de adaptabilidad de los empleados	Solicita capacitación adicional para el personal de selección.
Facilita una mejor integración cultural	Eventuales barreras para la implementación de cambio.

El enfoque ayuda a minimizar la rotación del personal tomando en cuenta que los empleados contratados se ajusten a las necesidades del restaurante.

Alternativa 2: Crear un proceso de inducción estructurado

Una integración bien estructurada facilita que los nuevos colaboradores asimilen sus responsabilidades desde el inicio, lo que acelera su adaptación y reduce el tiempo necesario para alcanzar un rendimiento óptimo.

Tabla 7: Análisis de alternativa 2

CREA UN PROCESO DE INDUCCIÓN ESTRUCTURADO

PROS	Contras
Disminuye el estrés y aumenta la eficiencia desde el comienzo.	Puede generar costos adicionales de capacitación.
Previene la falta de desmotivación desde el inicio	Se requiere estructuración y seguimiento constante.
Facilita la adaptación al equipo	Posible resistencia de empleados con mayor antigüedad.

La existencia de un programa bien estructurado permite que los empleados se adapten rápida y cómodamente y así trabajen con mayor eficiencia.

Alternativa 3: Programa de Incentivos para empleados

El reconocimiento, la motivación y los beneficios adicionales contribuyen significativamente a aumentar la satisfacción laboral, lo que, a su vez, ayuda a reducir la rotación del personal.

Tabla 8: Análisis de alternativa 3

CREACIÓN DE UN PLAN DE INCENTIVOS PARA EL PERSONAL

PROS	Contras
Motiva a los empleados y mejora el desempeño	Puede presentar un costo significativo.
Incrementa la permanencia de talento	Es necesario contar con reglas transparentes para evitar favoritismos.
Mejora el ambiente laboral	Para su ejecución se necesita una gestión correcta.

El reconocimiento y los incentivos son herramientas clave para impulsar la motivación y fortalecer el compromiso de los empleados con el restaurante, sin embargo, es fundamental establecer criterios transparentes y equitativos para garantizar justicia y evitar percepciones de favoritismos.

Alternativa 4: Flexibilidad Laboral

Brindar alternativas de turnos flexibles ayuda a los empleados a equilibrar mejor su vida personal y laboral.

Tabla 9: Análisis de alternativa 4

FLEXIBILIDAD LABORAL

PROS	Contras
Disminuye la carga laboral y mejora el bienestar.	Complicado de aplicar en horarios claves.
Atrae talento joven y diverso.	Puede generar desbalances operativos.
Facilita un mejor equilibrio entre la vida personal y laboral.	Necesita control estricto de asistencia.

La flexibilidad laboral mejora la calidad de vida de los empleados y favorece la retención de talento, aunque presenta desafíos en la gestión de turnos y requiere una supervisión continua para minimizar posibles impactos en las operaciones.

Alternativa 5: Cultura organizacional con un ambiente laboral adaptable

Tabla 10: Análisis de alternativa 5

UNA CULTURA ORGANIZACIONAL QUE FOMENTA LA ADAPTABILIDAD EN EL ENTORNO LABORAL

PROS	Contras
Incrementar la motivación laboral y el compromiso de los empleados	Puede tomar un buen tiempo para ver resultados.
Disminuye desacuerdos	Difícil de medir en forma cuantitativa.
Consolidar la identidad de la empresa	Requiere compromiso de la dirección.

Una cultura organizacional sólida fomenta la lealtad y el compromiso de los empleados, lo que contribuye a reducir la rotación. Sin embargo, su desarrollo es un proceso continuo que requiere la participación de toda la empresa.

Valoración de las alternativas

En esta sección se presentará el análisis de los costos asociados a cada una de las alternativas. Se han establecido supuestos que facilitan la evaluación de los posibles resultados financieros que se obtendrán al implementar cada opción.

Tabla 11: Costos asociados a la alternativa 1 Desarrollar un sistema de selección de personal

Tipo de Costo	Costo Estimado	Observación
Publicidad y Reclutamiento	800.00	Publicación de anuncios en portales de empleo y redes sociales(mensual)
Pruebas Psicométricas	150.00	Costo por candidato
Salarios de Recursos Humanos	800.00	Mensual
Capacitación de Personal	300.00	Una vez al mes
Entrevistas Presenciales	150.00	Suministros
Evaluación de Candidatos	100.00	Costo por candidato
Documentación y Contratos	200.00	Costo por candidato
Equipos y Software	1,500.00	Anual
Tiempo Invertido	460.00	Mensual
Total	**4,460.00**	

Tabla 12: Costos asociados a la alternativa 2 Crear un proceso de inducción estructurado

Tipo de Costo	Costo Estimado	Observación
Desarrollo de Materiales de Inducción (Manuales)	800.00	Pago Único
Capacitación del Personal de Inducción	500.00	Sesión
Salarios del Personal Involucrado	1,000.00	Mensual
Costos de Entrevistas Iniciales	100.00	
Espacios de Capacitación	200.00	Sesión
Equipos y Software	300.00	
Evaluación Post-Inducción	200.00	
Total	**3,100.00**	

Tabla 13: Costos asociados a la alternativa 3 Creación de un plan de incentivos para el personal

Tipo de Costo	Costo Estimado	Observación
Bonificaciones Monetarias	1,500.00	Desempeño
Premios No Monetarios	200.00	Cenas; entradas
Programas de Reconocimiento Público	800.00	Evento
Capacitación del Personal de RRHH	500.00	
Costos Administrativos	1,000.00	
Eventos Especiales	600.00	Evento
Seguros y Beneficios de Salud	2,000.00	
Bonificación por Antigüedad	200.00	Empleado
Evaluación de Desempeño	300.00	
Total	**5,400.00**	

Tabla 14: Costos asociados a la alternativa 4 Flexibilidad Laboral

Tipo de Costo	Costos Estimado
Capacitación en Adaptación y Flexibilidad	800.00
Plataformas de Programación de Turnos	1,500.00
Costos de Comunicación Interna	800.00
Costos Administrativos de Flexibilidad	1,000.00
Beneficios de Salud y Bienestar	400.00
Costos de Contratación de Personal Adicional	1,500.00
Sistemas de Monitoreo de Desempeño	1,200.00
Costos de Revisión y Evaluación de Resultados	600.00
Total	**7,800.00**

Tabla 15: Costos asociados a la alternativa 5 Cultura organizacional con un ambiente laboral adaptable

Categoría de Costo	Costo Estimado	Observación
Capacitación y Talleres de Cultura	1,200.00	Sesión
Consultoría en Desarrollo Organizacional	2,000.00	Pago Único
Programas de Bienestar y Salud	2,500.00	Anual
Actividades de Construcción de Equipo	800.00	Mes
Salarios de Personal de RRHH	1,000.00	Mes
Plataformas de Comunicación Interna	200.00	Mes
Evaluaciones de Clima Laboral	350.00	
Bonificaciones por Adaptabilidad	500.00	
Programas de Reconocimiento y Apreciación	1,800.00	
Total	**10,350.00**	

Actualmente, los costos de la empresa se calculan a partir de los gastos asociados a cada empleado. Posteriormente, se ponderan estos costos en función de la cantidad de empleados que dejaron la empresa durante el año. Finalmente, se presenta el beneficio derivado de la reducción de la rotación de personal.

Tabla 15: Estimación de los costos actuales del restaurante

Rubros	Costo por empleado	Costo 2024	Beneficio esperado
		29	**14**
Actas finiquito	150.00	4,350.00	2,100.00
Capacitación personal	20.00	580.00	280.00
Gastos administrativos	40.00	1,160.00	560.00
Suministros	50.00	1,450.00	700.00
Publicidad	60.00	1,740.00	840.00
Total	**320.00**	**9,280.00**	**4,480.00**

Una vez establecidos los costos de cada una de las alternativas, se procederá a calcular el retorno sobre la inversión ROI. Este análisis permitirá identificar la alternativa que genere el mayor beneficio en relación con la inversión realizada, facilitando así la toma de decisiones informada sobre la opción más eficiente y rentable.

Tabla 16: Análisis comparativo de las alternativas a través del ROI

ROI	DESARROLLAR UN SISTEMA DE SELECCIÓN DEL PERSONAL	CREA UN PROCESO DE INDUCCIÓN ESTRUCTURADO	PROGRAMA DE INCENTIVOS PARA EMPLEADOS	FLEXIBILIDAD LABORAL	CULTURA ORGANIZACIONAL CON AMBIENTE LABORAL ADAPTABLE
BENEFICIO ESPERADO	4,480.00	4,480.00	4,480.00	4,480.00	4,480.00
TIEMPO	12 meses	12 meses	12 meses	12 meses	12 meses
INVERSIÓN	4,460.00	3,100.00	5,400.00	7,800.00	10,350.00
ROI	**100%**	**145%**	**83%**	**57%**	**43%**

Después de analizar las alternativas, concluimos que el programa de inducción estructurado es la opción más rentable, con un ROI del 145%, lo que indica que generará el mayor retorno por cada dólar invertido. La alternativa 1, desarrollar un sistema de selección de personal, también se presenta como una opción sólida con un ROI del 100%, lo que significa que el retorno será igual a la inversión realizada. En contraste, las alternativas de flexibilidad laboral (57%) y cultura organizacional adaptable (43%) muestran un ROI más bajo, lo que las hace menos rentables a corto plazo en comparación con otras opciones, aunque podrían ofrecer beneficios a largo plazo.

Con base en este análisis, se ha decidido optar por la alternativa 2: Crear un Proceso de Inducción Estructurado para los empleados del restaurante. Esta es una excelente decisión, especialmente considerando que el cálculo del ROI ha arrojado un 145%. Este porcentaje demuestra que la inversión realizada en el proceso de inducción generará un retorno considerable, lo que refuerza aún más la justificación para implementar un proceso bien estructurado.

La inducción efectiva va a reducir la rotación de personal, lo cual es un factor clave en la rentabilidad de cualquier restaurante. Los empleados que se sienten bien integrados, informados y respaldados desde el inicio tienen más probabilidades de quedarse a largo plazo. Reducir la rotación significa menos costos de reclutamiento y formación, y más estabilidad en el equipo, lo que impacta positivamente en el ambiente de trabajo y en la calidad del servicio.

4. Evaluación y mitigación de riesgos

La alternativa elegida conlleva riesgos asociados a su implementación. Para llevar a cabo una evaluación adecuada y una respuesta efectiva, se han identificado los siguientes riesgos, tanto internos como externos. A continuación, se presenta una matriz de riesgos que nos permitirá identificar posibles obstáculos y desarrollar soluciones para garantizar el éxito del programa de

retroalimentación y desarrollo personal, favoreciendo el crecimiento tanto del personal como del restaurante.

Tabla 17: Matriz de riesgos al Crear un Proceso de Inducción Estructurado

Riesgos	Descripción	Impacto	Probabilidad	Riesgo Interno / Externo
Falta de compromiso de los empleados en el proceso de inducción	Los empleados pueden no estar motivados para participar en el proceso de inducción.	Alto	Alta	Interno
Resistencia al cambio de los empleados actuales	Los empleados pueden sentirse atacados por la inducción, lo que puede generar conflictos.	Alto	Media	Interno
Inadecuada formación en atención al cliente	Un mal trato al cliente debido a una formación insuficiente puede afectar la reputación del restaurante y reducir la fidelidad del cliente.	Medio	Alta	Interno
Confusión sobre los roles y responsabilidades	La falta de claridad en las funciones asignadas puede generar confusión, conflictos o ineficiencia en el equipo.	Alto	Media	Interno
Alta rotación de personal debido a la competencia en la zona	La presencia de otros restaurantes competitivos puede generar una rotación de personal elevada si no se ofrecen incentivos o un ambiente de trabajo atractivo.	Medio	Alta	Externo
Cambios en regulaciones laborales o de seguridad	Cambios en las leyes laborales pueden afectar el proceso de inducción o las condiciones laborales	Alto	Baja	Externo
Problemas económicos que limitan el presupuesto para formación	La falta de recursos económicos puede dificultar la realización de formaciones completas o actualizadas para el personal.	Alto	Media	Externo
Cambios en las expectativas del cliente	La retroalimentación del cliente no se maneja adecuadamente, afectando el desarrollo del personal.	Medio	Media	Externo

Escalas de gravedad y probabilidad para evaluación de riesgos

En el siguiente gráfico se muestran las escalas de probabilidad e impacto. Se ha considerado la siguiente ponderación para la evaluación de riesgos de la implementación. Los datos de gravedad y probabilidad se distribuyen de la siguiente manera: la gravedad crítica tiene una puntuación de 5, con una probabilidad muy alta también de 5; la gravedad seria se califica con un 4, mientras que la probabilidad asociada es alta, con un valor de 4; la gravedad moderada alcanza un 3, con una probabilidad media de 3; la gravedad leve se sitúa en 2, con una probabilidad baja también de 2; y finalmente, la gravedad mínima tiene una puntuación de 1, con una probabilidad muy baja de 1.

Gráfico 2: Escala de Impacto /Probabilidad

		Probabilidad				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
Impacto/Gravedad	**1**	1	2	3	4	5
	2	2	4	6	8	10
	3	3	6	9	12	15
	4	4	8	12	16	20
	5	5	10	15	20	25

A continuación, se lleva a cabo una clasificación de los riesgos según su gravedad y probabilidad, asignando el nivel de impacto correspondiente a los riesgos identificados en la implementación de la alternativa de crear un proceso de inducción estructurado.

Tabla 18: Medición e impacto de riesgos:

Riesgos	Impacto	Probabilidad	Nivel de Riesgo
Falta de compromiso de los empleados en el proceso de inducción	5	3	15
Resistencia al cambio de los empleados actuales	4	3	12
Inadecuada formación en atención al cliente	5	4	20
Confusión sobre los roles y responsabilidades	3	3	9
Alta rotación de personal debido a la competencia en la zona	3	2	6
Cambios en regulaciones laborales o de seguridad	3	2	6
Problemas económicos que limitan el presupuesto para formación	3	3	9
Falta de seguimiento post-inducción	4	2	8

Priorización de riesgos y estrategias de mitigación:

La priorización de riesgos de Crear un Programa de inducción estructurado es crucial para garantizar el éxito en la reducción de rotación del personal en el restaurante. En este análisis, se han identificado y evaluado los riesgos clave que podrían impactar de manera significativa la operatividad y los resultados.

Tabla 19: Priorización de los riesgos y Estrategias de Mitigación

Riesgos	Impacto	Probabilidad	Riesgo Interno / Externo	Nivel de Riesgo	Estrategia de Mitigación
Falta de compromiso de los empleados en el proceso de inducción	5	3	Interno	15	Incentivar la participación mediante recompensas o reconocimiento. Implementar un sistema de retroalimentación anónima.
Resistencia al cambio de los empleados actuales	4	3	Interno	12	Comunicación clara sobre los beneficios del programa. Involucrar a los empleados clave en la planificación. Promover la cultura de inducción desde el principio.
Inadecuada formación en atención al cliente	5	4	Interno	20	Incluir formación sobre comunicación, resolución de conflictos y atención al cliente en el proceso de inducción.
Confusión sobre los roles y responsabilidades	3	3	Interno	9	Asegurar que cada miembro del equipo conozca su rol a través de la documentación clara y la supervisión durante la inducción.
Alta rotación de personal debido a la competencia en la zona	3	2	Externo	6	Ofrecer programas de motivación, incentivos, y oportunidades de crecimiento dentro del restaurante.
Cambios en regulaciones laborales o de seguridad	3	2	Externo	6	Mantenerse informado sobre cambios legislativos y ajustar la inducción según sea necesario.
Problemas económicos que limitan el presupuesto para formación	3	3	Externo	9	Optimizar los recursos disponibles y buscar alternativas con proveedores de formación para obtener descuentos.
Falta de seguimiento post-inducción	4	2	Externo	8	Establecer un plan de seguimiento continuo con retroalimentación.

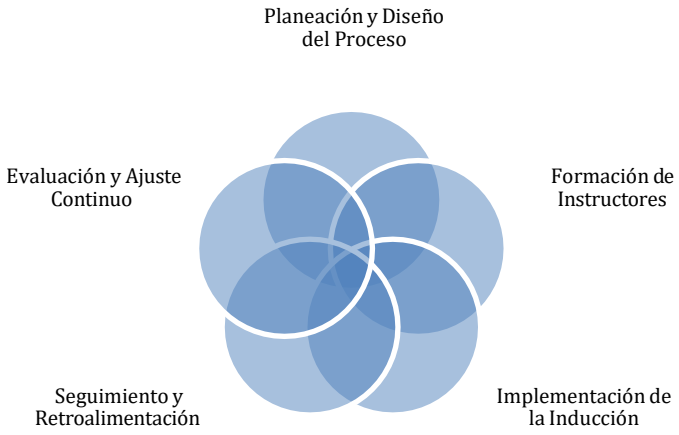
El proceso de priorización y desarrollo de estrategias de mitigación debe ser continuo. Es importante monitorear regularmente la efectividad de las medidas implementadas y hacer ajustes según sea necesario. Las encuestas de satisfacción laboral y las reuniones de retroalimentación son herramientas útiles para evaluar el progreso y la implementación de soluciones efectivas pueden

crear un entorno laboral más saludable y motivador, reduciendo así la rotación y mejorando la satisfacción de los empleados.

5. Plan de implementación

La implementación de un proceso de inducción estructurado para reducir la rotación del personal en el restaurante se llevará a cabo en cinco etapas, ya que un proceso de inducción bien diseñado y ejecutado contribuye a una integración más rápida y efectiva de los nuevos empleados. Esto mejora su comprensión sobre las expectativas del trabajo y brinda las herramientas necesarias para desempeñarse con éxito en sus actividades.

Grafico 3: Etapas de implementación Proceso de inducción Estructurado



Etapa 1: Planeación y Diseño

En esta etapa, se define y estructura el proceso de inducción, adaptándolo a las necesidades específicas del restaurante.

Tabla 20: Planeación y Diseño

Hito	Descripción	Actividades Por Realizar	Beneficios Esperados	Responsables
Definición del Proceso	Definir el proceso de inducción estructurado, con los objetivos, materiales, y estrategias a seguir.	Establecer los objetivos del proceso de inducción. Diseñar manuales, guías y materiales de capacitación. Establecer métricas de éxito.	Proceso de inducción documentado. Materiales claros y efectivos.	Recursos humanos Administración

Aprobación del Plan	Validar y obtener la aprobación del proceso de inducción con los responsables clave de la empresa.	Presentar el plan detallado a los gerentes y Administrador. Recoger retroalimentación y hacer ajustes.	Aprobación oficial del plan de inducción. Alineación entre el equipo de gestión y Recursos Humanos.	Recursos Humanos Administración

Etapa 2: Formación de Instructores

En esta etapa, se capacitará al personal encargado de realizar la inducción, asegurándose de que todas las personas capacitadas estén alineadas con el proceso. Esto garantizará que el proceso sea efectivo y consistente.

Tabla 21: Formación de Instructores

Hito	Descripción	Actividades Que Realizar	Beneficios Esperados	Responsables
Capacitación de Formadores	Preparar a los instructores para realizar la inducción de manera efectiva y coherente.	Capacitar a los Administrador en el uso de materiales de inducción. Proveer formación sobre las técnicas de enseñanza y seguimiento.	Formadores capacitados y alineados con el proceso. Mayor efectividad en la inducción de nuevos empleados.	Recursos Humanos Administrador Expertos en capacitación
Validación de Capacidad de Formadores	Asegurarse de que los formadores estén preparados para ejecutar la inducción con calidad y coherencia.	Realizar una evaluación interna del desempeño de los formadores. Retroalimentación de los formadores sobre el contenido y las herramientas.	Formadores listos para aplicar el proceso de inducción. Mejor calidad de inducción gracias a la preparación adecuada.	Recursos Humanos Administrador

Etapa 3: Implementación de la inducción

En esta fase, se realizará la inducción de los nuevos empleados, que incluirá la entrega de manuales y formación práctica. El objetivo es garantizar que los nuevos integrantes del equipo estén completamente capacitados y listos para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

Tabla 22: Implementación de la inducción

Hito	Descripción	Actividades Que Realizar	Beneficios Esperados	Responsables
Primera Inducción Realizada	Completar la inducción de los primeros nuevos empleados siguiendo el proceso estructurado.	Ejecutar la inducción con los primeros nuevos empleados. Asignar instructores para cada nuevo empleado.	Los nuevos empleados comienzan con un conocimiento claro del restaurante. Reducción en la incertidumbre y errores iniciales.	Recursos Humanos Administrador
Evaluación Inicial de Desempeño	Evaluar el desempeño de los empleados que han pasado por el proceso de inducción, con retroalimentación directa de los empleados y Administrador.	Realizar encuestas de satisfacción entre los nuevos empleados. Administrador completan evaluaciones de desempeño.	Identificación de puntos fuertes y áreas de mejora del proceso de inducción. Mejor adaptación del personal.	Recursos Humanos Administrador Nuevos empleados

Etapa 4: Seguimiento y Retroalimentación

En esta etapa una vez que los empleados estén trabajando en sus funciones, se llevará a cabo un seguimiento para garantizar que se sientan cómodos y apoyados. Se realizarán reuniones de retroalimentación con ellos para identificar áreas de mejora y posibles ajustes en el proceso.

Tabla 23: Seguimiento y Retroalimentación

Hito	Descripción	Actividades Que Realizar	Beneficios Esperados	Responsables
Primera Reunión de Seguimiento	Realizar un seguimiento detallado con los nuevos empleados para detectar problemas, inquietudes o áreas donde se necesite más apoyo.	Reunirse con los nuevos empleados para evaluar su adaptación al trabajo. Discutir cualquier problema que hayan enfrentado durante la inducción.	Solución de problemas y barreras a la integración. Mayor satisfacción de los empleados.	Recursos Humanos Administrador Nuevos empleados
Evaluación de Retroalimentación	Recoger retroalimentación formal de los empleados y formadores sobre el proceso de inducción para mejorar el proceso.	Enviar encuestas de retroalimentación post-inducción a todos los empleados. Analizar las respuestas para realizar ajustes.	Mejoras en el proceso de inducción. Empleados más satisfechos con el proceso de integración.	Recursos Humanos Administrador Nuevos empleados

Etapa 5: Evaluación y Ajuste Continuo

En esta etapa cuando la implementación esta completa del proceso de inducción, se evaluará el impacto sobre la rotación de personal, el desempeño de los empleados y su satisfacción. Los resultados se utilizarán para hacer ajustes al proceso, si es necesario.

Tabla 24: Evaluación y Ajuste Continuo

Hito	Descripción	Actividades Que Realizar	Beneficios Esperados	Responsables
Análisis de la Rotación del Personal	Medir la tasa de rotación de personal después de la implementación del proceso de inducción para evaluar su efectividad.	Recopilar datos sobre la tasa de rotación de personal. Comparar la rotación de personal antes y después de la inducción.	Reducción en la rotación de personal. Mayor retención a largo plazo.	Recursos Humanos Administración Gerencia
Ajuste del Proceso de Inducción	Ajustar el proceso de inducción basado en los resultados obtenidos y la retroalimentación de empleados y formadores.	Hacer modificaciones en los materiales o en la estructura del proceso. Asegurarse de que el proceso se ajuste mejor a las necesidades del personal.	Optimización del proceso de inducción. Aumento de la satisfacción y retención de los empleados.	Recursos Humanos Administración Gerencia

Costos de Implementación del Proceso de Inducción Estructurado:

A continuación, se detallan los costos asociados a cada etapa de la implementación del proceso de inducción en el restaurante, lo que proporcionará una visión clara del impacto financiero que tendrá en la operación del establecimiento.

Tabla 25: Costos de Implementación del Proceso de inducción estructurado.

Etapa	Actividad	Costo de la Etapa
Planeación y Diseño del Proceso	Definir objetivos del proceso	$ 300.00
	Diseñar materiales de inducción	$ 800.00
	Establecer métricas de éxito	$ 200.00
	Aprobación del plan de inducción	$ 200.00
Total Etapa 1		**$ 1,500.00**
Capacitación de Formadores	Capacitar a los formadores	$ 900.00
	Validación de capacidad de formadores	$ 200.00
Total Etapa 2		**$ 1,100.00**
Implementación de la Inducción	Ejecutar la inducción	$ 200.00
	Asignación de instructores	$ 150.00
	Evaluación inicial de desempeño	$ 150.00

Total Etapa 3		**$**	**500.00**
Seguimiento y Retroalimentación	Realizar reuniones de seguimiento	$	200.00
	Recoger retroalimentación de empleados	$	250.00
	Análisis de los resultados	$	300.00
Total Etapa 4		**$**	**750.00**
Evaluación y Ajuste Continuo	Medir la tasa de rotación del personal	$	150.00
	Evaluar la efectividad de la inducción	$	200.00
	Ajuste del proceso de inducción	$	250.00
Total Etapa 5		**$**	**600.00**
Total Implementación		**$**	**4,000.00**

Programa de implementación:

La tabla presenta el programa de implementación del proceso de inducción en el restaurante, diseñado para reducir la rotación de personal. Está detallado, estructurado y organizado de manera secuencial para asegurar su éxito. Este programa incluye las etapas, las actividades a realizar, los plazos establecidos para cada fase y los responsables de cada tarea.

Tabla 26: Programa de Implementación del Proceso de inducción estructurado.

Etapa	Actividad	Responsable(s)	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
Planeación y Diseño del Proceso	Definir objetivos del proceso	Recursos Humanos, Gerencia	1 de marzo 2025	3 de marzo 2025
Planeación y Diseño del Proceso	Diseñar materiales de inducción	Recursos Humanos, Administrador, Diseñadores	1 de marzo 2025	7 de marzo 2025
Planeación y Diseño del Proceso	Establecer indicadores de éxito	Recursos Humanos, Gerencia	8 de marzo 2025	10 de marzo 2025
Planeación y Diseño del Proceso	Aprobación del plan de inducción	Gerencia, Recursos Humanos	11 de marzo 2025	14 de marzo 2025
Capacitación de Instructores	Capacitar a los instructores	Recursos Humanos, Administrador, Gerencia	16 de marzo 2025	20 de marzo 2025
Capacitación de Instructores	Validación de capacidad de formadores	Recursos Humanos, Administrador	21 de marzo 2025	22 de marzo 2025

Etapa	Actividad	Responsable(s)	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
Implementación de la Inducción	Ejecutar la inducción	Administrador, Recursos Humanos	1 de abril 2025	30 de abril 2025
Implementación de la Inducción	Asignación de Instructores	Administrador, Recursos Humanos	1 de abril 2025	30 de abril 2025
Implementación de la Inducción	Evaluación inicial de desempeño	Administrador, Recursos Humanos	1 de abril 2025	30 de abril 2025
Seguimiento y Retroalimentación	Realizar reuniones de seguimiento	Administrador, Recursos Humanos	1 de mayo 2025	7 de mayo 2025
Seguimiento y Retroalimentación	Recoger retroalimentación de los empleados	Recursos Humanos, Administrador	1 de mayo 2025	7 de mayo 2025
Seguimiento y Retroalimentación	Análisis de los resultados	Administrador	8 de mayo 2025	14 de mayo 2025
Evaluación y Ajuste Continuo	Medir la tasa de rotación del personal	Recursos Humanos, Gerencia	15 de mayo 2025	18 de mayo de 2025
Evaluación y Ajuste Continuo	Evaluar la efectividad de la inducción	Recursos Humanos, Gerencia	18 de mayo de 2025	21 de mayo de 2025
Evaluación y Ajuste Continuo	Ajuste del proceso de inducción	Recursos Humanos, Administrador, Gerencia	21 de mayo de 2025	24 de mayo de 2025

A continuación, se presenta el Diagrama de Gantt, que desglosa el proceso de inducción en etapas y actividades específicas, asignando plazos definidos para cada una. En cada etapa se designa un responsable, lo que garantiza que todos los involucrados comprendan las tareas que deben realizar y los plazos para su cumplimiento. Esto ayuda a mantener el proceso bien organizado. A medida que avanza la inducción, se puede hacer un seguimiento del progreso de cada tarea, permitiendo que cada responsable verifique el cumplimiento de los plazos establecidos y tome las medidas necesarias si es necesario.

Gráfico 4: Diagrama de Gantt para el Proceso de inducción Estructurado

PROCESO DE INDUCCIÓN ESTRUCTURADO

Restaurante EL MAX

Inicio del proyecto: sáb, 3/1/2025

6. Conclusiones

El restaurante EL MAX necesita adoptar nuevas estrategias para reducir la rotación de personal, un factor muy importante para lograr la fidelización de los clientes. Las empresas con empleados más estables tienden a contar con un ambiente laboral más saludable. Un entorno de trabajo estable fomenta la motivación y el compromiso de los empleados, lo que mejora su rendimiento y aumenta su satisfacción.

Implementar un proceso de inducción bien estructurado no solo aumentará la eficiencia operativa del restaurante, sino que también mejorará el ambiente laboral, disminuyendo la rotación de personal y mejorando la experiencia del cliente. Esto llevará a un restaurante más exitoso, con empleados motivados y comprometidos.

El programa de inducción bien planificado incluye formación sobre las habilidades técnicas y de servicio al cliente necesarias en el restaurante, los empleados serán más competentes en sus roles y pueden manejar una mayor variedad de situaciones en el restaurante.

7. Recomendaciones

Se recomienda al restaurante EL MAX a brindar programas de capacitación que mejoren las habilidades de los empleados, dándoles la oportunidad de crecer dentro de la empresa.

El área de recursos humanos podría realizar encuestas periódicas de satisfacción laboral para conocer las necesidades de los empleados.

Realiza una revisión periódica del proceso de inducción para garantizar que esté alineado con los cambios en las políticas, procedimientos y objetivos del restaurante.

8. Referencias:

Arias, E., & Sánchez, R. (2021). *El impacto de la retroalimentación en el aprendizaje organizacional*. Editorial Universitaria.

Berríos, L., Ramírez, J., & Sánchez, A. (2020). *Desarrollo profesional y retroalimentación como estrategia para mejorar el desempeño organizacional*. *Revista de Psicología Organizacional*, 15(3), 45-58. https://doi.org/10.2340/rpo.2020.15.3.45

Chávez, C., & López, F. (2020). *El papel de la retroalimentación en el desarrollo de habilidades de liderazgo en el contexto laboral*. *Revista Latinoamericana de Desarrollo Organizacional*, 27(1), 77-92. https://doi.org/10.5678/rldo.2020.27.1.77

García, M., Pérez, L., & Rodríguez, T. (2020). *La gestión de recursos humanos y la rotación de personal: Un análisis de las estrategias para reducir la fuga de talento en las empresas.* Editorial Universidad de Madrid.

González, J., & Martínez, P. (2021). *Estrategias de desarrollo profesional en la gestión del talento humano: Un enfoque práctico*. *Revista de Gestión de Recursos Humanos*, 33(2), 105-119. https://doi.org/10.5555/rghr.2021.33.2.105

González, M., Ortega, L., & Pérez, H. (2020). *El impacto de la retroalimentación en la retención de empleados: Estudio en empresas de tecnología en América Latina*. *Revista de Psicología y Comportamiento*, 28(4), 243-258. https://doi.org/10.7890/rpc.2020.28.4.243

López, M., & Pérez, D. (2020). *Cultura organizacional y retroalimentación: Claves para el éxito en las empresas latinoamericanas*. *Revista de Psicología del Trabajo*, 18(1), 34-48. https://doi.org/10.7102/rpt.2020.18.1.34

López, R. (2021). *Impacto de la rotación de personal en las empresas y su relación con la satisfacción laboral.* Editorial Académica.

Mendoza, R., & Ramos, V. (2020). *Alineación de objetivos organizacionales y desarrollo profesional: Una estrategia para la mejora continua*. *Revista de Administración Empresarial*, 32(1), 98-113. https://doi.org/10.2340/rae.2020.32.1.98

Naveen, K., & Suman, R. (2020). Operational efficiency in the restaurant industry: Impact of employee training and service quality. Journal of Hospitality & Tourism Research, 44(6), 948-965.

Ramírez, L., Hernández, P., & Martínez, A. (2021). *El bienestar organizacional en el contexto de la retroalimentación continua*. *Revista Mexicana de Psicología Organizacional*, 19(2), 215-230. https://doi.org/10.5678/rmpo.2021.19.2.215