SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR
TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTLA GUTIÉRREZ

INFORME TÉCNICO

DE RESIDENCIA PROFESIONAL

INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PRESENTA

Aarón de Jesús Ramírez Cortazar

NOMBRE DEL PROYECTO:

Diseño de proceso de reclutamiento y selección de personal en Operadora Turística de Tuxtla S. A. de C. V.

PERÍODO DE REALIZACIÓN:

AGOSTO – DICIEMBRE 2018

2018

Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez

Resumen

En el presente documento se describe el problema detectado en Operadora Turística de Tuxtla S. A. de C. V., el cual fue los altos índices de rotación que la empresa presentaba mes con mes.

Para el desarrollo de este informe se consideraron cuatro estudios que se cree tienen directa relación con la alta rotación existente, los cuales fueron: Diagnóstico al área de Recursos Humanos, Identificación de las causas principales de rotación de personal, Análisis de los perfiles de puestos operativos y Análisis del proceso de reclutamiento y selección de personal establecido por la empresa.

La solución presentada es de fácil puesta en marcha, solo se tiene que contar con la disposición de los encargados del área de Recursos Humanos para su realización.

Datos del documento

AUTOR:	Ramírez Cortazar Aarón de Jesús
CARRERA:	Ingeniería en Gestión Empresarial
TIPO DE DOCUMENTO:	Informe Técnico de Residencia Profesional
PALABRAS CLAVE:	Reclutamiento y selección, rotación de personal.
TÍTULO:	Diseño de proceso de reclutamiento y selección de personal en Operadora Turística de Tuxtla S. A. de C. V.
ASESORES:	IGE. María Leticia Vázquez Ruiz Lic. Karen Patricia Hernández Nafate

1. JUSTIFICACIÓN

El talento humano ha cobrado importancia día con día para las organizaciones, siendo uno de los elementos indispensables para llevar de manera efectiva la operación de la misma. Según Pertierra (2009), uno de los diez factores que llevan al fracaso de las empresas es tener empleados poco idóneos en la organización.

La atracción de los mejores candidatos a las vacantes que se ofertan y la incorporación de estos a la organización son cuestiones fundamentales para la planeación estratégica de la empresa y la visión de crecimiento. Si el proceso de reclutamiento y selección de personal no se lleva a cabo de manera correcta se puede desaprovechar la oportunidad de ingresar a la empresa a una persona con gran potencial y talento para el puesto requerido o, peor aún, contratar a alguien con influencia negativa que puede afectar el éxito de la organización.

Tener un personal apto para la operación de la empresa es el punto clave, ya que es más importante tener un capital humano fuerte para poder así ser competitivos en un mercado que cada vez se vuelve más exigente.

En este mundo que cada día se vuelve más competitivo y más demandante, las empresas buscan ser más productivas. Para esto se necesita de tecnología, calidad, eficiencia y para todo esto lo más importante es tener al personal competente e idóneo para desarrollar el puesto asignado. Es por esto que la captación del talento humano ha tomado gran importancia dentro de la organización para satisfacer las necesidades requeridas del área.

Por desgracia el proceso por el cual las empresas, en su mayoría, buscan y contratan a una persona para ocupar un puesto se ha visto limitado a un proceso ligero de presentar ciertos documentos, por lo que al buscar personal para cubrir una vacante, no se consideran los requerimientos mínimos necesarios de los perfiles de puesto, seleccionando a candidatos sin que exista afinidad con la vacante.

Lo anterior conlleva a altos costos de rotación del capital humano, además de presentarse accidentes laborales de empleados que no poseen la experiencia necesaria en la actividad a realizar y finalmente, la baja productividad que puede llevar a la organización a pérdidas monetarias.

Para dar solución a esta problemática que aqueja a las empresas, es necesario que se formalice el proceso de reclutamiento y selección de talento humano; lo cual traerá grandes beneficios, impactando directamente en la optimización de recursos, prevención de accidentes laborales, incremento de producción, reducción de errores, eliminación de demandas laborales y mejora del clima organizacional en las empresas; además, de que al formalizar el proceso, el encargado del capital humano puede llevar a cabo dichos procesos de manera más eficiente y eficaz asegurando la efectividad de los mismos.

2. OBJETIVO GENERAL

Diseñar el proceso de reclutamiento y selección de personal que mejor se adapte a las necesidades de Operadora Turística de Tuxtla S. A de C. V. que ayude a disminuir la rotación del personal dentro de la empresa a niveles operativos durante el período Agosto-Diciembre 2018.

2. 1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la cultura general de la empresa, del área de Recursos y al personal de la empresa.
- Realizar un diagnóstico al área de Recursos Humanos mediante el análisis del índice de rotación.
- Elaborar el organigrama de Operadora Turística de Tuxtla.
- Analizar los puestos operativos de la empresa mediante el análisis de los perfiles de puestos.
- Identificar las causas principales de la rotación del personal.
- Analizar el proceso por el cual el departamento de Recursos Humanos de Operadora Turística de Tuxtla recluta personal.

- Examinar el proceso mediante el cual el departamento de Recursos Humanos de Operadora Turística de Tuxtla selecciona personal para ocupar las vacantes disponibles.
- Investigar los modelos de reclutamiento y selección de personal para sentar las bases que coadyuven a diseñar el proceso de reclutamiento y selección de personal para Operadora Turística de Tuxtla.
- Diseñar el proceso de reclutamiento y selección de personal para el departamento de Recursos Humanos de Operadora Turística de Tuxtla.
- Implementar el proceso de reclutamiento y selección de personal.

3. PROBLEMAS A RESOLVER

El proceso de reclutamiento y selección de personal es un conjunto de etapas o pasos que tienen como objetivo el reclutar y seleccionar al personal más idóneo para un puesto de trabajo en una empresa.

Éste empieza con la definición del perfil del postulante, y continúa con la búsqueda, reclutamiento o convocatoria de postulantes, la evaluación de éstos, la selección y contratación del más idóneo, y la inducción y capacitación de éste.

Se requiere de personal calificado, con cierto conocimiento, experiencia, habilidades, actitudes, entre otras cosas, para que pueda realizar las funciones que se pretende aporten a la empresa lo que se requiere para el cumplimiento de su estrategia comercial.

Se trata de contratar a alguien que aporte más que su presencia, alguien cuyas competencias, técnicas e interpersonales, aporten valor a la empresa y que su función sea acorde a la visión estratégica de la misma.

La importancia de un buen reclutamiento y selección de personal adquiere una mayor relevancia si nos detenemos a pensar en las consecuencias**.**

No tener un buen método de reclutamiento y selección puede desencadenar una serie de errores que conlleva a un aumento de la **rotación de personal**.

Uno de los primeros indicios que habla bien o mal de una compañía es la baja o alta rotación de personal. En Operadora Turística de Tuxtla S. A de C. V se ha detectado que el índice de bajas por mes es bastante alto (como se puede observar en el **Anexo 1: Bajas mensuales**). Derivado de esto se ha analizado el proceso de reclutamiento y selección de personal actual que maneja el departamento de Recursos Humanos y se han encontrado deficiencias, ya que el proceso por el cual la empresa busca y contrata a una persona para ocupar un puesto, en su mayoría, se ha visto limitado a una "entrevista" de diez minutos con preguntas generales sobre el candidato y a presentar ciertos documentos, por lo que al buscar personal para cubrir una vacante, no se consideran los requerimientos mínimos necesarios de los perfiles de puesto, seleccionando a candidatos sin que exista afinidad con la vacante.

Derivado de lo anterior se ha tomado la decisión de implementar un nuevo proceso de reclutamiento y selección de personal que responda a la dinámica intensa de cambios, que se origina principalmente por los avances tecnológicos, la digitalización y la automatización.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

1. Conocimiento de la empresa.

Esta fase consistió en identificar a quienes conforman el departamento de Recursos Humanos, los procesos que se llevan a cabo y cómo se realizan dichos procesos, qué formatos se utilizan.

Otro de los objetivos de esta fase fue obtener una visión general de la empresa, su misión, visión, valores, historia y la plantilla de colaboradores que la conforman.

2. Diagnóstico al área de Recursos Humanos.

Para el diagnóstico al área de Recursos Humanos se examinó las bajas por mes que hay dentro de la empresa, empezando desde el mes de enero hasta el mes de noviembre (como se puede observar en el **Anexo 1: Bajas mensuales**) que facilitó

la realización de un análisis profundo de los principales problemas dentro del área, de esta manera, fue posible resolver problemas de manera práctica y direccionada.

3. Revisión del organigrama.

La empresa no contaba con un organigrama establecido, por lo que hubo la necesidad de crear uno para identificar quiénes conforman el nivel operativo dentro de la misma.

4. Análisis de puestos operativos.

Para el análisis de puestos, se hizo la revisión de los perfiles de puestos de las áreas operativas con el objetivo de mejorar la selección y colocación del empleado de acuerdo a los requerimientos y aptitudes necesarias.

5. Identificar la(s) causa(s) principal(es) de rotación de personal.

Para poder identificar las principales causas de la rotación en la empresa, se hizo uso de encuestas que la empresa maneja para conocer la opinión de los colaboradores que renuncian (**Anexo 2: Encuesta de salida**).

6. Analizar el proceso de reclutamiento actual de la empresa

En esta actividad se procedió a analizar cuál es el proceso que la empresa emplea para reclutar al personal que aspira a una determinada vacante para detectar algún fallo en las actividades que estuviera contribuyendo a la alta rotación dentro de la empresa.

7. Analizar el proceso de selección actual de la empresa

En esta fase se analizó el proceso que la empresa emplea para seleccionar al personal que aspira a una determinada vacante para detectar algún fallo en las actividades que estuviera contribuyendo a la alta rotación dentro de la empresa.

8. Búsqueda de los modelos de los modelos de reclutamiento y selección de personal existentes.

Después de analizar el proceso de reclutamiento y selección de personal, y se detectara si hay o no fallos, se procedió a realizar una investigación de cuáles son los modelos de reclutamiento y selección de personal existentes con el objetivo de desarrollar el proceso de reclutamiento y selección de personal que mejor se adapte a las necesidades de la empresa.

9. Diseño del proceso de reclutamiento y selección de personal.

En esta actividad se procedió a diseñar el proceso reclutamiento y selección de personal, en base a la información obtenida en las fases anteriores, que mejor se adapte a las necesidades de la empresa haciendo énfasis en disminuir la rotación del personal a niveles operativos.

10. Puesta en marcha (prueba ensayo) del proceso de reclutamiento y selección de personal.

En esta fase se procedió a implementar el nuevo proceso diseñado a los candidatos que se postulaban para alguna vacante en las áreas operativas para corroborar que los resultados son los esperados.

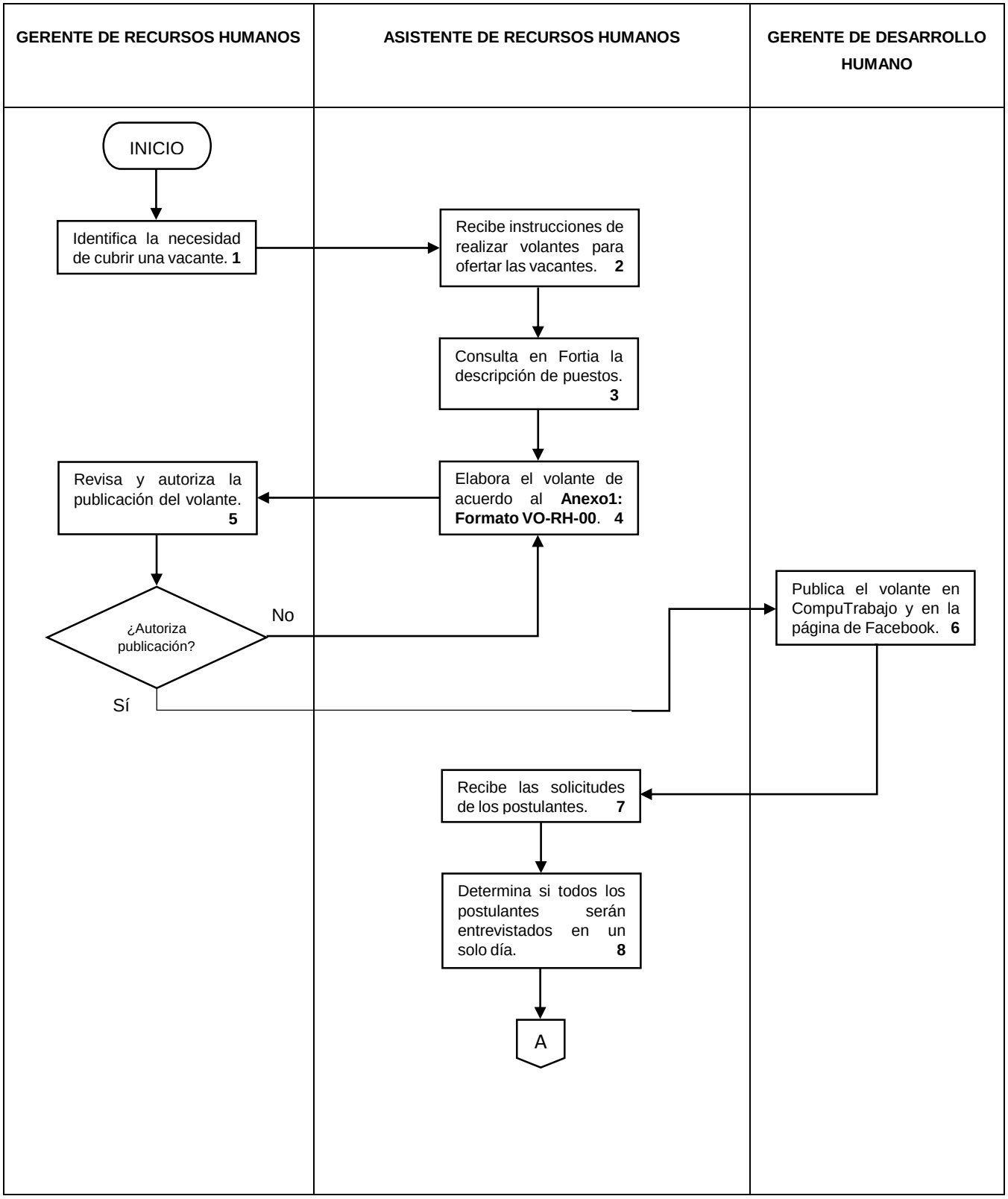
5. RESULTADOS OBTENIDOS

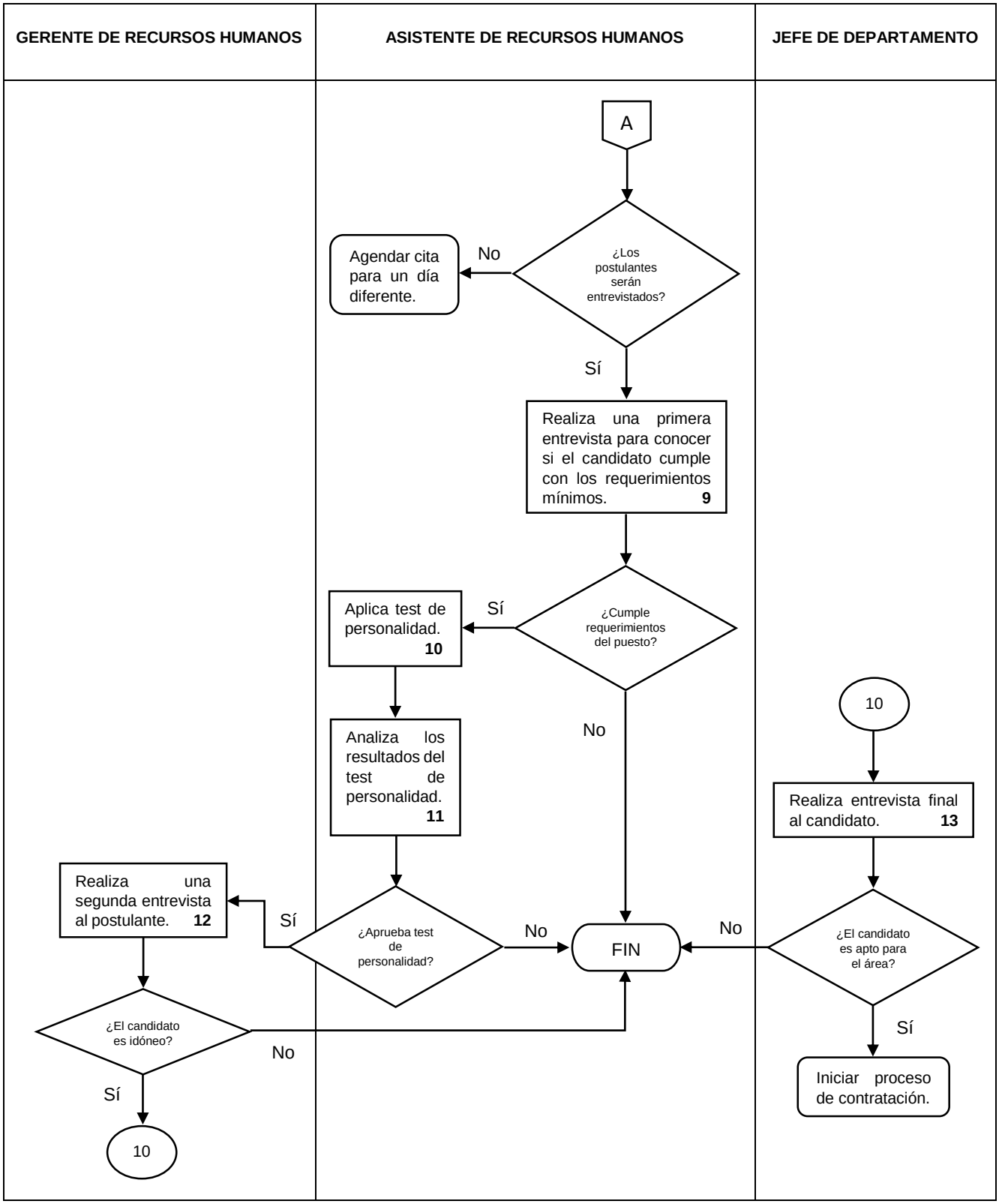
5. 1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
PROCESO DE RECLUTAMIENTO		
1	Gerente de Recursos Humanos	Identifica la necesidad de cubrir una vacante en alguna de las diferentes áreas del hotel.
2	Asistente de Recursos Humanos	Recibe instrucciones de realizar volantes para ofertar las vacantes que se requieren cubrir.
3	Asistente de Recursos Humanos	Consulta en el sistema Fortia la descripción de los puestos que deberán cubrirse.
4	Asistente de Recursos Humanos	Elabora el volante, de acuerdo al **Anexo 1: Formato VO-RH-00**, para ofertar las vacantes colocando el perfil requerido para cada puesto a cubrir. Si es necesario, realiza las correcciones pertinentes.
5	Gerente de Recursos Humanos	Revisa y autoriza la publicación del volante. (Sí autoriza: pasar a la actividad 6. No autoriza: regresar a la actividad 4.
6	Gerente de Desarrollo Humano	Publica el volante en la página de CompuTrabajo y en la página de Facebook "Marriott Tuxtla Colaboradores".
PROCESO DE SELECCIÓN		
7	Asistente de Recursos Humanos	Recibe las solicitudes de los postulantes interesados.
8	Asistente de Recursos Humanos	Determina si la cantidad total de postulantes que asistan en un mismo día podrán ser entrevistados. (Sí serán entrevistados: pasar a la actividad 9. No podrán ser entrevistados: agendar cita para entrevista en un día diferente.)
9	Asistente de Recursos Humanos	Realiza una primera entrevista para conocer si el candidato cumple con los requerimientos mínimos para el puesto, especificados en la descripción del puesto del sistema Fortia. (Sí cumple con los requerimientos mínimos: pasar a la actividad 10. No cumple con los requerimientos mínimos: FIN.)
10	Asistente de Recursos Humanos	Ingresa al siguiente link: https://www.123test.es/test-de-personalidad/ y aplica test de personalidad con el objetivo de obtener un panorama general del comportamiento del candidato.

11	Asistente de Recursos Humanos	Analiza los resultados del test de personalidad de acuerdo al **Anexo 2: Interpretación de resultados**. (El postulante sí aprueba el test de personalidad: pasar a la actividad 12. EL postulante no aprueba el test de personalidad: FIN)
12	Gerente de Recursos Humanos	Realiza una segunda entrevista al postulante, para decidir si pasa a entrevista con el jefe del área de interés del candidato. (El postulante sí es idóneo: pasar a la actividad 13. El postulante no es idóneo: FIN)
13	Jefe de departamento	Realiza entrevista final al candidato con el objetivo de conocer si es adecuado para al área. (El postulante es apto para el área: iniciar PROCESO DE CONTRATACIÓN. El postulante no es apto para el área: FIN.)

5. 1. 1 Diagrama de flujo del proceso




GERENTE DE RECURSOS HUMANOS
ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS
JEFE DE DEPARTAMENTO
A
¿Los postulantes serán entrevistados?
No
Agendar cita para un día diferente.
Sí
Realiza una primera entrevista para conocer si el candidato cumple con los requerimientos mínimos. 9
¿Cumple requerimientos del puesto?
Sí
Aplica test de personalidad. 10
No
Analiza los resultados del test de personalidad. 11
¿Aprueba test de personalidad?
Sí
Realiza una segunda entrevista al postulante. 12
¿El candidato es idóneo?
No
Sí
10
No
FIN
10
Realiza entrevista final al candidato. 13
¿El candidato es apto para el área?
No
Sí
Iniciar proceso de contratación.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La evaluación es una fase fundamental para cualquier proyecto, con independencia de sus características y tamaño. A través de este proceso de valoración se analizan todos los elementos que intervienen en el proyecto con el fin de determinar su viabilidad y eficacia, calcular los posibles riesgos y determinar las respuestas. No obstante, el término evaluar implica mucho más que valorar. Este concepto supone la recogida y análisis de datos de manera continua. Un seguimiento y control que permita establecer una comparación para poder determinar y medir la evolución del proyecto, detectar desviaciones y necesidades y establecer las medidas de mejora necesarias a lo largo del proceso. Además, todo proceso de evaluación precisa de un monitoreo, un seguimiento y control continuo que permita:

- Comprobar que el proyecto evoluciona conforme al plan diseñado.
- Detectar amenazas y oportunidades, anticiparse a ellas y tomar las decisiones oportunas en cada momento.

A pesar de la importancia de este proceso para alcanzar el éxito, en muchas empresas la evaluación es una fase que pasa casi inadvertida. Estas organizaciones suelen centrarse sólo en los resultados finales, sin tener presente el resto de etapas que componen un proyecto ni los elementos y factores que intervienen. Esta visión reducida del proceso de evaluación impide que se detecten errores y problemas, a tiempo, a lo largo del proceso y, por tanto, que se busquen soluciones que prevengan o mitiguen las posibles consecuencias. Una evaluación continua y bien definida puede prevenir algunas de las causas por las que fracasan los proyectos y contribuye en la consecución de los objetivos propuestos.

Por lo anterior se proponen los indicadores que a continuación se presentan para la evaluación del proyecto “Diseño de proceso de reclutamiento y selección de personal en Operadora Turística de Tuxtla S. A. de C. V.”:

Indicadores a corto plazo

- Renuncias/Total de colaboradores
- Colaboradores capacitados/Total de colaboradores
- Colaboradores capacitados/Número de colaboradores por área
- Asistencia/Días laborales

Indicadores a mediano y largo plazo

- Procedimientos aplicados/procedimientos definidos
- Resultados planeados/Resultados obtenidos
- Procedimientos aplicados/Procedimientos actualizados
- Procedimientos actualizados/Total de procedimientos

7. COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS

Durante el período Agosto- Diciembre 2018, en la realización de la residencia en el departamento de Recursos Humanos en Operadora Turística de Tuxtla S. A. de C. V., además de trabajar en el diseño de proceso de reclutamiento y selección de personal para la empresa, realicé funciones que me permitieron desarrollar las competencias profesionales que a continuación se presentan:

Diseñar e innovar estructuras administrativas y de procesos

La selección de personal, se ve influenciada por una dinámica intensa de cambios, que se origina principalmente por los avances tecnológicos, la digitalización y la automatización.

Por lo anteriormente expuesto, se detectó la necesidad de innovar el proceso de reclutamiento y selección de personal de Operadora Turística de Tuxtla para hacerla más competitiva ante un mundo globalizado y de contantes cambios.

Aplicar métodos cuantitativos y cualitativos

Para lograr diseñar un nuevo proceso dentro de Operadora Turística de Tuxtla se necesitó aplicar métodos de recolección de datos e investigación de campo para conocer el estado en el cuál se encontraba el departamento de Recursos Humanos. Además, con el uso de las técnicas antes mencionadas se pudo definir el problema y se pudieron establecer los indicadores que permitieron desarrollar los criterios para analizar el proceso sobre el cual se iba a trabajar.

Integrar, dirigir y desarrollar equipos de trabajo

En el período de realización de la residencia profesional, tuve dos compañeros más, ambos eran de diferente escuelas, a pesar de eso los tres integramos un equipo de trabajo que nos permitió llevar a cabo las actividades que nos eran encomendadas de una manera eficaz y eficiente, con una buena comunicación, respeto mutuo y honestidad.

Detectar oportunidades de mejora en un mundo global

Una de las competencias que debe tener el ingeniero en gestión empresarial es la capacidad detectar oportunidades de mejora que ayuden a la empresa a alcanzar sus objetivos. Es por ello que durante el desarrollo de la residencia en Operadora Turística de Tuxtla, el proyecto realizado se encamino a dar respuesta a las nuevas tendencias en reclutamiento y selección de personal en 2018 a nivel mundial.

Utilizar las nuevas tecnologías de la información

Las nuevas tecnologías se han extendido a muchos ámbitos de negocio, generando grandes retos y oportunidades para las compañías.

Las nuevas tecnologías han llegado a los departamentos de Recursos Humanos y Operadora Turística de Tuxtla no es la excepción, ya que en su departamento de gestión del capital humano se hace uso del sistema llamado Fortia, en el que se almacena y gestiona la información de quienes laboran en la empresa. Durante el

período de la residencia tuve acceso al sistema antes mencionado lo cual me permitió conocer las nuevas tecnologías que se están usando actualmente.

Desarrollar el capital humano

En Operadora Turística de Tuxtla, dentro del departamento de Recursos Humanos, existe un área llamada “Desarrollo Humano”. La función principal de esta área es brindar capacitación constante a los colaboradores del hotel y llevar a cabo eventos para fomentar la participación y el trabajo en equipo. Parte de las actividades realizadas en el período de residencia fue brindar apoyo en algunas de las actividades elaboradas por el área de Desarrollo Humano, lo que me permitió conocer cómo desarrollar al capital humano que labora en una empresa y la importancia de ello.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS Y VIRTUALES

AméricaEConomía.com (2017). ¿Qué esconde una alta rotación de personal?. Consultado en Noviembre 11, 2018 en https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/que-esconde-una-alta-rotacion-de-personal

Carrasco Luis (2017). Consecuencias de reclutar de forma errónea. Consultado en Octubre 21, 2018 en http://empresas.infoempleo.com/hrtrends/actualidad/consecuencias-de-reclutar-de-forma-erronea/

CreceNegocios. El proceso de reclutamiento y selección de personal. Consultado en Septiembre 08, 2018 en https://www.crecenegocios.com/el-proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal/

Franklin, E. (2007). Auditoría Administrativa. Pearson. México.

IPS. Importancia del reclutamiento y selección de personal. Consultado en Septiembre 16, 2018 en http://www.ips.com.mx/blog/importancia-del-reclutamiento-y-selecci%C3%B3n-de-personal

Izquierdo Robín (2018). Rotación de personal; causas y problemas que ocasiona en la empresa. Consultado en Noviembre 11, 2018 en https://ehorus.com/es/rotacion-de-personal/

Medina Edna (2012). Importancia del Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal dentro de las Empresas. Consultado en Noviembre 25, 2018 en http://carladelcastillo.net/rh/importancia-del-reclutamiento-seleccion-y-contratacion-de-personal-dentro-de-las-empresas/

OBS Business School. La evaluación de proyectos. Herramientas clave para evitar el fracaso. Consultado en Diciembre 02, 2018 en https://www.obs-edu.com/int/blog-project-management/etapas-de-un-proyecto/la-evaluacion-de-proyectos-herramienta-clave-para-evitar-el-fracaso

Ramírez Sandra (2014). Reclutamiento y selección de personal en los recursos humanos. Consultado en Noviembre 25, 2018 en https://www.gestiopolis.com/reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-los-recursos-humanos/

RECLUTANDO.net. ¿Cuáles son las consecuencias de un mal reclutamiento?. Consultado en Octubre 21, 2018 en http://www.reclutando.net/%C2%BFcuales-son-las-consecuencias-de-un-mal-reclutamiento/

RedePymes (2017). La importancia de realizar un buen reclutamiento y selección de personal. Consultado en Septiembre 08, 2018 en http://www.redepymes.com/la-importancia-de-un-buen-reclutamiento-y-seleccion-de-personal/

Rodríguez Pedro (2014). ¿Por qué es importante el proceso de reclutamiento y selección de personal?. Consultado en Noviembre 25, 2018 en http://quiurevista.com/por-que-es-importante-el-proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal/

Sanyeiri Mateo (2015). Excesiva rotación de personal, causas y soluciones. Consultado en Noviembre 11, 2018 en https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/05/excesiva-rotacion-de-personal-causas-y-soluciones/

Talero María Fernanda (2018). Selección de personal, las claves para 2018. Consultado en Septiembre 23, 2018 en https://www.gbsrecursoshumanos.com/blog/seleccion-de-personal-en-2018/

tic.PORTAL. ¿Cómo optimizar el proceso de reclutamiento y selección en su empresa?. Consultado en Septiembre 23, 2018 en https://www.ticportal.es/temas/software-gestion-recursos-humanos/optimizar-reclutamiento-seleccion#proceso-reclutamiento-seleccion

ANEXOS

ANEXO 1: BAJAS MENSUALES

MES	BAJAS
ENERO	19
FEBRERO	22
MARZO	17
ABRIL	18
MAYO	14
JUNIO	9
JULIO	12
AGOSTO	17
SEPTIEMBRE	18
OCTUBRE	16

ANEXO 2: ENCUESTA DE SALIDA

Código	Nombre	Puesto	Departamento	Fecha Alta	Fecha Baja	Motivo de Separación
Aspecto	Pregunta	A. SIEMPRE	B. CASI SIEMPRE	C. POCAS VECES	D. A VECES	E. CASI NUNCA
INSTALACIONES	1/11 ¿Contaba usted con las instalaciones adecuadas para realizar su trabajo?					
EQUIPO DE TRABAJO	2/11 ¿Disponía usted de los equipos adecuados para realizar las actividades a su cargo?					
MATERIAL DE TRABAJO	3/11 ¿Se le facilitaron los materiales suficientes para sus tareas en el servicio?					
CAPACITACION Y DESARROLLO	4/11 ¿Recibió capacitación relacionada a las actividades que desempeñaba en su puesto y área de trabajo?					
TRABAJO EN EQUIPO	5/11 ¿Contó con el apoyo de sus subordinados y/o compañeros de su área de trabajo para realizar sus actividades?					
APOYO DE LIDERES	6/11 ¿Tuvo usted el apoyo de su jefe inmediato para realizar las actividades que le fueron encomendadas?					
REMUNERACION	7/11 ¿Recibió usted el sueldo y prestaciones derivadas de la relación laboral que otorga la empresa?					
RECONOCIMIENTO DE LIDERES	8/11 ¿Tuvo reconocimiento por parte del jefe al cumplir con sus funciones en su área de trabajo?					