

AGRADECIMIENTOS

A DIOS:

Porque siempre estuvo cuidándome, guiándome, instruyéndome y llenándome de sabiduría para la realización de la residencia profesional.

A MIS PADRES:

En primer lugar, sobre todo doy las gracias a mis padres, por el apoyo infinito que me han brindado durante mi carrera, porque siempre me han exigido y gracias a eso han hecho de mí lo que ahora soy, por darme ánimos y estar junto a mí cuando más los necesito los amo...

A MIS HERMANOS:

A mis hermanos Héctor Samuel y Laura Jeraldine por su comprensión y cariño brindado durante mi carrera los quiero muchísimo....

A MI ESPOSO:

Por estar siempre en los momentos importantes de mi vida y por brindarme su apoyo incondicional en todo momento en el trayecto de mi carrera y elaboración de mi residencia TE AMO.

A LEOPOLDO VALLADARES:

Asesor Interno

Gracias maestro, por toda la sabiduría y enseñanza, que me brindó en la elaboración de la residencia profesional, y en el trayecto de la carrera, siempre lo tendré presente.

A DINORAH A. MIRANDA:

Asesor Externo

Gracias por el apoyo brindado, para la obtención de información para iniciar la investigación, durante la residencia profesional, en el Hotel Fiesta Inn Colima.

INDICE

Contenido	Pág.
Agradecimientos.....	i
Índice de Gráficos.....	ii
1. Introducción.....	1
2. Justificación.....	3
3. Objetivos.....	4
3.1 Objetivo General.....	4
3.2 Objetivos Específicos.....	4
4. Caracterización del área en que se participó.....	5
5. Problemas a resolver (Planteamiento del problema).....	7
5.1 Hipótesis.....	7
6. Alcances y limitaciones.....	8
6.1 Alcances.....	8
6.2 Limitaciones.....	9
7. Esquema de fundamentos.....	10
7.1 Fundamento teórico.....	10
7.2 Fundamento contextual.....	31
7.3 Fundamento conceptual.....	33

8. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.....	35
8.1 Metodología, tablas y graficas.....	35
8.2 Determinación de la muestra para obtener información de la rotación de personal en el Hotel Fiesta Inn Colima.....	53
8.3 Determinación de la muestra para obtener información de la del clima laboral en el Hotel Fiesta Inn Colima.....	54
8.4 Determinación del departamento para la aplicación del sociograma en el Hotel Fiesta Inn Colima.....	55
9. Resultados, gráficas y alternativas de solución de la rotación de personal en el Hotel Fiesta Inn Colima.....	56
9.1 Resultados.....	56
9.2 Gráficas.....	56
9.3 Alternativas de solución.....	63
10. Resultados, tablas y alternativas de solución del clima laboral en el Hotel Fiesta Inn Colima.....	68
10.1 Resultados.....	68
10.2 Tablas.....	69
10.3 Alternativas de solución.....	77
11. Características del grupo a analizar, matriz sociométrica y sociograma del departamento de recepción del Hotel Fiesta Inn Colima.....	81
11.1 Características del grupo a analizar.....	81
11.2 Matriz sociométrica.....	83
11.3 Sociograma e interpretación de la variable 1 y 2.....	84
11.4 Alternativa de solución.....	87
11.5 Sociograma e interpretación de la variable 3 y 4.....	90
11.6 Alternativa de solución.....	94

12. Conclusiones y Recomendaciones.....	96
12.1 Conclusiones.....	96
12.2 Recomendaciones.....	97
13. Referencias Bibliográficas.....	98
13.1 Bibliografía.....	98
13.2 Revista.....	99
13.3 Cyberografía.....	99
14. Anexos.....	102
14.1 Anexo A. Cuestionario piloto de la rotación de personal.....	103
14.2 Anexo B. Cuestionario final de la rotación de personal.....	105
14.3 Anexo C. Cuestionario piloto del clima laboral.....	107
14.4 Anexo D. Cuestionario final del clima laboral.....	109
14.5 Anexo E. Cuestionario para determinar el nivel de aceptación y rechazo del departamento de recepción del Hotel Fiesta Inn Colima.....	111

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Pág.
Gráfica No.1 Índice de rotación por entidad federativa.....	21
Tabla No.1 Estadísticas de rotación de personal por puesto.....	41
Gráfica No.2 Porcentajes de la rotación de personal del Hotel Fiesta Inn en el año 2004.....	44
Gráfica No.3 Porcentajes de la rotación de personal del Hotel Fiesta Inn en el año 2005.....	44
Gráfica No.4 Porcentajes de la rotación de personal del Hotel Fiesta Inn en el año 2006.....	45
Gráfica No.5 Porcentajes de la rotación de personal del Hotel Fiesta Inn en el año 2007.....	45
Gráfica No.6 Porcentajes de la rotación de personal del Hotel Fiesta Inn en el año 2008.....	46
Gráfica No.7 Rotación de personal por puesto en el Hotel Fiesta Inn del año 2004.....	47
Gráfica No.8 Rotación de personal por puesto en el Hotel Fiesta Inn del año 2005.....	47
Gráfica No. 9 Rotación de personal por puesto del Hotel Fiesta Inn del año 2006.....	48
Gráfica No. 10 Rotación de personal por puesto del Hotel Fiesta Inn del año 2007.....	48
Gráfica No. 11 Rotación de personal por puesto del Hotel Fiesta Inn del año 2008.....	49
Gráfica No. 12 Rotación de personal por mes en el Hotel Fiesta Inn del año 2004.....	50
Gráfica No. 13 Rotación de personal por mes en el Hotel Fiesta Inn del año 2005.....	50

Gráfica No. 14 Rotación de personal por mes en el Hotel Fiesta Inn del año 2006.....	51
Gráfica No. 15 Rotación de personal por mes en el Hotel Fiesta Inn del año 2007.....	51
Gráfica No. 16 Rotación de personal por mes en el Hotel Fiesta Inn del año 2008.....	52
Gráfica No. 17 pregunta 1. ¿Cuál fue el motivo por el que elegiste trabajar en el Hotel Fiesta Inn Colima?.....	57
Gráfica No. 18 pregunta 2. - ¿Cuál fue tu primera impresión al empezar a trabajar en el Hotel Fiesta Inn?.....	57
Gráfica No. 19 pregunta 3-¿La ubicación del hotel se te hizo la mejor a ti como trabajador?.....	58
Gráfica No. 20 pregunta 4.- ¿Generalmente cual era tu medio de transporte para llegar a tu trabajo?.....	58
Gráfica No. 21 pregunta 5.- ¿Cómo fue el trato que se te brindo durante tu estancia en el Hotel Fiesta Inn?.....	59
Gráfica No. 22 pregunta 6.- ¿Consideras que la comunicación en tu trabajo influyo en la decisión de renunciar?.....	59
Gráfica No. 23 pregunta 7.- ¿Recibiste suficiente capacitación para realizar eficazmente tu trabajo?.....	60
Gráfica No. 24 pregunta 8.- ¿Durante tu estancia en el Hotel Fiesta Inn que factores influyeron para tu salida?.....	60
Gráfica No. 25 pregunta 9.- ¿Contestó honestamente el cuestionario que le aplicaron en el momento de renunciar?.....	62
Gráfica No. 26 pregunta 10.- ¿Qué consideras que fue lo mejor durante tu estancia en el Hotel Fiesta Inn?.....	62
Tabla No. 2 Resultados de la primera variable del cuestionario del clima laboral	69
Tabla No. 3 Resultados de la segunda variable del cuestionario del clima laboral.....	70

Tabla No. 4 Resultados de la tercera variable del cuestionario del clima laboral	71
Tabla No. 5 Resultados de la cuarta variable del cuestionario del clima laboral.....	72
Tabla No. 6 Resultados de la quinta variable del cuestionario del clima laboral.....	73
Tabla No. 7 Resultados de la sexta variable del cuestionario del clima laboral.....	74
Tabla No. 8 Resultados de la séptima variable del cuestionario del clima laboral.....	75
Tabla No. 9 Resultados de la octava variable del cuestionario del clima laboral.....	76
Tabla No. 10 Datos del departamento de recepción del Hotel Fiesta Inn Colima.....	81
Tabla No. 11 Listado de miembros del grupo a analizar.....	82
Tabla No. 12 Matriz sociométrica del personal del departamento de recepción del Hotel Fiesta Inn colima	83
Tabla No. 13 Matriz sociométrica del personal del departamento de recepción del Hotel Fiesta Inn Colima	89

Book Fiesta Inn Culiacan, Culiacan on Tripadvisor: See 461 traveller reviews, 79 candid photos, and great deals for Fiesta Inn Culiacan, ranked #2 of 35 hotels in Culiacan and rated 4 of 5 at Tripadvisor. Which popular attractions are close to Fiesta Inn Culiacan? Nearby attractions include Parque de la Riberas (0.2 miles), Catedral Basílica De Nuestra Señora Del Rosario (0.6 miles), and Reyes Cantina CLN (0.2 miles). See all nearby attractions. What are some of the property amenities at Fiesta Inn Culiacan? Plus, Fiesta Inn Colima offers a pool and an on-site restaurant, providing a pleasant respite from your busy day. For guests with a vehicle, free parking is available. During your visit, be sure to check out a popular Colima tapas restaurant such as La Trova, which is a short distance from Fiesta Inn Colima. Should time allow, Jardín Nunez is a popular garden that is relatively easy to get to. Fiesta Inn Colima puts the best of Colima at your fingertips, making your stay both relaxing and enjoyable. Belonged to Fiesta Inn Hotels hotel chain 4 stars Hotel Fiesta Inn Ciudad Obregon is situated in Avenida Miguel Aleman 755 Norte, Esq. Cajeme Zona Norte in Ciudad Obregon in 1 km from the centre. It is all that you need for a business getaway. The cost of living in hotel Fiesta Inn Ciudad Obregon depends on the date, rate, number of guests etc. Enter your dates to see prices. What are the check-in and check-out times at hotel Fiesta Inn Ciudad Obregon? Check-in at hotel Fiesta Inn Ciudad Obregon is possible from 15:00, check-out is until 13:00. Does Fiesta Inn Ciudad Obregon have a pool? Yes, you can find detailed information on the hotel's page. Does Fiesta Inn Ciudad Obregon have parking? Fiesta Inn Ciudad Obregon has parking available for guests. Many Fiesta Inn hotels have received recognition for their high quality, both by government and independent organizations. A recent example of government recognition is the Distintivo H award awarded by the Mexican federal Secretariat of Tourism to the Celaya Fiesta Inn in 2009,[3] as well as a Fiesta Inn in the State of Querétaro which received that same award in 2010.[4] As for non-governmental evaluators, TripAdvisor ranks the Fiesta Inn in Mexicali as the leading hotel in. Fiesta Inn Colima is located in Colima. Plaza Zentralia Shopping Center and Plaza San Fernando are worth checking out if shopping is on the agenda, while those wishing to experience the area's natural beauty can explore Nunez Garden. EcoParc Colima and El Cahuite are also worth visiting. Spend some time exploring the area's activities, including golfing. Visit our Colima travel guide. Colima, Colima (CLQ-Licenciado Miguel de la Madrid) - 19 min drive. Restaurants. Las Brasas 3 min walk. La Palapa Del 9 10 min walk. Mahalo 3 min drive.