



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS (UAECAC).**

PROYECTO DE VINCULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:
**PROPUESTA DE PLAN PARA DISMINUIR LAS RENUNCIAS
DEL PERSONAL DESPUÉS DEL PROCESO DE
CONTRATACIÓN A EMPLEADOS DE LA
EMPRESA SALUDFARM S.A.**

Autora:
Napa Delgado Patricia Alexandra

Tutor:
Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil- Ecuador
2018



DEDICATORIA

Dedico esta tesis primeramente a Dios, por haberme dado la vida, y acompañarme todos días, superando cada obstáculo y dificultades a lo largo de mi vida y permitir llegar a este momento tan especial.

A mi madre por haberme dado todo su apoyo incondicional, a mi padre que a pesar de que ya no está conmigo físicamente, me ha estado cuidando y guiando desde el cielo. A mis hermanos y familia en general por estar siempre junto a mí brindando su apoyo.

De igual manera al Sr. Leonardo Trasmonte y Sra. Katherine Toral, por brindarme siempre su apoyo incondicional.

Patricia Alexandra Napa Delgado



AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecirme y permitir llegar hasta donde he llegado para lograr mis objetivos. A mi familia en general por darme el apoyo incondicional para que éste trabajo llegue a una feliz culminación. A mis compañeros y amigas, Carlina, Maritza, Alexandra, Thalía, Johanna, gracias al equipo que formamos y por sus conocimientos.

Les agradezco por sus consejo, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles. A los profesores del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por la calidad académica demostrada en todos los años de mi carrera.

Patricia Alexandra Napa Delgado



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de plan para disminuir las renunciaciones del personal después del proceso de contratación a empleados de la empresa SaludFarm S.A.** presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué impacto tiene las renunciaciones del personal, después del proceso de contratación a empleados, de la empresa SaludFarm SA, ubicada en la ciudad de Guayaquil en el año 2018?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:

Napa Delgado Patricia Alexandra

Tutor

Dr. Simón Alberto Illescas Prieto



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Patricia Alexandra Napa Delgado en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: Propuesta de plan para reducir las renunciaciones del personal después del proceso de contratación a empleados de la empresa SaludFarm S.A., de la modalidad de semi presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Patricia Alexandra Napa Delgado

Firma

No. de cédula: 0924428196



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta de plan para disminuir las renunciaciones del personal después del proceso de contratación a empleados de la empresa SaludFarm, S.A.

Autora: Patricia Alexandra Napa Delgado

Tutor : Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

El presente trabajo de proyecto resalta que se detecta el impacto en las renunciaciones del personal, después del proceso de contratación a los empleados habiendo pasado el periodo de pruebas en otros casos teniendo varios años laborando y como consecuencia genera rotación a los empleados. La empresa SaludFarm S.A., comercializa productos de medicina, no medicina y productos de cuidado personal. Esto implica que genera mayor número de aspirantes a los puestos, seleccionar y a la persona adecuada en el puesto correcto, conocer el desempeño laboral y desarrollar sus capacidades, El propósito de la investigación estuvo orientado a desarrollar un plan contingente para disminuir, las renunciaciones del personal en el proceso de contratación a empleados. Los tipos de investigación utilizados fueron descriptivos Explorativo. La entrevista y cuestionario fue la técnica que es utilizado, para analizar las herramientas utilizadas y mejorar el proceso de selección al personal, elaborando un plan contingente en la disminución y en el proceso de contratación. La empresa se concentra más en incrementar la competitividad, reducir los costos y mejorar el desempeño de los empleados.

Renunciaciones

Personal

Proceso

Contratación



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta de plan para disminuir las renunciaciones del personal después del proceso de contratación a empleados de la empresa Farmacéutica S.A.

Autora: Patricia Alexandra Napa Delgado
Tutor : Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

The present project project highlights that the impact on staff resignations is detected, after the hiring process to employees having passed the testing period in other cases having several years working and as a consequence it generates employee rotation. The company SaludFarm S.A., commercializes products of medicine, not medicine and personal care products. This implies that it generates a greater number of applicants to the positions, to select the right person in the right position, to know the work performance and to develop their capacities. The purpose of the investigation was oriented to develop a contingent plan to diminish, the resignations of the personnel in the process of hiring employees. The types of research used were descriptive Exploratory. The interview and questionnaire was the technique that is used, to analyze the tools used and improve the selection process to the staff, elaborating a contingent plan in the diminution in the process of contraction. The company focuses more on increasing competitiveness, reducing costs and improving employee performance.

Resignations

Staff

Process

Hiring

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICES DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del Problema en un contexto.....	3
Situación conflicto.....	4
Delimitación del Problema.	5
Variables.....	5
Evaluación del problema.....	5
Objetivo General:	6
Interrogantes de la investigación	7
Justificación e Importancia.....	7

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes Históricos.	10
Antecedentes referenciales.....	20
Fundamentación Legal.	23
Definiciones Conceptuales.	27

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Datos de la empresa.....	32
Diseño de la Investigación	35
Población y Muestra	38
Muestra.....	38
Métodos y Técnicas de Investigación	40
Técnicas de investigación.....	40
Procedimiento de la investigación.....	41

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las técnicas e instrumento	42
Plan de mejora.....	53
Plan de Mejoras	54
Cronograma	55
Conclusiones	57
Recomendaciones	58
Bibliografía.....	59
Anexos.....	61

ÍNDICES DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Gráfico 5: Sentirse parte de la empresa	42
Gráfico 6: Capacitación	43
Gráfico 7: Horario de trabajo.....	44
Gráfico 8: Ambiente	45
Gráfico 9: Relación Laboral.....	46
Gráfico 10: Motivación a los trabajadores.....	47
Gráfico 11: Administracion y manejo de empleados	48
Gráfico 12: Información.....	49
Gráfico 13: Remuneración salarial.....	50
Gráfico 14: Comunicación.....	51

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Cuadro 1: Conflicto.....	5
Cuadro 2: Tipos	37
Cuadro 3: Universo	38
Cuadro 4: Técnicas e instrumentos de la investigación	40
Cuadro 5: Sentirce parte de la empresa	42
Cuadro 6: Capacitación	43
Cuadro 7: Horario de trabajo	44
Cuadro 8: Ambiente	45
Cuadro 9: Relación Laboral	46
Cuadro 10: Motivación a los trabajadores.....	47
Cuadro 11: Administracion y manejo de empleados.....	48
Cuadro 12: Información	49
Cuadro 13: Remuneración salarial.....	50
Cuadro 14: Comunicación	51

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente la rotación de personal es un factor que causa amenaza en las organizaciones, de manera cualitativa y cuantitativa provocando una disminución en la excelencia del servicio prestado que se muestra a los clientes, ya en el lapso del tiempo los colaboradores tienen contacto directo en el servicio que la empresa brinda.

Los porcentajes de rotación que se registra en la empresa SaludFarm S.A amenazan la calidad del servicio y la excelencia que la caracteriza. Existen causas de las rotaciones de empleados situadas dentro de la empresa que pueden ser originadas por insatisfacción y desmotivación de los trabajadores, un desajuste entre el empleado y el jefe inmediato, las nuevas políticas de la empresa que debilitan la satisfacción por el trabajo, horarios no flexibles, larga horas de trabajo entre otros, que pueden ser presentados dentro del ambiente laboral.

En la actualidad es fundamental que el personal que forma una empresa, este motivado se debe tener en consideración que una compañía para crecer y mantenerse debe estar enfocada y orientada hacia de una adecuada administración y desempeño del talento humano para alcanzar los objetivos que se han proyectado, los cuales deben ser representados en los resultados.

Existen empresas en las que hay un elevado sistema de rotación del personal, que causan situaciones insostenibles por el inadecuado ambiente de trabajo, horarios inflexibles, prolongadas jornadas laboral ninguna motivación entre otros, que se pueden dar centralmente en una compañía.

Frecuente, en las empresas se originan costos elevados para elegir personal, estos corresponden a programas de entrenamiento, proceso de selección, talleres de motivacionales sin evaluar cuál es la realidad de los empleados, sin identificar las causas que generaron la renuncia de personal a la organización.

Los cambios de un local a otro del personal es del interés indisoluble, entre los directivos, gerentes y personas encargadas de la selección de los empleados, es un problema actualmente que se presenta en empresa y crea niveles de productividad bajas lo que genera desmotivación entre los empleados y altos costos en reclutamiento, inducción y controles que se realizan anteriormente a la contratación, uniéndose a esto los temas legales por las afiliaciones, periodo de entrenamiento, que ocupan tiempo, materiales directos y los equipos tecnológicos que se requieren.

En toda empresa debe haber un personal comprometido listo a apoderarse de los retos y desafíos con los objetivos planteados por esto. en la compañía objeto de este estudio, los empleados han manifestado que la carga operativa del trabajo es grande por la improcedente administración del departamento recurso humano, una de las quejas frecuentes es que no les alcanza el tiempo para inspeccionar la fecha de vencimiento de determinados productos, y así cumplir con responsabilidad el proceso de devolución a bodega en periodos cortos, lo que ocasiona que los trabajadores se queden cumpliendo estas u otras actividades establecidas fuera de sus horas laborables, al no sacar los productos a tiempo se les cobra la mercadería vencida lo que les afecta en sus ingresos, otros piensan que los horarios rotativos les afecta a sus actividades familiares o sociales de fin de semana incitando desequilibrio en su parte personal y laboral, subiendo el estrés desmejorando la salud.

Estos inconvenientes son los que de alguna forma causan que los empleados busquen mejores ofertas laborales y macharse de la empresa, pensando como un artificio, y desgaste en el tiempo invertido al no ser apreciados por sus jefes inmediatos e incluso por la organización.

Todos estos factores han servido de motivación para elaborar la presente investigación, que se establecerá en un estudio que permitirá determinar las causas que ocasionan un alto nivel de rotación, en la empresa SaludFarm S.A luego del proceso de contratación.

Ubicación del Problema en un contexto.

La empresa SaludFarm S.A., está especializada en las ventas de los productos farmacéuticos y en la excelencia del servicio de salud para sus clientes y consumidores brindar buena imagen, variedad en productos, servicios adicionales, calidad, atención y buen precio a clientes.

El establecimiento fue fundado en abril del año 2000 está ubicada en la Ciudad de Guayaquil, en Bogotá y Rosendo Avilés La empresa que lleva 18 años en el mercado durante este tiempo se ha podido observar, que el proceso de selección ocasiona el impacto de las renuncias de los colaboradores, después del proceso de selección. Para toda organización es importante conservar la estabilidad laboral de sus colaboradores.

Como elemento importante es una de las empresas que pertenece al sector del retail farmacéutico, marca reconocida que la imagen que posee puede elevar o disminuir su credibilidad por no contar con un tema de excelencia al consumidor final.

En SaludFarm S.A se presenta un alto grado de descontento de los empleados que reside en la existencia de un elevado nivel rotación de personal que es producido por políticas que afectan el proceder de los empleados. Por las condiciones de trabajo operativo se realizan las labores en horarios rotativos, a pesar de cuentan con salario básico, beneficios de ley, pago de horas extras, bonificaciones y los días de descanso correspondientes. El personal se encuentra desmotivado y con poco interés en su trabajo y se evidencia también la falta de responsabilidad con la empresa.

La compañía enfoca sus estrategias e innovación, al crecimiento buscando mayor posicionamiento en el mercado y ha propuesto diferentes estrategias

de mercadeo dirigidas a satisfacer las necesidades de los consumidores, estas propuestas están cimentadas en procesos ejecutables, basados en políticas, guías y métodos de aplicación basados en las políticas de SaludFarm S.A.

En la propuesta de este trabajo investigativo se pretende disminuir las renuncias del personal, después del proceso de contratación en la empresa SaludFarm para mejorar las relaciones interpersonales, la estabilidad laboral, la productividad y disminuir los costos innecesarios que generan los procesos para incorporar el personal nuevo.

Situación conflicto.

Al fomentar el conocimiento, interno en la empresa, el personal que se contrata tiene título profesional, y buscan ejercer la carrera. En ocasiones no hay la posibilidad de ascender y poder crecer profesionalmente dentro la empresa, los empleados se ven afectados a no tener un proceso adecuado de niveles jerárquicos donde puedan tener opción a escalar por méritos a mejores puestos de trabajo.

La información que en la entrevista del postulante se le da no es clara y al ingresar a la farmacia asignada no es lo que se le informó al ser contratado, las cosas son diferentes no se comunicó que la plantilla de horario cambia a cada momento, lo que produce un desacuerdo, con su jefe inmediato, en reiteradas ocasiones los horarios no rotan y turnos partidos toda la semana produce estrés y afecta económicamente a los empleados, por los cobros de inventario, en los locales de autoservicios, constantemente se producen hurtos de productos y el valor de la mercadería se les descuenta al personal del turno.

En el trabajo existe aumentos en las horas laborales, en épocas por la falta de personal se dobla turnos, por lo que hay acumulación de los inventarios por efectuar y se hace difícil sacar con tiempo los productos para devolver al CLA (centro de logística avanzada) y al mismo tiempo desgaste físico y estrés laboral.

Cuadro: 1 **Conflicto**

Antecedentes	Consecuencias
Del conocimiento y crecimientos profesional.	No tener crecimiento profesional dentro de la misma empresa.
Comunicación del taller no fue clara.	Desacuerdo en temas de horarios, cobros de inventarios.
Incrementos en horas laborables.	Falta de personal.

Elaborado por: Patricia Alexandra Napa Delgado.

Delimitación del Problema.

Campo : Administración.

Área : Talento Humano.

Aspectos : Renuncias , proceso, contratación.

Tema : Propuesta de plan para disminuir las renuncias del personal después del proceso de contratación a empleados de la empresa SaludFarm S.A.

Formulación del Problema.

¿Qué impacto tienen las renuncias del personal después del proceso de contratación a empleados, de la empresa SaludFarm S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?

Variables de Investigación.

Variable independiente: Renuncias del personal

Variable dependiente : Proceso de contratación

Evaluación del problema.

Delimitado. El problema estudiado trata de reducir las renuncias del personal después del proceso de contratación, la cual genera rotación del personal, lo que ocasiona que se debe de investigar las causas por la cual está ocasionando un impacto en el proceso de selección y que afecta al área de trabajo.

Claro: Establecer mejor la capacidad del talento humano aprovechando su máxima productividad fortaleciendo las habilidades y conocimientos, contribuir al mejoramiento de la empresa y en el desempeño de cumplir con los resultados encaminado al beneficio común.

Evidente: Que los trabajadores se sientan comprometido con la empresa para llegar a los objetivos establecidos, considerando los cambios e involucramiento.

Concreto: Descubrir las causas que influyen en la elevada lista de rotación del personal en SaludFarm S.A, con el resultado de evaluar, planificar, ejecutar las estrategias adecuadas para lograr amenorar rotación según las distintas situaciones que se demuestra en la organización.

Relevante: La vigente investigación que se desarrolla es apta para resolver con fundamentos la desmotivación del personal.

Factible: Conocer los factores que producen la elevada rotación de los empleados con sus respectivas causas y/o motivos que provocan al personal tomar la decisión de dar por concluido la contratación que actualmente tiene con la organización.

Variables.

Renuncias del personal, proceso de contratación.

Objetivos.

Objetivo General:

Desarrollar un plan de contingencia para disminuir, las renuncias del personal con respecto al proceso de contratación a empleados.

Objetivos Específicos:

- Fundamentar teóricamente las renuncias del personal, por proceso controlado.
- Diagnosticar las causas de las renuncias de los empleados contratados.

- Elaborar un plan contingente en la disminución de las renunciaciones al personal en el proceso de contratación.

Interrogantes de la investigación

- 1.- ¿Por qué los empleados renuncian después de la contratación?
- 2.- ¿Qué estrategia utilizar para diagnosticar las rotaciones del personal?
- 3.- ¿Por qué generar la idea del plan estratégico?

Justificación e Importancia.

El trabajo de exposición que se está realizando, tiene una importancia explicativa conforme que se permita conocer las condiciones que corresponde al problema de reducción del personal, que actualmente tiene la empresa en virtud a las renunciaciones voluntarias. Este estudio dará a conocer el sistema selección y reclutamiento del personal al momento de incorporar nuevo personal en la empresa teniendo claro que hay puntos que tienen la oportunidad de ser mejorados y aquellos que por su fortaleza deban ser replicados en los procesos debido al impacto que en el candidato se debe formar, como parte esencial para la estabilidad y crecimiento profesional.

En este estudio, se hace una propuesta para determinar los procesos idóneos a seguir para la selección del personal en SaludFarm S.A, y reducir las renunciaciones de los empleados, con esta propuesta se pretende mejorar la productividad, disminuir costos innecesarios generados, en el proceso de selección, teniendo un ambiente laboral óptimo donde el personal cuente con herramientas, que los motiven a lograr cumplir con los objetivos de manera voluntaria, actitud positiva, enfocados a los logros por autogestión al encontrarse en un lugar cabalmente administrado, con lineamientos claros, metas reales, y el acompañamiento de sus jefes inmediatos con la finalidad de ser parte del equipo para la ejecución de las metas fijadas.

La investigación se centra en identificar las causas, del por qué se da la rotación de los empleados en SaludFarm. A.S, para generar acciones de

contingencia, para implementar labores preventivas y convenientes que ayuden a controlar las rotaciones de los empleados desde el momento de generar el reclutamiento, selección y seguimiento que a diario se la hace al personal para lograr estabilidad que proporcionará un ambiente productivo, equidad en el trabajo, tiempo laboral vs tiempo familiar para que exista un equilibrio.

Para la elaboración del presente proyecto, se empleará las técnicas para la recopilación de datos más utilizadas, en el proceso de investigación como encuestas, entrevistas, las personas entrevistadas serán el personal de la empresa SaludFarm S.A, en la ciudad de Guayaquil.

La finalidad de la investigación es levantar información del proceso que la organización genera teniendo vivencias en los métodos y técnicas de reclutamiento, perfiles del cargo a desempeñar, simplificando las causales al momento que llega al punto de venta con las funciones, y los procesos de capacitación, entrenamiento, instrumentos y el tiempo que se brinde a tan delicado proceso debe merecer. Al analizar el proceso de rotación del personal permitirá mejorar los aspectos económicos, rentables para la empresa SaludFarm S.A, como al personal en concordancia con lo que se manifiesta en el momento de la contratación y en el trabajo que se realiza siendo razonable con el lapso del tiempo alcanzando colaboradores satisfechos y estables buscando formar un futuro que pueda ser replicado a los demás para generar mayor crecimiento en plazas de trabajo donde el equilibrio entre el trabajador y profesional cuenten con un factor anímico y económico que sea palpable.

A través de una entrevista al Gerente de Recursos Humanos y encuestas aplicadas al personal operativo, se busca estudiar las principales fuentes que originan el alto margen de rotación de personal, y en complemento de ello aplicar medidas preventivas y correctivas que lleven a disminuir esta problemática, consiguiendo de esta forma que la empresa tenga una estructura sólida con un alto nivel de productividad, bajos costos operativos y un buen ambiente organizacional.

A nivel nacional en mayor a menor medida, la dificultosa rotación de empleados en los locales, por esta razón esta información sirve como base para conocer los conceptos que se origina en esta investigación y como apoyo en la construcción del cuadro de la planeación estratégica.

Aspectos que justifican la investigación

Convivencia: Los colaboradores de la empresa se sienten más motivados y comprometidos con la empresa SaludFarm S.A siendo parte de esta lo que genera que se origine una estabilidad laboral, y mayor comodidad dentro la misma.

Relevancia social: Esta investigación consiste en diagnosticar las causas que produce la rotación del personal, además de motivar a los colaboradores permitiendo que se sienta satisfecho en las funciones y actividades de crecimientos que logre realizar la empresa.

Valor teórico: La carencia de tener un personal que labore de modo estable dentro de la empresa y busca desarrollar una propuesta, que permita disminuir la rotación del personal. Lo cual establece un alto desempeño en Talento Humano.

Utilidad Metodológica: Para la presente investigación se va a utilizar el método Descriptivo, el cual permite identificar de la manera más profunda el objeto del estudio siendo detallista en cada parte del proceso para la existencia de sinergia y fluidez obteniendo calidad en cada paso que deba darse, internamente en la empresa las actitudes, capacidades, actividades, y procesos de personas y responsabilidad, recolectando los diferentes datos que identifica aspectos fundamentales para el desarrollo del presente proyecto.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

Antecedentes Históricos.

El proceso para elegir el personal se produjo aproximadamente mediante la primera guerra mundial en el año 1901, donde se produjo la necesidad de seleccionar al personal más adecuado. Desde entonces las empresas tienen un alto interés en que los empleados que se contraten sean capacitados, tengan estabilidad laboral en el lugar asignado.

El departamento de Recursos Humanos, busca conservar un medio ambiente de excelencia y buena aptitud en el desempeño operativo. El crecimiento de habilidades a través de la capacitación y la introducción y motivación, proveer una comunicación significativa son sustanciales para el departamento de Recursos Humano.

A principio de los años 50 Hawthorne se toma encuesta las necesidades específicas de los colaboradores, y comenzó a crear mayor satisfacción y productividad. Mc Gregor realiza estudio acerca de comportamiento gerencial, mediante su experiencia identifico en su entorno que los empleados se consideran motivados a través de la dirección o control de la X y Y. donde la teoría x es el lado pesimista, el ser humano evade las responsabilidades mientras que la teoría Y es el lado optimista, las personas se preocupan por su seguridad y prosperidad

De acuerdo con lo anterior es considerable lograr un equilibrio en el ambiente Organizacional considerando que los empleados reflejan valores, esto concibe ofrecer un mejor servicio, satisfacción y mayor compromiso.

Realizar un analice al ambiente laboral ratifica estudiar la captación que los colaboradores tienen de las organizaciones.

Para las mayorías de las empresas es relevante valorar la satisfacción laboral de sus colaboradores en relación al compromiso adquirido y la persecución que tiene los clientes. Durante el siglo XX el interés de las organizaciones fue centrado entorno a como aumentar el rendimiento de la empresa procurando el bienestar del trabajador, la atención se concentró en el diseño planes para que el trabajo de los colaboradores fueran más satisfactorios para lograr una mejor calidad de vida para estos. Las organizaciones son mucho más que medio para proveer de bienes y servicios a la sociedad, existen una seria de forma.

Según los autores Werther William y Davis Keith (2000) señala que la satisfacción laboral **“Presenta una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y los que los empleados sienten que reciben”** (p.70).

Se debe realizar frecuentemente encuestas sobre el clima laboral, para diagnosticar lo que está causando que los colaboradores no están satisfechos en su puesto de trabajo.

Mientras que el autor Chiavenato Idalberto (2011) indica que la satisfacción laboral se refiere a **“La repuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ello”**. (p.47).

De acuerdo con las diferentes teorías de autores la satisfacción laboral es un grado de acoplamiento de las características de las destrezas, se sienten satisfecha con las capacidades competentes, asimismo crear procedimientos que busquen la satisfacción del personal.

Rodríguez Mauro, Ramírez Patricia, (2004) **“en su introducción a la psicología del trabajo, define la rotación del personal como el derecho de buscar nuevas oportunidades y nuevos alicientes económicos y**

profesionales para mejorar el estatus personal y profesional”. (p.47).

Conforme va evolucionado el conocimiento, las personas se sienten incapaz de poner práctica la experiencia y conocimientos obtenidos durante el tiempo que elaboro, lo que genera que las personas busquen nuevas oportunidades ya sea dentro de la misma empresa o fuera de la empresa, para mejorar su situación económica.

Se entiende por rotación el ingreso y egreso de personas en la organización. De tal manera que si se presenta un porcentaje muy elevado de este es considerado, como una señal de la presencia de algunos problemas, si se toma en cuenta que la organización ya, genero gastos en actividades de Recursos Humanos para atraer y seleccionar al personal, por tal motivo es de suma importancia la satisfacción que encuentra los empleados en sus condiciones de trabajo, compañeros jefes etc. García Scweret (1981). (p.88).

Rotación comprende el número de personas que se integran en la compañía y salen, estando en periodo de prueba o teniendo el contrato vigente lo cual comprende un índice elevado de cambio de los empleados que a la vez genera gastos operativos. Siendo así es fundamental que los empleados se sientan satisfecho al ingresar a la empresa, asimismo mantener el ambiente laboral con el equipo de trabajo.

Según los autores Rodríguez Mauro, Ramírez Patricia, (2006) Consideran que la planificación es fundamental en una sociedad, en la que existe una estabilidad en el mercado, es vital actuar de forma proactiva, anticipándose a los acontecimientos, ya que una mala planificación persigue la rentabilidad, competitiva, eficacia, motivación de las personas y, en definitiva, disponer del personal adecuado y necesario para cumplir los objetivos de la empresa. Todo esto lleva a la importancia de la selección del personal en las organizaciones. (p. 33).

De modo que planificar es fundamental para la subsistencia cotidiana, a manera que se establece en el mercado, es importante actuar de forma eficiente anticipando a hechos debido a una mala planificación de las personas, y obtener un personal adecuado que sea competitiva, eficiente

motivadora, para cumplir los objetivos propuesto por la organización. De esta manera estar seguro de haber realizado una selección adecuada para la organización.

Para Dessler & Varela (2013) la administración de recursos humanos se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización. (p. 16)

Rotación de personal.

La rotación del personal según Chiavenato Idalberto (2011) se define como. La fluctuación de personal entre la organización y su ambiente, en otras palabras, se lo puede explicar cómo el volumen de personas que ingresan a la empresa y a las que salen de ella. (p.12).

Mientras que el autor Robbins S (2011). Considera que la rotación es un porcentaje de empleados que por diversas causas y afecto abandonan su trabajo permanentemente aun cuando su contrato está vigente y la organización requiere de sus servicios, esto promueve la contratación de nuevos empleados para que desempeñen las actividades de los puestos vacantes. (p. 25)

Tomando en consideración estos conceptos de diferentes autores, se puede detallar que la rotación de personal es el retiro de empleados que se encuentren laborando dentro de una organización, ya sea por decisiones propias o de la empresa, y la admisión de los trabajadores nuevos para ascender al puesto vacante.

Diagnóstico de las causas de rotación de personal.

Según Chiavenato, menciona que cuando existen problemas de rotación, se procede a crear un diagnóstico para ver cuáles son los motivos que lo están produciendo, existen elementos internos y externos.

La rotación laboral es debido a varias causas existentes de diferentes factores, como manifestaciones externas que logra citarse la situación en

la oferta y demanda de Talento Humano en el mercado, la situación económica, las oportunidades de crecimiento laboral en el mercado entre otros. A diferencia de los procedimientos internos, que están compuesto de la mayoría de ítems que es parte de la estrategia de Recursos humanos, cuando es poco adecuada induce al personal a renunciar a la organización.

Factores externos:

- Realidad de ofrecimiento y postulación de recursos humanos.
- Situación financiera.
- Oportunidad de un mejor cargo en el mercado de laboral etc.

Factores internos:

- Relacionado al buen o mal ambiente de trabajo en la organización.
- Criterio de evaluación de desempeño.
- Planificación y proyectos de capacitación a los empleados.
- Cultura organizacional.
- Cronograma extenso-pocos días libres
- Complicación con el cálculo de sueldo
- Problemas de inventarios
- Poco grado de flexibilidad de la política de la organización.
- Honestidad del personal de la organización.
- Oportunidades de desarrollo profesional que ejerce sobre el personal.
- Política de reclutamiento y selección de recursos humanos.
- Política disciplinaria de la organización.
- Política salarial de la empresa
- Políticas de prestaciones de la organización.

- Tipo de relaciones humanas dentro de la empresa.
- Tipo de supervisión que ejerce sobre el personal.

Para que estas causas puedan ser sujetas a medición, ser controlados y disposición en lo posible ser eliminados, es preciso que se emplee una herramienta llamada entrevista de trabajo. Esta herramienta es utilizada por algunas empresas solo para el personal que renuncian voluntariamente o por disposición de la empresa. La entrevista de salida permite constatar con dos formas generales.

Entrevista de salida.

Según Chiavenato Idalberto,(2011) considera que la entrevista de salida es un método que permite verificar y valorar los afectos de la política de los recursos humanos de la organización, a más de precisar los motivos que provocan la rotación del personal, la misma se la puede realizar al personal que renunciar voluntariamente o por decisión de los directivos de la empresa y de esta manera conocer las causas específicas las causas de las desvinculaciones, además de poder sugerir opciones correctivas.(p.33).

Las respuestas del ex empleado reflejan la apreciación de la actual realidad de la empresa y permite determinar los problemas existentes.

Esta entrevista de clausura recopila información existente y las posibles causas que le está originando la rotación del personal

1. Motivo de salida
2. Opinión sobre aspecto de la empresa tales como ambiente laboral, beneficios sociales, relaciones humanas, oportunidades de progreso.
 - En las entrevistas de salida se mencionan lo siguiente.
 - La empresa.
 - El puesto de trabajo.
 - El jefe inmediato.

- El horario de trabajo.
- Las condiciones físicas del trabajo.
- La remuneración percibida.
- Las prestaciones sociales.
- Las relaciones interpersonales.
- Las oportunidades de desarrollo dentro de la organización.
- La moral y actitud de los compañeros.

Las buenas relaciones no se establecen en identificar y seleccionar candidatos que tengan esta capacidad, si no de contar con organizaciones que consideren su gran importancia y esfuerzo en brindar un trato digno, adecuado clima organizacional, salarios justos, programas de capacidades y desarrollo, que apoyen en alcanzar los objetivos y metas de ambas partes asegurando de esta manera su alta competitividad en el mercado y un nivel bajo de rotación.

Clima organizacional.

El clima organizacional es un ambiente psicológico y social que envuelve el área de trabajo, es el grupo de pensamientos o ideas que tienen los trabajadores acerca de las condiciones del clima organizacional y las consecuencias de las emociones, sentimientos actitudes que emergen en las relaciones que existe entre los miembros de una organización. Según Juan Carlos Cuevas, (2011). (p31).

Según lo citado por los autores Suasti Johanna del rocío Villagrán Tomalá Diana Alexandra, (2017) denomina al clima organizacional como la declaración personal de la imagen que los trabajadores y directivos tienen de la empresa donde laboran y que afecta directamente en el desempeño de las actividades que realizan dentro de la organización. (p.36).

Estos factores pueden desarrollar o perjudicar las actitudes y las motivaciones personales, cuando se incrementa la

motivación, mejora el ambiente organizacional, ya que provoca más deseos de trabajar y cuando baja la motivación el clima también se deteriora, causa desilusión desánimo y poco anhelo para laborar.

La motivación.

La motivación impulsa a la persona funcionar de una forma determinada a manera que origina un interés hacia una conducta específica, que se determina en la aparición de ser promocionado dentro de la empresa. De manera que la motivación se establece en dos formas distintas. La primera motivación es intrínseca por lo cual el trabajador se considera totalmente automotivado, en la segunda motivación es extrínseca, siendo la existencia de factores externos como de tipo económico.

Según Veronica Garcia, (2012) en su tesis de Análisis de renuncias voluntarias, la motivación en representación de ventas o vendedores, indica que las empresas están conscientes de la importancia de poseer una estructura compuesta por personal calificado, con un alto grado de interés y motivación, capaz de compartir los objetivos fijados por la empresa haciéndolos suyos. (p.17).

Para comenzar el desempeño y eficiencia del personal el departamento de Talento Humano debe cautivar y conservar a las personas en la organización, que trabajen y proporcionen al máximo de sí misma, mantener una actitud positiva y favorable.

Retención del personal.

Uno de los principales intereses en el departamento de talento humano es tratar de mantener a los colaborados en la organización el mayor tiempo posible, para esto el personal de talento humano debe estar informado de que, el personal tiene que tener una satisfacción tanto en lo laboral como en lo personal.

Según estudios recientes por McKinsey, es primordial el enfoque gerencial de la siguiente década será lidiar por el personas mejor preparadas en un mercado global competitivo mundialmente. Las empresas deben de utilizar la información en este campo de manera orientada, consecuente y proactiva para perfeccionar su fuerza de trabajo.

Factores de competitividad de las compañías en esta época son de gran medida los vinculados, al talento humano a sus experiencias y destrezas y competencias, es por esto, que se consideran a las personas como el trabajador más valioso en las organizaciones, de nada sirve tener grandes inversiones en tecnología, en recursos materiales y financiero, si el personal que no es competente de optimizarlo.

La jerarquía de necesidades de Abraham Maslow:

También conocida como pirámide de Maslow es una teoría psicológica de la motivación humana, posteriormente ampliada. Maslow formulo una jerarquía de las limitaciones humanas y su teoría respalda que conforme satisfacen las necesidades básicas, los humanos aumentamos necesidades y deseos más elevados.

- Las necesidades fisiológicas. Son carestías esenciales biológicas y principales (alimentación, sueño y reposo, abrigo). que exigen bienestar contante y reitera la supervivencia del ser humano.
- La necesidad de Seguridad. Estas necesidades están congruentemente satisfechas y se describe a la seguridad que lleva la persona protegerse, de cualquier riesgo que sea real o imaginario.
- Las necesidades Sociales. Se relacionan con la vida en sociedad de las personas, entre ellas está la insuficiencia de asociación, colaboración, tolerancia por demás personas, amistad confianza y amor.
- Las necesidades del Reconocimiento. Está relacionada con la forma en que se reconoce, el trabajo del personal se encuentra conectada con la autoestima. Autorrealización es la más eminente de la jerarquía.
- Las necesidades de la Autorrealización. Es el nivel más alto de la jerarquía que pertenecen a la satisfacción personal, encuentran un sentido de la vida mediante el progreso de su potencial en una actividad.

Factores que afectan la retención de personal:

Los resultados que dan la retención significan ventajas, representa éxito, no es simplemente hacer sentir bien a los colaboradores, o crear un buen clima laboral hay otras causas que favorecen ambas partes.

- Contar con procesos sistémicos para identificar a los trabajadores claves en la empresa. Realizar un diagnóstico continuo de conocimientos, y talento de los colaboradores, donde registren los aportes y logros importantes para la empresa.
- Una excelente visión para elegir a los nuevos colaboradores. Detecta al personal que se adapte a las disposiciones de la empresa a su cultura y a los reglamentos establecidos.
- Generar sentido de pertenencia, amor y respeto por la organización. se aconseja elaborar un proceso detallado de marketing interno, desde el proceso de selección, evaluaciones de desempeño, capacitaciones, desarrollo de carreras y otras acciones que se encuentren relacionadas con el factor humano.
- Planear estrategias de retención diferentes a los referentes económicos. Aparte de los incentivos crear programas de desarrollo profesional, que estén diseñado a la medida y/o la necesidad para que tenga éxito.
- Desarrollar controles que nos permitan descubrir problemas potenciales que tengan relación con la retención. Estructurar encuesta con preguntas acorde al área que se va a analizarla de forma que permita detectar el motivo por el cual los colaboradores se van.

Entorno Político y Legal.

En el país el ente regulador de la salud es el Ministerio de Salud Pública, MSP el cual está constituido por varios organismos y agencias que le ayudan a controlar y manejar los diversos procesos y procedimientos en relación con la salud. En los años 90 MSP a través de las áreas de salud gestionaba las normativas para el correcto funcionamiento de las farmacias, las mismas estaban divididas en circuitos constituidas por centros y subcentros de salud, los cuales mediante los inspectores de salud de vigilancia sanitaria realizaban el control de los permisos anuales de funcionamiento, la inspección para que se cumpla con las normas establecidas para los establecimientos.

Es importante establecer que el ARCSA, (Agencia Nacional de Regulación y Vigilancia Sanitaria) quien es la encargada de emitir, gestionar, controlar

y garantizar la adecuada observancia de las normativas vigentes en el Ecuador en referencia a todo establecimiento farmacéutico o aquellos locales de ventas, que estén comercializando medicinas y productos alimenticios.

El ARCSA debe asegurar que los establecimientos cumplan con las normativas establecidas por su funcionamiento. Dentro de estas normativas están los permisos anuales de funcionamiento para el Punto de Venta, las buenas prácticas de manejos de medicamentos, control de productos caducados, cumplimiento de normativa esenciales de higiene para el local, entre otros.

Se debe mencionar que el ARCSA es quien garantiza principalmente la salud del lugar mediante el cumplimiento de la ordenanzas o normativas de regulación, control de la calidad, seguridad y la eficacia de los productos de consumo humano, así como las condiciones de higiénicas sanitarias de los establecimientos, sujetos a la vigilancia y control sanitario en su ámbito de adicción.

Antecedentes referenciales.

La rotación es definida por el autor Reyes, (2011) como **“el total de trabajadores que se retiran e incorporan, en relación con el total de trabajadores de una organización, es decir es una renovación constante de personas en una empresa, debido a las altas y bajas de un periodo determinado”**. (p.163).

El concepto de las investigaciones de estrategias para la retención del personal es igual, pero con diferentes autores, el compromiso es primordial para la toma de decisiones, las mismas que se debe fijar metas con responsabilidad, tanto en el ámbito profesional como en la laboral y ser constante y tolerante hasta lograr el objetivo.

Según Raul Morán Martínez Mynor, (2006)“Diseño de un plan para disminuir la rotación de vendedoras en una empresa de Retail”. Actualmente la tasa de rotación en el Retail ha aumentada considerablemente. Esto se ha debido a que la forma laboral en la industria ha aumentado

en consecuencia del aumento en la calidad de centros comerciales. (p.4)

La diferencia del tema de la autora Jhanís Pao Loyola Rojas, es que diseño de un plan para reducir la rotación de vendedoras en una empresa de Retail. Mientras que el tema de la propuesta de esta tesis es un de plan para reducir las renunciaciones del personal después del proceso de contratación a empleados de la empresa SaludFarm S.A.

Para Ortigoza, Karla Graciela Rascón, (2013) “Propuesta para implementar un proceso de reclutamiento y selección de personal, en el instituto de la defensa pública penal”. Su objetivo primordial es implementar un proceso de reclutamiento y selección de personal, en el Instituto de Defensa Publica Penal, permitiendo de esta manera contar con el personal idóneo dentro de la institución. (p.6).

Otra diferencia es que el tema de este proyecto está enfocado en plantear un plan para disminuir las renunciaciones del personal después de ser contratados, mientras que de la autora Karla Graciela es para implementar un proceso de reclutamiento y selección de personal, en un Instituto de Defensa Publica Penal.

Garcia, Isabel Mozerat Razo, (2010) en la tesis “Estrategia para disminuir la rotación de personal en el área de cajas y autoservicios de papelería Dabo S.A de C.V.” la misma que afecta principalmente en los gastos de esta por las constantes capacitaciones que se deben realizar al personal nuevo provocando que el cliente se sienta insatisfecho con el servicio. (p.2)

Tesis de estrategia para disminuir la rotación del personal en el área de caja y autoservicios, fue de gran ayuda para poder desarrollar este tema, pero la diferencia es que el tema propuesto por está enfocado en el proceso de selección al personal.

Mediante la propuesta de Bejarano, Pedro Gerardo Prieto, (2013) en el tema Modelo de gestión de talento humano como estrategia para retención del personal, afirma que. El talento es la capacidad con la que cuentan las personas para resolver problemas inteligentes, aplicando todas sus habilidades, conocimientos, destrezas, experiencias y

aptitudes, comprometidos hacia el progreso de la organización, añadiendo valor. (pág. 18).

Es decir que, para lograr estos resultados, las organizaciones deben de facilitar que el talento de las individuos fluya y liberen sus capacidades para que el colaborador pueda operar competentemente debido a la capacidad y aportar al máximo su conocimientos y experiencias con valor a las metas planteada.

Gonzalez, Jazmin De Lourdes Arias, (2013). Indica que el Estudio de la alta rotación de personal. Es un estudio realizado con los obreros del área de operaciones del consorcio puerto limpio. La preparación de los empleados suele verse como una inversión, en la cual cada empresa invierte en recursos con cada colaborador al seleccionarlo, incorporarlo y capacitarlo. En este aspecto se toman en cuenta los talentos y el potencial de los individuos para aumentar la productividad con su presencia. (pág. 10).

La capacitación para toda organización es fundamental realizarla ya que de este modo puede la empresa perfeccionar el conocimiento y habilidades de cada colaborador según el puesto a desempeñar, y mantener actualizado mediante los cambios que se presenten en la corporación a sus colaboradores para dar el mejor servicio.

En la tesis de la autora Tavera, Mayra Otero, (2016), señala que la propuesta de mejora para la división de operaciones de una empresa contratista minera, centrada en la gestión de indicadores siniestralidad y rotación de personal. Se halló que los índices de rotación y siniestralidad generan altos costos económicos y humanos para la contratación minera. (p.3).

El tema está orientado a una propuesta para mejoras la división de una empresa contratista minera y enfocada a la siniestralidad, esta actividad que se dedica a la empresa con más frecuentes accidentes. A diferencia al área de farmacia a cuál está enfocado el tema de esta tesis, no existen estas regularidades con frecuencia.

Fundamentación Legal.

Constitución de la República del Ecuador.

Art. 22.- Las personas tienen derecho a desarrollar su capacidad creativa, al ejercicio digno y sostenido de las actividades culturales y artísticas, y a Régimen Del Buen Vivir.

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizara a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 35.- El trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia. Se regirá por las siguientes normas fundamentales. (Sección segunda del trabajo).

Art. 52.- Señala "las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características".

Art. 325.- Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores".

Art. 326.- Se establece el derecho de los ecuatorianos a desarrollar actividades laborales en un ambiente adecuado que garantice la salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar, y que toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo enfermedad, será reintegrada al trabajo y mantener la relación laboral".

Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del trabajo.

Art. 5.- DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL.-El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por intermedio de las dependencias de Riesgos del Trabajo, tendrá las siguientes funciones generales.

2. vigilar el mejoramiento del medio ambiente laboral y de la legislación relativa a prevención de riesgos profesionales, utilizando los medios necesarios y siguiendo las directrices que imparta el Comité Institucional.

3. Realizar estudios e investigaciones sobre prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral.

Código orgánico de la producción, comercio e inversiones

Art. 2.- Actividad Productiva. - Se considerará actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios y ambientalmente sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado.

Art. 3.- Objeto. - El presente Código tiene por objeto regular el proceso productivo en las etapas de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidades e inversiones productivas orientadas a la realización del Buen Vivir. Esta normativa busca también generar y consolidar las regulaciones que potencien, impulsen e incentiven la producción de mayor valor agregado, que establezcan las condiciones para incrementar productividad y promuevan la transformación de la matriz productiva, facilitando la aplicación de instrumentos de desarrollo productivo, que permitan generar empleo de calidad y un desarrollo equilibrado, equitativo, ecoeficiente y sostenible con el cuidado de la naturaleza.

Reglamento interno de SaludFarm S.A.

Art.8.- Ingreso de nuevos colaboradores.

Siendo un derecho exclusivo de SaludFarm admitir e incorporar nuevos empleados de acuerdo a sus necesidades y a las disposiciones legales vigentes, la Empresa aspira que cada puesto de trabajo sea ocupado por la persona más idónea por sus cualidades técnicas, profesionales y humanas, por eso establece la obligación de someterse a las pruebas intelectuales, pre ocupacionales, practicas o psicotécnicas que se señalen oportunamente.

Art. 23.- Estabilidad.

La empresa garantiza a sus empleados estabilidad en sus puestos de trabajo, siempre que las labores para las que fueron contratados las desempeñen con lealtad, eficiencia, responsabilidad, dedicación y en completo apego del trabajo y del presente reglamento.

Código de trabajo.

Art. 14.- Estabilidad mínima y excepciones. - Establecerse un año como tiempo mínimo de duración, de todo contrato por tiempo fijo o por tiempo indefinido, que celebren los trabajadores con empresas o empleadores en general, cuando la actividad o labor sea de naturaleza estable o permanente, sin que por esta circunstancia los contratos por tiempo indefinido se transformen en contratos a plazo, debiendo considerarse a tales trabajadores para los efectos de esta Ley como estables o permanentes.

Principios de aplicación de los derechos

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, sumak kawsay. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

Ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales.

Art. 385.- El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad: 1. Generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos. 2. Recuperar, fortalecer y potenciar los saberes ancestrales. 3. Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir.

Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivo 4. Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía.

Se propone el establecimiento de una formación integral de alcanzar la sociedad socialista del conocimiento.

Ello nos permitirá dar el salto de una economía de recursos (materiales) a la economía del recurso infinito: el conocimiento.

Es preciso centrar los esfuerzos para garantizar a todos el derecho a la educación, bajo condiciones de calidad y equidad, teniendo como centro al ser humano y el territorio.

Fortaleceremos el rol del conocimiento, promoviendo la investigación científica y tecnológica responsable con la sociedad y con la naturaleza.

Objetivo 9: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.

Política: 9.3. Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales.

Objetivo 10. La motivación para impulsar la transformación de la matriz productiva

Los desafíos actuales deben orientar la conformación de nuevas industrias y la promoción de nuevos sectores con alta productividad, competitivos,

sostenibles, sustentables y diversos, con visión territorial y de inclusión económica en los encadenamientos que generen.

Se debe impulsar la gestión de recursos financieros y no financieros, profundizar la inversión pública como generadora de condiciones para la competitividad sistémica, impulsar la contratación pública y promover la inversión privada.

Definiciones Conceptuales.

Ascenso.

Es un movimiento hacia una postura en la cual las responsabilidades son mayores. (Valencia, 2007)

Capacitación y el desarrollo.

La capacitación sirve para mejorar las habilidades del colaborador, mientras los programas de desarrollo sirven para preparar a los colaboradores para lograr un ascenso. (Ferrell)

Clima laboral.

O ambiente organizacional es de vital importancia las organizaciones que quieren ser competitivas que al buscar alcanzar una más productividad y mejor el servicio prestado, por intermedio de estrategias internas. (Ferrell)

Conceptual.

Precisión conceptual también la noción de éxito está formada. (Valencia, 2017)

Coyuntura económica.

Estado general del negocio emprende una determinada actividad económica, en un momento dado determina la previsible evolución de las variables económicas más relevantes, como la demanda y el tipo de interés. (Ferrell)

Definiciones.

Según lo que se pueda deducirse a partir del significado dentro de cada marco conceptual. (Valencia, 2017)

Disminuir.

Hacer que algo sea menor en cantidad, tamaño, intensidad. (Ferrell)

El reclutamiento.

Es el proceso de traer candidatos competentes para que ocupen una vacante dentro de la organización. (Valencia, 2017)

Entrevista de salida.

Un medio para descubrir las razones reales por las que las personas dejan sus empleos, proporcionando información a la organización sobre la manera de corregir las causas del descontento y reducir la rotación del personal. (Ferrell)

Estatus.

Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores, subordinados) y a la importancia que a la organización les da a estas diferencias. (Valencia, 2017)

Evaluación del desempeño.

El desempeño mínimo puede lograr medidas correctivas, como mayor capacitación o el desahucio, mientras que un desempeño bueno puede alcanzar recompensas, como un aumento, abono o un ascenso. (Ferrell)

Felicidad laboral.

Es el reconocimiento de pensar que la actividad que se está realizando tiene un propósito definido que permite el desarrollo y el libre pensamiento. (Ferrell)

Gestión del talento humano.

Es un proceso que se aplica al crecimiento y la conservación del esfuerzo y las expectativas de los miembros de dicha organización en beneficio absoluto del individuo y de la propia empresa, importancia. (Ferrell)

Índice de rotación.

Es una medida de Talento Humano a través de la cual es posible identificar problemas de insatisfacción laboral entre los trabajadores o deficiencia en

los procesos de selección. (Ferrell)

Incentivo.

Estimulo que se ofrece en una empresa a una persona, grupo o sector de la economía con fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos. (Valencia, 2017)

Integral.

Dicho cada una de las partes de un todo que entra en su composición sin serle esencial, de la manera que el todo puede subsistir, aunque incompleto sin ella. (Canchanya, 2016)

Liderazgo:

Situación de superioridad en que se halla una institución u organización, un producto o un sector económico, dentro de su ámbito. (Ferrell)

Meta:

Es la finalidad que proponen las organizaciones para cumplir con las expectativas o deseos de alguien.

Modalidad del personal.

Está muy ligada con la rotación, se define como el número de trabajadores que cambian de puesto y que dan como resultado llevar a cabo un reclutamiento y selección del personal. (Garcia, 2010)

Motivación:

Son los factores internos o externos que se tiene en determinado momento para que se luche para conseguir objetivos propuestos por una institución grupo o una persona.

Medios de reclutamiento.

Son el área de mercadeo de los recursos humanos, que son diagnosticadas y localizadas por la empresa, que más tardes influirá sobre ellas por medio de las técnicas de reclutamiento. (Isabel R. , 2010).

Organización.

La Organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos Humanos y Financieros, físicos de información y otros que son necesarios para lograr metas, y en actividades que incluyan a traer gente especificar las responsabilidades del puesto, para alcanzar el éxito, para llevar a cabo esa idea. (Valencia, 2017)

Personas.

Conjunto de individuos que laboran en la misma corporación.

Plan.

Esquema en el que se detallan acciones que se va a realizar.

Planeación de personal.

La planeación de personal es el proceso de hacer planes para ocupar o eliminar vacantes futuras, basados en análisis de los puestos que estarán vacantes o se necesitarán para ser ocupados por candidatos externos o internos. (Valencia, 2017)

Planificación de Recursos Humanos.

Sirve para conocer las necesidades del personal en la organización, para ello se lleva a cabo un analices de factores internos y externos. (Valencia, 2017)

Planificación.

Es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos que pueden influir en el logro de los objetivos. (Valencia, 2017)

Proactividad.

Es la capacidad de liderar con responsabilidad, de hacer que las cosas fluyan y construyan su futuro de forma proactiva y facilidad de emprender la acción. (Isabel R. , 2010)

Propuesta.

Proyecto o idea que se presenta a una persona para que lo

Rendimiento.

Proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados.
(Isabel R. , 2010)

Renuncias.

Acción de renunciar algo. (Isabel R. , 2010)

Retail.

Es una palabra inglesa cuya traducción al español significa “Revender”, también esta vincula a la “ventas al detalle”. De esta manera se considera a todas aquellas acciones de ventas de bienes y/o servicios directamente a los consumidores, para su uso personal no lucrativo. (Isabel R. , 2010)

Retención del personal.

Es el proceso que involucra conservar las competitividades laborales de los empleados manteniéndolos determinados, emocionalmente activos e incentivados. (Isabel R. , 2010)

Rotación del personal.

La rotación se refiere al número de trabajadores que ingresan y salen de una institución, se expresa en índice mensual o anual. (Isabel R. , 2010)

Siniestralidad.

Se define siniestralidad como la frecuencia en la que ocurren siniestros (accidentes o enfermedades) producto del trabajo realizado (Tavala, 2016)

Socialización.

Es el efecto de presentar a los recién llegados a su lugar de trabajo con los compañeros, e informarles sobre las políticas de la compañía.

Talento humano.

Es la organización, el control eficiente, planeación, desarrollo de estrategias que ayuden promuevan a incentivar un desempeño eficaz del capital laboral, para obtener rápidamente los objetivos planteados.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Datos de la empresa.

Nombre de la Empresa: Farmacéutica

Nombre Comercial: SaludFarm S.A

Fecha de Constitución: Abril de 2000

Registro Único del Contribuyente: 0945677773001

Objeto Social: Medicinas y productos de cuidado personal.

SaludFarm S.A fue creada en el año 2000, está ubicada en Guayaquil Bogotá y Rosendo Avilés, dedicada a la venta de productos farmacéuticos, la empresa reside la existencia de un elevado nivel de rotación de personal, durante este tiempo se ha podido observar que el proceso de selección causa el impacto de las renunciaciones de los colaboradores.

Misión.

Satisfacer las necesidades de salud y bienestar de sus clientes y contribuir a su mejor calidad de vida.

Visión.

Contribuir al bienestar de la comunidad, ofreciendo servicios y productos de calidad.

Valores.

Ética.

Nos regimos y somos consecuentes con nuestros valores, ya sea en situaciones favorables o adversa su práctica y predicando con el ejemplo.

Integridad y confianza.

La honestidad y frontalidad nos caracteriza, generando siempre una confianza total en nuestros actos. Somos transparentes, confidenciales y aceptamos nuestros errores.

Orientación al cliente.

Nuestros clientes, internos y externos, son lo primero. Nos esforzamos por alcanzar sus expectativas y satisfacer sus necesidades, basados en información relevante para mejorar nuestros servicios, productos y beneficios. Enfocamos siempre nuestras decisiones en función de ellos, buscando su confianza y respeto, en pos de relaciones sostenibles en el tiempo.

Trabajo en equipo.

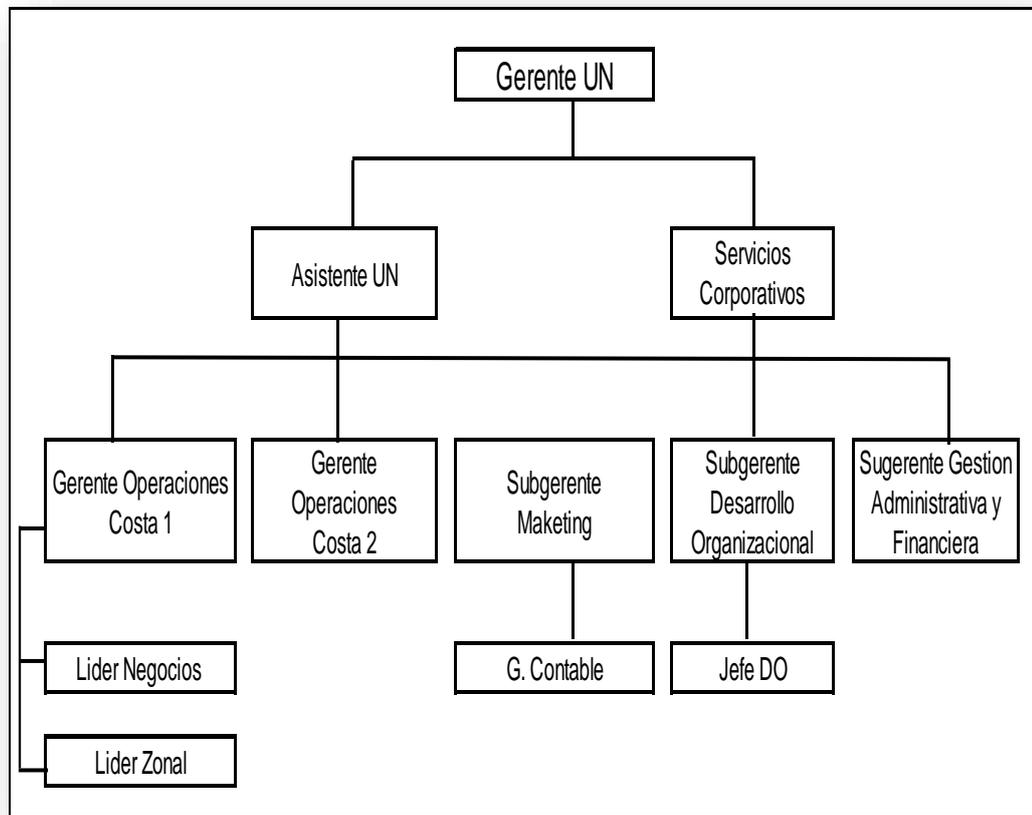
La confianza y colaboración se muestra en nuestra actividad diaria, buscando siempre el bien común de la Organización, sin descuidar los intereses individuales, resolviendo problemas con lealtad a SaludFarm S.A y a el resto de las personas, en una actitud franca y discreta para tratar las divergencias que puedan existir.

Orientación a la acción

Aprovechamos nuestras oportunidades mejor que otros, enfrentando los desafíos con mucha energía y trabajando intensamente sin miedo al aprendizaje.

Logo de la empresa.

Organigrama.



Descripción de actividades de los colaboradores.

Gerente Unidad de negocios.

Ejecutar los objetivos de la organización. Representar legalmente a la empresa.

Elaboración y control de presupuesto.

Gerente Operaciones.

Planeación y desarrollo en presupuesto de ventas

Mantener la operatividad del Punto de Venta

Subgerente de Marketing.

Es responsable del manejo de la marca, coordinar promociones, gestiona campaña de actividades BTL.

Investigación de mercado.

Subgerente desarrollo Organizacional.

Selección del personal, capacitaciones, crecimiento personal y profesional. Desvinculaciones de los colaboradores que no cumplan con las políticas establecidas por la empresa.

Subgerente Gestión Administrativa y Financiera.

Tramitar los permisos financieros, multas código de nuevas farmacias, contratos de arriendo, escrituras compra de venta etc.

Servicios corporativos.

Gestionar los servicios en el ámbito financiero, jurídico, tecnología, mantenimiento, seguridad, ambiente, servicio al cliente, desarrollo organizacional, SSOA prevención etc.

Líder de Negocios.

Administrar el correcto funcionamiento operativo y administrativo de los PDV de la Regional, buscando rentabilidad y productividad en base a los objetivos y planes de la Unidad Negocio alineados a la estrategia de compañía, con un enfoque en el cumplimiento de ventas y calidad de servicios.

Líder zonal.

Desarrollar y ejecutar eficaz y eficientemente los planes de acción para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la unidad de negocios, como responsable de los puntos de ventas asignados.

Diseño de la Investigación

Este diseño de investigación desarrolla un plan de acción a alcanzar para lograr los resultados deseados. El autor Tamayo se refiere a la

correspondencia no causal que limita dos o más variables. En la presente, lo principal es medir las variables y luego mediante pruebas de hipótesis correlacionales conducida a la aplicación de técnicas, se determina la correlación. (pág. 69).

Según (Tamayo, 1999) “La investigación descriptiva” comprende la descripción, registros, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. En el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupos de personas, grupo o cosas, se seduce o funciona en presente. (pág.35).

Esta investigación permite profundizar el objetivo del estudio, así mismo la realidad actual de los trabajadores dentro de la empresa, recopilando datos identificando, importantes aspectos para el avance de la investigación.

Según (Hernández, Metodología de investigación , 2004) **“Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o de fenómeno, establecimiento de relaciones entre conceptos, están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales.”** (pág.157).

Mediante este estudio permite determinar las causas e identificar la desmotivación que producen la rotación del personal.

Para el autor (Fidias.G, 2006) Define **“La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados contribuyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos”**. (pag.27).

Este estudio servirá para examinar la investigación de la empresa, las situaciones potenciales que interceden en la rotación del personal, y poder desarrollar las preguntas.

El proyecto presentado es bibliográfico y de campo.

Bibliográfico porque la base son las fuentes de información que voy a utilizar. Libros, documentos oficiales, páginas web, testimonio de expertos, para pasar en teórico el tema que estoy presentando.

De campo porque permite recolectar información, donde se relaciona el problema posteriormente hacer la investigación y conversar con el departamento de Talento Humano para obtener las respuestas a las interrogantes que se plantea.

Cuadro: 2 Tipos de Investigación

Tipo	Concepto
Exploratoria:	Se efectúan normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes.
Correlacional:	Miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionados en los mismos sujetos y después se analiza la corrección
Descriptivo:	Mide de manera independiente los conceptos o variables con los que tienen que ver.
Explicativo:	Están dirigidos a responder las causas de los eventos físicos y sociales, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno en qué condiciones se da este, o porque dos o más variables están relacionadas.

Fuente: (Ander- Egg, Hernandes. Sampier)

Elaborado por: Patricia Alexandra Napa Delgado.

De los cuatros tipos solo se va a utilizar dos.

En el tipo de estudio es descriptivo.

Se estudiará algunos procedimientos, para lograr mayor conocimiento referente al tema.

Tipo Exploratorio.

Permite explorar e indagar, familiarizarse con el tema y resolver preguntas de la investigación.

Población y Muestra

Población.

Según Baptista, (2010), “la población es un conjunto de todos los casos, que concuerdan con determinadas especificaciones. Es la totalidad de fenómenos a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de investigación” (pág.174).

Es cualquier población finita o infinita de elementos que este sujeto a una población.

Población finita.

(Arias F. , 2012). **“Es aquella cuyo elemento en su totalidad son identificables por el investigador”**. (pag.81).

En esta población si es posible contar las síntesis que integran la población.

Población infinita.

Según (Arias, 2006) **“Es aquella cuyo elemento es imposible tener un registro identificable”**. (pág.81).

Consta de número limitados, una población es infinita cuando no se puede contabilizar los elementos.

Cuadro: 3 **Universo**

Característica	Cantidad
Gestión Humana	1
Operaciones	1
Gestión Administrativa	1
Administrador, Asesor PDV	2
Auxiliar PDV	6
Total	11

Elaborado por: Patricia Alexandra Napa Delgado.

Muestra:

Según (Fidias, 2006) **“Define muestra” es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”** (pag.83).

Es un subgrupo de la cantidad o universo, se utiliza por economía de un lapso y recursos, implica definir la unidad de muestreo y de análisis, requiere determinar la población para generalizar resultados y establecer parámetros.

Tipos de muestra.

Es un conjunto que se extrae de la población y que es inadecuado abarcar la suma de la misma.

Para Hernández, (2003) **“Es el subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”**. (pág. 83).

Muestra estratificada:

Según Fidia, (2006). La muestra estratificada **“consiste en dividir la población en subconjunto cuyos elementos posean características comunes”** (pág.84).

Intenta asegurar que la que la muestra presenta la misma distribución que la población en referencia con determinadas variables.

Muestra de racismo:

El autor Sampieri H. , (2006) **“Implica diferenciar entre el análisis y la unidad muestral, muestreo en que las unidades se encuentran encapsuladas en determinados lugares”**. (pág.250).

Esta clase de muestra reduce tiempo, costo y energía son subgrupos en los que las unidades de estudio se encuentran el lugar ya sea físicos o geográficos.

Muestra tómbola:

El autor Sampieri, Hernandez, (2006) **“Consiste en numerar todos los elementos muestrales de la población”**. (pág.253).

Para este trabajo de investigación no hay la falta de extraer algún tipo de muestra porque la población es de 11 personas, lo que significa que es finita.

Métodos y Técnicas de Investigación

Métodos

Método teórico:

Explica los actos y profundiza en las razones esenciales y cualidades fundamentales, de los procesos no observables directamente.

Método histórico:

Está fundamentado al conocimiento de las diferentes etapas de los objetos, para observar la evolución y avance de la investigación.

Método Inductivo:

Es el concepto que eleva a conocimientos generales, admite la elaboración de hipótesis, investigación, de leyes científicas y las manifestaciones.

Método sistémico:

Está enfocado a formar el objeto mediante la definición de sus componentes, de modo a las relaciones entre ellos.

Técnicas de investigación.

Cuadro: 4 **Técnicas e instrumento de la investigación**

Técnica	Instrumento
Observación	Guía, Ficha
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Patricia Alexandra Napa Delgado.

De las seis técnicas de investigación se va a utilizar dos, entrevistas y encuesta.

Encuesta.

Según Malhotra, (2005). **“Las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado, que se da a los encuestadores para obtener informaciones específicas”**.

(pág.115).

Se realiza mediante preguntas estructuradas, para adquirir la información esperada de algún tema o situación, con el fin de presentar el alcance de lo que se está investigando.

Según Guillermo Huamán, (2005) indica que encuesta **“es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opciones impersonales interesan al investigados, para ello se utiliza un listado elaborado de varias preguntas escritas”** (pág. 28).

Técnica en la que se maneja un listado de preguntas elaboradas por el entrevistador para lograr los resultados.

Entrevista.

La entrevista según Galindo, (1998) son elementos esenciales en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana. Proporciona un excelente instrumento heurístico para combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo el proceso de comunicar. (pág. 277).

La entrevista es intercambio de información entre dos o más personas, la cual se utiliza a diario con la intención de alcanzar la información deseada, según la versión dada del entrevistado, el entrevistador tendrá el resultado.

Procedimiento de la investigación

Para este proyecto se va a utilizar la técnica de encuesta y la técnica de la entrevista.

Encuestas a los trabajadores.

Esta encuesta está elaborada con 10 preguntas, enfocadas en el problema de la rotación, pero adicional se tocaron tema respecto a la organización con opción a responder de forma cerradas y elecciones múltiples, el orden y el contenido corresponde a la circunstancia y participaciones de las personas que colaboran en la empresa.

Entrevista al Gerente.

Se realizó formalmente 10 preguntas abierta al Gerente, permitiendo de este modo la opción de manifestar su opinión de manera verbal.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las técnicas e instrumento Encuesta

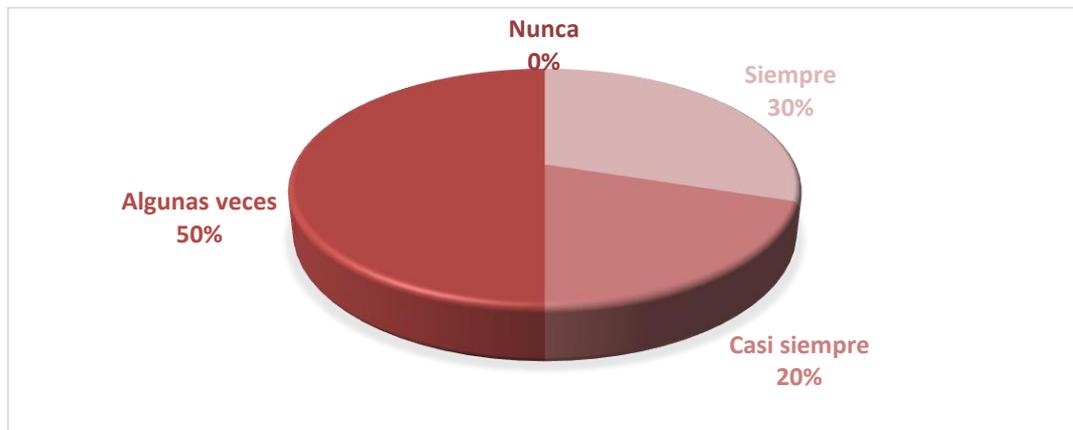
1 ¿Considera usted que la empresa le da lo necesario para sentirse parte de SaludFarm S.A.?

Cuadro: 5 Sentirse parte de la empresa

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	3	30%
Casi siempre	2	20%
Algunas veces	5	50%
Nunca	0	0%

Elaborado por: Patricia Alexandra Napa Delgado

Gráfico: 1 Sentirse parte de la empresa



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Patricia Alexandra Napa Delgado

Análisis e interpretación. Se puede observar que el 50% de los trabajadores consideran sentirse satisfecho, lo cual significa hay un pequeño desinterés, en los trabajadores con relación a lo que le empresa les ofrece.

2 ¿La capacitación que recibió al ingresar a SaludFarm S.A. cómo le pareció?

Cuadro: 6 Capacitación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	9	90%
Buena	1	10%
Regular	0	0%
Mala	0	0%

Elaborado por: Patricia Alexandra Napa Delgado

Gráfico: 2 Capacitación



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Patricia Alexandra Napa Delgado

Análisis e interpretación.

Considerando los datos obtenidos que la mayoría de los colaboradores que recientemente ingresan se sienten satisfechos con la capacitación que el personal del proceso de selección les da, pero con el 10% que no estuvo muy satisfecho. Por lo cual se recomienda que las capacitaciones deben ser claras y concisas.

3 ¿El horario de su jornada de trabajo es accesible?

Cuadro: 7 Horario de trabajo

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	3	30%
Casi siempre	1	10%
Algunas veces	6	60%
Nunca	0	0%

Elaborado por: Patricia Alexandra Napa Delgado

Gráfico: 3 Horario de trabajo



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Patricia Alexandra Napa Delgado

Análisis e interpretación.

Se puede comprobar que el horario está afectando a los trabajadores, debido al exceso de trabajo ya que significa que esto genera agotamiento físico, por lo tanto, se debe manejar mejor la elaboración de la plantilla de horarios.

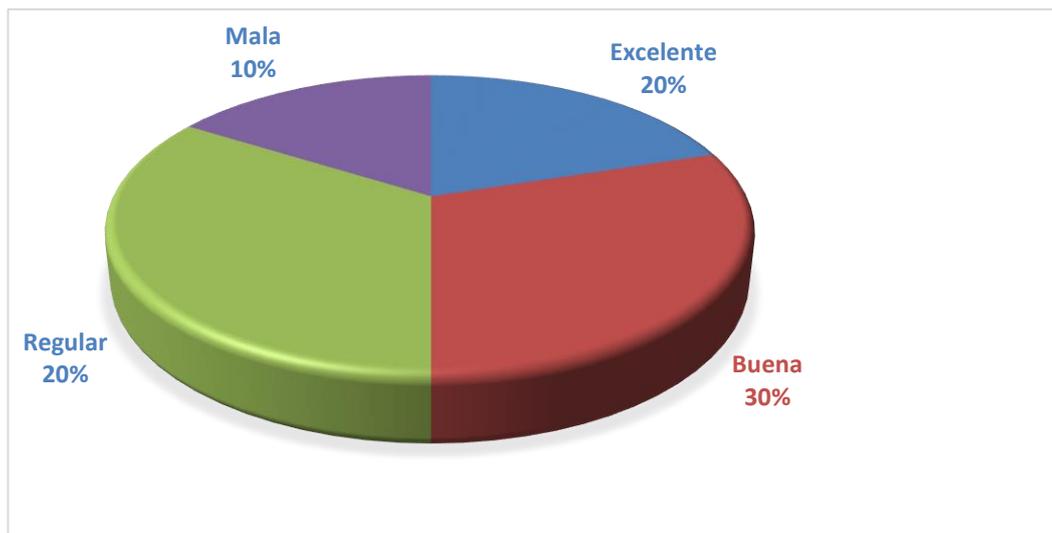
4 ¿El ambiente de trabajo que percibe en la empresa SaludFarm es:

Cuadro: 8 Ambiente

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	4	40%
Buena	3	30%
Regular	2	20%
Mala	1	10%

Elaborado por: Patricia Alexandra Napa Delgado

Gráfico: 4 Ambiente



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Patricia Alexandra Napa Delgado

Análisis e interpretación.

Solo el 10% consideran que el ambiente es excelente, mientras que se observa el 50% indica que el ambiente es malo, por lo que la empresa debe tratar de mejorar, para la mayor satisfacción de los trabajadores, para contribuir mejor el desempeño.

5 ¿Mantiene buena relación con sus compañeros de trabajo?

Cuadro: 9

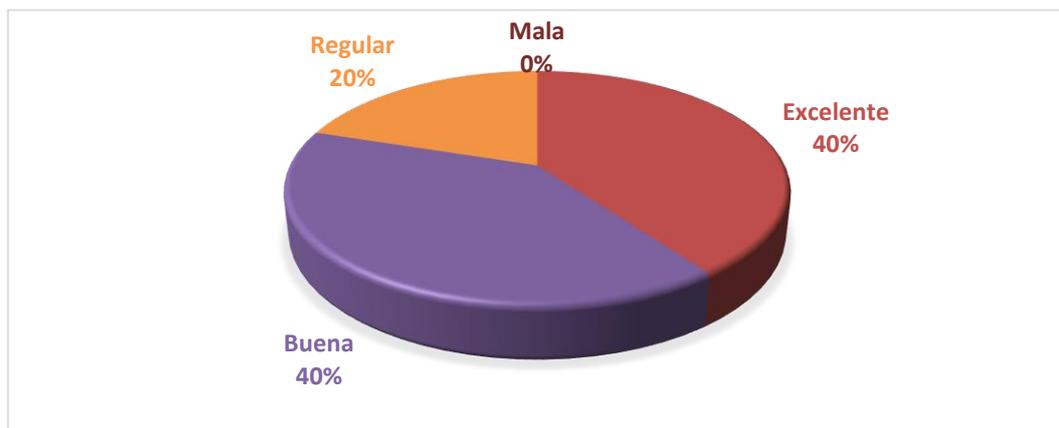
Relación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	4	40%
Buena	4	40%
Regular	2	20%
Mala	0	0%

Elaborado por: Patricia Alexandra Napa Delgado

Gráfico: 5

Relación



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Patricia Alexandra Napa Delgado

Análisis e interpretación.

En este gráfico se demuestra que existe mala relación entre los empleados en el área de ventas, por lo cual es necesario averiguar las causas por las que no existe afinidad entre los trabajadores y que no afecte de forma continua.

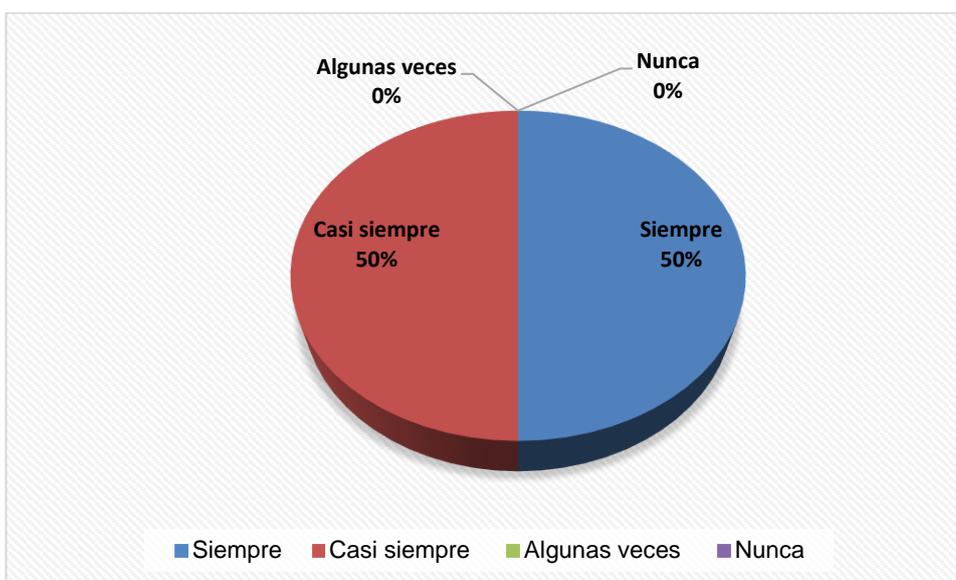
6 ¿Considera que la empresa motiva a los trabajadores por el esfuerzo y desempeño realizado?

Cuadro: 10 Motivación a los trabajadores

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	5	50%
Casi siempre	3	30%
Algunas veces	2	20%
Nunca	0	0%

Elaborado por: Patricia Alexandra Napa Delgado

Gráfico: 6 Motivación



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Patricia Alexandra Napa Delgado

Análisis e interpretación.

Basándose en los resultados obtenidos en estas preguntas se determina, que no existe un buen programa de motivación, por lo que es necesario aplicar más incentivos de reconocimiento que estimulen a los trabajadores.

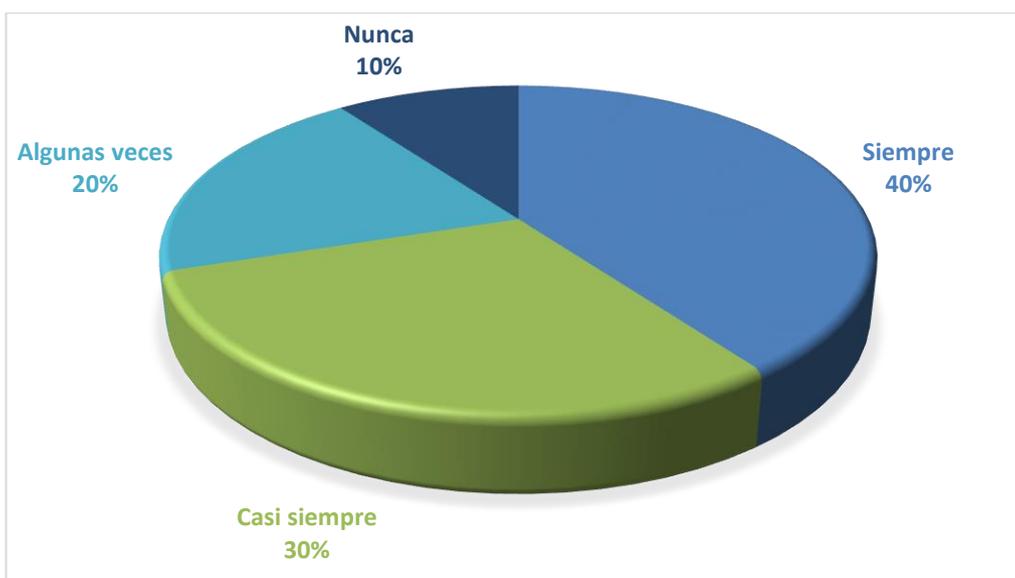
7 ¿Considera usted que una adecuada administración y manejo de talento humano evitara la rotación de los colaboradores?

Cuadro: 11 Administración y manejo de empleados

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	4	40%
Casi siempre	3	30%
Algunas veces	2	20%
Nunca	1	10%

Elaborado por: Patricia Alexandra Napa Delgado.

Gráfico: 7 Administración y manejo de empleados



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Patricia Alexandra Napa Delgado

Análisis e interpretación.

En base a este resultado obtenido se demuestra que una adecuada administración y manejo de talento humano podría rotar la rotación del personal, por este motivo es necesario ejecutar un modelo de gestión que ayude a fortalecer en desempeño laboral.

8 ¿Usted recibió toda la información necesaria en el proceso de selección para el desempeño de sus funciones?

Cuadro: 12

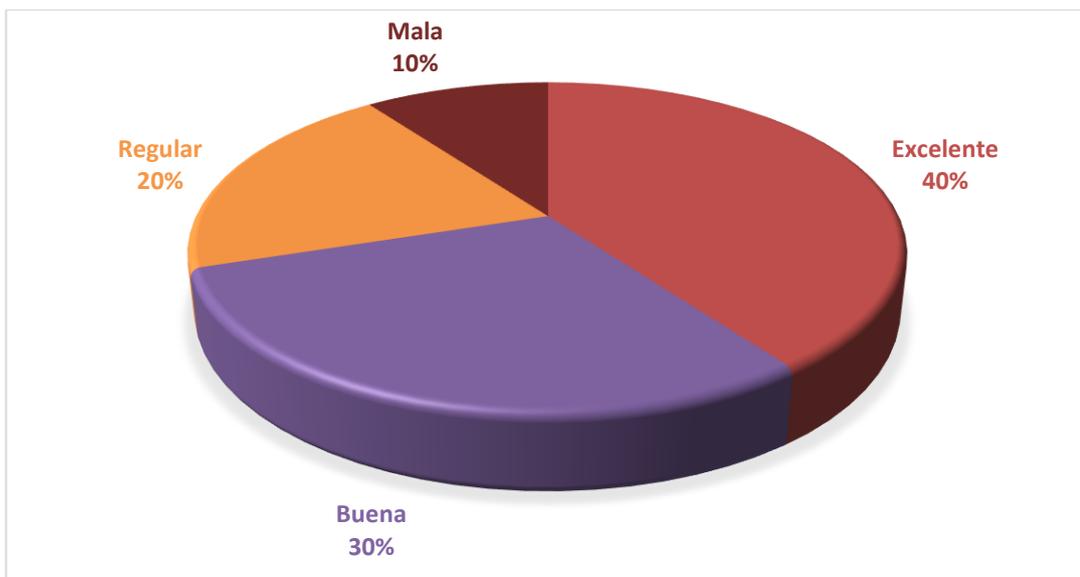
Información

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	4	40%
Casi siempre	3	30%
Algunas veces	2	20%
Nunca	1	10%

Elaborado por: Patricia Alexandra Napa Delgado.

Gráfico: 8

Información



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Patricia Alexandra Napa Delgado

Análisis e interpretación.

De acuerdo a las preguntas realizadas concluye otro factor importante que genera la rotación del personal, es no tener disponible toda información y capacitación necesarias.

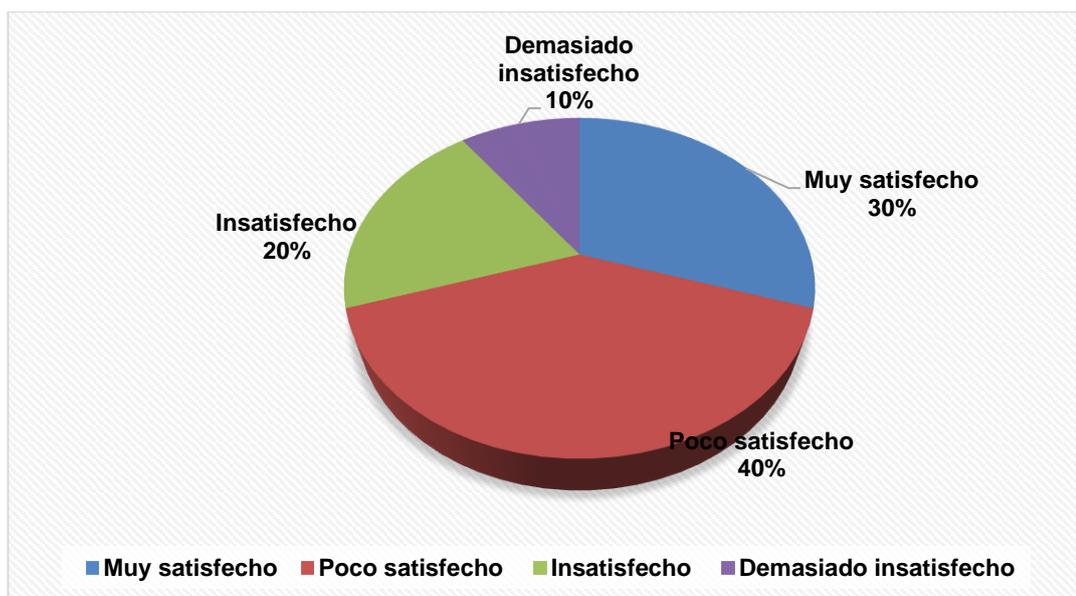
9 ¿Se encuentra satisfecho con los indicadores de la remuneración salarial que la empresa ofrece como motivación?

Cuadro: 13 Remuneración salarial

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	3	30%
Poco satisfecho	4	40%
Insatisfecho	2	20%
Demasiado insatisfecho	1	10%

Elaborado por: Patricia Alexandra Napa Delgado.

Gráfico: 9 Remuneración salarial



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Patricia Alexandra Napa Delgado

Análisis e interpretación.

Considerando los datos obtenidos se puede observar que hay poca capacitación que ofrece la empresa, es la razón el porcentaje encontrados que afectan la estabilidad. Debe considerar que las capacitaciones deben ser más frecuentes.

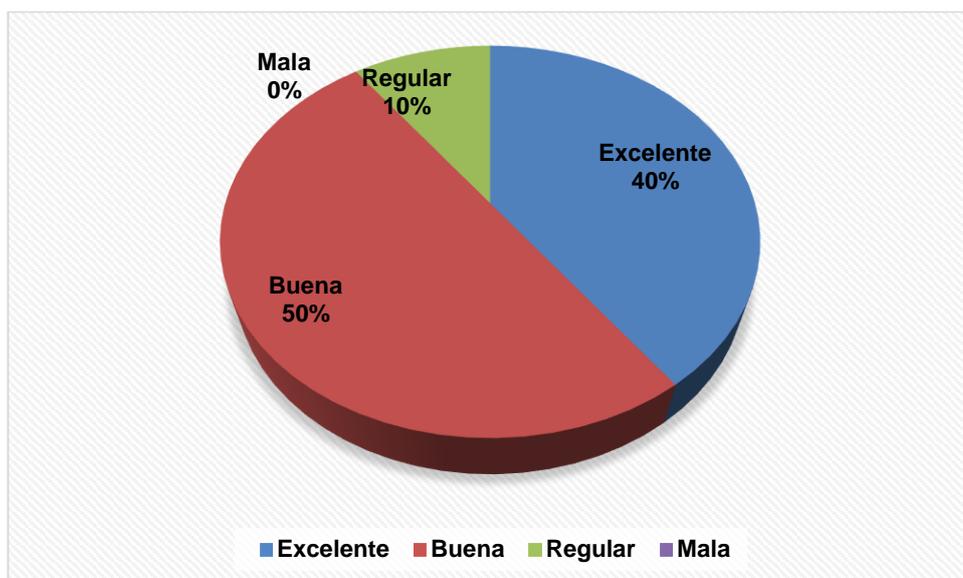
10 ¿La relación y comunicación con su jefe inmediato es excelente?

Cuadro: 14 Comunicación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	4	40%
Buena	5	50%
Regular	1	1%
Mala	0	0%

Elaborado por: Patricia Alexandra Napa Delgado.

Gráfico: 10 Comunicación



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Patricia Alexandra Napa Delgado

Análisis e interpretación.

Se puede observar mediante los resultados obtenidos, se evidencia que existe un pequeño controversia de comunicación con el jefe, se recomienda crear estrategia que fortalezcan este valor.

Entrevista realizada al gerente de la empresa SaludFarm S.A.

Objetivo: Diagnosticar las causas de las renuncias del personal después del proceso de contratación.

Se realizó cinco preguntas las mismas que fueron respondidas de manera abierta, donde el gerente pudo dar su opinión libremente.

Como resultado de las respuestas obtenidas durante la entrevista se obtuvo las siguientes informaciones.

El Gerente expresa que cuenta con diversas áreas de trabajo, pero constantemente encuentra dificultades en el área de ventas. Se considera que la una de la causa de las renuncias es debido a los horarios rotativos, también manifestó que el ambiente laboral es un factor que afecta a toda organización por esta razón genera malestar entre los empleados y provoca la salida del mismo. Mencionando a la vez que la empresa si les motiva con remuneración, tarjetas de incentivos entre otros.

v

Análisis e interpretación.

Se puede interpretar que el Gerente no está conviviendo con el ambiente laboral de que cada punto de venta. No todos los jefes administran de la misma manera, por este motivo el gerente debe realizar un seguimiento a los jefes, revisar el cuadro de los indicadores de la remuneración variable e realizar sus respectivos ajustes para de esta manera lograr que no se vuelva inalcanzable llegar al presupuesto establecido por la Gerencia. Y compartir información con los demás empleados de esta forma identificar las causas y malestar de los empleados.

Plan de mejora

Según Abell, (1994) “**Define el plan de mejora, como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresa de los países en vía de desarrollo cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado**” (p.2).

Un plan de mejora es un proceso persistente, que ayuda a tomar medidas de cambio, buscando solucionar las dificultades identificados ver lo que se requiere mejorar hacia donde la empresa quiere ir.

Componentes del plan de mejora.

1. **Condiciones a mejorar.** Diseñar actuaciones a resolver.
2. **Objetivo.** Se debe proponer acciones específicas del cambio que se desea alcanzar en tiempo estipulado.
3. **Meta.** Consignar las condiciones de cambio que se desea obtener mediante la meta establecida.
4. **Acciones.** Determinar los antecedentes de la actividad a analizar, para alcanzar la meta propuesta, para ello debe haber entendido como, porque y para que elaboraremos estas acciones.
5. **Recurso.** Incluir los recursos necesarios como los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos.
6. **Acciones del seguimiento constante.** Verificar el logro de las metas establecidas en el plazo definido.
7. **Responsables.** Señalar con claridad quienes son los encargados de realizar las acciones propuestas.
8. **Lugar.** Determinar el sitio donde se va a realizar las actividades propuestas.

Objetivo del plan de mejora.

Implementar a la empresa unas series de recomendaciones que contribuirán a reducir el índice de rotación del personal, principal problema de la presente investigación.

Plan de Mejoras

Objetivo General. Elaborar un plan que permita establecer el desempeño laboral de los empleados y reducir la rotación del personal.

Condiciones a mejorar	Objetivo	Meta	Acciones	Recursos	Plazo	Responsable	Lugar
Remuneración Variable	Administrar estratégicamente las remuneración	Mantener la igualdad interna del personal.	Reducir gastos, mayores ventas, utilidades y nuevos clientes	Empleados	Cada tres meses día viernes	Recursos Humanos Investigadora	Sala de capacitación SaludFarm
Horarios	Reducir el estrés laboral producido por condiciones de trabajo	Mantener horarios flexibles, turnos equitativos y días libres razonables	Desarrollar intervenciones mediante la mejora de gestión de los líderes.	Empleados	Todas la semanas los días domingo	Líderes de negocios	Punto de ventas
Ambiente de trabajo	Proporcionar un buen clima laboral	Realizar un estudio de clima laboral	Convención de integración	Empleados Recursos materiales	Una vez al mes Los días lunes	Recursos humanos Investigadora	Sala de capacitación SaludFarm
Comunicación	Mejorar la relación interpersonales que existe con el jefe inmediato	Trabajo en equipo	Integraciones para mejorar el intercambio de ideas	Empleados Recursos materiales	Jueves de cada mes a partir de las 16:30	Líder de negocios Investigadora	Punto de venta

Presupuesto

Recursos

Ingresos	Egresos	Gastos
Gestión	Facilitador(50 cada charla)	\$250
	Remuneración Variable (Refrigerio)	\$35
Empresa SaludFarm S.A	Horarios (Refrigerio)	\$35
\$450	Ambiente de trabajo (Refrigerio)	\$35
	Comunicación (Refrigerio)	\$35
	Suministros	\$15
	Encuestas y entrevistas	\$15
	Imprevisto	\$30
Total:\$450		
	Total Egresos	\$450

No existen diferencias entre Ingresos y Egresos, lo cual significa que se pudo llevar a cabo el proyecto.

Conclusiones

- La información adquirida por medio de la encuesta y la entrevista permite emprender estrategias para subsanar las causas que provocan la rotación del personal.
- Se diagnosticó que la rotación del personal, influye de manera directa en el comportamiento de la misma.
- El bajo desempeño laboral conlleva la necesidad de proponer un plan de mejoras.
- La satisfacción laboral, como se analizó es un pilar importante para la organización la cual se debe prestar atención.
- Se cuenta con el apoyo y compromiso de Gerente y demás jefes de diferente áreas para contribuir con los recursos.
- Con la implementación de un plan de mejoras, se disminuye la rotación del personal causando la satisfacción laboral.
- Las personas no se encuentran alineadas y contentas en su roles de trabajo.
- La comunicación en el punto de venta no es clara con el jefe inmediato.
- Realizar un estudio minucioso del clima laboral en la empresa.

Recomendaciones

- La empresa debe estar interesada en el bienestar de sus empleados.
- Se debe verificar los indicadores de la remuneración variable.
- Reunirse con el líder y solucionar el inconveniente del horario de trabajo.
- Incentivación de los trabajadores, buscando técnicas apropiadas.
- Realizar un horario flexible para que los colaboradores puedan realizar sus actividades normalmente.
- Contratación más empleados para que el personal antiguo pueda gozar de sus respectivas vacaciones.
- Incorporar la motivación social, en el área de ventas tanto para auxiliares, asesores y administrador.
- Proporcionar estrategias para disminuir la rotación del personal, misma que se obtuvo de la investigación dada por varios autores.

Bibliografía

- A, M. D. (2005). Elaboracion del plan estrategico y su impletacion a travez del mando integral . España : Dias de Santos .
- Abell, F. K. (1994). Plan de mejora.
- Alvira F. (2011). La encuesta (Vol. 2). España: Una Perspectiva general metologica .
- Ander. (s.f.). Egg. En Hernandez, Sampier.
- Arias. (2006). Metodologia de la Investigación científica. Caracas Venezuela: Proyecto de Invesigacion .
- Arias, F. (2012). Introduccion a la metologia científica. Caracas: Proyecto de investigacion .
- Baptista, C. H. (2010). Metodologia de la Investigacion. Mexico: 5ta Edicion .
- Baztan1990, P. (s.f.).
- Bejarano, Pedro Gerardo Prieto. (2013). Modelo de Gestion del talento humano como estrategia para retencion del personal. Medellin: Facultad de ciencias economicas y administrativas.
- By equipo vertice. (2008). Seleccion de personal. España: Vertice.
- Canchanya, K. T. (2016). Plan de mejora de la Gestión de personal y siniestralidad para la división de operaciones de una empresa contrastista minera . Guayaquil.
- Cao, A. D. (2007). 15 pasos para la seleccion de personal con exito. España: Metodos e instrumentos.
- Chiavenato. (2005). Introducción a la moderna gestión del talento humano. Colombia: Gestión del talento humano.
- Chiavenato Idalberto. (2011). Administración de Recursos Humanos. México: El capital humano de las organizaciones.
- Chiavenato Idalberto. (2011). Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones (Traducción de la 9ª ed.). México: Mc. Graw Hill.
- D., R. (2004). Diagnostico Organizacional . Chile: Ediciones .
- Davis, W. Y. (s.f.).
- Dessler & Varela. (2013). Adlnistración de recursos humanos (Quinta Edición ed.). Mexico: Pearson. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/>.

- Fidia, A. (2006). Metodología de la investigación.
- Fidias, A. (2006). Introducción a la metodología . Caracas V: 1ra edición.
- Fidias, G, A. (2006). Proyecto de investigación. Caracas: Investigación a la metodología científica 6ta edición.
- Galindo. (1998).
- García Scweret. (1981). La fluctuación laboral en los procesos claves de la empresa eléctrica de Matanzas. España: Departamento de Economía y Empresa.
- García, Isabel Mozerat Razo. (2010). Estrategias para disminuir la rotación del personal en el área de caja y autoservicio. México: Tesis.
- Gonzalez, J. D. (2014). Tesis. Obtenido de Universidad De Guayaquil
- Gonzalez, Jazmin De Lourdes Arias. (2013). Estudio de la alta rotación del personal en los obreros del área de operaciones del consorcio puerto limpio. Guayaquil: Proyecto.
- Hernández, R. (2003). Metodología de la investigación . Bogotá: mcgraw-Hill.
- Hernández. (2003). México: Cuarta edición.
- Hernández. (2004). Metodología de investigación . Berlín: 4 Edición.
- Huamán, G. (2005). Perú.
- Idalberto, C. (2017). Administración de los Recursos Humanos . Mc: Mc. Graw Hill.
- Isabel, R. G. (2010).
- Juan Carlos Cuevas. (2011). El clima organizacional. [Http://psicologiayempresa.com//](http://psicologiayempresa.com/) . Obtenido de <http://psicologiayempresa.com//>
- M., A. (2005). Gestión por competencias . Argentina : El Diccionario .
- Malhotra, N. K. (2005).
- Montes Alonso, G. R. (31 de Diciembre 2005). Selección de Personal (Vol. Edición 1). (I. Editorial, Ed.)
- Organizaciones, H. R. (1996). Organizaciones estructura procesos y resultado . Pearson Prentice Hall.
- Ortigoza, Karla Graciela Rascón. (2013). "Estudio de la alta rotación de personal en los obreros del área de operaciones del consorcio puerto limpio. Guayaquil Ecuador: Facultad de Ciencias Psicológicas.

- Raul Morán Martínez Mynor. (2006). Estrategias para reducir el índice de rotación de personal en una empresa. Guatemala: Universidad San Carlos de Guatemala.
- Reyes, A. (2011). Administración de personal. Limusa.
- Robbins S. (2011). Comportamiento organizacional. (O. D. [Http://repository.unimilitar.edu.co//](http://repository.unimilitar.edu.co/), Trad.) México: Prentice.
- Robbins, S. (2004). Comportamineto Organizacional . Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Robert, M. W. (2005). Adminitracion de los Recursos Humanos . Mexico.
- Rodríguez Mauro, Ramírez Patricia. (2004). Psicología del mexicano en el trabajo. México: Mc Graw Hill.
- Rodríguez Mauro, Ramírez Patricia. (2006). Psicología del mexicano en el trabajo (2ª ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Rodriguez, L. L. (2013). Maestria es Psicologia con Orientacion Laboral y organizacional. Monterrey, Nuevo León: Tesis. Obtenido de eprints.
- Sampieri, H. (2006). Metodologia de la investigaion. Mexico: 6ta Edicion .
- Sampieri, H. (2010). Metodologia de la Investigacion . Mexico: 6 Edicion .
- Suasti Johanna del rocío Villagrán Tomalá Diana Alexandra. (2017). Dimensiones del Clima organizacional. Guayaquil Ecuador: Tesis.
- Tamayo, M. T. (1999). Metodologia de la investigacion.
- Tavala, M. O. (2016). Plan de mejora de la gestion de rotacion de personal. Guayaquil.
- Tavara, Mayra Otero. (2016). Plan de Mejora de la Gestion de Rotación de personal. Guayaquil.
- Veronica Garcia. (2012). La motivacion laboral. España: Universidad de Valladolid.
- Werther William y Davis Keith. (2000). Administración de Personal y Recursos Humanos. Mexico: Una herramienta de motivación en las organizaciones.

ANEXOS

Encuesta

Instituto superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de tecnología en Administración de Empresas.

Tema: Propuesta de plan para disminuir las renunciaciones del personal después del proceso de contratación a empleados de la empresa SaludFarm, S.A.

Encuesta de ambiente laboral

La información recogida por medio de esta encuesta será anónima y el principal objetivo. - es diagnosticar las causas de las renunciaciones del personal después del proceso de contratación, para reducir la rotación del personal en la empresa "SaludFarm S.A".

La opinión que usted emita en esta encuesta es sumamente confidencial, la misma que solicito sea contestada con total sinceridad y objetividad.

El sondeo de este estudio tiene fines expresamente académicos y serán implementados en el presente proyecto de titulación.

A si mismo le notifico que las respuestas emitidas en este documento se analizaran con absoluta discreción.

Cordialmente.

Patricia Alexandra Napa Delgado.

Cedula: 0924428196

Datos Generales

1. Lugar:
2. Fecha:
3. Hora:
4. Género: Masculino Femenino
5. Nombre del encuestador:
6. Instrucciones:
7. Lea detenidamente las preguntas marque con una (X) o (√) sobre el casillero correspondiente, con esfero de color azul o negro, cada pregunta debe ser contestad con una sola repuesta.
8. Encontrará una escala que significa, excelente, bueno, regular, malo, siempre, casi siempre, algunas veces, nunca.
9. La respuesta obtenida en esta encuesta será de mucha ayuda, no existen respuestas erradas.

Encuesta de ambiente laboral

Objetivo. Recolectar la información necesaria sobre el ambiente laboral que los colaboradores están teniendo en la empresa SaludFarm S.A.

1 ¿Considera usted que la empresa le da lo necesario para sentirse parte de SaludFarm S.A.?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca

2 ¿La capacitación que recibió al ingresar a SaludFarm S.A. cómo le pareció?

Excelente Buena Regular Mala

3 ¿El horario de su jornada de trabajo es accesible?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca

4 ¿El ambiente de trabajo que recibe en la empresa SaludFarm es:

Excelente Buena Regular Mala

5 ¿Mantiene buena relación con sus compañeros de trabajo?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca

6 ¿Considera que la empresa motiva a los colaboradores por el esfuerzo y desempeño realizado?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca

7 ¿Considera usted que una adecuada administración y manejo de talento humano evitara la rotación de los colaboradores.

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca

8 ¿Usted recibió toda la información necesaria en el proceso de selección para el desempeño de sus funciones?

Excelente Buena Regular Mala

9 ¿Se encuentra satisfecho con los indicadores de la remuneración salarial que la empresa ofrece como motivación?

Muy satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho
Demasiado insatisfecho

10 ¿La relación y comunicación con su jefe inmediato es efectiva?

Excelente Buena Regular Mala

Entrevista

Instituto superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de tecnología en Administración de Empresas.

Tema: Propuesta de plan para disminuir las renunciaciones del personal después del proceso de contratación a empleados de la empresa SaludFarm, S.A.

Entrevista al Gerente

La información recogida por medio de esta entrevista será anónima y el principal objetivo. - es diagnosticar las causas de las renunciaciones del personal después del proceso de contratación, para reducir la rotación del personal en la empresa "SaludFarm S.A".

La opinión que usted emita en esta encuesta es sumamente confidencial, la misma que solicito sea contestada con total sinceridad y objetividad.

El sondeo de este estudio tiene fines expresamente académicos y serán implementados en el presente proyecto de titulación.

A si mismo le notifico que las respuestas emitidas en este documento se analizaran con absoluta discreción.

Cordialmente.

Patricia Alexandra Napa Delgado.

Cedula: 0924428196

FORMULARIO DE ENTREVISTA

Hora de inicio:.....**Entrevistador**.....

Hora de finalización.....**Entrevistador**.....

Lugar:.....

Fecha:.....

Objetivo: Conocer la opinión del gerente referente a la situación de la empresa SaludFarm S.A, para optimizar las causas de las renunciaciones del personal, para reducir la rotación del personal.

1 ¿Cuál cree usted que sea el motivo de renunciaciones de sus empleados?

.....
.....

2 ¿Los nuevos colaboradores son capacitados anticipadamente a la ejecución de las funciones?

.....

3 ¿Considera usted que el ambiente laboral es uno de los motivos que afecte la estabilidad de los colaboradores?

.....
.....

4 ¿De qué forma son evaluados los empleados durante los tres meses de prueba?

.....
.....
.....

5 ¿Cree usted que la inestabilidad laboral afecta el desempeño de las funciones que realizan los trabajadores?

.....
.....
.....



Capacitación ambiente laboral, Auditorio SaludFarm



Local autoservicio SaludFarm



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de plan para disminuir las renunciaciones del personal después del proceso de contratación a empleados de la empresa SaludFarm S.A.** presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué impacto tiene las renunciaciones del personal, después del proceso de contratación a empleados, de la empresa SaludFarm SA, ubicada en la ciudad de Guayaquil en el año 2018?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:

Napa Delgado Patricia Alexandra

Tutor

Dr. Simón Alberto Illescas Prieto



Factura: 001-002-000023450



20180901029D00546

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901029D00546

Ante mí, NOTARIO(A) JANINA CLEOPATRA PEÑA BRAVO de la NOTARÍA VIGÉSIMA NOVENA , comparece(n) PATRICIA ALEXANDRA NAPA DELGADO portador(a) de CÉDULA 0924428196 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en CHONE, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial - . El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 13 DE AGOSTO DEL 2018, (11:31).

PATRICIA ALEXANDRA NAPA DELGADO
CÉDULA: 0924428196

NOTARIO(A) JANINA CLEOPATRA PEÑA BRAVO
NOTARÍA VIGÉSIMA NOVENA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

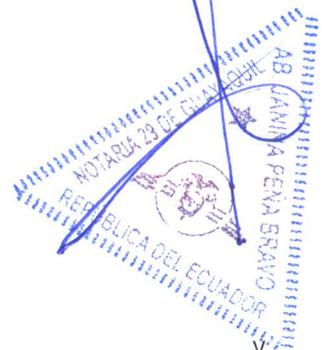
Yo, Patricia Alexandra Napa Delgado en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: Propuesta de plan para reducir las renuncias del personal después del proceso de contratación a empleados de la empresa SaludFarm S.A, de la modalidad de semi presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Patricia Alexandra Napa Delgado

Firma

No. de cédula: 0924428196



REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

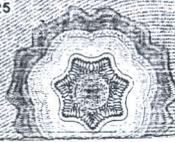
CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 092442819-6

APELLIDOS Y NOMBRES
**NAPA DELGADO
 PATRICIA ALEXANDRA**

LUGAR DE NACIMIENTO
**CHONE
 BOYACA**

FECHA DE NACIMIENTO **1989-02-25**
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
 SEXO **F**
 ESTADO CIVIL **Soltera**





INSTRUCCIÓN BÁSICA PROFESIÓN **ESTUDIANTE** V4134V4144

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
NAPA FRANCISCO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
DELGADO DELFIA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
**GUAYAQUIL
 2009-08-04**

FECHA DE EXPIRACIÓN
2019-08-04

DIRECTOR GENERAL *[Signature]*
 FIRMA DEL CEDULADO *[Signature]*



**DOY FE: Que el documento
 precedente en... fojas
 útiles, es fiel copia del original**

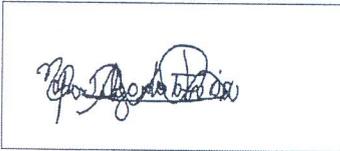
Guayaquil, **13 AGO 2018**

[Signature]
Ab. Janina Peña Bravo
 NOTARIA JEFESINIA NGVJNA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

NOTARIA JEFESINIA NGVJNA DEL CANTÓN GUAYAQUIL
AB. JANINA PEÑA BRAVO
 REPÚBLICA DEL ECUADOR



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0924428196

Nombres del ciudadano: NAPA DELGADO PATRICIA ALEXANDRA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/MANABI/CHONE/BOYACA

Fecha de nacimiento: 25 DE FEBRERO DE 1989

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BASICA

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: NAPA FRANCISCO

Nombres de la madre: DELGADO DELFIA

Fecha de expedición: 4 DE AGOSTO DE 2009

Información certificada a la fecha: 13 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: JANINA CLEOPATRA PEÑA BRAVO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 29 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 180-145-57805



180-145-57805

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente





CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Wu's Alberto Akates

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT



Wu's Alberto Akates

Firma