



**Tecnología Superior en Gestión del
Talento Humano.**

**Título de la propuesta: Plan de Fidelización para el área Administrativa
de la empresa POREDER. S.A. (Sucursal Quicentro Sur).**

**Trabajo de titulación presentado como requisito previo para optar por
el título de Tecnología Superior del Talento Humano.**

AUTORA: Encalada Mejia, Flor Macarena.

TUTOR: Mgt. Pérez Álvarez, Saúl Roberto.

DMQ – MARZO - 2023

Declaratoria de Idoneidad

Yo, FLOR MACARENA ENCALADA MEJIA, declaro bajo juramento que el trabajo realizado es de mi total autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún Proyecto de Grado aquí o en otra institución o calificación profesional y son absolutamente originales, auténticos y personales; y que, además, he referido las fuentes bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, para el aprovechamiento de futuras generaciones.

Encalada Mejia Flor Macarena
C.I 1727555813
Correo: flor_encalada282@hotmail.com
Teléfono móvil: 099 851 5096

CERTIFICADO DEL TUTOR

En el Instituto Universitario “Honorable Consejo Provincial de Pichincha”, es presentado por la ciudadana Flor Macarena Encalada Mejia, optar por el título de Tecnóloga en Gestión de Talento Humano, CERTIFICO que dicho proyecto ha sido revisado en todas sus partes y reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Atentamente

Pérez Álvarez, Saúl Roberto

CI: 1713380432

Teléfono móvil: 0988847670

DEDICATORIA

Para iniciar un proyecto hace falta valentía, para culminarlo u hace falta perseverancia y amor, me aventuré en esta etapa hace un poco más de dos años y dedico de manera especial el mismo a mi mayor fuente de inspiración, crecimiento y motivación, él me está enseñando mucho más de lo que yo puedo enseñarle, me ha alentado a seguir hacia delante en los momentos más difíciles y a luchar día a día por un futuro mejor, Donovan menciona seguido que vale más la inteligencia que la fuerza es por ello que este trabajo es dedicado especialmente a ti hijo mío.

Dedico de manera especial a mi madre, la señora Lleci Mejia Herrera, ella ha sido el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentando en mí, bases de responsabilidad y deseos de superación, teniendo en ella un espejo en el cual me quiero reflejar, ya que sus virtudes y su gran corazón me llevan a admirarla y valorarla inmensamente, a mi padre, el señor Germánico Encalada quien a pesar de la distancia me ha dado fortaleza y apoyo.

Flor Encalada

AGRADECIMIENTO

Agradezco el esfuerzo, sacrificio constancia y paciencia a Dios, a mi familia y a mi hijo porque gracias a su apoyo y ayuda constante han permitido mi llegada a este momento.

Me gustaría expresar mi más sincero agradecimiento a la Docente Esther Zambrano, por enseñarme a salir de mi zona de confort y demostrarme que, si queremos, podemos alcanzar cada una de nuestras metas, a mis tutores, Fernando Romero y Saul Pérez, mi agradecimiento por su arduo trabajo en esta etapa final, por sus enseñanzas y consejos, su forma única de impartir conocimientos y guiarme para llegar a cumplir con este objetivo

Flor Encalada

Índice

Introducción	13
Tema:	14
Planteamiento del problema:	14
Descripción del Problema:	14
Formulación del problema:	15
Limitaciones de la Investigación	15
Descripción de las líneas y sub líneas de investigación.....	16
Ejes de Formación	17
Objetivos	18
Justificación:.....	19
I. CAPITULO I.....	20
1.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	20
1.2 Marco Teórico:.....	20
1.3 Importancia de la Fidelización de Talentos.	20
1.4 Plan de Fidelización de Talentos.....	20
1.5 Causas de la ausencia de Fidelización de Talentos	21
1.6 Fidelización de Talentos.....	26
1.7 Comunicación Interna	26

1.8	Canales de comunicación Interna.....	29
1.9	Marco Conceptual:	30
	Ética laboral:	30
	Clima laboral:	30
	Rotación del personal:	30
	Programa de reconocimientos:	30
	Desarrollo de liderazgo:	30
	Fidelización del personal:	31
	Desarrollo del talento:.....	31
	Evaluación de desempeño:.....	31
	Competencia:.....	31
	Desarrollo de competencias:	31
	Fidelizar:	31
1.10	Marco Legal	31
1.10.1	Constitución de la Republica.....	32
1.10.2	Código Orgánico Integral Laboral.....	33
	Ejes de Formación	34
II.	CAPITULO II	35
2.1	Antecedentes de la sucursal	35

2.2	Micro localización.....	35
2.3	MARCO INSTITUCIONAL	36
2.3.1	Historia.....	36
2.3.2	Logo.....	36
2.3.3	Eslogan Frase fuerza.....	36
2.3.4	Principios	36
2.3.5	Misión	37
2.3.6	Visión.....	37
2.4	Metodología de la investigación	37
2.4.1	Método Descriptivo	38
2.4.2	Método Analítico.....	38
2.4.3	Método Comparativo	38
2.4.4	Método Inductivo	38
2.4.5	Método Deductivo	39
2.4.6	Método Histórico Lógico	39
2.4.7	Método Investigación-Acción.....	39
2.5	Unidad De Análisis	40
2.6	Universo y Muestra	41
2.7	Análisis de Encuesta.....	42

	9
2.7.1 Pregunta 1	42
2.7.2 Pregunta 2	43
Análisis:.....	43
2.7.3 Pregunta 3	44
2.7.4 Pregunta 4	45
2.7.5 Pregunta 5	46
2.7.6 Pregunta 6	47
2.7.7 Pregunta 7	48
2.7.8 Pregunta 8	49
2.7.9 Pregunta 9	50
2.7.10 Pregunta 10.....	51
III. CAPITULO III	51
3.1 PROPUESTA.....	52
3.2 Introducción.	52
3.3 Objetivos.....	52
3.3.1 Objetivo General.	52
3.3.2 Objetivos Específicos.	53
Propuesta.....	53
3.3.3 Plan de fidelización del personal del área administrativa	54

	10
IV. Plan de fidelización del personal del área administrativa.....	56
4.1.1 Cronograma de capacitaciones.....	58
4.1.2 Cronograma anual de capacitaciones.....	59
4.1.3 Presupuesto de incentivos no monetarios	61
4.1.4 Presupuesto de incentivos monetarios	61
V. Presupuesto de incentivos monetarios.....	62
Conclusiones	63
Recomendaciones	64
Bibliografía	65
Anexos	67

Resumen

El mundo entero está enfocado en la importancia de los especialistas en Gestión del Talento Humano, ya que son conscientes del rol que cumplen los colaboradores en una entidad, tomando en cuenta que cada persona es un mundo diferente puesto que, son considerados el recurso más valioso con que puede contar una organización. Por esta razón, el trabajo de investigación realizado tiene como principal objetivo presentar una propuesta concreta que mejore la vida de todos, identificar cuáles son las estrategias para fidelizar al equipo administrativo.

Es importante esta información para la empresa, puesto que, mediante la misma, conoceremos cuál de las estrategias de fidelización se llevan a cabo para retener al talento humano y a su vez, motivaremos a los colaboradores para recomendar la empresa POREDER S.A.

El estudio realizó una encuesta aplicada a 15 colaboradores, donde los resultados del trabajo de investigación muestran que entre las estrategias que se necesitan aplicar, prevalece la comunicación interna, considerada la herramienta más relevante de uso dentro de la organización.

Palabras Clave: Fidelización–Competencia

Abstract

The whole world is focused on the importance of specialists in Human Talent Management, since they are aware of the role that collaborators play in an entity, taking into account that each person is a different world since they are considered the most valuable resource. that an organization can count on. For this reason, the research work carried out has as its main objective to present a concrete proposal that improves everyone's life, to identify the strategies to retain the administrative team.

This information is important for the company, since, through it, we will know which of the loyalty strategies are carried out to retain human talent and, in turn, we will motivate collaborators to recommend the company POREDER S.A.

The study carried out a survey applied to 15 collaborators, where the results of the research work show that among the strategies that need to be applied, internal communication prevails, considered the most relevant tool for use within the organization.

Keywords: Loyalty-Competencies

Introducción

En la actualidad es de vital importancia dentro del campo del Talento Humano la fidelización y satisfacción de los talentos dentro de las organizaciones, el Talento Humano es una parte esencial dentro de una empresa ya que a través del buen servicio de nuestros colaboradores se puede obtener mejor productividad, y crecimiento.

La mayor parte de la organización a nivel mundial se han visto en la necesidad de implementar estrategias de fidelización para sus colaboradores a través de incentivos, beneficios empresariales, reconocimientos grupales, recompensa salarial, mejor trato y estabilidad del entorno laboral.

Es importante mantener la imagen empresarial es por ello que implementar un plan de fidelización del personal de la sucursal Quicentro Sur de la empresa POREDER S.A ayudará a obtener beneficios, crecimiento y reconocimiento empresarial, en esta investigación indagaremos las causas probables de porque nuestros colaboradores dejan de trabajar con nosotros a través de un estudio al área administrativa conformada por 15 personas.

La presente investigación tiene como fin investigar y analizar la insatisfacción de los colaboradores e identificar que causa que los mismos tomen la decisión de formar parte de otras empresas, por esa razón mediante esta investigación llegaremos al fondo del problema planteando y plantearemos estrategias que nos ayuden a crear una conexión directa con el colaborador representando su importancia para nuestro equipo y fomentando una cultura de fidelidad.

Es necesario identificar y conocer cómo ofrecerle a nuestro grupo administrativo, estabilidad, desarrollo, tranquilidad, participación y beneficios para darle el plus que tanto solicitan los colaboradores en la actualidad.

Tema: Plan de Fidelización del personal administrativo de la empresa POREDER S.A. (Sucursal Quicentro Sur).

Planteamiento del problema:

La compañía PODERER S.A ha identificado en sus últimos años una alta rotación de personal tanto en las áreas administrativas como de venta, generando a la compañía el aumento de gastos administrativos variables por la contratación y desvinculación de sus colaboradores en cortos periodos de tiempo.

La Fidelización del Talento Humano es una necesidad imperante dentro de las compañías siendo su principal objetivo la mejora de la competitividad y desempeño de su personal, a través de oportunidades de crecimiento, beneficios por un buen desempeño, buen clima laboral y estabilidad, siendo así la importancia de la implementación de un plan de fidelización que permita potenciar el rendimiento de sus colaboradores, implementar una marca empleadora y mejorar la imagen que la compañía proyecta al nivel empresarial.

Descripción del Problema:

La compañía POREDER S.A. no posee una estrategia de fidelización dirigida a sus colaboradores, es por ello que con el objetivo de mejorar el desempeño de sus equipos de trabajo, aumentar sus niveles de satisfacción, su sentido de pertenecía y lograr que el colaborador se sienta identificado con la compañía, manteniendo su fidelidad y compromiso con la misma, implementaremos dentro de las áreas de trabajo un plan de compensación y reconocimientos para fomentar crecimiento organizacional y personal

De esta manera evitar generar perdida de recursos para contratar, capacitar y liquidar al personal dentro de la organización, formulando un plan de fidelización del personal administrativo.

Formulación del problema:

Los colaboradores del área administrativa de la compañía POREDER S.A sucursal Quicentro Sur, carecen de comunicación constante, bilateral y asertiva para la resolución de conflictos y de un plan estratégico de reconocimientos al buen desempeño que permita la fidelización del talento humano con la compañía, cuestionamiento que como empresa nos alerta analizar;

¿Como aportaría un plan de estrategias de fidelización que se apliquen al cliente interno del área administrativa de PODERER S.A.

Problemas específicos:

En la investigación realizada en la empresa PODERER S.A, se ha identificado como principal problema ante la falta de fidelización de sus colaboradores es:

- Falta de lealtad.
- Falta de compromiso.
- Desmotivación.
- Falta de iniciativa.

Limitaciones de la Investigación

Se evidencio por parte de los colaboradores poca predisposición a los estudios realizados, generando un retraso en la investigación, sin embargo, luego de mostrar nuestro interés por su trabajo, escuchar sus opiniones y hacerles conocer los objetivos de labor de la investigación, poco a poco mejoro la apertura y colaboración.

Adicional, dentro de las limitaciones que la investigación ha tenido, es la falta de información proporcionada por parte de las áreas competentes de la empresa, la ausencia de antecedentes referentes al manejo de fidelización de los colaborados con lo que la empresa ha

trabajado en los últimos años, ha ocasionado que la investigación parta de cero, tomando como única referencia el actual comportamiento del empleador y sus empleados.

Líneas de investigación

Tabla 1

Descripción de las líneas y sub líneas de investigación.

<p style="text-align: center;">Línea de investigación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales.
<p style="text-align: center;">Sublíneas de investigación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crear nuevas oportunidades laborales en condiciones dignas, promover la inclusión laboral, el perfeccionamiento de modalidades contractuales, con énfasis en la reducción de brechas de igualdad y atención en grupos prioritarios, jóvenes, mujeres y personas LGTBI+. • Fomentar la organización y crear un ambiente laboral adecuado, incrementar el trabajo en equipo y la correcta función y desenvolvimiento de cada cargo.

Table 2

Ejes de Formación

Descripción de los ejes de formación.

	Materias integradoras	Resultados de Aprendizajes
Ejes de formación	Gestión Integral del Talento Humano	Comprende el proceso y los roles de gestión de recursos humanos en el ámbito estratégico y operativo en las organizaciones, considerando su contribución a los resultados de la empresa, además reconoce los procesos de la administración de recursos humanos, con enfoque sistémico.
	Competencias Laborales	Identifica y aplica principios, técnicas y métodos de la gestión por competencias en recursos humanos.
	Desarrollo Organizacional	Identifica y utiliza herramientas modernas de gestión del cambio organizacional, aplicando los principios y procesos para planificar, diseñar, administrar y controlar modelos de gestión empresarial; así como también para innovar, formular y desarrollar soluciones orientadas al cambio y mejora

Objetivos

Objetivo General

- Fidelizar el Talento Humano del área administrativa de la compañía POREDER S.A Sucursal Quicentro Sur.

Objetivos específicos:

- Desarrollar un marco teórico que nos permita conocer como fidelizar a los colaboradores.
- Diagnosticar la situación actual de los colaboradores de la compañía POREDER. S.A sucursal Quicentro Sur
- Elaborar una propuesta a fin de fidelizar a los colaboradores del área administrativa de la compañía POREDER S.A.

Justificación:

La Gestión del Talento Humano está basado en la habilidad de identificar, receptar y potencializar talentos comprometidos y competitivos dentro de una compañía, permitiendo que las empresas obtengan resultados favorables que aporten al crecimiento de la misma.

El mercado laboral en la actualidad ha sido un factor clave para mantener a flote las compañías, donde la competitividad entre organizaciones cada vez ha demandado integrar en sus filas, empleados muy bien cualificados, que permitan potencializar la satisfacción de sus clientes tanto internos como externos.

Con este antecedente la fidelización del talento humano, es la razón por la cual, las compañías deben tener dentro de sus objetivos la implementación de estrategias que les permita cuidar de su imagen como empleador, convirtiéndose en un referente atractivo para los profesionales en el campo laboral, así como cuidar minuciosamente de sus colaboradores quienes sean sus aliados estratégicos para implementar desarrollo y crecimiento.

I. CAPITULO I

1.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

1.2 Marco Teórico:

1.3 Importancia de la Fidelización de Talentos.

La fidelización de talentos es de suma importancia dentro de la organización, teorías como la de (EFIEMPRESA, 2017). donde afirma que el trabajo es el conjunto de capacidades físicas y mentales que tiene el ser humano nos llevan a plantear mejores estrategias a la hora de mantener a nuestro personal fiel a la organización para ello es importante mantener una comunicación asertiva con nuestros colaboradores y las necesidades que ellos tengan, la fidelización dentro de las organizaciones nos ayuda a reducir gastos.

1.4 Plan de Fidelización de Talentos

Con la finalidad de establecer una serie de estrategias que favorezcan al logro del objetivo de desarrollar y afianzar la fidelidad hacia la empresa por parte de nuestros colaboradores, se desarrollan planes de fidelización. Los cuales buscan determinar ciertas tácticas como la creación del mejor ambiente laboral, creación de remuneraciones económicas y salarios emocionales, no abierto a la comunicación y empatía para lograr que un colaborador satisfecho se convierta en un colaborador fiel. Así también, invertir en fidelización es una manera de ampliar la visibilidad de una empresa y reducir los gastos inherentes a la búsqueda de nuevos colaboradores calificados.

Estas estrategias deben ir enfocadas a brindarle al colaborador algo único y diferenciador que no pueda conseguir o no se los haya ofrecido la alta demanda laboral a fin de, incentivar a los colaboradores a afianzar su trabajo, talento y optimismo dentro de nuestra empresa.

A través de un plan de fidelización, el colaborador tiende a sentirse valorado por la empresa

a tal punto de, esforzarse y tener mayor productividad. Esto, debido a la confianza y seguridad que le ha brindado la empresa primera fase, como se muestra en la empresa.

Destacando que, su responsabilidad se maximiza a tal punto que debe ofrecer a los colaboradores, soluciones fundamentadas en la satisfacción y superación de las expectativas, todo esto, con la intención de elevar los niveles de fidelidad y retención de los clientes además de, conseguir otros nuevos.

1.5 Causas de la ausencia de Fidelización de Talentos

Los colaboradores están enfocados cada vez con mayor fuerza en ser indispensables, desarrollarse y estar totalmente capacitados, creciendo profesionalmente para venderse a mejores empresas, el Departamento de Recursos Humanos de cada organización debe realizar un estudio constante en el mercado laboral, ofreciendo beneficios, incentivos y motivándolos a comprometerse con la compañía.

Hay un alto estándar de renuncias dentro de las organizaciones debido a que la misma no están apreciando a sus empleados, valorándolos o tomando en cuenta sus opiniones, la fidelización de personas debe apuntar a toda la organización independientemente de la posición jerárquica que ocupen sin embargo en esta ocasión se trabajara en área administrativa ya que es quien trabaja directamente con el cliente interno y externo creando para el mismo la mejor de las experiencias o haciendo que dejen de preferir la empresa.

Beneficios de Fidelizar Talentos

La fidelización de los talentos dentro de POREDER S. A. generará crecimiento para la empresa y los colaboradores fomentando en ellos aprecio, empatía, participación y felicidad a los equipos dando lo mejor de sí, el uso de charlas motivacionales, preocupación y atención a sus necesidades será usada como ventaja para la organización ya que estos serán los medios que

usaremos para acercarnos a nuestros colaboradores, fidelizándolos en pro de los equipos reduciendo la existencia de vacantes, rotación de personal y ausencia del mismo.

Como desventajas al tener un personal mejor capacitado se puede presentar la necesidad del mismo de un aumento de salario y de ser el caso, dentro de nuestra organización implementara una estrategia en la cual bajo la creación de metas por cumplimiento el incentivo físico salarial aumente y también buscaremos cadenas corporativas con las cuales podamos crear lazos a fin de entregar beneficios, descuentos manteniendo también nuestro producto en el mercado.

En el contexto de tesis elaboradas, y de otras universidades; se comprobó que existen trabajos de investigación similares al que se está elaborando entre estos tenemos a la:

Universidad: Universidad Autónoma de Bucaramanga

Autor: Pinzón Gama Rómulo

Tema: “Plan de Endomarketing como Estrategia de Fidelización y de Reconocimiento de los organizadores orientados a intervenir los factores de estrés generados por la Postpandemia de la COVID-19 en la sede centro INCAP”

El autor (Gomez.O, 2021), manifiesta que de ser implementado su plan se estima fomentar en sus colaboradores una relación positiva con sus actividades, mejorando la optimización de la productividad al disminuir la rotación de personal, promoviendo en sus colaboradores una de lealtad y compromiso, es de suma importancia para la estabilidad de una organización mejorar la calidad del trabajo y el bienestar garantizando un clima organizacional más saludable y agradable ara cada área.

Por otra parte, en la siguiente tesis se pudo definir que:

Universidad: Universidad de Medellín

Autor: Prieto Bejarano Pedro Gerardo

Tema: “Gestión del Talento Humano como Estrategia para retención del Personal”

Las autoras (Prieto, 2013, pág. 121), nos manifiestan en sus conclusiones que, con un modelo de gestión en talento humano, lo que se busca es mejorar la capacidad productiva del colaborador, manteniéndolo motivado emocional, psicológica y físicamente para realizar una mejor gestión cada día.

La clave es mantener motivado a todo nuestro capital humano, ser atentos y tener presente que cada área de la organización es parte vital y necesaria y que si el trabajo es en conjunto tendrá mejores resultados, se optimizaran recursos y mejorará la productividad haciendo que la misma mejore sus niveles de crecimiento.

En la siguiente tesis se pudo definir que:

Universidad: Universidad Pontificia Bolivariana Escuela de Economía,

Autor: Gómez Orejarena Gerardo

Tema: “Salario emocional y su relación con la fidelización del Talento Humano y el desempeño laboral en las entidades eclesiásticas de la arquidiócesis de Bucaramanga”

El autor (Gomez.o, 2021, págs. 66-67) manifiesta en su tesis, dentro de las conclusiones, que existe una correlación entre las variables medidas, el salario emocional, la fidelización del talento humano y el desempeño laboral, al concentrarnos en la fidelización de talentos podemos obtener resultados en donde se evidencian una percepción favorable en los factores de la variable de personal, fomentando su motivación, por tanto se debe fortalecer las prácticas de gestión en la fidelización del talento humano, siendo este un elemento que permite preservar el componente cognitivo y normativo de la organizacional e incluso disminuir costos en procesos de selección, inducción y capacitación, donde existe fuga de conocimientos, una de las herramientas para que los colaboradores se sientan motivados es la cultura organizacional, ya que aquí se fortalecen

estrategias de confianza, responsabilidad y compromiso.

Así mismo la variable fidelización tiene la necesidad de implementar para sus grupos de coordinadores, administrativos y operativos aspectos como: reconocimiento de logros, oportunidades de ascenso, incentivos monetarios-no monetarios, remuneraciones, y demás elementos que permitirán a la institución desarrollar estrategias dentro de una propuesta de intervención, que lleve al bienestar integral y planes de mejoramiento de vida de los colaboradores generando el sentido de pertenencia y fidelización del talento humano.

Al hablar del área de talento humano, es dar un énfasis al ser humano, siendo este el motor dentro de la empresa, con la finalidad, de gestionar procesos y funciones, con el de desarrollar condiciones necesarias para el bienestar del personal que integra una empresa u organización y obtener beneficios mutuos. Considerando que, si una empresa se beneficia de personal talentoso, se puede adaptar fácilmente a diferentes cambios y siempre ser más competitiva.

Dentro de las funciones del área de talento humano podemos enlistar:

- Organización del personal
- Reclutamiento
- Selección de candidatos
- Formación.

Revista: RR.HH. ¿Cómo retener el talento fidelizar a nuestros colaboradores?

Autor: (Pastor, 2023)

Considerando el actual contexto de tasa de desempleo existe una polémica nota al momento que los administradores dejan su lugar de trabajo ya que generan en el personal que esta debajo de su jerarquía, resentimientos, baja productividad, desmotivación, entre otro al momento de tomar

decisiones, realizar labores y sus planes personales por cambios de directrices.

Los administradores de las áreas del área administrativa de la sucursal de Quicentro Sur están lidiando no sólo con el manejo de personal para cubrir puestos especializados y técnicos, sino también con la implementación de estrategias de retención de talento; y es que cuando los profesionales de alto rendimiento dejan inesperadamente una compañía, los equipos quedan resentidos: la motivación baja, los gerentes tienen que redistribuir el trabajo y la productividad podría caer, aunque objetivamente esto sea solo por un tiempo, es de vital importancia que el área administrativa se encuentre firme dentro de la sucursal.

Considerando que la rotación laboral es una de las problemáticas que enfrentan, hoy más que nunca, los departamentos de Recursos Humanos deben centrarse en poner en práctica iniciativas de retención antes de que los miembros del personal comiencen a partir a otras empresas, sobre todo considerando que muchas renuncias voluntarias pueden evitarse.

Si evitas que los mejores talentos partan, los costos de contratación se reducirán; sin embargo, es difícil determinar las estrategias de retención de talento adecuadas si no se conoce el motivo que hace que las personas dejen la empresa.

De igual manera conocemos otros puntos de vista que a continuación se detalla:

. ¿Cómo fidelizar a tus empleados y mejorar su motivación

Autor: (Pombo, 2021)

Hoy en día, los trabajadores tienen en cuenta más indicadores más allá del salario para tomar decisiones sobre su vida laboral y la permanencia en una empresa. Según esta revista apunta a que algunos colaboradores buscan el plus de un reconocimiento, trabajo en equipo, conciliación de trabajo, planes de carrera, retos laborales y pasión por el trabajo que se realiza.

Por otra parte, y no menos importante en la Teoría del factor dual, también conocida como La Teoría de motivación e higiene de Herzberg

factores higiénicos, extrínsecos son el salario el cual debe ser eliminado de la ecuación ya que al pagar el salario de manera justa no debe tener mayor peso ante el colaborador sin disminuir su importancia por otra parte los factores intrínsecos que data del impulso interno de cada colaborador.

1.6 Fidelización de Talentos

El La fidelización del cliente interno influye en el desempeño de los colaboradores dentro de una organización, debido a que sienten que son valorados por sus aportes y contribuciones en su centro de trabajo. (Mesen, 2011, págs. 26-35) define la importancia de comprometer a los colaboradores para mantener relaciones estables y continuas.

Las estrategias de fidelización comprenden una serie de actividades que están orientadas a mantener al colaborador de la organización satisfechos, complementados , sembrando en ellos lealtad y compromiso por la empresa utilizando medios como la comunicación en los colaboradores, el reconocimiento, creando una cultura organizacional, identificando a los colaboradores del área administrativa de PODERER S.A. dentro de este amito (Cortes Duque, 2013) menciona que “Determinar la visión, precisar la misión del organismo, decretar los valores y la filosofía que habrán de regir las conductas individuales y colectivas de los miembros de la organización” beneficiara a la misma a corto y largo plazo.

1.7 Comunicación Interna

Desde el estudio del cliente externo podemos identificar una similitud con los

colaboradores la comunicación en el cliente interno, ha venido ganando gran participación en las organizaciones, debido al impacto que provoca en los colaboradores, ya que el conocimiento se consigue por medio de una comunicación efectiva la misma que se puede obtener con escucha activa e interés por parte del personal administrativo. Además, es fundamental escuchar, compartir, enseñar y hacer valer la opinión de los colaboradores, puesto que, son ellos quienes dan soporte a la empresa. Sin embargo, es importante trabajar en los mandos medios, ya que, a través de ellos, se da la retroalimentación, este será un plan a futuro para que se cumplan los objetivos de la organización. (Varios, 2009)

Por otra parte (Comunicación interna, 2009) afirman:

La comunicación interna es una herramienta de gestión que también puede entenderse como una técnica. Puede ser también un medio para alcanzar un fin, en donde la prioridad es buscar la eficacia en la recepción y en la comprensión de los mensajes.

Es la comunicación específicamente dirigida al público interno, al personal de una área o empresa determinada, esto ocurre cuando la empresa se ve en la necesidad de cubrir la necesidad constante de una vacante y recurre a fuentes internas, este proceso genera ventajas sustanciales como:

- a) Retención del talento administrativo dentro de la empresa.
- b) Motivación al personal al promover los ascensos.
- c) Compromiso de los trabajadores hacia la empresa.

Entre las principales ventajas del plan de Fidelización de Talentos del área administrativa de la empresa POREDER S.A sucursal Quicentro Sur, están:

- Adquisición de ideas nuevas e innovadoras que aporten al crecimiento de la organización.

- Contar con una base de datos que nos ayuden a disminuir las necesidades de nuestros colaboradores.
- Relación con el entorno laboral, facilita el seguimiento de los requerimientos de nuestros profesionales.
- La vinculación de nuevos talentos permite que la empresa aumente su producción.
- Mejorar el ambiente laboral.
- Mejores relaciones laborales y personales.

Los colaboradores necesitan relacionarse con el ambiente intrínseco como se menciona en la Teoría de Herzberg, es de suma importancia crear en el sujeto una fuente de inspiración, motivación y satisfacción propia la cual fomente autonomía en los colaboradores teniendo un impacto muy positivo en los índices de productividad, se debe definir cuáles son los factores que existen dentro de las empresas, podemos identificar a estos factores, en relación a los factores indicados por Herzberg en la investigación de (Martinez) podemos encontrar:

Factores de motivación (de satisfacción)

Contenido del cargo: Relación, Reconocimiento, Responsabilidad.

Factores higiénicos (de insatisfacción)

Contexto del cargo: Relaciones, Condiciones de trabajo, Beneficios y servicios.

Por otro lado, Reyes (2012) afirma: Sintetizamos estos requerimientos en el mantra: “las comunicaciones internas sirven para alinear, comprometer e integrar”. (...) En esta definición, alinear significa conectar con los propósitos estratégicos y los valores de la cultura organizacional; comprometer, implica que los colaboradores valoren lo que la empresa hace por ellos y sus familias; e integrar por otra parte nos dirige a “ayudar a que las personas y equipos de las distintas áreas y niveles de la organización se conozcan y valoren mutuamente”. (p.128)

Es por eso, que cuando se habla de comunicación entre el conjunto de personas que integran una agrupación, no solo se trata de intercambiar información, implica un proceso en el cual se busca vincular a los colaboradores, con el propósito de la organización y que la jerarquía organizacional no impida la integración del equipo de trabajo para la eficiencia de los procesos laborales, la comunicación nos permite que estos procesos se entrelacen y su resultado sea eficiente.

1.8 Canales de comunicación Interna

Existen números medios de comunicación organizacional, ello, hace referencia a la manera de como las empresas hacen llegar el mensaje que desean transmitir a sus colaboradores, pueden presentarse dos tipos de canales como tradicionales y tecnológicos. Sin embargo, la cultura organizacional de la empresa es fundamental para optar por una de ellas. Del mismo modo, las comunicaciones en las organizaciones deben ser también de carácter vertical, como es caso típico que implica jefe a subordinado e inversamente, el cual genera que la comunicación sea mucho más fluida e inmediata, entendiendo lo que se pretende transmitir.

(Espinoza, 2017) en su propuesta menciona que la cultura empresarial tiene una relación con el proceso y desarrollo de la comunicación interna y también puede ser de forma viceversa, en efecto, se indica que la comunicación interna tiene un rol importante porque permite reforzar la cultura, y ser el vínculo para el proceso de adaptación de los nuevos miembros de la organización y también es un aporte para el desarrollo de una nueva cultura (pag.6) promoviendo así un adecuado uso y manejo de comunicación interna ya que de la misma parte un adecuado entorno.

Para (Jesús, 1998) la comunicación interna proporciona un valor añadido al más valioso de los recursos que tiene una empresa e incluso se puede decir que el motor de la economía ya no es la industria si no las telecomunicaciones e información, esto nos beneficia al ir cumpliendo con

el aumento de los beneficios, motivando a que los cambios son influyentes cuando hay actitudes nuevas y comportamientos positivos , en el entorno laboral podemos incluir el cambio motivacional ya que este a través de una correcta comunicación conduce a los ciudadanos a una rebelión social en contra de las conversaciones unilaterales por una necesidad firme por priorizar el dialogo y el intercambio de opiniones causando como mencionan (Martínez; Nicolini; Parodi, 2015) innovación en cadena la cual se trata del efecto de especialistas en innovación, además señalan la importancia de la comunicación en cadena como mejora de la productividad e implicación personal y el cambio de actitudes.

1.9 Marco Conceptual:

La investigación actual se fundamenta en varias teorías y entre las más destacadas necesitamos detallar algunos de los conceptos más básicos y específicos del tema.

Ética laboral: Se trata del compromiso que tiene el colaborador con la compañía, el trabajar bien sin dañar o perjudicar a la misma, rescatando los valores que cada colaborador posee.

Clima laboral: Es el entorno en el cual se realizan las tareas de la compañía, este no necesariamente debe ser físico, pero si necesitamos como empresa que sea estable, confortable y participativo.

Rotación del personal: Es el movimiento inesperado de nuestros colaboradores, este puede ser resultado de un proceso erróneo de contratación, clima laboral, o prioridades personales causando la necesidad latente de recontratar.

Programa de reconocimientos: Se crea para compensar esfuerzos de trabajo de los colaboradores, premiando su esfuerzo y sacrificio.

Desarrollo de liderazgo: Motivar al personal a aumentar su conocimiento, explotarlo y potencializar sus capacidades para poder formar excelentes organizadores.

Fidelización del personal: Consiste en crear una relación positiva entre el personal y su empresa para que los mismos tenga preferencia por trabajar en nuestra organización.

Desarrollo del talento: Con el enfoque que se le ha dado al rol y funciones de Recursos Humanos (ganar-ganar), el desarrollo del talento de las personas es al mismo tiempo positivo para ellas y para la organización que de esa manera contará con colaboradores altamente calificados, en relación con los puestos que ocupan en la actualidad y/o en los que se desempeñarán en el futuro.

Evaluación de desempeño: Las personas esperan que se les diga cómo están haciendo las cosas. Además, un buen sistema de evaluación del desempeño combinado con administración por objetivos será un excelente motivador de los colaboradores.

Competencia: Conjunto de conocimientos, habilidades y aptitudes que una persona posee y que, en el ámbito laboral, son consideradas para cubrir determinado puesto de trabajo. Las competencias laborales incluyen tener las herramientas y conocimientos necesarios para cumplir con una función laboral y, además, requiere de la capacidad para llevar a cabo un trabajo cuando surjan dificultades o contratiempos.

Desarrollo de competencias: Acciones tendientes a alcanzar el grado de madurez o perfección deseado en función del puesto de trabajo que la persona ocupa en el presente o se prevé que ocupará más adelante.

Fidelizar: Conseguir la fidelidad de un cliente o trabajador, a través, del buen trato, de la motivación, entre otros.

1.10 Marco Legal

Dentro de este aspecto, es fundamental señalar la normativa legal vigente que inmiscuye el tema propósito del presente proyecto integrador, a continuación, se describe lo siguiente en las

leyes que amparan el campo laboral.

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico Integral Laboral.

1.10.1 Constitución de la Republica.

“(...) La Constitución de la República del Ecuador, es la Norma Suprema, a la que está sometida toda la legislación ecuatoriana, donde se establecen las normas fundamentales que amparan los derechos, libertades y obligaciones de todos los ciudadanos, así como las del Estado y las Instituciones del mismo (...)”

Dentro de la constitución de la república es importante citar la; Sección Octava Trabajo y seguridad social “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 garantizará 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”.

Así como “Art. 36.- El Estado propiciará la incorporación de las mujeres al trabajo remunerado, en igualdad de derechos y oportunidades, garantizándole idéntica remuneración por trabajo de igual valor. Velará especialmente por el respeto a los derechos laborales y reproductivos para el mejoramiento de sus condiciones de trabajo y el acceso a los sistemas de seguridad social, especialmente en el caso de la madre gestante y en período de lactancia, de la mujer trabajadora, la del sector informal, la del sector artesanal, la jefa de hogar y la que se encuentre en estado de viudez. Se prohíbe todo tipo de discriminación laboral contra la mujer”.

Disposición dada por Resolución Legislativa No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 653 de 21 de diciembre del 2015.

1.10.2 Código Orgánico Integral Laboral.

El código orgánico integral laboral cita en su “Art. 1.- Ámbito de este Código. - Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo”, siendo este el que contiene normas especiales que regulan aplicando diversas modalidades y limitaciones de las condiciones laborales.

Detallando en su “Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente”. Siendo este la principal motivación de crear un plan de fidelización que ermita garantizar la libertad y confort laboral.

De a mano con el “Art. 14.- Estabilidad mínima y excepciones. - Establéese 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”.

Retener Talentos y motivar Colaboradores.

El trato al capital humano con prerrogativa será una señal de que la organización es capaz de mantener el talento humano cualificado, especialmente los perfiles que han nacido dentro de nuestra compañía, perfil joven con competencias digitales y sueldos altamente demandado. Siempre es de agradecer que la empresa ofrezca a su plantilla transporte en temporada navideña. Sin embargo, también es clave fidelizar a los colaboradores, pues estas sinergias son las que

contribuyen a mejorar la productividad de la empresa. Los empleados fidelizados responderán a planes diseñados por la empresa, relacionados con el salario emocional. Los básicos que nunca deben faltar son la comunicación bidireccional y que, en la experiencia del empleado, se sienta valorado y reconocido.

Marco Temporal – Espacial.

Temporal:

La elaboración del presente estudio, contempla realizarse en el periodo 2022 – 2023. Distribuyendo el trabajo en cuatro trimestres distribuidos de la siguiente manera:

Table 3

Ejes de Formación

Marco Temporal

2do trimestre 2022	Levantamiento de Información.
3er trimestre 2022	Diagnóstico de las necesidades de los colaboradores de la compañía.
4to trimestre 2022	Elaboración del Plan de fidelización del talento humano.
1er trimestre 2023	Ejecución de un Plan de fidelización, aplicado en la compañía PODERER S.A sucursal Quicentro Sur.

Especial

El presente trabajo investigativo se desarrolla en la empresa PODERER S.A, aplicado en la sucursal Quicentro Sur de la ciudad de Quito, con el apoyo de sus 15 colaboradores, el plan de fidelización será puesto en ejecución con eficacia, mejorando el entorno de trabajo de los colaboradores su preselección y su desarrollo organizacional, iniciando con evaluaciones de satisfacción laboral, charlas motivacionales y fomentando canales de comunicación efectiva entre las escalas jerárquicas, con el objetivo que sus colaboradores se vean involucrados en la aplicación de las nuevas estrategias planteadas, alcanzando la fidelización de los mismos.

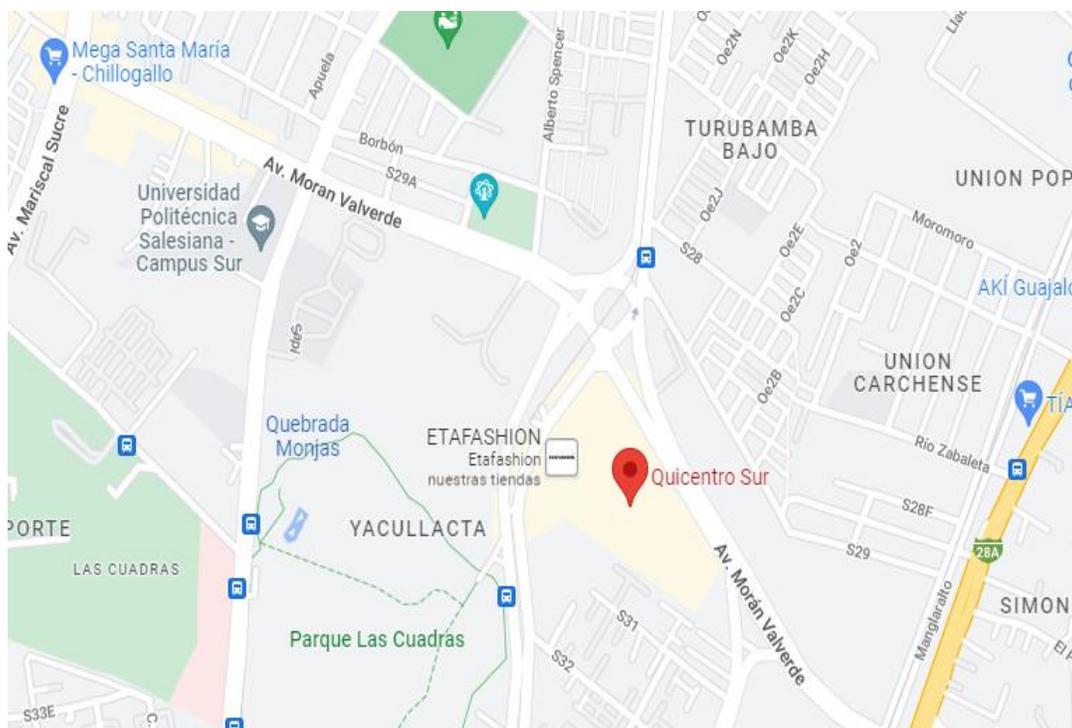
II. CAPITULO II

2.1 Antecedentes de la sucursal

La sucursal Quicentro Sur de la compañía PODERER S.A es una tienda de venta de prendas de vestir de la marca Tommy Hilfiger y Calvin Klein la cual tiene como nombre al público: American Classics, y se distingue de otras compañías por vender marcas mundialmente reconocidas, American Classics empezó sus actividades al público la segunda quincena del mes de julio del 2018 hasta la fecha ofreciendo al consumidor prendas de vestir modernas, inteligentes y sofisticadas.

2.2 Micro localización

POREDER S.A esta ubicado en el Centro Comercial Quicentro Sur, frente a la estación del trole bus, Av. Moran Valverde.



2.3 MARCO INSTITUCIONAL

2.3.1 Historia

La compañía POREDER S.A. se dedica a compra - venta, alquiler y explotación de bienes inmuebles propios o arrendados, como: edificios de apartamentos y viviendas; edificios no residenciales, incluso salas de exposiciones; instalaciones para almacenaje, centros comerciales y terrenos, la compañía POREDER S.A. empieza su función al público el 12 de julio del 2010, posterior la sucursal Quicentro Sur “American Classics”, empieza su funcionamiento el 15 de junio del 2018.

2.3.2 Logo



The logo consists of the words "AMERICAN CLASSICS" in a bold, serif, all-caps font. The text is centered and has a subtle drop shadow effect against the white background.

2.3.3 Eslogan Frase fuerza

HACER CLIENTES FELICES POR DENTRO Y POR FUERA.

2.3.4 Principios

- Calidad
- Respeto
- Capacidad Empresarial
- Optimismo
- Espíritu Juvenil

2.3.5 Misión

La empresa POREDER S.A. trabaja en base a La fundación Tommy Hilfiger, la cual considera que la educación y la salud son las piedras angulares para una población diversa y joven alrededor del mundo. La meta es ser una fuerza importante para alcanzar una mejor calidad en la educación. Creemos que, para que los niños tengan éxito en la sociedad global de hoy, se debe hacer énfasis en un mayor nivel educativo que lleve a mejores oportunidades. También reconocemos la importancia de construir una comunidad saludable y, por lo tanto, estamos comprometidos en invertir en organizaciones relacionadas con la salud y con programas culturales que tengan un impacto en el bienestar físico de los adolescentes.

2.3.6 Visión

Ser una Evolución Sostenible influenciada en la:

- ✓ Individualidad
- ✓ Camaradería
- ✓ Pasión
- ✓ Integridad
- ✓ Responsabilidad

2.4 Metodología de la investigación

Se define como un conjunto de técnicas, procedimientos y tareas que se emplean de forma simultánea, a la hora de desarrollar de manera correcta y completa cada etapa del proceso de investigación.

El término método, se origina del latín métodos que se describe como el camino a seguir, es decir, los pasos o lineamientos para realizar determinado procedimiento o cumplir con una meta. Adicionalmente, se menciona que la Metodología de la Investigación busca responder a la

pregunta ¿Cómo se desarrollará la investigación? (Abreu, 2014).

Para (Calduch Cervera, 2012) el método de la investigación es el conjunto de tareas, procedimientos y técnicas que deben emplearse, de una manera coordinada, para poder desarrollar en su totalidad el proceso de investigación. En adición, el método de investigación está directamente condicionado por el tipo de estudio que se realiza, para identificarlo tenemos:

2.4.1 Método Descriptivo

Permite realizar a detalle una exposición gráfica, numérica y/o narrativa de la realidad, cuyo objetivo es exponer, con la mayor precisión metodológica, información relevante sobre la realidad que se produce de la observación directa del investigador y del conocimiento que se logra a raíz de la información y los estudios aportados por otros autores.

2.4.2 Método Analítico

Permite ejecutar una diferenciación a raíz del conocimiento general de una realidad, a partir de un todo absoluto el investigador puede conocer y explicar las características y singularidades de cada una de sus partes y de las relaciones que existen entre sí.

2.4.3 Método Comparativo

Este método consiste en comparar los factores principales, tales como: relaciones, variables y constantes. Mediante su aplicación permite identificar de manera simple los elementos de la realidad pertenecientes a la categoría de factores comunes, de este modo los define hacia un área de causas y factores originarias, para llevarlos a hipótesis básicas como argumento para la investigación.

2.4.4 Método Inductivo

Este método permite realizar un razonamiento ascendente que fluye de lo particular hasta

lo general; a través del método inductivo, se observa, estudia y conoce las características frecuentes que son reflejadas en un conjunto de realidades, que son utilizadas para elaborar un proyecto o propuesta.

2.4.5 Método Deductivo

Deriva las consecuencias particulares de una realidad a partir de las conclusiones generales establecidas por las leyes científicas; este método consiste en establecer las características de determinada realidad a investigar y basa su análisis en leyes científicas y de carácter general que han sido formuladas previamente.

2.4.6 Método Histórico Lógico

(Behar Rivero, 2008) explica que el método histórico lógico de investigación se aplica a la disciplina denominada historia, y, además, se emplea para asegurar el significado y confiabilidad de hechos pasados en las ciencias en forma general y en cualquier disciplina científica. El método histórico ayuda a establecer las relaciones presentes en los hechos acontecidos en el desarrollo de las ciencias. Este método se establece una manera de evaluación y síntesis de pruebas sistematizadas con el objeto de determinar hechos, aspectos históricos y antecedentes gnoseológicos que muestren la relación que existe entre las ciencias desde sus inicios y, para de esta manera, formular conclusiones sobre hechos pasados que expliquen vínculos y que conduzcan a hallar y comprender las evidencias que respalden el estado presente.

2.4.7 Método Investigación-Acción

Instrumentos De Recopilación De Datos

Dentro de los métodos cualitativos de recopilación de datos, están:

- Encuestas

- Entrevistas individuales
- Reseñas literarias
- Estudios de caso

Para efectos de la elaboración del presente proyecto se ha determinado utilizar la encuesta como herramienta de recopilación de datos por su eficacia:

Encuesta

Se considera a la encuesta como una técnica de recolección de datos exactos, porcentaje o información, con el fin de que a través de la aplicación de un cuestionario de preguntas se consiga conocer los requerimientos, actitudes u opiniones de cierto grupo de personas. Dentro de la encuesta se conocen cuatro metodologías:

- Encuestas presenciales
- Encuestas telefónicas
- Encuestas impresas para responderse de forma independiente
- Encuestas informáticas

En esta investigación hacemos uso de las encuestas informáticas ya que el colaborador puede responder a la encuesta en línea, de manera independiente y puede tomarse el tiempo necesario, adicional contribuimos a la reducción de gastos de la empresa y de recursos del planeta tierra.

2.5 Unidad De Análisis

El presente análisis es realizado con el personal administrativo de la sucursal en Quicentro Sur de la Empresa POREDER S.A.

2.6 Universo y Muestra

- UNIVERSO: 15 personas
- MUESTRA: 15 personas

Medio de Aplicación

Continuando con el proceso investigativo, se ha determinado realizar una encuesta al personal del área administrativa de la sucursal Quicentro Sur de la empresa POREDER S.A, que se encuentra ubicado en el Distrito Metropolitano de Quito, esta encuesta se realiza a través de la plataforma GOOGLE FORMS, OFFICE. (Ver Anexo 1)

2.7 Análisis de Encuesta

2.7.1 Pregunta 1

1.- ¿Sabe cuál es su rol dentro de POREDER S.A.?

Tabla 3

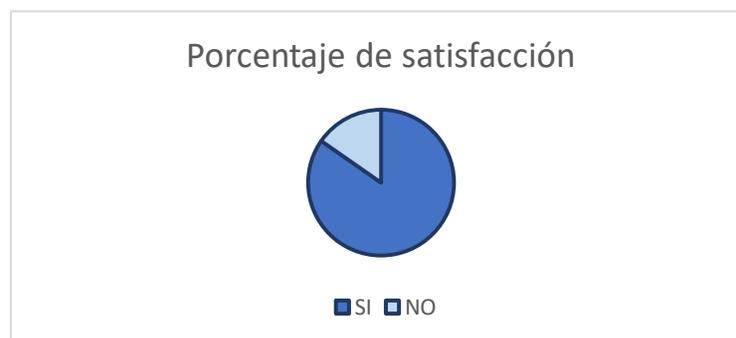
Aplicación de Encuesta de Satisfacción

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	83%
NO	3	17%
TOTAL	15	100%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores. Fuente: La autora

Figura 2

Aplicación de Encuesta de Satisfacción



Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores. Fuente: La autora

Análisis:

El 83% de los colaboradores es consciente del trabajo que debe realizarse dentro de la compañía POREDER S.A., consideran que es importante retroalimentar al personal; con el fin de poder determinar si la persona estará apta para el cargo a desempeñar dentro de la empresa; el 15% de los colaboradores no tiene claro dentro de las funciones que desempeña dentro de la organización.

2.7.2 Pregunta 2

2.-Existe confianza y respeto dentro del equipo de trabajo?

Tabla 4

Confianza y respeto del equipo de trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	33%
NO	10	67%
TOTAL	15	100%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores. Fuente: La autora

Figura 3

Confianza y respeto del equipo



Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores. Fuente: La autora

Análisis: El 67%, de los colaboradores no se siente respetado o en confianza con el equipo de trabajo, es únicamente el 33% de los colaboradores que está feliz con su equipo.

2.7.3 Pregunta 3

3.- ¿Sientes que existe preocupación por equilibrar la carga laboral?

Tabla 5

Carga laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	31%
NO	11	69%
TOTAL	15	100%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores. Fuente: La autora

Figura 4

Conocimiento de la descripción del cargo que desempeña dentro de la empresa



Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores. Fuente: La autora

Análisis:

El 69% de los colaboradores; piensa que no existe un equilibrio dentro de la organización por las cargas laborales que se mantiene y el 31% de los colaboradores informan la carga laboral es equilibrada para todos los colaboradores.

2.7.4 Pregunta 4

4.- ¿Se comparten y enseñan conocimientos dentro de tu entorno laboral?

Tabla 6

Enseñanza de Conocimientos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	24%
NO	12	76%
TOTAL	15	100%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores. Fuente: La autora

Figura 5

Enseñanza de Conocimientos



Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores. Fuente: La autora

Análisis:

El 76% de los colaboradores no siente que la institución comparten su conocimiento, por otra parte, el 24% de los colaboradores han recibido una inducción y capacitación para realizar sus funciones, enseñanza o capacitación por parte de sus compañeros.

2.7.5 Pregunta 5

5.- ¿Sientes que tu entorno laboral y la compañía, se preocupa por ti?

Tabla 7

La Empresa se preocupa por ti

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	15%
NO	13	85%
TOTAL	15	100%

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores Fuente: La autora

Figura 6

Sientes que la empresa se preocupa por ti



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores. Fuente: La autora

Análisis:

El 85% de los colaboradores no siente que la empresa este enfocada en interesarse por el capital humano y el 15% si tiene conocimiento de la importancia que la empresa siente por ellos.

2.7.6 Pregunta 6

6.- ¿Usted recibe información relacionada a las tareas que realiza dentro de la empresa?

Tabla 8

Retroalimentación de tareas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	92%
NO	1	8%
TOTAL	15	100%

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores. Fuente: La autora

Figura 7

Retroalimentación de tareas



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores. Fuente: La autora

Análisis:

El 92% de los colaboradores considera que, si se gestiona un proceso adecuado de retroalimentación en torno a las tareas dirigidas, sin embargo, el 8% piensa que no genera un impacto positivo en la retroalimentación de actividades.

2.7.7 Pregunta 7

7.- ¿Siente usted que la empresa le otorga sentido de pertenencia?

Tabla 9

Sentido de Pertenencia

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	17%
NO	5	83%
TOTAL	15	100%

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores. Fuente: La autora

Figura 8

Sentido de Pertenencia



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores. Fuente: La autora

Análisis:

El 83% de los colaboradores; piensa que la empresa no genera un adecuado sentido de pertenencia a la empresa de POREDOR S.A., esto puede ser causado por la dificultosa accesibilidad de la misma, por otra parte, el 17% de los colaboradores piensa que la empresa si lo hace sentir como en casa.

2.7.8 Pregunta 8

10.- ¿Te ves trabajando después de dos años con la empresa?

Tabla 10

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	45%
NO	8	55%
TOTAL	15	100%

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores. Fuente: La autora

Figura 9

Te ves trabajando con nosotros después de dos años.



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores. Fuente: La autora

Análisis:

El 55% de los colaboradores estarían dispuestos a trabajar junto a nuestro equipo después de dos años, y el 45% de los colaboradores tienen dudas respecto a este tiempo.

2.7.9 Pregunta 9

9.- ¿En el proceso de reclutamiento y selección realizó pruebas de conocimiento, habilidades y destrezas al iniciar sus labores dentro de la compañía?

Tabla 11

Pruebas de conocimiento, habilidades y destrezas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	17%
NO	50	67%
TOTAL	60	100%

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores. Fuente: La autora

Figura 10

Pruebas de conocimiento, habilidades y destrezas



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores. Fuente: La autora

Análisis:

El 83% de los colaboradores para ingresar a la empresa no realizó pruebas de conocimiento, habilidades y destrezas, y el 17% de los colaboradores si gestiono una prueba de conocimientos, habilidades y destrezas, es importante retomar estas pruebas considerando que son un gran apoyo en el proceso de reclutamiento y selección para contar con el perfil adecuado.

2.7.10 Pregunta 10

10.- ¿Considera que la empresa efectuó algún tipo de inducción para dar a conocer al personal de su cargo?

Tabla 12

La empresa efectuó algún tipo de inducción para dar a conocer las responsabilidades de su cargo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	33%
NO	51	67%
TOTAL	15	100%

Nota: Encuesta realizada a los colaboradores. Fuente: La autora

Figura 11

La empresa efectuó algún tipo de inducción para dar a conocer las responsabilidades de su cargo.



Nota: Encuesta realizada a los colaboradores. Fuente: La autora

Análisis:

El 15% de los colaboradores conoce las responsabilidades de su cargo y el 85% no conoce las responsabilidades de su cargo; generando un bajo desempeño laboral dentro de la empresa.

III. CAPITULO III

3.1 PROPUESTA.

3.2 Introducción.

El presente Plan de fidelización del área administrativa de la compañía PODERER S.A propone mejorar las relaciones internas de la misma, basándose en tendencias establecidas en el campo laboral, Fidelizar a los colaboradores es el proceso de velar por su satisfacción ya que la investigación realizada a identificado falencias en la comunicación, capacitación, incentivos y estabilidad.

Por ello se aspira a reestructurar las bases que permitan comprometer al personal con el fin de evitar la rotación del personal dentro de la compañía, con las dificultades que implican cubrir las vacantes constantemente, capacitar al nuevo personal y lograr una óptima adaptación de los colaboradores.

Siendo así que, una vez identificadas las necesidades del personal, se presenta una propuesta con estrategias claras y dinámicas, de un Plan de Fidelización adaptada para el personal administrativo, con información comprensible y esencial que fomenten oportunidades de crecimiento, beneficios por un buen desempeño, buen clima laboral y estabilidad.

3.3 Objetivos.

3.3.1 Objetivo General.

Elaborar un Plan de Finalización del Talento Humano en la compañía PODERER S.A, direccionado a satisfacer las necesidades identificadas y en conjunto construir una imagen positiva de la compañía, logrando comprometer a los empleados y potenciar la satisfacción de su personal activo.

3.3.2 Objetivos Específicos.

- Implementar canales de comunicación bilateral para resolución de conflictos entre el empleador y sus colaboradores, dando la oportunidad a sus empleados de aportar sus puntos de vistas en el trabajo diario.
- Elaborar un Plan de recompensas por metas y objetivos cumplidos, capacitaciones, seguimiento y apoyo a los colaboradores que permita el desarrollo de sus actividades.
- Proponer la elaboración de perfiles profesionales y planes de carrera que permita a sus colaboradores desarrollarse profesionalmente, accediendo a un crecimiento jerárquico en conjunto con escalas salariales competitivas.

Propuesta

En base a los resultados obtenidos con la encuesta realizada anteriormente establecemos la siguiente propuesta de trabajo para la sucursal de Quicentro Sur.

Plan de fidelización del personal del área administrativa

Objetivo: Diseñar canales de fidelización entre colaboradores, fortaleciendo el sentido de pertenencia calidez y comunicación.

Estrategia: Implementar incentivos que ayuden a fortalecer la comunicación y mejoren el ambiente laboral y el conocimiento de los colaboradores.

Responsable: Todo el personal.

Tabla 13

3.3.3 Plan de fidelización del personal del área administrativa

Plan de fidelización del personal del área administrativa	
<p>TOMMY HILFIGER</p> <p>Plan de reconocimientos</p>	
<p>POREER S.A. - QUICENTRO SUR</p> <p>COLABORADOR DEL MES</p> 	<p>Mejor colaborador del mes</p> <p>Cada mes tendremos un plan de reconocimiento al mejor colaborador, este reconocimiento será compartido a través de grupos empresariales de WhatsApp y redes sociales en donde se detalle una breve descripción de las cualidades del colaborador y un punto por su participación para el reconocimiento anual de la compañía.</p>
<p>Presupuesto: \$600</p> <p>Carta al colaborador:</p> <p>Cada tres meses se realizará una evaluación al personal por parte de Recursos Humanos y el colaborador mejor calificado recibirá una carta personalizada en la cual se le agradezca por su labor y desempeño.</p>	
<p>Presupuesto: \$0</p> <p>Pausas activas</p> <p>Miércoles activo:</p> <p>Todos los días miércoles de cada semana realizaremos pausas de tareas laborales con los colaboradores para realizar un juego conocido como el teléfono descompuesto que se realizara</p>	

en sus espacios de trabajo y nos ayudara a mejorar la comunicación entre el personal, este juego nos ayudara a reforzar temas laborales.

Presupuesto: \$0



A moverse:

Pausa activa a realizarse una vez al día en un lapso de 5 a 10 minutos en la cual los colaboradores podrán distraerse, divertirse y compartir entre el equipo fortaleciendo la comunicación y la interacción entre colaboradores, se adaptará un espacio para que el personal pueda realizar esta actividad.



Presupuesto: \$35

Fuente Flor Encalada (2023)

Tabla 14**Plan de fidelización del personal del área administrativa****(Implementación de salario emocional)**

Objetivo: Realizar trabajos colaborativos entre compañeros de áreas para fortalecer los conocimientos, diseñar estrategias en las que el personal se sienta parte de la organización.

Estrategia: Implementar actividades dentro de la organización que nos permitan reforzar el conocimiento de los colaboradores, la interacción y fortalecer la comunicación haciendo sentir a nuestros colaboradores cada vez más conscientes de su trabajo y la importancia que la empresa le otorga.

Responsable: Todo el personal.

T O M M Y  H I L F I G E R

**IV. Plan de fidelización del personal del área
administrativa**

(Implementación de salario emocional)

Estrategias	Objetivo	Implementación	Presupuesto
Descuentos a empleados	Hacer notar a los colaboradores que la organización otorga beneficios por trabajar con nosotros.	Los colaboradores de la sucursal accederán a descuento del 10% adicional a los descuentos establecidos al público.	\$0
Día libre de los	Otorgar al colaborador	Se dará el día libre que	

colaboradores	día libre por su cumpleaños y el cumpleaños de su persona más amada.	corresponda a su fecha de cumpleaños o dentro del mes de su fecha especial.	\$0
Integración de cumpleaños	Promover un mejor ambiente laboral incentivando la integración del personal.	Talento Humano enviará un correo electrónico por mes detallando las fechas de cumpleaños de los colaboradores y en coordinación con el equipo se realizará un pequeño festejo para el colaborador	\$30
Conocimiento compartido	Promover la enseñanza, se crearán horarios en los cuales el equipo tendrá capacitaciones de productos y se atenderán sus sugerencias.	Compra de una pizarra, marcadores y borrador para colocarla en un área de fácil acceso para el colaborador.	\$30

Cena de integración	Cada año nuestros colaboradores sentirán el agradecimiento por parte de la organización por su labor realizada.	Alquilaremos un lugar céntrico en el cual todos nuestros colaboradores puedan asistir y degustar un platillo a su elección y compartan con sus compañeros.	\$150
Planes de formación	La organización otorgará al personal que se encuentre a travesando estudios tres horas a la semana para estudios.	Se coordinará con el colaborador una hora diaria dentro de la semana para poder ayudar la carga estudiantil y una agenda para sus apuntes.	\$27

Plan de fidelización del personal del área administrativa de la empresa POREDER S.A. en su sucursal Quicentro Sur.

4.1.1 Cronograma de capacitaciones

Objetivo: Realizar capacitaciones constantes en las que el personal sienta motivación por parte de la empresa a continuar con sus labores, crecer laboral y personalmente y orientar al equipo hacia el cumplimiento de metas establecidas.

Estrategia: Implementar charlas y capacitaciones dentro de la sucursal

Responsable: Todo el personal.

Tabla 15

4.1.2 Cronograma anual de capacitaciones

Cronograma de capacitaciones					
Mes	Capacitación	Objetivo	Duración	Break	Presupuesto
Febrero	Atención al cliente	Mejorar el servicio al cliente.	4 horas	Se dará a los colaboradores un desayuno.	\$30
Abril	Inteligencia emocional	Desarrolla habilidades de crecimiento personal.	4 horas	El colaborador recibirá una ensalada de frutas.	\$28
Junio	Manejo de emociones	Fomentara la habilidad de controlar emociones dentro de la organización.	2 horas	Los colaboradores recibirán un diario donde pueden anotar sus emociones.	\$26.25
Julio	Resolución de conflictos	Mejorar las estrategias de solución de conflictos	3 horas	Se realizará un break de 30 minutos para un break de sándwich con bebida	\$20

Agosto	Formación de habilidades	Identificar y fortalecer las habilidades de nuestros colaboradores	3 horas	Se realizará un break de 30 minutos para un break de sándwich con bebida	\$20
Octubre	Trabajo en equipo	Generar y mejorar los canales de comunicación.	2 horas	Tendrán un break de 15 minutos para servirse una bebida con galletas	\$15
Diciembre	Estrategias de comunicación	Mejorar las relaciones laborales y personales del equipo	4 horas	Se dará a los colaboradores un desayuno.	\$30

Tabla 17**4.1.3 Presupuesto de incentivos no monetarios**

Presupuesto de incentivos no monetarios		
Propuesta	Presupuesto individual	Presupuesto anual
Mejor colaborador	\$200	\$600
Carta al colaborador	\$0	\$0
Miércoles activo	\$0	\$0
A moverse	\$35	\$35
TOTAL		\$635

4.1.4 Presupuesto de incentivos monetarios

Presupuesto de incentivos monetarios		
Propuesta	Presupuesto individual	Presupuesto anual
Descuento a colaboradores	\$0	\$0
Día libre de colaboradores	\$0	\$0
Integración de cumpleaños	\$30	\$450
Conocimiento compartido	\$30	\$30
Cena de integración	\$15	\$225
Planes de formación	\$27	\$189
TOTAL		\$894

Fuente: Flor Encalada (2023)

Tabla 18

Presupuesto de cronograma de capacitaciones

V. Presupuesto de incentivos monetarios		
Propuesta	Presupuesto individual	Presupuesto anual
Atención al cliente	\$30	\$30
Inteligencia emocional	\$28	\$28
Manejo de emociones	\$26.25	\$26.25
Resolución de conflictos	\$20	\$20
Formación de habilidades	\$20	\$20
Trabajo en equipo	\$15	\$15
Estrategia de comunicación	\$30	\$30
TOTAL		\$169.25

Fuente: Flor Encalada (2023)

Conclusiones

En conclusión, debemos enfatizar en la necesidad latente del ser humano por pertenecer a un grupo, ha sido notorio a través de la historia que trabajar en equipo es la mejor herramienta que tiene el ser humano para llegar a cumplir sus objetivos y nuestra empresa no es la excepción ya que al plantear un desarrollo permanente de estrategias integrales, concernientes a todas las áreas el trabajo por parte de sus administradores ha fortalecido a nuestro equipo y es de vital importancia implementar en todas las áreas de la compañía.

La investigación nos otorgó conocimiento necesario para poder saber los requisitos de un plan correcto de fidelización

Identificamos favorablemente las necesidades de los colaboradores para así poder desarrollar un cambio dentro de la compañía.

Implementar de manera adecuada un plan de fidelización es vital para cada empresa Para que un colaborador sea fidelizado en la empresa POREDER S.A. se considerará: Su experiencia, habilidades y competencias; por tanto, lo dispuesto en esta propuesta deberá a futuro aplicado no solo en esta área administrativo sino en todas las áreas de la empresa; además, los solicitantes externos que opten por pertenecer a nuestra empresa deberán realizar un proceso de reclutamiento y selección con mayor enfoque a las necesidades que se establezcan a largo plazo, el compromiso y lealtad deben ser prioridad para Recursos Humanos.

Recomendaciones

- Realizar objetivamente una investigación previa que aporte conocimiento necesario.
- Investigar constantemente el entorno de los colaboradores
- Aplicar la propuesta dentro de la empresa POREDER S.A. ya que la misma necesita un plan que aporte a la satisfacción de sus colaboradores.
- Para finalizar, se recomienda que para lograr la fidelización de los colaboradores se requiere realizar esfuerzos permanentes que encaminen su distinción a través de sus ventajas competitivas generando de esta manera, que consoliden cada vez más a la empresa.

Bibliografía

- Abreu, J. (2014). El Método de la Investigación.
[http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Alles, M. (2012). *Diccionario de términos de Recursos Humanos*.
- Alles, M. (2018). *Desempeño por Competencias de 360º*. Granica.
- Alles, M. (2019). *Desarrollo del talento humano*. Ediciones Granica. [Diccionario de términos de Recursos Humanos - Martha Alicia Alles - Google Libros](#)
- Armas Ortega, Y. (s.f.). *Administración de Recursos Humanos*.
https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2018A1_RHH353_01_83930.pdf
- Abreu, J. (2014). *El Método de la Investigación*.
- Beer, M. (1989). *Modelos de Gestión de Talento Humano*. España: Editorial McGraw-Hill.
- Behar Rivero, D. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*.
<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3414/TESIS.pdf%20f?sequence=1>
- Calduch Cervera, R. (2012). *Métodos y técnicas de investigación en relaciones internacionales*.
<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-%2055163/2Metodos.pdf>
- LEWIN, K. (1935). *Una teoría dinámica de la personalidad*. New York: McGraw-Hill.
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana.
- ISTHCPP. (2021). <https://www.tecnologicopichincha.edu.ec/>. Obtenido de <https://www.tecnologicopichincha.edu.ec/lineas-de-investigacion/>
- Mondy, W. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Pearson.

Rodríguez Gómez, G. (2011). *Introducción a la investigación cualitativa*.

Solanes Puchol, Á. (2007). *Herramientas para la gestión de recursos Humanos*.

Código del Trabajo [CT]. Art. 42. 26 de septiembre del 2012 (Ecuador).

Constitución De La República Del Ecuador [Const]. Art. 328. 20 de octubre de 2008 (Ecuador).

http://data.over-blog-kiwi.com/1/27/13/86/20170227/ob_0f85ec_887-reclutamiento-seleccin-contrataci.pdf

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6872/6/2018_entrevista_seleccion_competencias.pdf

<https://es.scribd.com/document/531689820/>

Embit et al. (2006) <https://dialnet.unirioja.es/descarga/libro/454671.pdf>

https://mlaboral.com/examenes-psicometricos/#_Test_de_Terman_Merril

<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Diccionario-de-terminos-de-RH.pdf>

Anexos

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Encalada Mejia, Flor Macarena

6% Similitudes

1% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Encalada Mejia, Flor Macarena.pdf
ID del documento: c3643a8c0dae5c0b73adb987218d3429f89632d1
Tamaño del documento original: 1 Mo

Depositante: Gladys Barragan
Fecha de depósito: 16/3/2023
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 16/3/2023

Número de palabras: 11.192
Número de caracteres: 92.638

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	empresas.infoempleo.com Planes de fidelización de los empleados para conseguir... https://empresas.infoempleo.com/hotrend/planes-de-fidelizacion-talento-estable/R--taxe+Una+estrat... 2 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (216 palabras)
2	idoc.pub El Método De La Investigación - José Luis Alzuru.pdf (143075offog4) https://idoc.pub/documents/docspub-143075offog4 2 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (215 palabras)
3	www.spentamexico.org http://www.spentamexico.org/v1/0-rit/1414,10/11205-214.pdf 2 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (194 palabras)
4	repository.upb.edu.co https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11812/9938/949_1.pdf?sequence=1	1%		Palabras idénticas: 1% (131 palabras)
5	www.randstad.cl Retención de talento ¿cuáles son las mejores estrategias? Rand... http://www.randstad.cl/mercado-laboral/gestion-de-personas/retencion-de-talento-cuales-son-las-mej... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (77 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	vdocuments.mx UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR FACULTAD DE FILOSOFÍA https://vdocuments.mx/universidad-central-del-ecuador-facultad-de-filosofia-considero-que-dicho.html	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)
2	repositorio.uta.edu.ec Repositorio Universidad Técnica de Ambato: La relación ent... http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/27481	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://docs.google.com/document/d/1bj8XnzcBB0mopo5rzEv-olz2fbfMF7s/edit#heading=h.3o7aink>
- https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2018A1_RH35
- <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.1201>
- <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag>
- http://www.ecotec.edu.ec/material/material_2018A1_RH353_01_83930.pdf

INFORMACIÓN	
¿Es proveedora de bienes o servicios del estado?	<input type="radio"/> NO <input type="radio"/> ¿Ofrece servicios de pago a remesas? <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> ¿Sociedad de interés público? <input type="radio"/> SI
¿Pertenece a MV?	<input type="radio"/> NO <input type="radio"/> ¿Compañía vende a crédito? <input type="radio"/> NO Fecha de última act. de datos <input type="text" value="2/16/23 12:40 PM"/>
Disposición Judicial que afecta la compañía: <input type="text" value="NINGUNA"/>	
ACTIVIDAD ECONÓMICA	
OBJETO SOCIAL:	<input type="text" value="venta al por menor de prendas de vestir y peletería en establecimientos especializados"/>
CIIU Actividad Nivel 2:	<input type="text" value="G47"/> <input type="text" value="COMERCIO AL POR MENOR, EXCEPTO EL DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS."/>
CIIU Operación Principal:	<input type="text" value="G4771.11"/> <input type="text" value="VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR Y PELETERÍA EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS."/>
CAPITAL A LA FECHA	
CAPITAL SUSCRITO:	<input type="text" value="30800.0000"/> CAPITAL <input type="text" value="1600.0000"/> VALOR X ACCIÓN: <input type="text" value="1.00000"/>



DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA

ADMINISTRADORES DE LA COMPAÑÍA									
IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	NACIONALIDAD	CARGO	FECH. NOMB.	PERIODO	FECHA DE REG.	No. DE REGISTRO	ART.	RL/ADM
0908682044	RAMOS VILLACIS ROBERTO CONSTANTINO	ECUADOR	GERENTE GENERAL	7/16/22 12:00 AM	5	18/07/2022	9344	13	RL



DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA

RAZÓN O DENOMINACIÓN	POREDER S.A.		
EXPEDIENTE:	61836	RUC:	0992676868001
FECHA DE CONSTITUCIÓN:	12/07/2010	PLAZO SOCIAL:	12-07-2060
NACIONALIDAD:	ECUADOR	TIPO DE CIA:	ANÓNIMA
OFICINA:	GUAYAQUIL	SITUACIÓN LEGAL:	ACTIVA

DIRECCIÓN LEGAL

PROVINCIA: CANTÓN: CIUDAD:

DIRECCIÓN POSTAL

PROVINCIA: CANTÓN: CIUDAD:

PARROQUIA: CALLE: NÚMERO:

INTERSECCIÓN/MZ. CIUDADELA:

CONJUNTO: BLOQUE:

NÚMERO DE OFICINA: EDIFICIO/C.C.:

REFERENCIA / UBICACIÓN:

PISO: TELÉFONO1: TELÉFONO2:

FAX: CORREO ELECTRÓNICO 1:

CASILLERO POSTAL: CORREO ELECTRÓNICO 2:

CELULAR: PERTENECE A M.V.: SITIO WEB:

TOMMY  HILFIGER

Encuesta de satisfacción del equipo Quicentro Sur

Este formulario fue realizado con el fin de conocer como te sientes dentro de nuestro equipo y poder plantear una estrategia para cumplir con tus expectativas

TOMMY  HILFIGER

Encuesta de satisfacción del equipo Quicentro Sur

Se registró tu respuesta.

[Enviar otra respuesta](#)

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Quito 5 de marzo del 2023
Poreder. S.A.
Departamento administrativo
Estimada: Salome Atachi

Por medio de la presente, hago llegar mis más cordiales saludos, además de felicitarle por su desempeño, colaboración y su trabajo en general dentro de nuestra empresa, valoramos y agradecemos su colaboración en cada uno de sus labores y la invitamos a seguir formando parte de nuestro equipo ya que eres el miembro más importante.

Atentamente:

TOMMY  HILFIGER

POREER S.A. - QUICENTRO SUR

COLABORADOR DEL MES



Genoveva

Por su invaluable trabajo y servicio al cliente, la compañía la reconoce como la empleada más destacada del mes. Gracias por su esfuerzo.
¡Felicidades!