



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA DE DOCUMENTO DE TITULACIÓN:

Evaluación de la intención de rotación del personal de logística.

AUTORA:

López Ching Martha Marielena

**Previo a la obtención del Grado Académico:
Magíster en Administración de Empresas**

Guayaquil, Ecuador

2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Ingeniera Comercial Martha Marielena López Ching** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas.

REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph. D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph.D.

Guayaquil, a los 20 días del mes de abril del año 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Martha Marielena López Ching**

DECLARO QUE:

El trabajo **Evaluación de la Intención de Rotación del Personal de Logística** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 20 días del mes de abril del año 2024

EL AUTOR

Martha Marielena López Ching



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Martha Marielena López Ching**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Documento de Titulación de Magíster en Administración de Empresas** titulado: **Evaluación de la Intención de Rotación del Personal de Logística**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 20 días del mes de abril del año 2024

LA AUTORA:

Martha Marielena López Ching



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Doc final Martha lopez ching final 16
de febero 2024

1%
Textos
sospechosos

< 1% **Similitudes**
0% similitudes
entre comillas
0% entre las
fuentes
mencionadas
< 1% **Idiomas no
reconocidos**

Nombre del documento: Doc final Martha lopez ching final 16 de febero 2024.docx
ID del documento: 633a9ccbfee13ece40565bedd2f14091775f5cc8
Tamaño del documento original: 93,05 kB

Depositante: María del Carmen Lapo Maza
Fecha de depósito: 21/2/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 21/2/2024

Número de palabras: 6112
Número de caracteres: 39.107

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	diccionario sith arca.es			

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien ha sido mi guía invisible, dándome fuerza y dirección en este camino académico. Su apoyo y sabiduría han sido fundamentales para mí.

A mi familia por su constante apoyo incondicional. Su amor y aliento han sido mi roca durante este año.

Al ingeniero Milton Perez Gambarotti por ser mi mentor quien me brindó una valiosa orientación cuando decidí emprender este desafío académico. Su consejo ha sido fundamental en mi trayectoria.

A mis compañeros de grupo, vuestra dedicación y esfuerzo han sido fundamentales para superar los desafíos y alcanzar nuestros objetivos. Juntos, hemos demostrado un compromiso excepcional y hemos dado lo mejor de nosotros en cada tarea y proyecto.

A los estimados docentes, les agradezco de corazón por impartirnos sus conocimientos y compartir sus apreciadas experiencias que ha sido una inspiración para nosotros y sin duda ha enriquecido nuestras carreras de manera significativa.

A nuestros tutores, por su paciencia y dedicación en la revisión del proyecto. Su dirección y retroalimentación han sido cruciales para mejorar nuestro trabajo y alcanzar estándares más altos.

Martha Marielena López Ching

DEDICATORIA

A mis padres, **Luis Primitivo López Castillo y María Elena Ching Carcelén** que han sido constante fuente de apoyo y sabiduría en mi vida, como padres responsables y trabajadores, ha sido un gran ejemplo para mí. Su dedicación y esfuerzo han sido los pilares sobre los cuales he construido mi propio camino, tanto en lo personal como en lo profesional, sé que Dios no se equivocó al entregarme a ustedes como mis padres, Su influencia ha moldeado mi carácter y ha dejado una marca indeleble en mi corazón. Sin su amor, orientación y apoyo inquebrantable, no sería la persona que soy hoy.

A mi esposo **Néstor Alberto Salazar Muñoz**, que, a lo largo de estos 16 años de matrimonio, ha sido mi pilar, mi compañero incondicional y mi mayor defensor. Su apoyo durante mi recorrido académico ha significado mi éxito. A pesar de las largas horas de estudio y trabajo, nunca dudo en estar a mi lado, brindándome su paciencia y comprensión. Sin ti, no habría sido posible culminar mi maestría y estoy eternamente agradecida por tu amor y sacrificio.

A mi hijo, **Néstor Alberto Salazar López**, por ser mi inspiración constante. Su presencia, incluso en las horas más tardías de la noche, me recordaba la importancia de mis esfuerzos y me motivaba a seguir adelante, siempre recordándole que estudiar no solo se trata de adquirir conocimientos, sino de ser una mejor persona para ayudar a los demás.

A mis **queridos hermanos, cuñadas y sobrinos**, por su constante apoyo y colaboración en todas las actividades que emprendí este año, su presencia y ayuda fueron un gran alivio en mi vida.

Con todo mi cariño y gratitud,

Martha Marielena López Ching

Evaluación de la intención de rotación del personal de logística

1. Introducción

La presente investigación es relevante porque pretende conocer la realidad de la empresa frente a una problemática que se ha presentado en el último trimestre, en donde la rotación de personal se ha incrementado. Siendo un problema institucional que afecta la productividad de la empresa, al ser una empresa de insumos médicos en la cual esta rotación genera costos tangibles e intangibles que afectan la consecución de metas y objetivos financieros. Entre los factores centrales que se han identificado, sin existir registros de estos, existen errores en la logística que provocan pérdidas entre el tres al diez por ciento. El personal desconoce el funcionamiento de inventarios y logística, el personal que se encarga de esta área no es seleccionado por un perfil al cargo, esto provoca que los procesos y pasos a desarrollar no se ejecuten de forma eficiente.

La rotación de personal genera otros costos directos, además el proceso requiere de la preparación y capacitación para que el personal cubra una vacante. A su vez la inestabilidad de la empresa puede provocar que los clientes busquen una empresa que esté acorde a sus necesidades y expectativas (Enríquez, 2023). La satisfacción de los empleados puede ser medida a través de la rotación, y es por esta razón que el clima laboral al igual que la imagen de la empresa se ponen en juego cuando el personal busca otras alternativas de empleo (Márquez, 2022).

En esta misma línea, Topa, Moriano, & Laguía, (2022) sostienen que la satisfacción en el trabajo puede variar entre los empleados, y aunque algunos pueden sentirse satisfechos con sus labores, existen aspectos de esta satisfacción que se pueden mejorar para lograr una mayor satisfacción laboral en general. Es posible revisar las políticas y prácticas de la empresa en busca de áreas que puedan generar insatisfacción. Los supervisores pueden desempeñar un papel crucial al brindar más reconocimiento y estatus a sus empleados, así como al otorgarles la autoridad para tomar decisiones relacionadas con su desempeño laboral. Además, es importante fomentar la oportunidad de realizar una amplia variedad de tareas y estimular la creatividad de los empleados.

Las empresas deben trabajar en los puntos clave para reducir la rotación a través de una selección adecuada de perfiles al cargo es una de las variables más importantes para permitir que el personal esté capacitado y cuente con la experiencia para realizar las actividades (Patlán, 2023). La rotación de personal cambia la dinámica de la empresa y más aún si no está preparada para asumir un reto de trabajo constante.

La principal motivación del planteamiento de este estudio es que la institución sea consciente de la realidad y trabaje por gestionar mejoras internas para evitar pérdidas innecesarias y a su vez se incorpore lineamientos para el mejoramiento y crecimiento de la empresa. Por tanto, la rotación del personal es un fenómeno empresarial que ha capturado la atención de académicos y líderes organizacionales, dada su influencia directa en la eficiencia, productividad y cultura laboral de cualquier entidad. Este fenómeno no solo incide en los costos operativos, como los asociados con el reclutamiento y la formación de nuevos empleados, sino que también tiene un impacto en el clima laboral y la satisfacción de los empleados que permanecen en la empresa. Los factores que contribuyen a la rotación del personal son múltiples y varían desde condiciones laborales, salariales y de desarrollo profesional, hasta aspectos más intangibles como la cultura organizacional y el bienestar emocional. La comprensión de estos factores es crucial para cualquier estrategia efectiva de retención de empleados. La rotación del personal puede ser tanto voluntaria como involuntaria, y cada una tiene sus propias causas y efectos que merecen un análisis detallado. En este contexto, el presente estudio busca explorar en profundidad los factores determinantes de la rotación del personal y su impacto en una empresa de insumos médicos de la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de ofrecer recursos valiosos para la gestión de recursos humanos.

Las organizaciones consideran a su personal como un recurso fundamental para la administración y generación de recursos. En este contexto, es crucial mantener y retener a todos los empleados, especialmente aquellos que desempeñan funciones clave relacionadas con la actividad principal de la empresa y están comprometidos en alcanzar los objetivos organizacionales. Esto se hace necesario para evitar la pérdida de

conocimientos, que puede resultar en costos y pérdida de tiempo tanto para la empresa como para los empleados (Andrade, 2018).

Siguiendo la línea de investigaciones previas que identificaron factores internos y externos como la deficiencia en procesos y estrategias internas en un restaurante, este estudio busca entender las variables clave en el contexto de una empresa de insumos médicos. Hernández y Durán (2022) resaltaron la importancia de la carga de trabajo, salario y oportunidades de ascenso en la rotación del personal en una empresa de alimentos colombiana. De manera similar, este estudio se enfoca en aspectos como la satisfacción laboral, el tipo de contratación y las condiciones de trabajo. Al igual que en la investigación de Olivares et al. (2023) que señaló la insatisfacción laboral y los salarios mínimos como causas de rotación en pequeños negocios, este estudio explora cómo estos factores se manifiestan en el ámbito de la salud.

Es un plan de trabajo orientado a mantener al personal de la empresa, en donde el personal opte por permanecer en la organización cuando se cumplan alguna de las siguientes condiciones o expectativas:

1. Experimenten un ambiente de trabajo cómodo tanto en relación consigo mismos como con sus colegas. La calidad de las interacciones interpersonales, en particular entre subordinados y superiores, influye significativamente en la creación de un sentimiento de lealtad y compromiso.
2. Perciban la importancia y la relevancia de su labor para el funcionamiento efectivo del negocio.
3. Reciban formación continua, lo que les permitirá desarrollar nuevas habilidades y competencias.
4. Reciban una compensación económica justa, acorde con las condiciones del mercado y las oportunidades que se les presenten (Andrade, 2018).

Las condicionantes planteadas contribuyen a mejorar el contexto de percepción de la rotación del personal al considerar que la empresa debe trabajar de forma complementaria con los procesos y requerimientos internos para proveer de acciones que

aporten a un ambiente de trabajo de crecimiento y formación profesional (Díaz, Ledesma, Tito, & Carranza, 2023). La rotación del personal es uno de los procesos de entrada, salida o cambio de puesto que requiere de procedimientos complementarios para evitar que las decisiones afecten a la administración de recursos humanos. La empresa debe trabajar de forma integral para establecer estrategias que aporten a la retención del personal (Rodríguez, 2022). Estas investigaciones aportan al presente estudio como bibliografía de soporte.

De esta manera se ha planteado la investigación con el siguiente objetivo:

Identificar los factores que determinan la rotación del personal en una empresa de insumos médicos en la ciudad de Guayaquil.

El estudio se realizará en la ciudad de Guayaquil a una empresa de insumos médicos que tiene 15 años en el mercado y que se encarga de representar marcas nacionales e internacionales, mantiene alianzas estratégicas con varios países de la región, esto le ha permitido posicionarse como líder en el mercado médico.

Sin embargo, en el último trimestre el departamento de recursos humanos ha identificado una alta rotación de personal. En un levantamiento previo de información y datos se evidencia que la carga de trabajo y el poco reconocimiento laboral provocan que el personal tome la decisión de renunciar y buscar una nueva alternativa laboral. Sin embargo, son aspectos generales, que requieren de la profundización e identificación de los diferentes factores que tienden afectar la rotación del personal, bajo este contexto, se plantea la presente investigación que pretende establecer un análisis integral de la situación de la empresa para posteriormente tomar decisiones que serán esenciales para evidenciar la problemática interna y viabilizar soluciones que requieren de intervención, por los inconvenientes que existen actualmente en la administración de recursos humanos. Tener un panorama más claro de la relación que existe entre el personal y la administración de recurso permite establecer parámetros más eficientes orientados a las necesidades de los empleados.

2. Método

Tipo de estudio

El estudio fue de enfoque cuantitativo ya que se buscó explicar los fenómenos observables a través de la recolección de información de datos que fueron esenciales para conocer los factores que intervinieron en la rotación de personal (Hernández Sampieri, Collado, & Baptista, 2018). En este contexto, se realizó la recopilación y análisis de datos a través de encuestas aplicadas al personal de las empresas. Los resultados permitieron medir y observar la conexión y relevancia que existía en el entorno laboral y la decisión de los empleados de buscar otras alternativas de trabajo. El método cuantitativo fue una herramienta que facilitó la recolección de la información, permitiendo luego describir, explicar y predecir los datos obtenidos de las fuentes secundarias (Ñaupas et al., 2019).

Mediante la realización de un estudio cuantitativo, fue posible recopilar datos objetivos, facilitando la medición de la frecuencia de un fenómeno y la observación de condiciones reales. Así, los investigadores adquirieron conocimientos sobre hechos empíricos que les permitieron establecer relaciones entre causas y problemas. En este sentido, la investigación cuantitativa proporcionó valores numéricos basados en muestras, que pudieron ser extrapolados a poblaciones y aplicados en estudios similares, siendo esto fundamental para investigaciones futuras en la misma área temática (Páramo, 2020).

Instrumentos de recolección de datos

La encuesta fue el medio utilizado para recopilar información, siendo una de las metodologías que implicó una serie de pasos de investigación normalizados. A través de estos pasos, se obtuvieron y examinaron datos de muestra representativos de la población que se deseaba investigar (Falcón et al., 2019). Por tanto, en una organización, se llevaron a cabo encuestas específicas dirigidas a los empleados con el propósito de

obtener información acerca de su nivel de satisfacción en el trabajo, la calidad de la comunicación interna, el ambiente laboral, las oportunidades de desarrollo profesional, la retroalimentación de sus superiores y otros aspectos relacionados con su empleo. Estos cuestionarios fueron útiles para identificar áreas que necesitaban mejoras y para evaluar el nivel de compromiso de los empleados, convirtiéndose en un indicador clave para evaluar la situación interna del personal en la organización (Pereyra, 2020).

La encuesta es el instrumento de investigación utilizado para conocer la percepción de los empleados y su decisión de buscar otras alternativas de trabajo. La encuesta estuvo estructurada con dos preguntas cerradas y se empleó la escala de Likert que contenía ocho preguntas complementarias estructuradas considerando la incidencia que tenían en los trabajadores, quienes seleccionaron de acuerdo con su percepción con las siguientes opciones: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo. La ejecución de la encuesta se consideró en un tiempo estimado de 15 minutos, sin embargo, se planificó realizar en dos fases el proceso de evaluación, evaluando en la fase uno al personal administrativo y financiero, en la fase dos al personal operativo y bodega. La evaluación finalizó el 10 de septiembre y los datos se procesaron el 15 de septiembre.

El área de recursos humanos se encarga de la evaluación a los 50 empleados.

La encuesta presentada fue diseñada para evaluar diversos aspectos del ambiente laboral en la empresa, centrándose en la comunicación, reconocimiento, carga de trabajo, equilibrio vida-trabajo, filosofía empresarial, capacitación, trato a empleados y claridad en los procesos. Las principales variables que aborda son:

Comunicación efectiva: Mide la calidad de la comunicación entre empleados y sus superiores/colegas.

Políticas de reconocimiento y recompensas: Evalúa si los empleados perciben que hay un sistema justo y motivador de reconocimientos y recompensas.

Adecuación de la carga de trabajo: Determina si los empleados consideran que su carga de trabajo es manejable y contribuye a su satisfacción laboral.

Equilibrio entre trabajo y vida personal: Examina cómo influye la posibilidad de balancear el trabajo con la vida personal en la decisión de los empleados de permanecer en la empresa.

Filosofía empresarial: Evalúa la claridad y adhesión a la filosofía o valores empresariales entre los trabajadores.

Capacitación: Mide la percepción sobre la adecuación y efectividad de la capacitación proporcionada por la empresa.

Trato a los empleados: Valora cómo los empleados perciben el trato que reciben dentro de la organización.

Claridad en los procesos: Considera si los procesos empresariales están bien definidos y apoyan eficientemente el trabajo de los empleados.

Finalmente, estableció una pregunta sobre si han considerado abandonar la empresa busca entender la retención de empleados y las posibles causas de insatisfacción laboral.

El objetivo de la encuesta fue obtener una comprensión integral de la experiencia laboral de los empleados, identificando áreas de fortaleza para determinar finalmente la intención de abandono de la empresa.

Participantes

Los participantes de esta investigación fueron todos los empleados que forman parte de la empresa de insumos médicos, siendo un total de 50 empleados. Se realizó la aplicación a la totalidad de los empleados, correspondiendo por tanto a un censo de estos. Los participantes proporcionaron información esencial sobre la situación por la

que atravesaba la empresa desde un ámbito imparcial. Esta información fue esencial para la toma de decisiones y el planteamiento de acciones futuras.

Procedimiento

La encuesta se realizó en dos fases: la primera en el área administrativa y de contabilidad durante la segunda semana de agosto, y la segunda fase, en la cuarta semana de agosto, se evaluó al personal de operaciones y bodega. La encuesta la realizó el personal de recursos humanos, quien se encargó de la recolección de información. El procedimiento para la obtención de datos incluyó:

1. Codificación de las encuestas.
2. Evaluación de las encuestas.
3. Tabulación de las encuestas en una matriz de Excel.
4. Elaboración de tablas y gráficos.
5. Análisis de tablas y gráficos.
6. Presentación de resultados.

El proceso de recopilación de información ha sido fundamental para establecer los parámetros esenciales para evitar que exista una manipulación inadecuada de datos (Rebollo y Ábalos, 2022).

3. Resultados

Los resultados de la encuesta permiten evidenciar la percepción que tienen los empleados con respecto a la gestión empresarial y ambiente de trabajo.

¿Cuánto tiempo ha estado empleado en nuestra empresa de insumos médicos?

En la figura 1 se presentan los resultados de la primera pregunta relacionada al tiempo que ha trabajado en la empresa:

Figura 1.*Pregunta 1*

Fuente: Investigación de campo (encuesta)

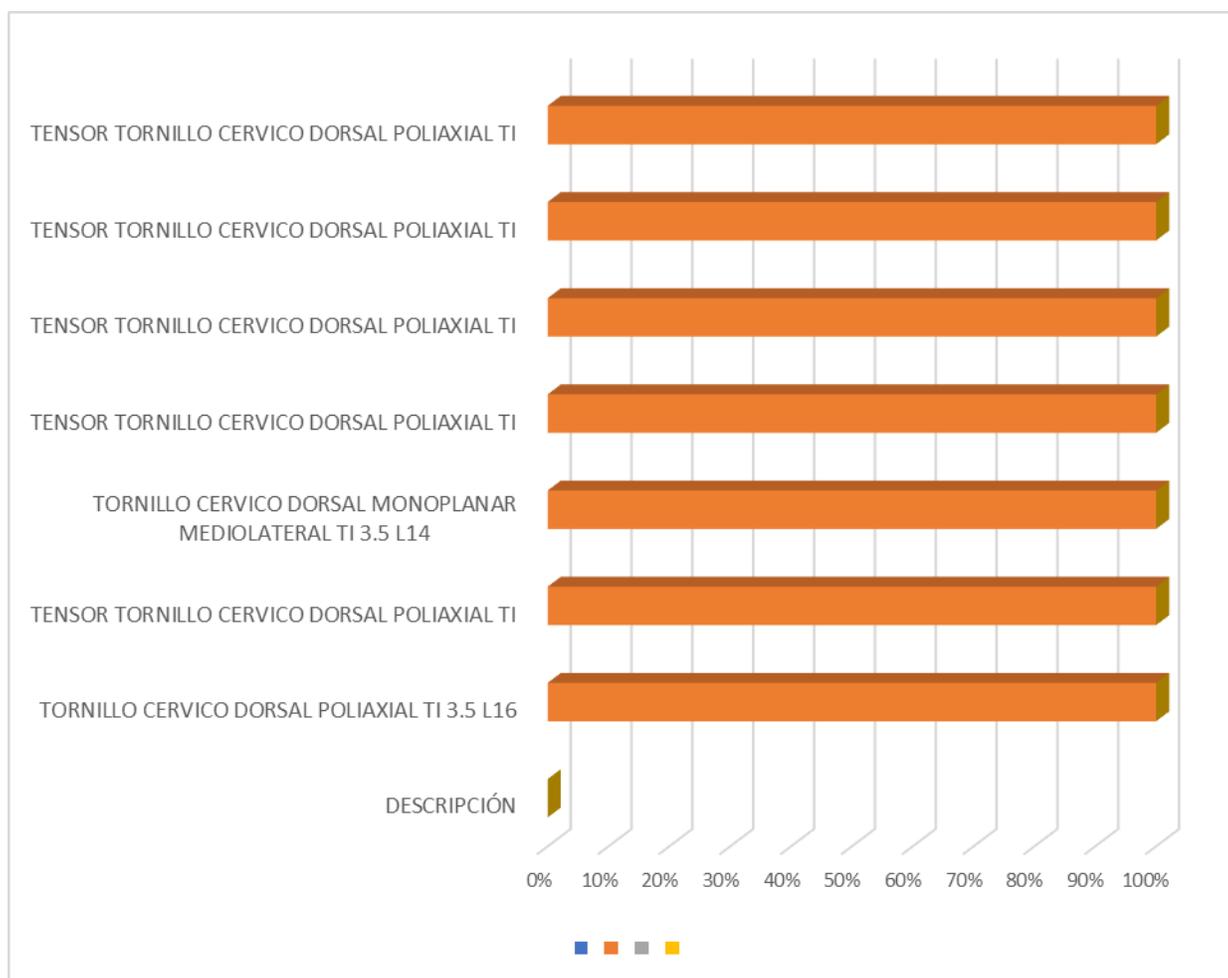
De acuerdo con los resultados de la encuesta y con el apoyo de la figura 1 para su visualización, se puede observar que el 46% de los empleados tiene más de cinco años trabajando, el 40% de uno a cinco años y el 14% menos de un año. Un alto porcentaje de los empleados se ha formado profesionalmente en la empresa, a su vez cuenta con la experiencia y el conocimiento para realizar las funciones y actividades designadas para sus funciones. Sin embargo, se evidencia que el personal mantiene un esquema de rotación por el poco tiempo de permanencia que tienen en la empresa. La empresa requiere analizar qué aspectos se requiere de mejoramiento continuo.

En la tabla 1 se presentan los resultados de las preguntas centrales de la investigación como sigue:

Tabla 1.
Pregunta 2

Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	suma
La comunicación es efectiva con los superiores y colegas en la empresa.	10%	32%	16%	42%	100%
Existen adecuadas políticas de reconocimiento y recompensas en la empresa	0%	20%	64%	16%	100%
Para mi la carga de trabajo en la empresa es adecuada y contribuye a mi satisfacción laboral.	0%	82%	18%	0%	100%
La posibilidad de equilibrio entre el trabajo y la vida personal afecta mi intención de quedarme en la empresa.	0%	40%	50%	10%	100%
Está definida la filosofía empresarial y es un camino a seguir para los colaboradores.	0%	60%	26%	14%	100%
Existe una capacitación apropiada en la empresa	78%	22%	0%	0%	100%
Existe un buen trato a los empleados en la empresa.	32%	26%	18%	24%	100%
Los procesos están claramente delimitados y apoyan al trabajo que realizo.	100%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Investigación de campo (encuesta)

Figura 2.*Pregunta 2*

Fuente: Investigación de campo (encuesta)

Al preguntar a los empleados en la necesidad de cambios la tabla 2 y figura 2 permiten observar, que se destaca que existe una comunicación efectiva con los superiores en un 42% están totalmente de acuerdo, el 32% en desacuerdo, el 16% de acuerdo, el 10% totalmente de acuerdo. Al preguntar sobre las adecuadas políticas de

reconocimiento y recompensa el 64% está de acuerdo, el 20% en desacuerdo, el 16% totalmente de acuerdo. Con respecto a la pregunta de carga de trabajo el 82% en desacuerdo, el 18% de acuerdo, las respuestas sobre la posibilidad de equilibrio entre el trabajo y la vida el 50% de acuerdo, el 40% en desacuerdo, el 10% totalmente de acuerdo.

Al hablar sobre la filosofía empresarial las respuestas fueron 60% en desacuerdo, el 26% de acuerdo, el 16% totalmente de acuerdo, con respecto a la capacitación apropiada el 78% totalmente de acuerdo y el 22% en desacuerdo. Al preguntar sobre el buen trato a los empleados el 32% está totalmente en desacuerdo, el 26% en desacuerdo y un 32% totalmente de acuerdo o de acuerdo y finalmente el respecto a los procesos el 100% está totalmente en desacuerdo.

Adicionalmente se ha podido obtener las puntuaciones medias de cada factor analizado, para lo cual se puntuó con cuatro a “totalmente de acuerdo” y con uno a “totalmente en desacuerdo” obteniéndose las siguientes puntuaciones medias en los diferentes factores:

Comunicación efectiva: La media de 2.9 sugiere que en general, los empleados tienen una percepción moderadamente positiva sobre la efectividad de la comunicación con sus superiores y colegas en la empresa.

Políticas de reconocimiento y recompensas: Con una media de 2.96, parece que los empleados tienen una percepción positiva en cuanto a la existencia de políticas de reconocimiento y recompensas en la empresa.

Carga de trabajo y satisfacción laboral: La media más baja de 2.18 indica que los empleados en su mayoría no consideran que la carga de trabajo sea adecuada ni contribuya a su satisfacción laboral, lo que puede ser un punto crítico a abordar por parte de la empresa.

Equilibrio entre trabajo y vida personal: Con una media de 2.7, parece que el equilibrio entre el trabajo y la vida personal es un factor que está moderadamente presente en la percepción de los empleados sobre su intención de quedarse en la empresa.

Filosofía empresarial: La media de 2.54 indica que los empleados tienen una percepción intermedia en cuanto a si la filosofía empresarial está definida y es un camino para seguir para los colaboradores.

Capacitación: La baja media de 1.22 señala una percepción muy negativa en cuanto a la existencia de una capacitación apropiada en la empresa, lo que puede ser un área crítica que necesita mejorarse.

Trato a los empleados: La media más alta de 2,34 esto sugiere que existen aún muchos empleados que no tienen una percepción positiva en cuanto al trato que reciben en la empresa, aunque también para un porcentaje elevado sí existe esta percepción favorable.

Claridad de los procesos: La media de 1 indica una percepción muy negativa en cuanto a si los procesos están claramente delimitados y apoyan el trabajo que realizan los empleados, lo que puede ser un área urgente de mejora.

Por tanto, los resultados muestran que esta evaluación destaca algunas áreas de fortaleza, como el trato a los empleados y la existencia de políticas de reconocimiento, pero también revela áreas críticas que necesitan ser abordadas, como la carga de trabajo, la capacitación, el trato a los empleados y la claridad de los procesos. Estas áreas pueden tener un impacto significativo en la retención del personal de logística y en la mejora del ambiente laboral en general.

Es evidente que existen puntos críticos en el cuanto a la gestión de los procesos y es establecimiento de lineamientos que aporten a la obtención de mejores resultados, es importante que la empresa trabaje e incorporar funciones y actividades para equilibrar la

carga de trabajo, mejorar el trato a los empleados, el personal requiere de capacitación para contar con el conocimiento para agilizar sus funciones y desarrollo de estas. La empresa debe trabajar por el beneficio de todos quienes forman parte de la empresa y no deslindarse de las actividades para crear un sentido de pertenencia y trabajo integral.

La empresa requiere del levantamiento de procesos para mejorar las áreas y procedimientos en los que se evidencia una problemática interna dadas por una gestión inapropiada en la que se requiere de la intervención de datos e información para tomar decisiones, sobre las cuales se pretende tomar decisiones y mejorar la rotación de personal y reducir el nivel de impacto que este tipo de decisión está afectando a la empresa. Establecer un presente aporta a establecer un nuevo mecanismo de contratación y a buscar que todos los parámetros de perfil se alineen acorde a las necesidades y expectativas del cargo y funciones a desempeñar. El objetivo es que se logre procesos eficientes con protocolos acorde a las funciones permitiendo que exista un mejoramiento continuo a través de la capacitación y formación profesional de los trabajadores.

- 1) ¿Ha considerado usted abandonar la empresa por diferentes razones en este último año?

Finalmente, para analizar la rotación se presentan los resultados en la figura 3 como sigue:

Figura 3.*Pregunta 3*

Fuente: Investigación de campo (encuesta)

De acuerdo con los resultados el 40% no considera la posibilidad de abandonar a la empresa el 34% si y el 26% tal vez.

Al sumar el porcentaje de si y tal vez el 60% de los empleados consideraron la alternativa de abandonar la empresa, situación que muestra la necesidad de modificar los procesos para evitar que los empleados abandonen la empresa. Es importante destacar que la vacante de un cargo genera costos adicionales a la empresa, siendo procesos que no favorecen al logro de metas y objetivos empresariales.

Finalmente se ha analizado el cruce de variables entre los factores potenciales de abandono de la empresa en relación con la intención de abandono, obteniéndose los resultados en la tabla 2 donde se presenta el porcentaje que indicó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con cada una de las aseveraciones de comunicación, carga de

trabajo, etc., en relación con las tres posibilidades de abandono: sí tiene la intención, no la tiene o tal vez, obteniéndose lo siguiente:

Tabla 2.

Relación entre intención de abandono vs factores de abandono

	Sí	No	Tal vez
Comunicación	36%	48%	16%
Políticas de reconocimiento	32%	54%	14%
Carga de trabajo	46%	35%	19%
Equilibrio trabajo-vida	37%	42%	21%
Capacitación	15%	38%	47%
Buen trato	55%	20%	25%
Procesos delimitados	21%	56%	23%

Fuente: Investigación de campo (encuesta)

Se puede observar que los factores que tuvieron más relación al posible abandono de la empresa fueron: buen trato; carga de trabajo; equilibrio trabajo-vida y comunicación, pero desde el punto de vista de que la empresa carece de esto, por lo que pueden considerarse los factores de mayor influencia en relación al potencial abandono de la empresa.

Los resultados demuestran que existe una problemática interna que deben ser mejorada para establecer acciones que contribuyan a gestionar un proceso integral de recursos humanos en el que se manifieste el seguimiento y preparación del personal para los cargos que se van a ejecutar considerando el perfil y la experiencia.

La empresa necesita trabajar en el establecimiento de una gestión eficiente que incluya políticas y acciones internas para identificar las necesidades y asegurar la mejora del entorno laboral. Por lo tanto, el propósito principal del perfil de puesto es

proporcionar a cualquier persona, ya sea interna o externa, una visión general de la función que desempeña en la organización, así como las habilidades y conocimientos necesarios para ocuparlo. El perfil de puesto desempeña un papel crucial en la organización administrativa al facilitar la organización de los procesos de reclutamiento, operación, capacitación y planificación.

4. Conclusiones

La rotación de personal es uno de los procesos que tienen un alto costo empresarial dado que la empresa requiere de tiempo y de costos adicionales para capacitar al nuevo personal, y que este a su vez se encuentre en la capacidad de realizar sus funciones. En el caso de la empresa la rotación de la empresa se da por la falta de un perfil al cargo y por el desconocimiento de los procesos que se deben gestionar de forma eficientes para evitar que exista equivocaciones en la logística y la gestión de los procesos.

Los resultados demuestran que el 54% de los empleados está en un rango de empleabilidad de uno a cinco años, situación que evidencia que exista un alto nivel de rotación la permanencia de los empleados es corta, dado a que se presentan algunas falencias en la gestión del recurso humano.

La percepción de la empresa es variada existiendo personas que están satisfechos con los aspectos centrales de los recursos humanos, sin embargo, existen factores que se han podido identificar que para un grupo pueden ser los factores para la rotación, entre ellos se menciona que la comunicación falta para algunas personas; las políticas de recompensa para un 20% de los empleados considera que no es apropiada. Uno de los factores más importantes detectados es la alta carga de trabajo, esto afecta la vida personal. Otros aspectos con menor incidencia son que no está claramente definida internamente el enfoque y filosofía. Estos son los factores centrales que incrementan la probabilidad de rotación del personal.

Por otra parte, en relación con los aspectos favorables que se ha podido medir está que en general los empleados perciben un buen trato y los procesos están claramente definidos.

Los resultados muestran resultados variados en relación a satisfacción, así como a intención de rotación, sin embargo, es claro que se deben tomar medidas y establecer acciones y estrategias que garanticen la permanencia de los empleados. Se deben incorporar perfiles de contratación y planes de capacitación para una gestión eficiente a su vez, el mejoramiento continuo permitirá conocer las necesidades y realizar cambios en beneficio de los colaboradores.

Los factores que menores puntuaciones tuvieron en la empresa fueron: carga de trabajo, equilibrio entre el trabajo y la vida profesional, capacitación, claridad en los procesos, trato a los empleados, factores fundamentales para una retención del cliente, pero adicionalmente los factores que están directamente correlacionados a la intención de rotación fueron: buen trato; carga de trabajo; equilibrio trabajo-vida y comunicación, siendo estos los más importantes que puede considerar la empresa para evitar la rotación de personal y con ello además mejorar la calidad de vida y trabajo de sus empleados.

5. Referencias

- Andrade, D. (2018). Influencia de las prácticas de liderazgo sobre la rotación del personal. *Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar*, 1-71.
- Díaz, J., Ledesma, M., Tito, J., & Carranza, L. (2023). Satisfacción labora, algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia; RVG*, 28(101), 158-170.
- Enríquez, C. (2023). La rotación eleva los costos de la empresa. *Revista Lideres*, 1-3.
- Falcón, V., Pertile, V., & Ponce, B. (2019). *La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales: Resultados diagnostico para la intervención en el Barrio Paloma de la Paz*. Memoria Académica.
- Hernández Sampieri, R., Collado, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Hernández, R., & Durán, E. (2022). Rotación de personal en una empresa procesadora de alimentos: tasa de rotación y motivos. *Desarrollo Gerencial*. 14(2), 1-22. ISSN Online: 2145-5147.
- Márquez, I. (2022). *Análisis del entorno laboral y gestión de relaciones laborales desde la perspectiva de género*. SSCE0212. IC Editorial.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2019). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Olivares, L., Pérez, M., Mendoza, M., Pérez, O., Amaro, J., Sánchez, D., & Hernández, J. (2023). La problemática de la rotación del personal en los pequeños negocios de ciudad Valles. *Europub Journal of Social Sciences Research*, 4(1), 2-18.
- Páramo, D. (2020). *Métodos de investigación cualitativa. Fundamentos y aplicaciones*. Editorial Unimagdalena.

Patlán, J. (2023). *Impacto psicosocial de las empresas*. UNAM, Facultad de Psicología.

Pereyra, L. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik.

Rebollo, P., & Ábalos, E. (2022). *Metodología de la Investigación/Recopilación*.
Editorial Autores de Argentina. doi:9789878731032

Rodríguez, D. (2022). *Impacto de las prácticas de gestión de recursos humanos en la
productividad laboral*. Editorial de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de
Colombia - UPTC.

Topa, G., Moriano, A., & Laguía, A. (2022). *Psicología de las Organizaciones*. Editorial
Sanz y Torres, S.L.

ANEXO

Formato de encuesta

Encuesta

1) ¿Cuánto tiempo ha estado empleado en nuestra empresa de insumos médicos?

0 a 1 año ____

1 a 5 años ____

Más de 5 años ____

2) Responda con una X de acuerdo a su criterio:

Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
La comunicación es efectiva con los superiores y colegas en la empresa.				
Existen adecuadas políticas de reconocimiento y recompensas en la empresa				
Para mí la carga de trabajo en la empresa es adecuada y contribuye a mi satisfacción laboral.				
La posibilidad de equilibrio entre el trabajo y la vida personal afecta mi intención de quedarme en la empresa.				

Está definida la filosofía empresarial y es un camino a seguir para los colaboradores.				
Existe una capacitación apropiada en la empresa				
Existe un buen trato a los empleados en la empresa.				
Los procesos están claramente delimitados y apoyan al trabajo que realizo.				

3) ¿Ha considerado usted abandonar la empresa por diferentes razones en este último año?

Si () No () Tal vez ()



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Martha Marielena López Ching, con C.C: # 1203964836 autora del trabajo de titulación: **Evaluación de la Intención de Rotación del Personal de Logística** previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 20 de abril de 2024.

f. _____

Nombre: Martha Marielena López Ching

C.C: 1203964836



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Evaluación de la intención de rotación del personal de logística		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	López Ching Martha Marielena		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie Ruth		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	20 de abril de 2024	No. DE PÁGINAS:	22
ÁREAS TEMÁTICAS:	Recursos Humanos, administración		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Calidad de vida laboral, Rotación de personal		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>La presente investigación es relevante porque pretende conocer la realidad de la empresa frente a una problemática que se ha presentado en el último trimestre, en donde la rotación de personal se ha incrementado. Siendo un problema institucional que afecta la productividad de la empresa, al ser una empresa de insumos médicos en la cual esta rotación genera costos tangibles e intangibles que afectan la consecución de metas y objetivos financieros. Entre los factores centrales que se han identificado, sin existir registros de estos, existen errores en la logística que provocan pérdidas entre el tres al diez por ciento. El personal desconoce el funcionamiento de inventarios y logística, el personal que se encarga de esta área no es seleccionado por un perfil al cargo, esto provoca que los procesos y pasos a desarrollar no se ejecuten de forma eficiente.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-44632176 0987456206	E-mail: martha.lopez03@cu.ucsg.edu.ec / marloching@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			