



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Implementación de medidas para disminuir la rotación de personal en la empresa Motopartes Zona Franca

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Licenciado en Administración de Empresas

Giuliana Pilar Jimenez Paz

Revisor(es):
Dra. Elsa Mercedes Alama Salazar

Piura, julio de 2022



Este trabajo se lo dedico a Dios, por su infinito amor.

A mi familia por su constante apoyo. En memoria a mi tío

Edwin y a mi abuelito Carlos por su cariño y aprecio.

A la empresa Motopartes Zona Franca.

A mi revisora Elsa Alama, por su asesoría.





Resumen

El presente estudio consiste en la implementación de medidas para disminuir la rotación de personal en la empresa Motopartes Zona Franca. La investigación se lleva a cabo en el sector comercial, específicamente en la provincia Piura, distrito de La Unión.

El objetivo del estudio es desarrollar medidas adecuadas, las cuales eviten que un trabajador deje su puesto y se le reemplace por otro, esto ayudará a mejorar la productividad en la empresa. El problema en la organización se origina debido a los elevados niveles de rotación de personal que se presentaron en un breve periodo de un año, lo cual, había generado inestabilidad y preocupación en la organización.

El estudio se basa en establecer una secuencia de pasos a practicar para una mejor selección de personal y a la vez retener a las trabajadoras actuales.

Al establecer estos procedimientos, la empresa empezó a aplicarlos en sus colaboradoras actuales y en las posibles candidatas, obteniendo una disminución en la rotación de personal, aumentó la motivación y productividad. Por lo tanto, se concluye que las medidas establecidas para evitar la rotación han sido beneficiosas para la organización.

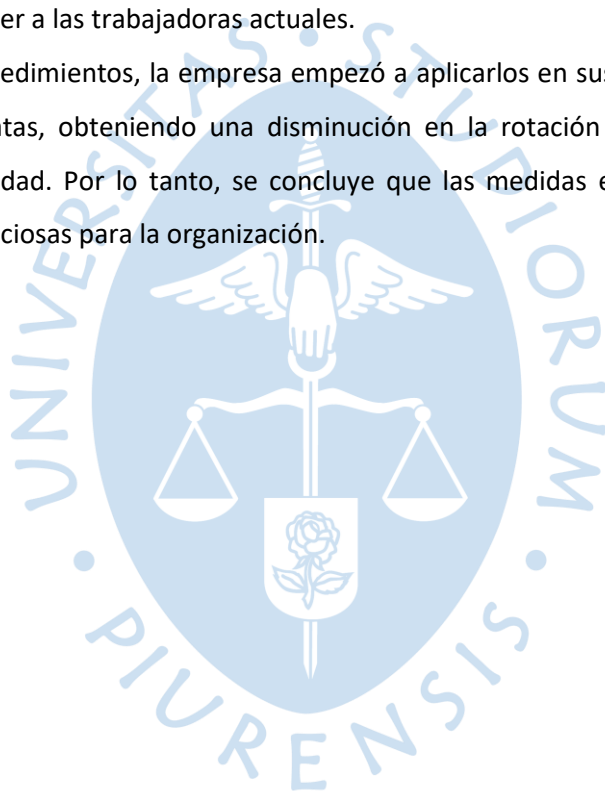




Tabla de contenido

Introducción.....	13
Capítulo 1 Datos generales de la empresa	15
1.1 Descripción de la empresa.....	15
1.1.1 Ubicación.....	15
1.1.2 Misión.....	15
1.1.3 Visión.....	15
1.1.4 Valores.....	15
1.1.5 Actividad.....	15
1.1.6 Estructura organizacional.....	15
1.2 Descripción general de la experiencia profesional.....	16
1.2.1 Actividad profesional desempeñada.....	16
1.2.2 Propósito del puesto	16
1.2.3 Productos o proceso que es objeto del informe	17
1.2.4 Resultados concretos logrados.....	17
Capítulo 2 Fundamentación	19
2.1 Bases teóricas.....	19
2.1.1 Rotación de personal	19
2.1.2 Costos de rotación de personal	19
2.1.3 Reclutamiento.....	20
2.1.4 Selección	20
2.1.5 Identidad.....	20
2.2 Descripción de la situación antes de la mejora.....	20
2.2.1 <i>Diagnóstico de la situación</i>	21
Capítulo 3 Aportes y desarrollo de la experiencia	23
3.1 Aportes.....	23
3.2 Desarrollo de la experiencia.....	26
Conclusiones	27
Recomendaciones	29
Lista de referencias	31
Anexos.....	33
Anexo 1. Currículum vitae	35



Lista de tablas

Tabla 1. Costos directos	24
Tabla 2. Reducción temporal de costos	24
Tabla 3. Costos por caída en la productividad	25
Tabla 4. Costo total de rotación	25
Tabla 5. Entrada y salida de personal.....	25





Lista de figuras

Figura 1. Organigrama propuesto	16
Figura 2. Índice de rotación de personal.....	19
Figura 3. Nivel de rotación	26





Introducción

La rotación de personal es uno de los problemas que tiene gran impacto en la organización. La empresa debe velar por mantener a sus colaboradores motivados y satisfechos, buscar la mejor forma de retener el talento humano, el cual es muy valioso para la empresa.

Para alcanzar los objetivos de disminuir la rotación tiene que existir una necesidad en la organización, en esta investigación, se buscaba generar medidas para disminuir los niveles de rotación en la empresa Motopartes Zona Franca, sobre todo por los constantes retiros del personal que se habían dado en el último año.

En el capítulo 1, se describe a la organización Motopartes Zona Franca, su misión, visión, valores, actividad económica y se expone la experiencia de la investigadora.

En el capítulo 2, se desarrollan las bases teóricas del estudio, se explica cuál era la situación de la empresa antes de las mejoras y se realiza un diagnóstico.

En el capítulo 3, se mencionan los aportes y el efecto que se ha logrado con la implementación de medidas para evitar la rotación, explicando la experiencia de la investigadora para la realización del mismo.





Capítulo 1 Datos generales de la empresa

1.1 Descripción de la empresa

Motopartes Zona Franca es una empresa fundada en el año 2014, por la Ingeniera Emma Paz, quien apasionada por la mecánica decidió emprender en el rubro de la comercialización de repuestos de moto. Empezó en un local ubicado en la calle Lima, un lugar estratégico y bastante transcurrido, en el cual fue formando su cartera de clientes. Tiempo después la empresa se trasladó a la Calle Unión, a pesar de ser un lugar menos frecuentado, la capacidad de adaptación al cambio, la constante innovación y la fidelidad de los clientes ha logrado posicionar a Motopartes Zona Franca como una de las empresas líderes del mercado Unionense. Actualmente la empresa atiende de 50 a más clientes diarios, entre moto taxistas y mecánicos.

1.1.1 Ubicación

La empresa se ubica en la Calle Unión 420, la Unión.

1.1.2 Misión

Brindar a los motorizados repuestos y accesorios de alta calidad para sus viajes seguros sobre ruedas.

1.1.3 Visión

Mantener su posicionamiento y liderazgo en el mercado Unionense llegando cada vez a más clientes potenciales.

1.1.4 Valores

Priorización del trabajo en equipo, calidad, seguridad, puntualidad, valores éticos.

1.1.5 Actividad

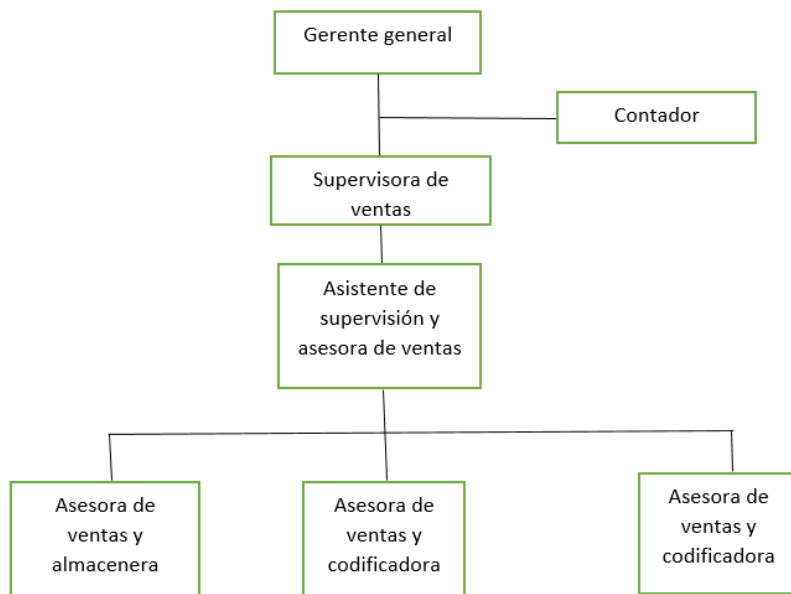
La empresa se dedica a la comercialización de todo tipo de piezas para vehículos automotores.

1.1.6 Estructura organizacional

La empresa se identifica con un organigrama vertical, conformado por la gerente general, ubicada en el nivel jerárquico superior, una supervisora de ventas, asistente de supervisión, asesoras de ventas y un contador externo a la organización.

El organigrama propuesto en la figura 1 se ha diseñado en base a la estructura de la empresa.

Figura 1. Organigrama propuesto



Nota. Elaboración propia para fines TSP.

El organigrama propuesto es vertical debido a que representa la estructura organizacional desde el cargo de mayor jerarquía hasta el menor.

1.2 Descripción general de la experiencia profesional

1.2.1 Actividad profesional desempeñada

La autora se desempeña en el área de supervisión de ventas, en la cual cumple diversas funciones:

- Seleccionar al personal adecuado para el área de ventas, para ello primero realiza una convocatoria por los diversos medios digitales, en el cual especifica los requisitos. Una vez elegidos los postulantes, elige al que más se ajuste al perfil del puesto.
- Desarrollar presupuestos de las ventas mensuales y anuales.
- Realizar los presupuestos de gastos mensuales y anuales.
- Contactar con los proveedores para la reposición de mercadería.
- Entrenar y supervisar al personal de ventas en la realización de sus actividades.
- Realizar informes y reportes.
- Elaborar estrategias para aumentar las ventas, preparar promociones, descuentos.

1.2.2 Propósito del puesto

El objetivo principal del puesto es mantener un buen control del presupuesto de la organización, tanto ingresos como egresos lo que ayudará al desarrollo sostenible de la organización. Además, debe asegurarse que las asesoras de ventas se desempeñen de la manera más óptima en sus puestos, ayudándolas a resolver cualquier conflicto o inconveniente que se les pueda presentar.

1.2.3 Producto o proceso que es objeto del informe

El objetivo de este informe es describir el proceso de implementación de medidas para la disminución de la rotación de personal en la empresa Motopartes Zona Franca. Para entrar en contexto se explica la situación antes de esta implementación y cuál es la situación actual.

La rotación de personal es un problema frecuente en las empresas, esto se debe a diferentes factores, tales como un inadecuado reclutamiento, no adaptarse a la cultura de la empresa, inadecuada supervisión, entre otras.

La empresa Motopartes Zona Franca había atravesado por la rotación en un mismo puesto de tres trabajadoras en un año, lo cual generó un incremento de costos y reducción en el nivel de productividad, trayendo consecuencias negativas para la organización.

A pesar de ello, la empresa seguía utilizando los mismos métodos para reclutar a su personal, no tenía establecido un perfil de puesto.

Por ese motivo, se llevaron a cabo medidas para lograr retener al talento humano y evitar la rotación.

1.2.4 Resultados concretos logrados

Con los nuevos métodos se ha logrado:

- Permanencia del talento humano.
- Reducir costos de rotación.
- Ahorrar recursos económicos.
- Mejorar el clima laboral, pues al reducir la rotación, las colaboradoras que permanecen en la organización afianzan sus lazos de confianza.
- Aumento en la productividad, el personal ya tiene experiencia en su área y realiza sus actividades con mayor rapidez y agilidad.
- Mayor identificación de los colaboradores con la organización.



Capítulo 2 Fundamentación

2.1 Bases teóricas

2.1.1 Rotación de personal

Según Guevara, K. y Guevara, N. (2020) la rotación del personal es la salida e ingreso de nuevos colaboradores que los reemplazarán en el trabajo.

Para Gonzales (2006) la rotación de personal es la cantidad de trabajadores que se retiran y reingresan en relación con el total de una organización, departamento o puesto, no se tiene que tomar en cuenta como parte de la rotación a los colaboradores que salen y que no son reemplazados por otros, en este caso puede referirse a reajuste de la empresa.

a) Índice de rotación de personal

Para medir el índice de rotación de personal se utiliza la siguiente fórmula:

Figura 2. Índice de rotación de personal

$$\frac{I + S}{2} \times 100$$

PE

I= Entradas de personal

S= Salidas de personal

PE= Personal promedio del periodo

Nota. Adaptado de Estrategias para disminuir la rotación de personal en el área de cajas y autoservicio de papelería Dabo S.A de C.V. Chiavenato (2007, p. 63, como se citó en Razo, 2010).

b) Estrategias de rotación de personal aplicada en organizaciones

En una organización es importante que se definan unas estrategias para evitar la rotación.

Las estrategias son según RRHH Magazine (2010, como se citó en Razo, 2010)

- Reunirse con el equipo frecuentemente. La comunicación es importante si se desea tener un equipo con resultados óptimos.
- Realizar programas de alto rendimiento de organización de grupos. Mientras más interactúen los colaboradores, más alto será su desempeño.
- Llevar a cabo planes de contingencia del equipo de trabajo, sobre todo para los colaboradores.

2.1.2 Costos de rotación de personal

De acuerdo a (Estrada, 2018) los costos son:

a) **Costos directos de reclutamiento:** En el momento que se quiere reemplazar al colaborador, impactan a los costos directos, la selección y el entrenamiento.

b) **Disminución temporal del costo de mano de obra:** El retiro de un colaborador genera una

reducción del costo laboral. Para obtenerlo, se considera el salario que el colaborador disponía en la organización y la cantidad de días que el puesto estará sin ser ocupado.

c) Costos por caída en la productividad: Si se retira un colaborador capacitado, su reemplazo no logrará desde el día uno obtener la misma productividad que su antecesor. Se toma en cuenta variables como el tiempo promedio de reemplazo y tiempo para lograr la productividad deseada.

2.1.3 Reclutamiento

De acuerdo a Chiavenato (2011) el reclutamiento es un grupo de métodos que buscan captar postulantes competentes para ocupar puestos en la empresa. En otras palabras, es un sistema de información por el cual la empresa brinda y da oportunidades de empleabilidad al mercado de RH que desea ocupar.

2.1.4 Selección

Chiavenato (2011) la selección escoge entre los postulantes a los que más se ajustan a los puestos vacantes buscando mantener o aumentar el desenvolvimiento del equipo de trabajo y la eficacia en la empresa.

a) Técnicas de selección

En este estudio se toma en consideración técnicas que se emplearon para la selección de personal:

- La entrevista a selección: Se busca evaluar conocimientos de la especialidad o carrera, de igual modo es utilizada para orientar en el servicio social o en caso de despidos y renuncias. Chiavenato (2009, como se citó en Razo, 2010).
- Prueba de capacidades: Para Chiavenato (2009, como se citó en Razo, 2010) son muestras de trabajo que se emplean para comparar el desenvolvimiento del postulante. Pretenden medir el nivel de capacidad o habilidad para el uso de una computadora, la experiencia para conducir automóviles, existiendo gran variedad para estas pruebas de conocimiento.

2.1.5 Identidad

Para Herrarte (2015) la identidad es el sentido de pertenencia en la organización donde trabaja. Los indicadores empleados para la medición de la identidad que tiene el personal administrativo, se encuentran: compromiso organizacional, comunicación, motivación, cultura organizacional, satisfacción.

Por otro lado, para Paredes y Turpo (2018) La identidad laboral es el conjunto de los valores, normas y costumbres que tienen los individuos y las organizaciones.

2.2 Descripción de la situación antes de la mejora

Se llegó a la conclusión de que el proceso empleado para retención de talento no era el más adecuado, para ello se realizó un análisis de los métodos utilizados hasta el momento, los cuales se

detallan a continuación.

La selección de una nueva colaboradora se realiza sin tener en cuenta si cumple con el perfil del puesto. Después de contactar a la postulante esta se acerca a la empresa, la gerente le explica brevemente el funcionamiento de la organización y después de llegar a un acuerdo se procede a contratarla.

El tiempo de prueba es de tres meses, en el cual, la nueva colaboradora tiene como función principal dedicarse a las ventas y encargarse de la codificación de cada producto, para ello, se le proporciona las boletas de compra, en la cual detalla la categoría del producto y su código. Siguiendo este método de selección se requería una nueva asesora de ventas, sin embargo, para ese mismo puesto ya habían pasado tres asesoras, las cuales al poco tiempo de ser contratadas habían abandonado su puesto.

2.2.1 Diagnóstico de la situación

Después de conocer los procesos de selección que utiliza la empresa para la contratación de su personal, se realizó un análisis de la información de los procesos que se seguían para encontrar puntos de mejora.

Como primer punto de análisis, la técnica de selección no es la más adecuada pues al elegir al personal no se está teniendo en cuenta aspectos importantes, como la experiencia, si cumple con el perfil de puesto más acorde a la organización.

Segundo, la postulante llega solo con un breve conocimiento del funcionamiento de la organización, se le realiza la capacitación y ya está lista para empezar sus labores, no obstante, al poco tiempo la nueva colaboradora se da cuenta que sus objetivos personales no están alineados con los objetivos de la empresa, es por ello que termina renunciando.

Para continuar, la primera función que se le da a la colaboradora es el de codificar los productos, sin embargo, la empresa está cayendo en un error al brindarle documentos confidenciales a una trabajadora nueva, en este caso facturas con información de proveedores, pues se corre el riesgo de que la trabajadora filtre la información y le brinde los datos a la competencia.

Por otro lado, actualmente la empresa cuenta con muchos códigos de productos ya que maneja una amplia variedad de los mismos, lo cual al ser una colaboradora nueva la puede llegar a saturar de hacer una tarea repetitiva.



Capítulo 3 Aportes y desarrollo de la experiencia

3.1 Aportes

Para la implementación de medidas para disminuir la rotación de personal, se tuvo en cuenta factores como el tiempo de permanencia de trabajadores antiguos como nuevos.

La investigadora pudo percatarse que las trabajadoras antiguas eran las más leales a la organización, pues llevaban años en la empresa, sin embargo, las colaboradoras nuevas por lo general no superaban los tres meses y se retiraban.

Las medidas a seguir para evitar la rotación fueron las siguientes:

1. Definición de puestos y funciones

Las cuatro asesoras de ventas, las cuales se dedicaban a la atención del público y el contacto directo con los clientes, ahora tendrían tareas específicas para cada una. Cada cierto tiempo rotarían de puestos para no realizar tareas monótonas.

Los puestos que se definieron para la empresa Motopartes Zona Franca son los siguientes:

Almacenera: Persona encargada de despachar mercadería, llevar inventarios y control del almacén.

Codificadora: Encargada de ponerle un código de venta a cada producto y luego pasar la base de datos al sistema, debido a la cantidad de productos por codificar este puesto estaría ocupado por dos colaboradoras.

Supervisora de ventas: Este puesto lo ocupa la persona con mayor capacitación y experiencia en el área. Encargada de supervisar el buen desempeño de las asesoras de ventas, contactar a proveedores, realizar presupuestos de costos y gastos.

Asistente de supervisión: Mano derecha de la supervisora, se encarga de apoyarla en todo lo que necesite y además cubrir el puesto de asesora de ventas.

Gerente general: Encargada del desarrollo sostenible de la organización, realiza constantes capacitaciones a sus colaboradoras y vela por la seguridad tanto de trabajadoras como clientes.

2. Nuevo método de reclutamiento

La supervisora de ventas es la persona encargada de lanzar una convocatoria mediante las redes sociales de la organización y poniendo avisos en la tienda física. Una vez revisados los CV elegiría los perfiles que más se ajusten al puesto. Después las candidatas pasarían por una entrevista, la cual ayudaría a elegir al talento ideal.

3. Realización de reuniones con las colaboradoras

Cada cierto tiempo la gerente convocaría a reunión, un espacio de conversación grupal en el cual sería útil para el intercambio de ideas, escuchar sugerencias y resolver dudas de las colaboradoras.

4. Reconocimientos

Se fijó en el calendario los cumpleaños de cada colaboradora, en su día se le daría un presente por parte de la organización, además de una felicitación de todo el equipo de trabajo. Recibirían reconocimientos por su buen desempeño, por ejemplo, premiar a la trabajadora del mes, el premio lo obtendría la colaboradora que más ventas haya realizado en el mes, esta información sería verificada en el sistema.

Con los nuevos métodos, se logró un ahorro anual de 23059.40 soles en los costos por rotación de personal. A continuación, se exponen las tablas que la investigadora realizó para hallar el ahorro.

En la tabla 1, se considera que la remuneración de las asesoras de ventas es de 1025 mensuales, más beneficios de la ley. El costo de selección será proporcional al salario del reclutador y las horas que utiliza para la búsqueda.

Tabla 1. Costos directos

COSTOS DIRECTOS PARA REEMPLAZAR UN COLABORADOR	
COSTO DE SELECCIÓN	640.7
COSTO DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN	1025
TOTAL DE COSTO DIRECTO	1665.7

Nota. Elaboración propia para fines del TSP.

Siguiendo con la tabla 2, con un salario de 1025 soles mensuales, representa un costo anual de 15000 soles para la organización (tomando en cuenta los beneficios de la ley). El resultado es una reducción del costo de 1233 soles, que representa el 8.22% del costo anual.

Tabla 2. Reducción temporal de costos

DISMINUCIÓN TEMPORAL DEL COSTO DE MANO DE OBRA	
COSTO ANUAL (INCLUYENDO SUELDOS, BENEFICIOS DE LA LEY)	15000
TIEMPO PROMEDIO PARA LA SELECCIÓN	30 DÍAS (8.22% DEL AÑO)
REDUCCIÓN TEMPORAL DE COSTO DE MANO DE OBRA	1233

Nota. Elaboración propia para fines del TSP.

En la tabla 3, se indica que 30 días es la media de reposición de un colaborador, su tiempo estimado para lograr una buena productividad es de 60 días. Según Estrada (2018) el ingreso que un trabajador le proporciona a la empresa debe ser 3 veces su compensación anual.

En esta investigación tendría como resultado el monto de 11097 soles por caída de productividad.

Tabla 3. Costos por caída en la productividad

COSTO POR CAIDA EN LA PRODUCTIVIDAD		
		30
TIEMPO PROMEDIO PARA SELECCIONAR	DÍAS	
TIEMPO PROMEDIO PARA ALCANZAR NIVEL DE PRODUCTIVIDAD	DÍAS	60
		90 DÍAS
TOTAL DE DIAS NO PRODUCTIVOS	(24.66%)	
INGRESO ANUAL PROMEDIO POR COLABORADOR		45000
COSTO POR CAIDA EN LA PRODUCTIVIDAD		11097

Nota. Elaboración propia para fines del TSP.

Finalmente, en la tabla 4, el último cálculo se determinó con la suma los costos directos, los de caída en la productividad y restándole la disminución temporal en los costos de mano de obra. Lo cual da como resultado, un costo total de 11529.7 soles anuales por colaborador.

Tabla 4. Costo total de rotación

COSTO TOTAL ROTACIÓN POR PERDIDA DE UN COLABORADOR		
COSTO DIRECTO		1665.7
REDUCCIÓN TEMPORAL COSTO DE MANO DE OBRA		-1233
COSTO CAIDA EN LA PRODUCTIVIDAD		11097
COSTO TOTAL		11529.7

Nota. Elaboración propia para fines del TSP.

En el último año, con los nuevos métodos aplicados, la empresa tuvo la rotación de un solo colaborador, en comparación a tres colaboradores que perdió el año anterior. Esto significa un ahorro de 23,059.40 soles en el año.

Así mismo, la investigadora halló el porcentaje de rotación según la fórmula propuesta por Chiavenato (2007), se observa que el nivel de rotación del último año disminuyó con respecto al año anterior en un 17%.

Tabla 5. Entrada y salida de personal

AÑO	2020	2021
ENTRADA DE PERSONAL	3	1
SALIDA DE PERSONAL	1	1
PERSONAL PROMEDIO	6	6

Nota. Elaboración propia para fines del TSP.

Figura 3. Nivel de rotación

	AÑO 2020	AÑO 2021
	$\frac{(3+1)}{2} \times 100$	$\frac{(1+1)}{2} \times 100$
	6	6
NIVEL DE ROTACIÓN	33.30%	16.60%

Nota. Elaboración propia para fines del TSP

3.2 Desarrollo de la experiencia

La investigadora inició en su puesto laboral con muchas expectativas, al principio era un poco reservada al exponer sus ideas y acataba todas las órdenes tal como se le habían pedido, pero conforme transcurrían los días y al sentirse en un clima laboral cómodo, se sintió en confianza para exponer sus ideas, es así como sugirió nuevas medidas para evitar la rotación de personal en la empresa Motopartes Zona Franca, la cual ayudaría a la identificación de las colaboradoras con la organización. Estas ideas fueron bien recibidas por las colaboradoras, pues expresaron que ya tenían más claro su rol dentro de la empresa y el rotar de puestos hacía que no caigan en tareas rutinarias. Fue una experiencia satisfactoria poder aportar mejoras en la empresa.

Conclusiones

- Los resultados obtenidos han sido positivos, se ha disminuido la rotación de personal, la trabajadora con menos tiempo en la organización está cerca de cumplir 10 meses laborando.
- Las medidas para retener el talento humano, influenció en generar un clima laboral más agradable, hay una mejora en la interacción entre las colaboradoras.
- Las tareas han sido distribuidas de manera equitativa y el rotar de puestos ha mejorado la satisfacción de las colaboradoras, pues sienten que ya no hacen tareas muy rutinarias.
- Las trabajadoras tienen claro cuáles son sus funciones en el área que se desempeñan, pues ahora ya se definieron las tareas y hay una mejor organización.
- Gracias a los nuevos beneficios y reconociendo que se les da a las colaboradoras, trabajan más motivadas, pues sienten que valoran su trabajo y se esfuerzan en seguir siendo productivas.





Recomendaciones

- Aplicar una breve encuesta de satisfacción a las colaboradoras para conocer su nivel de satisfacción actual y cuáles son sus expectativas en el puesto que se desempeñan.
- En caso ocurra una nueva rotación de personal, se debe realizar seguimiento a las colaboradoras para conocer el porqué de esta acción.
- Realizar constantes capacitaciones para mantener a las trabajadoras con sus conocimientos actualizados.
- A partir de la propuesta desarrollada, seguir llevando a cabo medidas para retener el talento humano.





Lista de referencias

- Chiavenato (2011). *Administración de recursos humanos*. Editorial Lida, Mexico.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Estrada (2018) El costo de la rotación de personal. Deloitte.
<https://www2.deloitte.com/pe/es/pages/about-deloitte/articles/encuesta-millennial-y-generacion-z-2022.html>
- Gonzales (2006). *La rotación de personal como un elemento laboral*. Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey. <http://eprints.uanl.mx/1718/1/1020154556.PDF>
- Guevara, K., Guevara, N. (2019). *Rotación de personal y su relación con la satisfacción del cliente en financiera Crediscotian Jaen*. Tesis de grado, Universidad Señor De Sipán, Jaén, Perú.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7031/Guevara%20Fern%C3%A1ndez%20Karely%20&%20Guevara%20Fern%C3%A1ndez%20Norely.pdf?sequence=1>
- Herrerte (2015). *Identidad laboral en el personal administrativo de una empresa multinacional de consumo masivo*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Herrerte-Jose.pdf>
- Motopartes Zona Franca (s. f.). Recuperado 23 de junio de 2022 de
<https://www.facebook.com/motoparteszonafranca>
- Paredes y Turpo (2018). *Relación entre la identificación laboral y la rotación de personal en trabajadores de un supermercado de Arequipa*. Tesis de grado, Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7191/PSpamacn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Razo (2010). *Estrategias para disminuir la rotación de personal en el área de cajas y autoservicio de papelería Dabo S.A de C.V.* Tesis de grado, Instituto Politécnico Nacional. México.
<https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/8406/1/A2.789.pdf>
- Venegas (2020). *Estrategias de reclutamiento para mejorar la selección de personal para la empresa gas logística& tecnología Perú SA*. Tesis de grado, Universidad Señor De Sipán. Perú.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7624/Venegas%20Quispe%20Jos%C3%A9%20Luis.pdf?sequence=1>



Anexos





Anexo 1. Currículum vitae

Giuliana Pilar Jimenez Paz

Bachiller de Administración de Empresas

Universidad de Piura



Las Casuarinas G-25 Urb. Los Geranios, Piura.

Teléfono: **(073) 313848**

Celular: **990824169**

Email: **giulianajimenezpaz@gmail.com**

Perfil Profesional

Bachiller de la carrera Administración de Empresas de la Universidad de Piura, con conocimientos en office 2013 y con dominio del idioma ingles intermedio, miembro scout 2005-2009.

Formación Académica

UNIVERSIDAD DE PIURA

Estudios superiores en Administración de Empresas.

2013 - 2018

Colegio San Luis Gonzaga – Piura

Secundaria – Tercio Superior

2008 - 2012

Experiencia Pre Profesional

Empresa ALTERNA VENTAS Y SERVICIOS GENERALES

Prácticas Pre Profesionales- Área administrativa

Sep. 2018 - nov. 2018

Empresa AGROBANCO.

Prácticas Pre Profesionales - Departamento de Operaciones.

Feb. 2017 - May. 2017

Experiencia Profesional

MOTOPARTES ZONA FRANCA

Supervisor de ventas

Feb. 2020 - Actualidad

- Atención al cliente
- Gestión de reclamos
- Organizar eventos que permitan lograr la consecución de los objetivos.
- Analizar la situación y condiciones de venta de un producto.
- Supervisión del cumplimiento del presupuesto de ventas.
- Proporcionar eficiencia y eficacia en los procesos.

ALTERNA VENTAS Y SERVICIOS GENERALES

Sep. 2019- nov. 2019

Prácticas Profesionales- Área administrativa

- Brindar asistencia registrando información y realizando el mantenimiento de la base de datos.
- Mantener al día las guías existentes.
- Control de inventario

Idiomas e Informática

- **INGLES: Upper II**

Centro de Idiomas de la Universidad de Piura

- **Microsoft Office 2013 – Nivel Intermedio**

Cursos, Seminarios

- **“Seminario anual de Emprendimiento y Empleabilidad” (Noviembre 2016)**
- **“Seminario anual de liderazgo y empleabilidad” (Setiembre 2015)**
- **“Youth to business” (Junio 2014)**