

PROPUESTA PARA PLAN DE RETENCION ORIENTADO A DISMINUIR LA
DESERCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA INTERNATIONAL SERVICES
SOLUTIONS S.A.S DE LA CIUDAD DE CALI

INGRID VANESSA MARTINEZ REYES



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
SAN MARTÍN

UNIVERSIDAD ABIERTA DISTANCIA Y VIRTUAL
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI

2017

**PROPUESTA PARA PLAN DE RETENCIÓN ORIENTADO A DISMINUIR LA
DESERCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA INTERNATIONAL SERVICES
SOLUTIONS S.A.S DE LA CIUDAD DE CALI**

INGRID VANESSA MARTÍNEZ REYES

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD SAN MARTIN
UNIVERSIDAD ABIERTA DISTANCIA Y VIRTUAL
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI**

2017

**PROPUESTA PARA PLAN DE RETENCIÓN ORIENTADO A DISMINUIR LA
DESERCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA INTERNATIONAL SERVICES
SOLUTIONS S.A.S**

INGRID VANESSA MARTÍNEZ REYES

Trabajo de grado para optar al título de Administrador de Empresas

Asesora

Sonia Ruth Obando Castro

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD SAN MARTIN
UNIVERSIDAD ABIERTA DISTANCIA Y VIRTUAL
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2017**

6.3.2 Estrategias no- monetarias de retención de personal.....	100
6.3.3 Propuesta para plan estratégico de retención.....	105
6.4 Determinar los costos de la propuesta del plan de retención orientado a disminuir la deserción laboral en la empresa.....	108
6.4.1 Costos de actividades a realizar.....	108
7. CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO.....	112
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	113
8.1 BIBLIOGRAFIA Y WEDGRAFIA.....	115

TABLA DE CONTENIDO

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	9
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	12
1.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA.....	12
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	13
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	13
3. JUSTIFICACIÓN.....	14
3.1 JUSTIFICACIÓN TEORICA.....	14
3.2 JUSTIFICACIÓN PRACTICA.....	18
4. MARCO DE REFERENCIA.....	20
4.1 ANTECEDENTES O ESTADO DEL ARTE.....	20
4.2 MARCO TEORICO.....	21
4.3 MARCO CONCEPTUAL.....	35
4.4 MARCO LEGAL.....	37
4.4.1 Calidad en los recursos humanos según la norma ISO 9001.....	37
4.5 MARCO ESPACIAL.....	40
4.6 MARCO TEMPORAL.....	43
4.7 MARCO CONTEXTUAL.....	44
5.0 DISEÑO METODOLOGICO.....	47
5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	47
5.2 METODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	47
5.3 FUENTES Y TECNICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
5.3.1 Fuentes primarias.....	48
5.3.2 Fuentes secundarias.....	48
5.4 TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	48
5.5 ANALISIS DE LA INFORMACIÓN.....	49
5.6 INSTRUMENTOS.....	49
5.7 FASES DE LA INVESTIGACIÓN.....	55
6.0 ANALISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	56
6.1 IDENTIFICAR CUALES SON LAS CAUSAS CUANDO SE PRESENTA DESERCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA A TRAVES DE UN DIAGNOSTICO.....	56
6.2 PLANEACION ESTRATEGICA.....	75
6.3 FACTORES IMPORTANTES PARA EJECUTAR UN PLAN ESTRATEGICO PARA LA RETENCIÓN DE TALENTO HUMANO.....	98
6.3.1 Estrategias monetarias de retención de personal.....	98

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1 Diagrama Ishikawa International Services Solutions S.A.S	11
Figura 2 Expectativas de las personas en la organización	24
Figura 3 Teoría de la motivación -Higiene	26
Figura 4 Mapa de Colombia.....	40
Figura 5 Mapa de Cali.....	41
Figura 6 Mapa de Cali.....	42
Figura 7 Mapa comuna 17 de Cali	43
Figura 8 Organigrama International Services Solutions S.A.S.....	45
Figura 9 Proceso de selección.....	46
Figura 10 Porcentaje de género.....	57
Figura 11 Porcentaje de cargos	58
Figura 12 Incentivos no económicos.....	59
Figura 13 Factores	61
Figura 14 Políticas de la empresa.....	62
Figura 15 Distribución de espacios	64
Figura 16 Motivacion.....	65
Figura 17 Promueve integración	66
Figura 18 Factor diferenciador	67
Figura 19 Estrategia.....	68
Figura 20 Aspectos importantes	69
Figura 21 Aspectos que inciden.....	70
Figura 22 Productividad laboral	71
Figura 23 Procesos de aprendizaje	73
Figura 24 Motivación del personal	74

LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1 Dofa de la empresa.....	57
Tabla 2 Beneficios de las estrategias: Representante de ventas empresa Call center.....	98
Tabla 3 Beneficios de las estrategias: Representante de ventas y la empresa Call Center.....	100

INTRODUCCIÓN

Los Call Center son una excelente estrategia, para poder llevar a cabo una constante y continua comunicación con los clientes y a su vez lograr el objetivo de vender u ofrecer servicios y/o productos. Pero a diferencia de otros cargos es una actividad que no está siendo valorada para beneficio de los representantes de ventas. De acuerdo a lo mencionado Quintero afirma que:

El alto nivel de rotación de personal afecta directamente el desempeño del contact center debido a que se pierden los representantes con mayor experiencia en el manejo de las relaciones o consultas de los clientes, con la rotación y el cambio de trabajo de los representantes más experimentados también se pierde la habilidad adquirida en el manejo de los aplicativos, este efecto es perjudicial y disminuye la calidad en el servicio prestado. Los tiempos de respuesta y métricas de la operación del contact center se ven sensiblemente afectados también por los constantes cambios y la redistribución de funciones necesarios para cubrir la ausencia de los representantes que cambian de trabajo¹.

Desde el punto de vista empresarial, se pueden evidenciar diversas teorías enfocadas a la continua satisfacción y fidelización del cliente, lo cual es importante pero al no enfocar valor y motivación a los empleados se genera lo que se pretende analizar, y es la deserción laboral. Por consiguiente el objetivo del presente proyecto es proponer estrategias de retención para el talento humano orientado a disminuir la deserción laboral en la empresa International Services Solutions S.A.S de la ciudad de Cali la cual tiene como objeto social la venta de servicios de telecomunicaciones, tales como televisión por suscripción, cable, internet, sistemas de seguridad, entre otros.

¹ QUINTERO, Diego Andrés. Center, estudio de caso Liberty Seguros. Tesis [en línea]. Cali: Pontificia Universidad Javeriana [consultado Agosto de 2017]. Disponible en Internet: <https://repository.javeriana.edu.co:8443/bitstream/handle/10554/9200/tesis277.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. p. 15.

SANMARTÍN
Fundación Universitaria

CRAI
Centro de Recursos para el
Aprendizaje y la Investigación

Nota

Este trabajo se encuentra disponible únicamente en **formato físico**, ya que no cuenta con versión digital. Por tal motivo, en este repositorio solo serán visibles las páginas preliminares con fines informativos. Para su consulta completa, el usuario deberá verificar la ubicación o sede donde se encuentra el ejemplar físico, o bien solicitar información adicional escribiendo al correo institucional:

repositoriofusm@sanmartin.edu.co